Su guía personal para lograr una mejor salud

Manual del Miembro

para los servicios médicos integrados

CARE IS THE HEART OF OUR WORK.®

www.amerihealthcaritasla.com

AmeriHealth Caritas™
Louisiana

AmeriHealth Caritas™
Louisiana

Manual del Miembro

El plan médico que usted se merece

Llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004.**
www.amerihealthcaritasla.com

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

Es posible que esta organización de atención administrada (MCO) no cubra todos sus gastos médicos. Lea su Manual del Miembro detenidamente para saber qué servicios médicos están cubiertos.

Índice

Índice 1
Atención médica coordinada 5
Atención médica coordinada: por qué es importante para usted y su familia 5
Bienvenido a AmeriHealth Caritas Louisiana 6
Bienvenida 6
Cómo nos puede ayudar 7
Necesitamos que nos ayude 7
Cómo obtener información 8
En la web 8
Otros idiomas y formatos 9
Inscripción 9
Su tarjeta de ID de miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana 10
La tarjeta de ID del Departamento de Salud de Louisiana 10
Reembolso de servicios médicos 11
Beneficios y servicios 11
Reembolso de servicios médicos 11
Cómo obtener atención y mantenerse saludable 15
Libertad de elección 16
Su PCP le ayudará a mantenerse saludable 16
Cómo ponerse en contacto con su PCP 17
Cómo y dónde recibir atención 18
Visitas al consultorio del proveedor de atención primaria (PCP) 18
Controles médicos (atención preventiva de rutina) 18
Consultas de atención por enfermedad no urgente 19
Línea de enfermería **1-888-632-0009** 19
Cómo obtener atención médica de especialistas 20
Visitas al consultorio de un especialista. 20
Especialistas fuera de la red 21
Servicios de laboratorio 21
Transporte 21
Atención hospitalaria y servicios ambulatorios 21
Atención médica domiciliaria 22
Servicios de un establecimiento de enfermería 22
Equipos médicos duraderos (DME) y suministros médicos 22
Asesoramiento para dejar de fumar 22
Servicios de farmacia 22

Índice

Recetas médicas 23
Listado de medicamentos (lista de medicamentos cubiertos) 23
Autorización (aprobación) previa 23
Copagos 23
Beneficios de farmacia para la atención preventiva 23
Farmacias participantes 24
Servicios de farmacia al miembro 24
Atención odontológica 24
Cuidado de la vista 25
Servicios relacionados con el abuso de sustancias tóxicas y la salud mental 25
Servicios "en lugar de" 29
Servicios de planificación familiar 29
Cómo recibir atención si está embarazada 29
Esterilización 30
Obtener atención para su familia 31
Programa Bright Start® para las miembros embarazadas 31
Posparto (luego del nacimiento) 32
Bright Start y el Programa de Posgrado de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (NICU) 32
Atención para su hijo: Evaluación Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT) 33
Servicios ampliados de EPSDT 33
Aviso sobre LINKS 33
Programas especiales 34
Programas de atención médica integrada 34
Asma 35
Diabetes 36
Programas cardiovasculares 36
Anemia de células falciformes 37
Obesidad 37
Programa Somatus de vida saludable 37
Equipo de Alcance y Respuesta Rápida 38
Prueba de detección del cáncer de seno 38
Virus de inmunodeficiencia humana (VIH) 38
Hepatitis C 38
Cómo obtener atención cuando está fuera de casa 39

Índice

Emergencias climáticas y otros desastres naturales 39
Cómo recibir atención 39
Nos preocupamos por su atención 40
Dedicación a la atención de calidad 40
Queremos saber de usted - Consejo Asesor de Miembros (MAC) 40
Necesidad médica 40
Autorización previa 41
Derivaciones 41
Proveedores y profesionales de atención médica que no pertenecen a la red 41
Proceso de autorización previa 41
Nueva tecnología 42
Otros beneficios y servicios 43
Proceso de excepción 45
Si usted tiene otro seguro médico 45
Otras fuentes de pago 45
Pérdida de beneficios 46
Pérdida de los beneficios 46
Desafinación voluntaria 46
Derechos y responsabilidades del miembro 47
Información para miembros 47
Derechos del miembro 47
Responsabilidades del miembro 49
Infracciones relativas a la comercialización: 50
Prácticas de privacidad 51
Resumen del Aviso de las prácticas de privacidad 51
Instrucciones anticipadas 52
Última voluntad médica 52
Quejas formales, apelaciones y audiencias justas estatales del miembro 53
Quejas formales de los miembros 53
Apelaciones 54
Cómo presentar una apelación ante AmeriHealth Caritas Louisiana 54
Fraude, despilfarro y abuso 55

Índice

Situaciones especiales 58
- Continuación de la atención 58
- Cómo cambiar su proveedor de atención primaria (PCP) 58
- Otros proveedores médicos 59
- Si su PCP deja la red de AmeriHealth Caritas Louisiana 59
- Si AmeriHealth Caritas Louisiana deja el sistema de Louisiana Medicaid 59
- La discriminación es ilegal 59

Autoasignación de PCP 60
Mi diario médico personal 61
Notas 67
Lista de números útiles 68
Glosario 69
Preguntas frecuentes/Índice 72

Atención médica coordinada: por qué es importante para usted y su familia

En Louisiana, las personas que están en Medicaid pueden elegir entre varios planes de Healthy Louisiana. La finalidad es ayudar a mantenerle a usted y su familia saludables. Esto es lo que significa para usted:

- Usted o cualquier miembro de la familia con beneficios de Medicaid ahora serán parte de un plan médico. Para usted, ese plan médico se llama AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Cada miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana tendrá un proveedor de atención primaria, también llamado PCP para abreviar. No hay límites en el número de visitas al médico.
- Siempre que necesite un médico especial, una hospitalización, o cualquier otro servicio cubierto por Medicaid, nosotros le ayudamos a acceder a la atención que necesita.
- Le ayudaremos a informarse sobre su salud y a mantenerse saludable.
- Le ayudaremos a encontrar apoyo en su comunidad mientras usted trabaja para mantener la buena salud de su familia o incluso mejorarla.
- Usted tendrá a alguien con quien hablar a cualquier hora del día o de la noche. Podemos ayudarle a encontrar la atención que usted necesita y responder a sus preguntas relacionadas con la salud.

Como usted ahora es parte de AmeriHealth Caritas Louisiana, es importante entender todo lo que pueda acerca de cómo funciona su nuevo plan médico. Continúe leyendo este manual. ¡Le dará información sobre cómo obtener la atención médica que usted y su familia se merecen!

Bienvenida

Gracias por hacer de AmeriHealth Caritas Louisiana su plan médico. Nos complace que se haya unido a AmeriHealth Caritas Louisiana y que confíe en nosotros para mantener su salud y la de su familia.

Atención significa hacer todo lo posible para ayudar a las personas, y AmeriHealth Caritas Louisiana lo hace todos los días. Desde nuestros humildes comienzos en 1983 en un hospital de West Philadelphia, hemos crecido para convertirnos en una de las organizaciones de atención administrada de Medicaid más grandes y respetadas del país. Nos ha guiado nuestra misión de ayudar a las personas a recibir atención, mantenerse bien y construir comunidades saludables.

AmeriHealth Caritas Louisiana se asocia con el Departamento de Salud de Louisiana (LDH) para brindar atención a las personas inscritas en el programa Medicaid del estado. A medida que le acompañamos en este viaje de salud y bienestar, ofrecemos una variedad de beneficios, servicios y herramientas que se centran en la persona en su totalidad.

Este Manual del Miembro le guiará a través de nuestro plan. Tómese unos minutos para leerlo. En el manual, puede encontrar:

- Derechos y responsabilidades del miembro
- Información sobre los beneficios
- Cómo elegir un proveedor de atención primaria y especialistas
- Qué hacer en una emergencia
- Satisfacción del miembro

Si tiene alguna pregunta o algún problema para obtener cobertura, póngase en contacto con Servicios al Miembro al **1-888-756-0004** o visite **www.amerihealthcaritasla.com**.

Esperamos poder ayudarle a tener el control de su salud y bienestar.

Necesitamos que nos ayude

Es importante que recuerde:

- Informar a AmeriHealth Caritas Louisiana y a sus proveedores médicos sobre cualquier cambio que pueda afectar su membresía, sus necesidades de atención médica o sus beneficios. Algunos ejemplos incluyen, entre otros, los siguientes:
  - Está embarazada.
  - Usted elige un PCP para su nuevo bebé.
  - Cambia su domicilio o número de teléfono.
  - Usted o uno de sus hijos tiene otro seguro médico.
  - Tiene una afección especial.
- Mantener sus beneficios al día llamando a AmeriHealth Caritas Louisiana. También puede llamar a la Línea de Servicio al Cliente de Medicaid de Louisiana al **1-888-342-6207**. También puede ir a la Oficina de Elegibilidad de Medicaid local o visitar el sitio web **http://dhh.louisiana.gov/index.cfm/page/262**.
- Averiguar cuándo se revisarán sus beneficios. Asegúrese de que toda la información se encuentre actualizada a fin de mantener sus beneficios.
- Notificar a AmeriHealth Caritas Louisiana si se le pierde o le roban su tarjeta de ID. El mal uso de su tarjeta de ID, incluso prestarla, venderla o dársela a otros, podría dar lugar a la pérdida de sus beneficios de Medicaid y/o acciones legales.
- Presentar su tarjeta de ID de miembro cuando use servicios de atención médica.
- Conocer los servicios y beneficios disponibles a través de AmeriHealth Caritas Louisiana y cómo usarlos.
- Colaborar con AmeriHealth Caritas Louisiana y con nuestros proveedores médicos. Esto significa seguir las pautas que le damos sobre AmeriHealth Caritas Louisiana y seguir las instrucciones de atención que su proveedor médico le proporciona. Esto incluye:
  - Programar consultas con su proveedor de atención médica.
  - Cancelar su consulta cuando no puede ir a una consulta programada.
  - Proporcionarle a su proveedor médico su información e historial médico correctos.
  - Llamar a AmeriHealth Caritas Louisiana si tiene preguntas.
- Tratar con respeto y dignidad a sus proveedores médicos y su personal.
- Hablar con su proveedor médico para acordar los objetivos de su tratamiento, en la medida en que pueda hacerlo.
- Hablar con su proveedor médico para poder entender sus problemas de salud en la medida en que pueda hacerlo.
- Seguir el proceso de quejas formales (consulte la **página 53**) si tiene algún problema con un proveedor médico.
- Intentar seguir un estilo de vida saludable y mantenerse alejado de comportamientos que son malos 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**.

En la web

Hemos hecho que para usted sea más fácil encontrar lo que busca en nuestro sitio web. Visite **www.amerihealthcaritasla.com** para:

- Ayuda para buscar un proveedor.
- Beneficios y servicios médicos y de la vista.
- Beneficios de farmacia y el listado de medicamentos preferidos.
- Programas para la salud y el bienestar.
- Información sobre educación para la salud.
- Cómo obtener servicios de la salud mental y el abuso de sustancias tóxicas.
- Aviso de prácticas de privacidad de la Ley de Responsabilidad y Portabilidad de Seguros Médicos (HIPAA).
- Derechos y responsabilidades del miembro.
- Quejas formales, apelaciones y audiencias justas estatales.
- Consultar las preguntas frecuentes.
- Información de contacto.
- Ver el Portal del miembro, un sitio seguro para obtener información relacionada con su atención médica.
- Ver boletines informativos para miembros.

Si no tiene acceso a Internet, encontrará la mayoría de esta información en este manual. Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**.

Nuestro Centro de Miembros en línea está disponible en inglés y en español. Encontrará este manual en nuestro sitio web en inglés y en español. Puede obtener una copia de este Manual del Miembro sin costo para usted de las maneras siguientes:

- **Llame a Servicios al Miembro al 1-888-756-0004, las 24 horas al día, los 7 días a la semana.**
- **Visite nuestro sitio web en www.amerihealthcaritasla.com.**

La aplicación móvil de **AmeriHealth Caritas Louisiana** le ayuda a mantenerse actualizado sobre su información médica.

- Puede acceder a su tarjeta de ID.
- Puede seleccionar un médico o especialistas nuevos.
- Puede obtener una lista de sus medicamentos.
- Y más.

La aplicación se encuentra disponible tanto para iPhone como para Android. Para obtenerlas, visite Google Play store o Apple App Store. (Pueden aplicarse las tarifas habituales de mensajes y datos.)

Otros idiomas y formatos

AmeriHealth Caritas Louisiana cuenta con publicaciones para los miembros en idiomas distintos al inglés y en otros formatos para aquellas personas con impedimentos visuales. Estos materiales son gratuitos. Llame a Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana al **1-888-756-0004** para solicitar las publicaciones para miembros en otro idioma o en otros formatos. Si no habla inglés, contamos con representantes e intérpretes que hablan otros idiomas.

Los servicios de intérprete están disponibles en todos los idiomas. Pueden brindarse en persona o por teléfono. Este servicio también se puede usar cuando acude a una consulta con el médico. Los servicios de interpretación estarán disponibles sin costo para los proveedores de la red que tratan a miembros que no hablan inglés. Es su derecho recibir atención médica en un idioma que entienda; no se le debe pedir que brinde su propio intérprete. Llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004** si necesita ayuda con cualquiera de los servicios de idiomas. El departamento de Servicios al Miembro también puede ayudar a cambiarse a un proveedor que hable otro idioma.

Si usted es sordo o tiene problemas de audición, nuestro número de 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 regular de llamadas locales y de larga distancia. Es fácil obtener atención con AmeriHealth Caritas Louisiana. Permítanos decirle cómo.

Inscripción

Cuando usted es elegible para Medicaid, necesita seleccionar un plan médico. El Departamento de Salud de Louisiana tiene una compañía independiente con personal de inscripción para ayudar a las personas a seleccionar un plan médico.

El personal de inscripción puede:

- Ayudarle a usted y su familia a inscribirse en un plan médico.
- Responder preguntas sobre su opción de planes médicos.
- Ayudarle si decide cambiar de planes médicos.

Una vez que se inscriba en AmeriHealth Caritas Louisiana, recibirá un paquete de bienvenida. El paquete le informa sobre todos sus beneficios y servicios.

Puede hablar con un miembro del personal de Inscripción a través del 1-855-229-6848. Los usuarios TTY pueden llamar al 1-855-LAMED4ME (526-3346). Y también puede inscribirse en www.healthy.la.gov.

Tenga en cuenta: Una vez que se inscribe en un plan, tiene 90 días desde la fecha sellada en el Aviso de inscripción para cambiar de plan (darse de baja). Durante este período, puede cambiar de plan por cualquier motivo. Si decide no cambiar de plan en este período de 90 días, quedará asignado de manera fija a ese plan hasta el próximo período de inscripción abierta anual.

Hay situaciones en las que se le permite cambiar de plan durante el período de asignación fija de 12 meses. Si tiene alguna pregunta al respecto, llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**, las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Su tarjeta de ID de miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana

Después de que se inscriba en AmeriHealth Caritas Louisiana recibirá una tarjeta de ID de AmeriHealth Caritas Louisiana. Si aún no tiene su tarjeta y necesita acceder a los servicios, o si la perdió, llame a Servicios al Miembro para obtener una nueva. Su tarjeta de ID de miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana lo ayudará a acceder a todos los beneficios y servicios que AmeriHealth Caritas Louisiana cubrirá para usted.

Su tarjeta de ID de miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana es muy importante; llévela con usted en todo momento.

Cada miembro de la familia tendrá su propia tarjeta de ID de miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana. Al recibir su tarjeta de ID por correo, revise toda la información en la tarjeta. Si hay un error en la tarjeta, llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**, las 24 horas del día, los siete días de la semana.

La tarjeta de ID del Departamento de Salud de Louisiana

También recibirá una tarjeta de ID del Departamento de Salud de Louisiana (LDH). Su tarjeta de ID del LDH le ayudará a obtener acceso a todos los beneficios y servicios que el LDH cubrirá para usted.

Si pierde su tarjeta de ID del LDH, llame a la Línea de Servicio al Cliente de Medicaid de Louisiana al **1-888-342-6207**. Los usuarios TTY deben llamar al **1-800-220-5404**.

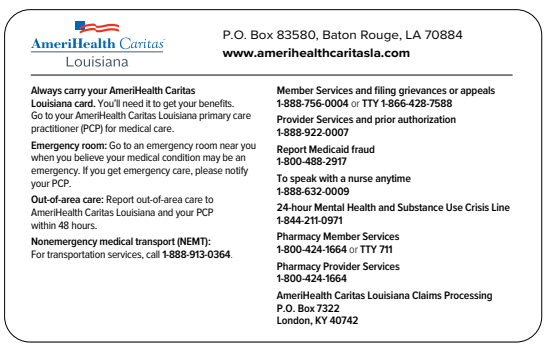
Lo que usted debe saber sobre sus tarjetas de identificación de seguro médico

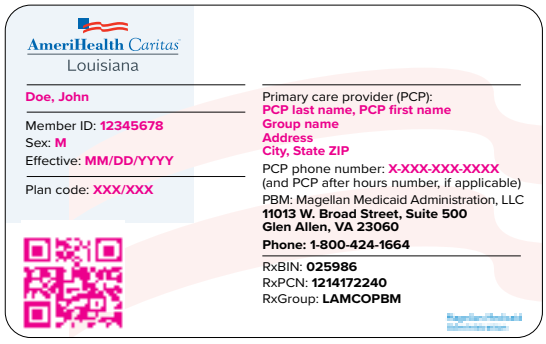
Para garantizar que pueda recibir todos los beneficios y los servicios a los que tiene derecho, lleve todas sus tarjetas de seguro médico con usted en todo momento. Es posible que tenga que mostrar todas sus tarjetas de seguro médico en todas las visitas al consultorio médico y/o la farmacia. Estas tarjetas incluyen:

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

Es importante que lleve todas sus tarjetas con usted en todo momento.

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





Reembolso de servicios médicos

Usted podría obtener el reembolso (devolución de dinero) para los gastos médicos cubiertos por Medicaid que usted paga de su bolsillo. Los gastos deben pagarse entre la primera fecha de su elegibilidad para Medicaid y la fecha en que reciba su tarjeta de ID de miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana.

Para calificar para el reembolso, las facturas deben:

- Ser para servicios o artículos recibidos entre su fecha de elegibilidad para Medicaid y la fecha en que reciba su tarjeta de ID de miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Ser para servicios o artículos cubiertos por Medicaid de Louisiana en la fecha de servicio.
- Ser hechas por un proveedor que participa en la red Medicaid de Louisiana en la fecha de servicio.
- No haber sido reembolsadas (pagadas) por el proveedor, un tercero (por ejemplo, una compañía de seguros o de caridad), o por AmeriHealth Caritas Louisiana o Medicaid de Louisiana.

Si sus gastos cumplen con lo indicado anteriormente, pida a su proveedor que le reembolse el monto que pagó de su bolsillo y le envíe la factura a AmeriHealth Caritas Louisiana. Si su proveedor se niega a darle el reembolso, puede solicitarlo directamente a AmeriHealth Caritas Louisiana. Póngase en contacto con Servicios al Miembro dentro de los 30 días desde el momento en que reciba su tarjeta de ID de miembro o paquete de bienvenida de AmeriHealth Caritas Louisiana, lo que reciba primero. Si sus gastos califican, debe enviar copias de sus facturas dentro de los 15 días a:

AmeriHealth Caritas Louisiaina Reimbursement Unit
P. O. Box 83580
Baton Rouge, LA 70884

Para obtener más información sobre el reembolso de gastos médicos, llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**, las 24 horas del día, los siete días de la semana. Beneficios y servicios de AmeriHealth Caritas Louisiana

El plan estatal Medicaid de Louisiana determina los beneficios y servicios cubiertos que reciben las personas con Medicaid. Sus beneficios y servicios dependen de su edad y el tipo de asistencia que recibe. Usted debe usar los proveedores de la red de AmeriHealth Caritas Louisiana para obtener estos beneficios y servicios, a menos que corresponda lo siguiente:

- Se trate de servicios de emergencia.
- Usted está recibiendo servicios de planificación familiar.
- Usted recibe autorización previa (aprobación previa) para usar un proveedor que no está en la red de AmeriHealth Caritas Louisiana.

AmeriHealth Caritas Louisiana no determina los beneficios o la cobertura basándose en razones morales o religiosas.

Sus beneficios de AmeriHealth Caritas Louisiana incluyen los siguientes servicios, entre otros:

- La atención médica de emergencia siempre está cubierta, ya sea proporcionada por un proveedor participante o no participante.
- Servicios posteriores a la estabilización (atención que se proporciona después de la atención médica de emergencia para mantener, mejorar o curar su afección).
- Servicios de audiología.
- Servicios de hospitalización.
- Servicios ambulatorios hospitalarios.
- Servicios quirúrgicos ambulatorios.
- Servicios médicos secundarios.
- Servicios de laboratorio y radiografías.
- Servicios odontológicos quirúrgicos prestados en un ámbito hospitalario ambulatorio.
- Servicios de diagnóstico.
- Trasplante de órganos y servicios relacionados.

Beneficios y servicios

- Servicios de planificación familiar.
- Servicios de Evaluación Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT).
- Servicios médicos de emergencia.
- Servicios de enfermedades contagiosas.
- Equipo médico duradero, prótesis, ortótica y ciertos suministros.
- Servicios odontológicos de emergencia prestados en un ámbito hospitalario ambulatorio.
- Transporte médico de emergencia y que no sea de emergencia.
- Servicios de salud en el hogar.
- Servicios de atención personal (edades 0 a 20).
- Servicios de hospicio.
- Servicios de salud mental y abuso de sustancias tóxicas.
- Servicios clínicos.
- Servicios del médico.
- Servicios relacionados con el embarazo.
- Servicios de enfermeras parteras.
- Servicios de enfermería familiar y pediátrica.
- Servicios de enfermería matriculada de práctica avanzada.
- Servicios quiroprácticos (para miembros de 0 a 20 años de edad).
- Servicios en centro de salud con calificación federal (FQHC).
- Servicios de clínica de salud rural (RHC).
- Inmunizaciones (vacunas) para niños y adultos.
- Servicios de etapa final de la enfermedad renal.
- Servicios de salud a domicilio ampliado (para miembros de 0 a 20 años de edad).
- Servicios de optometrista (mayores de 21 años, no EPSDT).
- Servicios de atención ocular y de la vista.
- Servicios de podología.
- Servicios de rehabilitación.
- Servicios de terapia (física, ocupacional y del habla).
- Servicios respiratorios.
- Servicios de farmacia (medicamentos recetados para pacientes ambulatorios, excepto los recetados por un proveedor especializado en salud mental).
- Servicios de atención pediátrica diaria.
- Atención para enfermos terminales.
- Pruebas de alergia e inmunoterapia con alérgenos.
- Anestesia.
- Cirugía bariátrica.
- Cirugía mamaria.
- Implante coclear (de 0 a 20 años).
- Capacitación para el automanejo de la diabetes.
- Pruebas genéticas.
- Ginecología.
- Terapia con oxígeno hiperbárico
- Terapia de baclofeno intratecal.
- Servicios limitados de aborto.
- Atención al recién nacido y alta.
- Obstetricia.
- Medicación administrada por el médico.
- Servicios preventivos para adultos (21 años en adelante).
- Telemedicina/telesalud.
- Estimuladores del nervio vago.

Si el LDH quiere que hagamos cualquier cambio significativo en nuestros beneficios y servicios, le notificaremos 30 días antes de que se realice el cambio.

Como miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana, recibirá los siguientes beneficios adicionales:

Más beneficios y servicios cubiertos por AmeriHealth Caritas Louisiana a partir del 1 de enero de 2024*	
Beneficio	**Contacto**
Programa Mission GED y Servicios de asistencia de lectura: dos programas que contribuyen con sus metas educativas. Servicio de asistencia de lectura/aprendizaje y un cupón para pagar el costo de tomar el Examen de Equivalencia de Escuela Secundaria (HiSET®).	Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**.
Programa de habilidades para la vida Pathway to Work	Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**.
Apoyo gratuito para dejar de fumar: asesoramiento e información disponibles a través de la Louisiana Campaign for Tobacco-Free Living y el March of Dimes Baby and Me Tobacco Free.	Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**. Otros apoyos gratuitos: Línea directa de Tobacco Smoking Cessation (Dejar de usar tabaco) al **1-800-LUNG-USA (1-800-586-4872).** Clínicas Freedom From Smoking (Libres de humo) al **1-800-LUNG-USA (1-800-586-4872).** Línea de ayuda para dejar de fumar al **1-800-QUIT-NOW (1-800-784-8669).** Línea en Internet de "Freedom From Smoking" al **www.ffsonline.org**.
Teléfonos celulares para necesidades de atención médica: Teléfonos celulares gratuitos con 350 minutos por mes que permiten mensajes de texto y llamadas sin cargo al plan.	Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**.
Programa de control de peso para adultos: **Programa "Make Every Calorie Count" (Haga que cada caloría cuente)** Los miembros que se inscriben en el programa reciben: • Dos visitas al año con un nutricionista matriculado. • Una membresía de gimnasio. **Programa de control de peso para niños: Programa "Make Every Calorie Count" (Haga que cada caloría cuente)** Los niños inscritos en el programa reciben: • Dos visitas al año con un nutricionista matriculado. • Una membresía de gimnasio.	Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**.
Ayuda de medicación extra: • Un suministro escolar, como un segundo inhalador, y EpiPen® y medidores para pruebas de diabetes. • Insulina. • Agujas para insulina. • Lancetas. • Tiras reactivas • Hisopos de alcohol. • Glucagón. • Medicamentos para el TDAH: solo de liberación inmediata. • Diastat. • Espaciadores. • Comodidad y reducción de copagos para determinados medicamentos.	Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**.
Programa de manejo del dolor para adultos • Los miembros que han acudido 5 veces o más a la sala de emergencias para tratar un dolor son evaluados por el servicio de administración de casos en nuestro programa "Living Beyond Pain" (Vivir más allá del dolor).	Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**.

* Es posible que los miembros no resulten elegibles para acceder a todas las recompensas ofrecidas. Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004 (TTY 1-866-428-7588)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Más beneficios y servicios cubiertos por AmeriHealth Caritas Louisiana a partir del 1 de enero de 2024*	
Beneficio	**Contacto**
Circuncisiones para niños recién nacidos.	Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**.
Hasta 90 días de atención de relevo, con atención médica y servicios sociales, para los miembros que se encuentren sin hogar, si cumplen los requisitos. Evaluaciones del hogar y ayuda financiera para solucionar los riesgos identificados como plagas y moho, reparaciones limitadas del hogar y mejoras relativas a la movilidad para los miembros que cumplan los requisitos.	Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**.
Tarjeta CARE de AmeriHealth Caritas Louisiana **Puede ganar recompensas haciendo cosas que lo ayudan a mantenerse saludable como parte de nuestro programa de recompensas Heatlh Care Rewards. Los fondos se pueden colocar en nuestra tarjeta CARE recargable de AmeriHealth Caritas Louisiana.** • $10 por completar la evaluación de necesidades médicas en el portal del miembro o llamando a Servicios al Miembro dentro de los 90 días de haberse inscrito. • $20 para los miembros mayores de 21 años que realizan una visita al proveedor de atención primaria (PCP) anualmente. • $20 por seis visitas de rutina desde el nacimiento hasta los 15 meses. • $20 por visitas anuales de rutina para niños de 2 a 20 años de edad. • $10 por una prueba de detección de cáncer cervical mujeres (21 – 64 años). • $10 por una prueba de detección de cáncer colorrectal (45 – 75 años) • $5 por una vacuna antigripal. • $25 por una visita prenatal en sus primeras 12 semanas de embarazo. • $20 por una visita posparto 7 – 84 días después del parto. • $25 por completar un formulario de Aviso de embarazo o llamar a Bright Start® para informarnos sobre su embarazo dentro de las primeras 12 semanas • $10 por una evaluación de seguimiento luego de una hospitalización debido a la salud del comportamiento (límite de 3 por año). • Agregar: $10 por evaluación de seguimiento después de una visita al servicio de emergencias de salud mental (límite de 3 al año). • $10 por completar los tres exámenes para la diabetes: examen de pupila dilatada, examen de riñón y prueba de sangre A1c (para miembros con diagnóstico de diabetes).	Servicios al Miembro al **1-888-756-0004** (las 24 horas del día, los 7 días de la semana)

* Las recompensas del programa de la tarjeta CARE están sujetas a cambios. AmeriHealth Caritas Louisiana le notificará antes de que ocurra el cambio. Es posible que los miembros no estén en condiciones de acceder a todas las recompensas ofrecidas. Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004 (TTY 1-866-428-7588)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Cómo obtener atención y mantenerse saludable

Cuando se inscribe en AmeriHealth Caritas Louisiana, usted selecciona un proveedor de atención primaria (PCP). Piense en esto como su hogar médico.

Su PCP es el médico que ve con regularidad. Su PCP se ocupa de su salud y le ayudará a obtener atención de otros proveedores médicos cuando sea necesario. Esto se llama "coordinación de la atención". La coordinación de la atención se asegura de que usted reciba la atención que necesita cuando la necesita. Por eso es tan importante tener un hogar médico.

Usted puede elegir el mismo PCP para toda la familia o puede tener un PCP diferente para cada miembro de la familia. Hay diferentes tipos de profesionales que pueden ser un PCP, entre otros:

- Médicos de medicina familiar y de práctica general que tratan a adultos y niños.
- Médicos de medicina interna o internistas, que tratan a los miembros mayores de 18 años.
- Pediatras que traten a niños desde su nacimiento hasta los 21 años.
- Servicios intensivos para pacientes ambulatorios.
  - Tratamiento asistido por medicación (medicación al igual que asesoramiento y otros servicios prestados por un proveedor con la capacidad suficiente para satisfacer las necesidades de los beneficiarios de Medicaid en el estado).
  - Niveles intensivos de atención en entornos residenciales y de hospitalización.
  - Manejo de la abstinencia supervisada médicamente.
- Enfermeros profesionales registrados y certificados. Se les permite hacer muchas de las mismas cosas que un médico puede hacer. Con la colaboración de un médico, el enfermero profesional puede ser su PCP.
- Algunos PCP cuentan con asistentes médicos capacitados que posiblemente lo atiendan durante una consulta, tales como:
  - Asistentes médicos
  - Residentes médicos.
  - Enfermeros profesionales.
  - Enfermeras parteras.

Si necesita ayuda para buscar un nuevo PCP, vaya a **www.amerihealthcaritasla.com** y haga clic en Find a Provider (Buscar un proveedor). Esto lo llevará a nuestro Directorio de proveedores en línea donde puede encontrar una lista de los PCP de la red de AmeriHealth Caritas Louisiana. Este directorio incluye nombres, direcciones y números de teléfono, así como calificaciones profesionales. También puede llamar a Servicios al Miembro si desea recibir una copia impresa del Directorio de Proveedores, o ellos pueden ayudar a que encuentre un PCP por teléfono. También puede ir a **www.myplan.healthy.la.gov** para encontrar el Directorio de Proveedores más actual.

Si no elige un PCP para usted y su familia dentro de los 10 días de la inscripción, se le asignará un PCP. Si tenemos que asignar un PCP para usted, haremos lo siguiente:

- Primero vea a su PCP anterior para saber si pertenece a la red de AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Si no podemos encontrar un PCP en nuestra red a quien usted tenía como PCP antes, veremos si algún miembro de su familia se atiende con un PCP que sería apropiado para usted.
- Por último, buscaremos en su área para encontrar un PCP apropiado cerca de usted.

Si tiene preguntas sobre cómo cambiar su PCP, consulte la sección "Cómo cambiar su PCP" en la **página 58** de este manual. Puede cambiar de PCP en cualquier momento y por cualquier motivo. En algunos casos, si usted tiene una enfermedad o afección degenerativa o incapacitante que amenaza la vida, o si tiene otras necesidades especiales, es posible que pueda elegir a un especialista como su PCP. Si está embarazada, también podría usar un obstetra (OB) como su PCP. Llamando a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004** para cambiar su PCP, o vaya a la **páginae 58** para obtener más información.

Libertad de elección

Una de las características importantes del programa Healthy Louisiana es la libertad de elección. Puede haber muchos proveedores en su área para obtener los servicios que necesita. A medida que use estos servicios, es importante que conozca las opciones que tiene:

- Puede elegir un proveedor que preste los servicios que usted necesita.
- Hay proveedores disponibles para elegir en cada nivel de atención.
- Los proveedores también hablarán con usted sobre sus opciones.
- Puede elegir los proveedores que están cerca de usted. Esto puede ser importante si actualmente viaja para ver a un proveedor y quiere a alguien que se encuentre más cerca.
- Puede elegir a los proveedores que quiera. 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 se sienta cómodo con el proveedor que lo está ayudando. Si no está conforme con un proveedor, puede elegir otro. Para hacer esto, comuníquese con AmeriHealth Caritas Louisiana y conversaremos con usted sobre las opciones.

Cuando llame, AmeriHealth Caritas Louisiana le recordará de varias formas y a través de Servicios al Miembro que usted tiene derecho a elegir. Además, los proveedores hablarán con usted sobre las opciones y pueden ayudarle a decidir.

Su PCP le ayudará a mantenerse saludable

Al visitar periódicamente a su PCP como su hogar médico, el profesional:

- Conocerá su historial médico y mantendrá sus expedientes médicos al día.
- Responderá a preguntas sobre su salud.
- Le proporcionará información sobre alimentación y dietas saludables.
- Le proporcionará las vacunas y le hará las pruebas de detección que necesite.
- Ayudará a obtener atención de otros proveedores, si es necesario.
- Encontrará problemas antes de que sean graves.
- Será un defensor del paciente.
- Le proporcionará servicios de Evaluación Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT) a los miembros menores de 21 años. Consulte la sección “Atención para su hijo: Evaluación Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT)” en la **página 33** para más información.
- Proporcionará tratamiento preventivo para afecciones como diabetes, presión arterial alta, asma y alergias.

¿Nuevo miembro? Recuerde:

- ✓ **Haga una consulta con su PCP de inmediato. El número de teléfono de su PCP está en su tarjeta de ID.**
- ✓ **Si ha elegido un nuevo PCP, pídale a su PCP anterior que envíe sus registros médicos a su nuevo PCP.**
- ✓ **Hágase chequeos médicos periódicos.**

Cómo ponerse en contacto con su PCP

Puede llamar a su PCP por problemas médicos las 24 horas del día, los siete días de la semana. Es importante que llegue puntual a su consulta. Si usted va a llegar tarde o necesita cancelar su consulta, llame al consultorio del PCP con anticipación e informe al consultorio médico. Si necesita cambiar el horario de su consulta, trate de darle aviso al consultorio del PCP con al menos 24 horas de anticipación. Normalmente, el tiempo de espera para ver al proveedor no debe superar los 45 minutos. A continuación, se mencionan las normas relativas a las consultas que hemos establecido con nuestros PCP Atención de emergencia y de urgencia

Atención de emergencia es la atención médica que necesita de inmediato para tratar una lesión o enfermedad repentina y seria. Usted tiene derecho a recibir servicios de emergencia en cualquier hospital u otro centro de emergencias. La atención de urgencia es la atención médica proporcionada para una afección que, sin tratamiento, podría convertirse en una emergencia.

Normas de accesibilidad para las consultas	
Atención médica	**Estándares de AmeriHealth Caritas Louisiana**
Se debe programar la atención de rutina o preventiva	Dentro de las 6 semanas de la llamada del miembro
Se deben programar las visitas por enfermedad no urgente	Dentro de las 72 horas o antes si la afección se agrava
Se debe programar la atención por afección urgente	Dentro de las 24 horas de la llamada del miembro
Se debe programar la atención por afección de emergencia	Inmediatamente después de la llamada del miembro o derivarlo a un centro de emergencias
Debe haber un PCP disponible o un PCP de guardia después del horario laboral	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Cómo y dónde recibir atención

¿Es una emergencia?		
Sí. Reciba atención ahora.	**No lo sé. Llame primero.**	**No. Reciba atención pronto.**
Llame al 911 si tiene problemas como: • Dolor en el pecho. • Asfixia. • Intoxicación. • Herida grave o sangrado abundante. • No poder respirar bien. • Espasmos/convulsiones graves. • Pérdida del habla. • Fracturas de huesos. • Quemaduras severas. • Sobredosis de drogas. • Pérdida repentina de la sensibilidad o no poder moverse. • Mareos severos, desmayos o pérdida del conocimiento. • Fuertes sentimientos de querer hacerse daño a sí mismo o a otra persona, o ideación suicida.	**Antes de ir a la sala de emergencias:** Llame a su médico o a la Línea de enfermería de AmeriHealth Caritas Louisiana al **1-888-632-0009** o a la Línea de Salud mental y crisis por consumo de sustancias tóxicas al **1-844-211-0971**.	**Llame a su médico o a la Línea de enfermería 24/7 al 1-888-632-0009 o a la Línea de Salud mental y tratamiento de crisis por consumo de sustancias al 1-844-211-0971 para problemas como:** • Esguinces. • Fiebre. • Dolor de garganta. • Tos. • Dolor de oído. • Dolor estomacal. • Vómitos. • Diarrea. • Sarpullidos. • Depresión o ansiedad.
Las 24 horas del día, los 7 días de la semana, Línea de enfermería de AmeriHealth Caritas Louisiana: 1-888-632-0009 Este folleto tiene como fin ayudar a que se informe sobre su enfermedad. No busca reemplazar a su médico. Si tiene preguntas, hable con su médico. Si considera que necesita ver a un médico por algo que leyó en esta información, llámelo. Nunca deje de obtener atención médica ni espere para obtenerla por algo que leyó en este material.		

Visitas al consultorio del proveedor de atención primaria (PCP)

AmeriHealth Caritas Louisiana cubre sus visitas a los PCP en nuestra red. No hay límite al número de veces que se puede visitar a su PCP.

Controles médicos (atención preventiva de rutina)

Para permanecer saludable, usted debe realizarse controles médicos periódicamente. Su PCP debe programar su control médico en un plazo de seis semanas desde el momento en que llame para agendar un control médico. Cuando usted tiene controles médicos periódicos, ayuda a hacer de su PCP su hogar médico.

Consultas de atención por enfermedad no urgente

La atención por enfermedad no urgente sucede cuando necesita ver a su PCP, pero no por una urgencia ni emergencia. Un ejemplo sería si usted tiene dolor de garganta. Llame a su PCP para hacer una consulta. Su PCP debe asignarle una consulta dentro de las 72 horas de su llamada. Su PCP tendrá que verle antes si su afección se agrava.

Indicadores de controles para todas las edades	
Si su hijo tiene entre 0 y 12 años de edad	Asegúrese de que su hijo reciba todas sus vacunas y exámenes.
Si usted o su hijo tienen entre 11 y 20 años de edad	Puede que su hijo ya no parezca un niño, pero es necesario que visite al médico cada año.
Si es mujer de 18 años de edad o más, o es sexualmente activa	Las mujeres deben ver al ginecólogo (GIN) para realizarse una prueba de Papanicolaou cada 3 o 5 años, dependiendo de la edad o como lo indique su médico.
Si se enteró que está embarazada	Llame a su obstetra o ginecólogo (OB/GIN) de inmediato. Consulte **página 29** para obtener más información.
Si es mujer de 40 años o más	Hable con su médico acerca de hacerse una mamografía.
Si es hombre de 50 años o más	Hable con su médico sobre las pruebas de detección de cáncer de próstata.
Si tiene 50 años de edad o más	Hable con su médico acerca de las pruebas de detección de cáncer de colon y rectal.

Línea de enfermería 1-888-632-0009

Nuestra línea de enfermería es un servicio confidencial al que puede llamar las 24 horas del día, los siete días de la semana. Usted también puede llamar en días festivos y los fines de semana.

El personal de enfermería capacitada puede responder a preguntas sobre su salud. Pueden darle información cuando su médico no está disponible. Si usted no se siente bien, pueden ayudarle a decidir el tipo de atención que pueda necesitar. Pueden responder preguntas sobre la mayoría de las afecciones, incluidos problemas odontológicos o de la vista.

Cuando llame a la Línea de enfermería sin cargo:

- Le harán preguntas sobre su salud. Le pedirán que explique cómo se siente.
- Le darán información sobre dónde obtener atención en base a sus síntomas.
- Le darán información para ayudarle a decidir qué otro tipo de atención necesita.
- Responderán a preguntas sobre vacunas, pruebas o procedimientos.
- Le hablarán sobre los programas y servicios que pueden ayudarle a manejar su salud.

La Línea de enfermería tiene una biblioteca de audio sobre la salud en la que podrá escuchar información acerca de temas médicos. Puede encontrar una lista de temas en **www.amerihealthcaritasla.com** bajo Números importantes

Recuerde, la línea de enfermería no reemplaza a su médico. Siempre haga un seguimiento con su médico si tiene preguntas acerca de su atención médica. Si necesita ayuda para contactar a su médico, llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**.

AmeriHealth Caritas Louisiana también tiene información médica en línea. Vaya al Centro del Miembro en www.amerihealthcaritasla.com y haga clic en "Your Link to Health Education" (Su enlace hacia la educación para la salud) para obtener más información.

Cómo obtener atención médica de especialistas

Si tiene un problema médico especial, su PCP puede enviarle a un especialista. Un especialista es un médico capacitado para tratar ciertos problemas de salud. Los especialistas pueden incluir:

- Médicos del corazón (cardiólogos).
- Médicos de la piel (dermatólogos).
- Médicos para problemas de la mujer (ginecólogos).
- Médicos para mujeres embarazadas (obstetras).
- Médicos para problemas de la sangre (hematólogos).
- Médicos de los pies (podólogos).
- Médicos de la vista (oftalmólogos).
- Médicos para el cáncer (oncólogos).
- Cirujanos.
- Proveedores de la salud mental y el abuso de sustancias tóxicas.

Su PCP puede ayudar a que elija un especialista y a que programe una consulta. Para obtener una lista de especialistas de AmeriHealth Caritas Louisiana visite **www.amerihealthcaritasla.com** y haga clic en Buscar un proveedor, o llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**.

Si desea obtener más información sobre nuestros proveedores de AmeriHealth Caritas Louisiana, llame a Servicios al Miembro. Usted puede encontrar información sobre a qué facultad de medicina fueron, dónde hicieron su residencia y si están certificados por la Junta.

Visitas al consultorio de un especialista

AmeriHealth Caritas Louisiana cubre las visitas a especialistas que están en nuestra red. No hay límite al número de veces que puede ver al especialista. Le pedimos que hable con su PCP si siente que necesita consultar a un especialista. Si el especialista considera que usted necesita cirugía u otro tratamiento especial, usted puede pedir ver a otro especialista. A esto se lo denomina "segunda opinión". Una segunda opinión es un servicio cubierto sin costo para usted.

Especialistas fuera de la red

Si AmeriHealth Caritas Louisiana no tiene un especialista dentro de la red que pueda tratar su problema de salud, usted tiene derecho a pedir ver un especialista que no está en la red de AmeriHealth Caritas Louisiana.

Las visitas a los especialistas que no están en la red de AmeriHealth Caritas Louisiana necesitarán autorización previa (aprobación previa) de AmeriHealth Caritas Louisiana. Su PCP tiene un número especial al cual llamar para obtener la autorización previa. Pídale a su PCP que llame. Consulte la sección "Autorización previa" en la **página 41** para obtener más información. Si se le autoriza a recibir un servicio cubierto fuera de la red, no tendrá que pagar nada. Trabajaremos con el médico para coordinar el pago. Si tiene alguna pregunta sobre los especialistas fuera de la red, llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**.

Servicios de laboratorio

AmeriHealth Caritas Louisiana cubre los servicios de laboratorio preventivos y médicamente necesarios que están cubiertos por el programa Healthy Louisiana.

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 al **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 las situaciones que no son de emergencia, AmeriHealth Caritas Louisiana ofrece transporte para casos que no son emergencia, o NEMT, a las consultas cuando usted está recibiendo servicios médicos y otra atención médica necesaria. Nos aseguraremos de que tenga el tipo de transporte que necesita.

Deberá programar el transporte hacia sus consultas con un mínimo de 48 horas de anticipación respecto del horario de la consulta.

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 tenga que ser transportado en ambulancia en las siguientes situaciones:

- Usted 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 7 a. m. a 7 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, también conocida como "Where's My Ride?" (¿Dónde está mi transporte?), al **1-888-913-0364**.

Atención hospitalaria y servicios ambulatorios

AmeriHealth Caritas Louisiana cubre los servicios hospitalarios médicamente necesarios. Esto incluye los servicios ambulatorios como las radiografías y pruebas de laboratorio, cuando son médicamente necesarios. Su PCP o especialista puede ayudarle a obtener servicios en un hospital de la red de AmeriHealth Caritas Louisiana. Vaya a **www.amerihealthcaritasla.com** o llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004** para averiguar si un hospital está en la red de AmeriHealth Caritas Louisiana.

Excepto en situaciones de emergencia, siempre debe llamar primero a su PCP antes de acudir al hospital. Su PCP se asegurará de que usted reciba la atención que necesita.

Atención médica domiciliaria

Cuando su PCP o especialista consideran que usted necesita atención médica domiciliaria, el profesional puede solicitar la asistencia de un enfermero o asistente médico para usted. La atención médica domiciliaria necesita la autorización previa (aprobación previa) de AmeriHealth Caritas Louisiana. La agencia de atención médica domiciliaria solicitará la autorización previa a AmeriHealth Caritas Louisiana.

Servicios de un establecimiento de enfermería

Si se le admite en un establecimiento de enfermería para recibir atención a largo plazo, será desafiliado de AmeriHealth Caritas Louisiana. Si su solicitud se aprueba, el programa de tarifa por servicio de Medicaid de Louisiana cubrirá la atención que reciba en un establecimiento de enfermería. Si ingresa en un centro de enfermería para recibir servicios de rehabilitación (por ejemplo, fisioterapia), seguirá teniendo la cobertura de AmeriHealth Caritas Louisiana.

Equipos médicos duraderos (DME) y suministros médicos

AmeriHealth Caritas Louisiana cubre equipos médicos duraderos (DME) y suministros médicos médicamente necesarios. Generalmente no son útiles para una persona sin enfermedad o lesión. Son apropiados para uso en el hogar. Los DME y los suministros deben estar cubiertos por el programa Healthy Louisiana. Consulte la sección "Autorización previa" en la **página 41** para obtener más información.

Los suministros médicos habitualmente son artículos desechables que cumplen una finalidad médica. Los suministros:

- Se utilizan principalmente para una finalidad médica.
- Por lo general, no tienen utilidad para una persona que no está enferma o lesionada.
- Son adecuados para su uso en el hogar.

Algunos ejemplos de suministros médicos son las gasas, los suministros para diabéticos, la cinta adhesiva y los suministros de ostomía.

Habitualmente, los DME son artículos o dispositivos que se pueden utilizar más de una vez:

- Pueden resistir el uso.
- Se utilizan principal y habitualmente con fines médicos.
- Por lo general, no tienen utilidad para una persona que no está enferma o lesionada.
- Son adecuados para su uso en el hogar.

Algunos ejemplos de DME son camas médicas especiales, andadores y sillas de ruedas.

Asesoramiento para dejar de fumar

AmeriHealth Caritas Louisiana cubrirá los servicios de asesoramiento para dejar de fumar para los miembros que consumen productos de tabaco o están recibiendo tratamiento para el consumo de tabaco cuando sean proporcionados por su PCP u otros profesionales de atención médica adecuados, o estén bajo su supervisión.

Puede recibir hasta cuatro sesiones de asesoramiento para dejar de fumar por intento de dejar de fumar, hasta dos intentos de dejar de fumar por año calendario, con un máximo de ocho sesiones de asesoramiento por año calendario. Estos límites pueden ampliarse si se consideran médicamente necesarios.

Servicios de farmacia

Los miembros de AmeriHealth Caritas Louisiana son elegibles para recibir beneficios de farmacia. Si necesita medicamentos, su proveedor le extenderá una receta médica que deberá llevar a una farmacia de la red. Encontrará una lista de las farmacias de la red en nuestro sitio web **www.amerihealthcaritasla.com**. También puede obtener una copia impresa del directorio de farmacias de la red de AmeriHealth Caritas Louisiana llamando a Servicios de Farmacia al Miembro al **1-800-424-1664**.

Recetas médicas

Su médico le dará una receta médica para que su farmacéutico le surta el medicamento.

AmeriHealth Caritas Louisiana cubre los medicamentos que:

- Son médicamente necesarios.
- Han sido aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA).
- No están excluidos por el programa Healthy Louisiana.
- Son recetados por un médico.

Listado de medicamentos (lista de medicamentos cubiertos)

El listado de medicamentos es la lista de medicamentos cubiertos por AmeriHealth Caritas Louisiana. A partir del 1 de mayo de 2019, Louisiana Medicaid y todos los planes de Healthy Louisiana tienen una única lista de medicamentos preferidos (PDL). La lista de medicamentos preferidos de AmeriHealth Caritas Louisiana fue reemplazada con una única PDL. Esta lista ayuda a su proveedor de atención médica a recetarle medicamentos. El listado de medicamentos contiene medicamentos de marca y genéricos. AmeriHealth Caritas Louisiana requiere que se utilicen medicamentos genéricos cuando estén disponibles. Algunos medicamentos también tienen límites, por ejemplo, por cantidad o por edad. Es posible que algunos medicamentos no estén cubiertos hasta que primero se prueben otros medicamentos. Si su médico considera que usted necesita recibir un determinado medicamento antes de probar otro, el médico puede solicitarlo mediante el proceso de autorización previa de AmeriHealth Caritas Louisiana. Si un determinado medicamento no se encuentra en el listado de medicamentos, su médico puede pedirlo mediante el proceso de autorización previa (aprobación previa) de AmeriHealth Caritas Louisiana. Es posible que su médico deba brindar información adicional para justificar la necesidad del medicamento. Para obtener el listado de medicamentos, visite nuestro sitio web en **www.amerihealthcaritasla.com/pharmacy**.

Autorización (aprobación) previa

Algunos medicamentos presentes en la PDL única requieren la autorización previa de AmeriHealth Caritas Louisiana. Si su médico escribe una receta para un medicamento que requiere autorización previa, su médico deberá enviarnos un formulario de solicitud de autorización previa. Revisaremos el formulario e informaremos nuestra decisión a su médico. AmeriHealth Caritas Louisiana cubrirá el medicamento si es médicamente necesario. Si no es médicamente necesario, le enviaremos una carta que le dirá el motivo La carta le explicará cómo presentar una apelación si desea hacerlo.

Copagos

AmeriHealth Caritas of Louisiana implementa medidas que ayudan a garantizar que los copagos de los miembros de la familia que tienen Medicaid no excedan el 5 por ciento del ingreso familiar. Los montos de los copagos se terminarán una vez que se alcance dicho límite. Los copagos por medicación son los siguientes:

Pago calculado por el estado del copago	
$0.50 por $10.00 o menos.	$2.00 por $25.01 a $50.00.
$1.00 por $10.01 a $25.00.	$3.00 por $50.01 o más.

No habrá copagos para los miembros que, por ejemplo:

- Son menores de 21 años.
- Están embarazadas.
- Reciben servicios de emergencia.
- Son nativos americanos o nativos de Alaska federalmente reconocidos.

Beneficios de farmacia para la atención preventiva

Estos medicamentos preventivos tienen cobertura sin copago.

Medicamentos	Quién está cubierto	Copago
Aspirina 81 mg	Niñas y mujeres de 12 a 79 años; hombres de 45 a 79 años	No
Medicina preventiva contra el cáncer de seno	Mujeres y hombres de 21 años en adelante	No
Ácido fólico 0.4 mg	Niñas y mujeres de 12 a 54 años	No
Ácido fólico 0.8 mg	Niñas y mujeres de 12 a 54 años	No
Profilaxis de exposición previa al VIH	Mujeres y hombres de 21 años en adelante	No
Dosis bajas o moderadas de estatinas para el colesterol	Mujeres y hombres de 40 a 75 años con factores de riesgo	No
Medicación para dejar de fumar	Mujeres y hombres de 21 años en adelante	No
Vitamina D 400 IU	Mujeres y hombres de 65 años en adelante	No

Muestre su tarjeta de ID de miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana cuando obtenga sus medicamentos bajo receta. Si tiene preguntas, llame a Servicios de Farmacia al Miembro al **1-800-424-1664**, las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Continuidad de la atención (suministros de transición)

AmeriHealth Caritas Louisiana proporcionará los medicamentos que usted toma con regularidad para afecciones crónicas (medicamentos de mantenimiento) que no se encuentren en el listado único de medicamentos preferidos (PDL) durante al menos 60 días después de su transición desde un programa de farmacia de "tarifa por servicio" u otro plan de Healthy Louisiana.

Farmacias participantes

Puede obtener servicios de farmacia en cualquier farmacia participante de AmeriHealth Caritas Louisiana. Si necesita una lista de las farmacias de la red de AmeriHealth Caritas Louisiana, llame a Servicios de Farmacia al Miembro al **1-800-424-1664**. También puede visitar nuestro sitio web **www.amerihealthcaritasla.com**. Vaya a "Pharmacy" y luego a "Find a Pharmacy" (Farmacia > Buscar una farmacia).

Servicios de farmacia al miembro

Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios de Farmacia para el Miembro al **1-800-424-1664**. Los usuarios de TTY deben llamar al **711**.

Atención odontológica

La atención odontológica es una parte importante de la salud.

Beneficios odontológicos para niños

Los miembros menores de 21 años son elegibles para recibir atención odontológica, que incluye exámenes, limpiezas, radiografías, selladores dentales y tratamientos con flúor. El Departamento de Salud de Louisiana ofrece a los miembros la opción de elegir a DentaQuest o a Managed Care of North America (MCNA) como proveedor odontológico infantil. Para obtener más información, llame a DentaQuest al **1-800-685-0143** o TTY **1-800-466-7566** de lunes a viernes de 7 a. m. a 7 p. m.; o a MCNA al **1-855-702-6262** TTY **1-800-846-5277** de lunes a viernes de 7 a. m. a 7 p. m. También puede visitar DentaQuest en la web **www.DentaQuest.com** o a MCNA en **www.mcnala.net**.

Los adultos son elegibles para lo siguiente cada año:

Servicios odontológicos de emergencia

La cobertura se limita al tratamiento de urgencia de lesiones en dientes naturales. El tratamiento incluye, entre otros, radiografías y cirugía bucal de emergencia para estabilizar temporalmente a la persona. Los adultos también son elegibles para el programa Adult Denture con MCNA o DentaQuest. Si tiene alguna pregunta sobre sus beneficios odontológicos, llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**, las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Cuidado de la vista

Los exámenes de la vista periódicos son importantes. Llame a su oftalmólogo dentro de la red para programar un examen ocular de rutina. También puede necesitar ver a un oftalmólogo para la atención especializada, tal como el tratamiento de lesiones accidentales o trauma ocular, o el tratamiento de enfermedades de los ojos.

Beneficios del cuidado de la vista para niños (menores de 21 años)

Los miembros menores de 21 años son elegibles para recibir un examen de la vista de rutina cada año calendario, o con más frecuencia si es médicamente necesario. No se requiere una derivación para recibir exámenes de la vista de rutina con un oftalmólogo que está en nuestra red. Los miembros menores de 21 años son elegibles para obtener 3 pares de anteojos graduados por año calendario, o con más frecuencia si es médicamente necesario. Usted necesitará documentación de su oftalmólogo si necesita más de 3 pares de anteojos por año calendario.

Beneficios del cuidado de la vista para adultos

Adultos a partir de los 21 años

- Un examen de rutina de la vista por año calendario con un copago de $0.
- Se cubre un par de anteojos recetados (marcos y cristales) al año con un límite de subsidio de $100.

Los adultos pueden obtener lentes de contacto si:

- Son médicamente necesarias.
- No hay otra manera de restaurar la vista.

AmeriHealth Caritas Louisiana no reembolsa lentes de contacto con fines estéticos.

Servicios relacionados con el abuso de sustancias tóxicas y la salud mental

Introducción

AmeriHealth Caritas Louisiana trabaja con proveedores y recursos comunitarios de servicios para la salud mental y el consumo de sustancias tóxicas. El objetivo es ofrecerle la mejor atención con métodos de eficacia probada. La atención de la salud mental y el consumo de sustancias tóxicas se basa en 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 y 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 relacionados con el abuso de sustancias tóxicas y la salud mental pueden hablar con su proveedor de atención primaria (PCP). Ese es el mejor lugar para comenzar.

Los miembros también pueden encontrar proveedores de salud mental de las siguientes maneras:

- Llamando a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**.
- Visitando nuestro sitio web en **www.amerihealthcaritasla.com**.
- Consultando el Manual del Miembro.

Servicios cubiertos

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

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. Los siguientes servicios son parte del programa de AmeriHealth Caritas Louisiana relacionado con el abuso de sustancias tóxicas y la salud mental:

- **Servicios ambulatorios para la salud mental**:
  Estos servicios son visitas planificadas y programadas regularmente a un médico, asesor o terapeuta para hablar de su salud mental. Pueden incluir terapia individual, familiar y grupal y pruebas psicológicas o neuropsicológicas.
- **Hospitalización debido al abuso de sustancias tóxicas o por problemas de 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 abuso 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.
- **Ayuda para tratar la adicción al juego**: si tiene un problema o inquietud sobre la adicción al juego, llame o envíe un mensaje de texto a Louisiana Problem Gamblers Helpline (línea de ayuda para problemas de adicción al juego en Louisiana) **1-877-770-STOP (7867)** o visite **http://ldh.la.gov/index.cfm/page/2253**.
- **Centro de tratamiento de rehabilitación psiquiátrica (PRTF)**: este servicio proporciona atención a largo plazo relacionada con el abuso 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**: estos son servicios basados en la comunidad, que atienden durante las 24 horas, donde el miembro vive en un ambiente similar a un hogar con otras personas para recibir servicios relacionados con el abuso de sustancias tóxicas y la salud mental. Este servicio solo está disponible para los miembros menores de 21 años.
- **Rehabilitación psicosocial**: este servicio está destinado a los miembros que viven dentro de la comunidad para ayudarles a alcanzar sus metas y poder seguir trabajando y viviendo en su comunidad con su familia y amigos. Los miembros reciben asistencia en sus 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.
  - **Terapia multisistémica (MST)**: 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 focalizan en proporcionar una calidad de vida mejor y más segura para la familia.
  - **Servicios de apoyo entre pares.** Los servicios de apoyo entre pares (PSS) son servicios para la salud del comportamiento basados en la evidencia que consisten en un proveedor de apoyo que es un par calificado, que ayuda a los miembros en su recuperación de enfermedades mentales y/o consumo de sustancias tóxicas. Los PSS son proporcionados por Especialistas Certificados de Apoyo entre Pares (CPSS), que son personas con experiencia personal en la recuperación de las enfermedades de la salud del comportamiento y que navegan con éxito por el sistema de servicios para la salud del comportamiento.

    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 mantener los principios de la elección personal y el compromiso activo de los miembros en su propio proceso de recuperación.
  - **Terapia familiar funcional (FFT)**:
    Estos servicios son para miembros de 10 a 18 años de edad y sus familias para ayudarles a concentrarse en problemas de comportamiento como “pasaje al acto” (acting out). Este servicio se proporciona en el ámbito del hogar o de la comunidad. Su finalidad es ayudar a los miembros a cambiar sus comportamientos.

  - **Constructores de hogares (HB)**: este servicio en el hogar es para familias con niños desde el nacimiento hasta los 18 años. El servicio proporciona terapia claramente enfocada, como el asesoramiento familiar y la capacitación de los 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 a los adultos con enfermedades mentales graves. Un equipo de proveedores trabaja con el miembro en su hogar. Los servicios pueden incluir asesoramiento, terapia para trastornos por uso de sustancias tóxicas, asistencia para vivienda y administración de medicamentos.
  - **Servicios ambulatorios y residenciales** para trastornos por consumo de sustancias tóxicas de acuerdo con los Niveles de atención de la Sociedad Americana de Medicina de Adicciones (ASAM).
- **Intervención por causa de crisis y estabilización**: es un servicio que usted puede utilizar a cualquier momento del día o de la noche para ayudarle cuando tiene una crisis debido al abuso de sustancias tóxicas o la salud mental. Si siente que está en crisis, llame a la Línea directa de crisis las 24 horas por problemas de abuso de sustancias tóxicas y salud mental al **1-844-211-0971**.
- **Servicios para el tratamiento de adicciones**: estos servicios le ayudan a manejar los problemas relacionados con el abuso de drogas y alcohol. Es posible que estos servicios se ofrezcan en un hospital, o tal vez no, y su objetivo es ayudarle a dejar de usar alcohol o drogas. Si utiliza estos servicios, es posible que pueda, o no, quedarse en el programa durante toda la noche.
- **Servicios del programa de tratamiento por uso de opioides (OTP)**: a partir del **20 de enero de 2020,** Louisiana Medicaid añadió la cobertura de la metadona como medicamento autorizado para el tratamiento del trastorno por consumo de opioides proporcionado en los OTP. Los OTP tratan a personas a las que se les ha diagnosticado un trastorno por uso de opioides durante al menos un año. Para ser admitido en un OTP y recibir tratamiento, usted debe: tener al menos 18 años de edad, a menos que tenga el consentimiento de un padre o tutor legal (si corresponde); haber sido adicto a los opiáceos durante al menos un año; y cumplir con las excepciones federales determinadas por su médico.
- **Servicios para el abuso de sustancias tóxicas y la salud mental para adultos**: los miembros que padecen enfermedades mentales graves pueden cumplir con los requisitos para recibir servicios de rehabilitación de salud mental, como rehabilitación psicosocial (PSR), tratamiento asertivo comunitario (ACT) y vivienda con apoyo permanente (PSH).
  Si cree que puede cumplir con los requisitos para recibir estos servicios adicionales, hable con su médico, asesor o administrador de atención. También puede llamar a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**.
- **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.

  Los miembros menores de 21 años son elegibles para recibir servicios de análisis del comportamiento aplicado (ABA). Para acceder a estos servicios, comuníquese con su administrador de atención, que puede presentar una solicitud de autorización previa que será evaluada por AmeriHealth Caritas Louisiana.

Si tiene preguntas adicionales sobre los servicios de ABA, comuníquese con su administrador de atención quien puede proporcionarle más información y ayudarlo a presentar una solicitud de autorización previa para estos servicios, si corresponde. También puede comunicarse con el centro de llamadas de Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Para obtener información sobre cómo recibir los servicios cubiertos de AmeriHealth Caritas Louisiana, comuníquese con Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**.

Otros servicios

Existen otros servicios y apoyos comunitarios que pueden estar disponibles en su distrito a través de programas para la salud mental, discapacidades intelectuales y consumo de drogas y alcohol. AmeriHealth Caritas Louisiana puede ayudarle a acceder a esos servicios.

Podemos ayudarle a conocer los costos que podrían aplicarse en su caso. También podemos ayudarlo a encontrar formas de cubrir esos costos.

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

A continuación, presentamos los servicios para los que usted puede ser elegible, pero que no están cubiertos por AmeriHealth Caritas Louisiana:

- **Sistema de atención coordinada (CSOC)**:
  Los servicios del sistema de atención coordinada (CSOC) no están cubiertos ni son administrados por AmeriHealth Caritas Louisiana. Este es un programa especial que ayuda a los miembros menores de 21 años de edad (y a sus familias) que sufren problemas graves de salud mental y consumo de sustancias tóxicas, y que corren el riego de una colocación fuera del hogar. Los servicios incluyen apoyo y capacitación para padres, apoyo y capacitación para jóvenes, desarrollo de habilidades para la vida independiente y servicio de apoyo para el cuidado de enfermos y facilitación de asistencia integral a corto plazo. La facilitación de la asistencia integral significa que queremos que usted tenga un facilitador 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**.

AmeriHealth Caritas Louisiana le hará algunas preguntas para comprobar si usted puede ser elegible. Si lo desea, AmeriHealth Caritas Louisiana proporcionará su información a la empresa de administración que se comunicará con usted para una mayor evaluación para el CSOC. Si usted no es elegible, AmeriHealth Caritas Louisiana lo puede ayudar a encontrar otros servicios que satisfagan sus necesidades.

Servicios para crisis de salud del comportamiento

AmeriHealth Caritas Louisiana tiene cuatro servicios nuevos de crisis de la salud del comportamiento que pueden ayudarle en momentos de emergencias de la salud del comportamiento y generalmente evitar una visita a la sala de emergencias.

1. El servicio de respuesta móvil en caso de crisis (Mobile Crisis Response) cuenta con un equipo de dos profesionales de la salud del comportamiento que se reúnen con usted en el lugar que prefiera. El lugar puede ser su casa o en algún otro lugar de la comunidad.
2. El apoyo comunitario breve en caso de crisis (Community Brief Crisis Support) es un servicio de asesoramiento disponible durante un máximo de dos semanas. Las sesiones de asesoramiento tienen lugar donde usted se sienta más cómodo, que puede ser su casa, la oficina del asesor o algún otro lugar de la comunidad.
3. Los servicios de atención de crisis de la salud del comportamiento se prestan en centros de atención de emergencia de la salud del comportamiento. Estos centros sólo prestan servicios relacionados con la salud del comportamiento y cuentan con especialistas en apoyo entre pares y otros profesionales de la salud del comportamiento.
4. Los servicios de estabilización de crisis de la salud del comportamiento se prestan en centros de atención de emergencia de la salud del comportamiento. Estos centros sólo prestan servicios para la salud del comportamiento y cuentan con trabajadores sociales, psiquiatras y enfermeros psiquiátricos autorizados.

Para obtener más información sobre estos servicios en caso de crisis de la salud del comportamiento o para conectarse con un servicio de crisis de la salud del comportamiento, llame a la línea de crisis de la salud del comportamiento de AmeriHealth Caritas Louisiana al **1-844-211-0971**.

Normas de accesibilidad para las consultas	
Consumo de sustancias tóxicas y salud mental	**Reglas de AmeriHealth Caritas Louisiana**
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.	Dentro de un plazo de 14 días.
Atención 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.	Dentro de un plazo de 24 horas, los 7 días de la semana. Todas las consultas se deben programar dentro de las 48 horas de su solicitud.
Emergente, crisis o emergencia: Este servicio puede ser necesario si tiene sentimientos o pensamientos de hacerse daño a usted mismo o a otros.	En el plazo de 1 hora posterior a la solicitud. Llame a la Línea directa para personas en crisis al **1-844-211-0971**.

Cómo encontrar un proveedor de la salud mental

Si necesita un proveedor de salud mental, puede ingresar a **www.amerihealthcaritasla.com** y hacer clic en Buscar un proveedor. Esto lo dirigirá al Directorio de Proveedores en línea donde encontrará una lista de todos los proveedores de salud mental y abuso de sustancias tóxicas en la red de AmeriHealth Caritas Louisiana. Vaya a la sección de Salud mental y abuso de sustancias tóxicas para consultar esta lista. También puede llamar a Servicios al Miembro sin costo al **1-888-756-0004** si desea recibir una copia impresa gratuita del Directorio de Proveedores.

Cuando solicite una consulta con un proveedor de salud mental o consumo de sustancias tóxicas, debe esperar obtener la consulta dentro de estos plazos.

Derechos del niño para recibir servicios de la salud mental

Si usted o su hijo niño o adolescente desean recibir información más detallada, llamen a AmeriHealth Caritas Louisiana. Intentaremos ayudarle a usted o a su hijo niño o adolescente a entender mejor los derechos de su hijo.

Servicios “en lugar de”

AmeriHealth Caritas Louisiana cubre los siguientes servicios “en lugar de” otros:

- Servicios de cama de observación durante 23 horas para adultos mayores de 21 años.
- Atención de crisis de la salud del comportamiento
- Servicios quiroprácticos para adultos a partir de los 21 años
- Unidades de estabilización de crisis para adultos a partir de los 21 años
- Servicios de doulas
- Hospitales psiquiátricos independientes para adultos de 21 a 64 años
- Servicios de inyecciones proporcionados por enfermeras autorizadas para adultos a partir de los 21 años
- Programas ambulatorios intensivos de salud mental
- Respuesta móvil a las crisis
- Programas de administración de la salud de la población
- Monitoreo remoto de pacientes
- Centros terapéuticos de día para personas de 5 a 20 años de edad

También puede llamar a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004,** las 24 horas al día, los 7 días a la semana si necesita más información.

Servicios de planificación familiar

AmeriHealth Caritas Louisiana cubre suministros de planificación familiar proporcionados a través de una farmacia de la red. No hay copagos para estos suministros, como los medicamentos de control de la natalidad.

Puede ir a cualquier médico o clínica de AmeriHealth Caritas Louisiana o Medicaid que usted elige para los servicios de planificación familiar. Puede seleccionar médicos y clínicas que no están en la red de AmeriHealth Caritas Louisiana. No necesita una derivación para recibir los servicios de planificación familiar de rutina.

Cómo recibir atención si está embarazada

Es importante ver a su obstetra (OB) periódicamente y asistir a todas las consultas si está embarazada. Esto ayudará a que usted y su bebé se mantengan saludables. El consultorio de su OB debe programar una consulta para usted dentro de un cierto número de días a partir del momento de tener conocimiento de su embarazo. Su consulta debe ser dentro de los siguientes plazos:

- 14 días cuando usted está en los primeros 3 meses de embarazo (primer trimestre).
- 7 días cuando usted está en los segundos 3 meses de embarazo (segundo trimestre).

- 3 días cuando está en los últimos 3 meses de embarazo (tercer trimestre).
- 3 días cuando tiene un embarazo de alto riesgo o inmediatamente si tiene una emergencia.

En caso de emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencia más cercana.

Si está embarazada, recuerde:

- Llamar a AmeriHealth Caritas Louisiana al **1-888-756-0004**.
- Llamar la Línea de Servicio al Cliente de Medicaid de LA al **1-888-342-6207** para actualizar su información. Los usuarios TTY pueden llamar al **1-800-220-5404**. También puede ir a la Oficina de Elegibilidad de Medicaid local o
- Visitar el sitio **https://myplan.healthy.la.gov/**.
- Hacer una consulta con su OB y asistir a todas las consultas mientras está embarazada.
- Hacer una consulta con su odontólogo y cepillarse los dientes con regularidad.
- Dejar de fumar si fuma.
- Elegir un médico para su bebé antes de su nacimiento.
- Unirse a nuestro programa de maternidad Bright Start® llamando al **1-888-913-0327**.

Si piensa que está embarazada, llame a su PCP. Apenas sepa que está embarazada, llame a su obstetra (OB).

Esterilización

La esterilización se define como cualquier tratamiento médico, operación o procedimiento realizado en un paciente masculino o femenino con el propósito de controlar la natalidad de forma permanente.

La esterilización debe realizarse de acuerdo con la política de Medicaid del estado de Louisiana y las regulaciones federales. Todos los procedimientos deben documentarse completando un formulario de consentimiento para la esterilización.

AmeriHealth Caritas Louisiana cubre la esterilización si se cumplen los siguientes requisitos:

- La persona que va a ser esterilizada dará su consentimiento informado no menos de 30 días calendario (o no menos de 72 horas en el caso de parto prematuro o cirugía abdominal de emergencia) pero no más de 180 días calendario antes de la fecha de la esterilización. Se requiere un nuevo formulario de consentimiento si han transcurrido 180 días calendario antes de la cirugía. El consentimiento para la esterilización no puede obtenerse mientras la paciente se encuentra en el hospital para el trabajo de parto, el parto, el aborto o bajo la influencia del alcohol u otras sustancias que afecten al estado de lucidez de la paciente.
- La persona que va a ser esterilizada tiene al menos 21 años en el momento de dar su consentimiento.
- La persona que va a ser esterilizada es mentalmente competente.
- La persona que va a ser esterilizada no está institucionalizada (no está confinada o detenida involuntariamente bajo una situación civil o penal en un centro correccional o de rehabilitación o confinada en un hospital mental u otro centro para la atención y el tratamiento de enfermedades mentales, ya sea voluntaria o involuntariamente).
- La persona ha dado voluntariamente su consentimiento informado en el formulario aprobado de consentimiento para la esterilización.
- Los proveedores deben presentar el formulario de consentimiento correspondiente firmado y fechado en el momento de presentar la solicitud de acuerdo con las normas y las regulaciones de los requisitos estatales y federales.

No se cubren las histerectomías realizadas únicamente con el fin de interrumpir la capacidad de quedar embarazada.

Para obtener más información acerca de la esterilización, llame a Servicios al Miembro, las 24 horas al día, los 7 días de la semana al **1-888-756-0004 (TTY 1-866-428-7588)**.

Programa Bright Start® para las miembros embarazadas

El programa de maternidad Bright Start le ayuda a mantenerse saludable durante el embarazo y a tener un bebé saludable. El programa Bright Start le da información sobre la importancia de algunos aspectos:

- Tomar sus vitaminas prenatales con ácido fólico
- Comer bien
- No consumir drogas, alcohol o tabaco
- Practicar sexo seguro

Tenemos información sobre otros servicios, por ejemplo:

- Alimentos y ropa
- Transporte
- Dejar de fumar. Llame al **1-800-QUIT-NOW**.
- El programa Mujeres, Bebés y Niños (WIC). Llame al **1-800-251-BABY** (**1-800-251-2229**).
- Ayuda con problemas de drogas, alcohol y salud mental
- Ayuda por abuso doméstico. Llame a la Línea directa de asistencia por abuso doméstico al **1-888-411-1333**.
- Si está planeando amamantar, hay muchos recursos disponibles para usted:
  - **www.zipmilk.org**
  - **www.louisianabreastfeeding.org**
  - **www.1800251baby.org**
  - **www.lllalmsla.org**
  - **www.gnobac.org** — Para las miembros en el área metropolitana de New Orleans
  - **www.acadianabreastfeeding.org** — Para las miembros de la zona de Lafayette
  - **www.breastfeedingnela.com** — Para las miembros en el noreste de Louisiana
- Atención domiciliaria
- Ayuda para entender sus emociones

Usted puede ser elegible para la atención médica domiciliaria o un equipo médico especial. También puede obtener transporte a sus visitas al consultorio médico. Llámenos para obtener más información. Puede llamar a Bright Start sin cargo al **1-888-913-0327**.

Es importante elegir un médico para su bebé antes de su nacimiento. Se lo preguntarán en el hospital cuando dé a luz. Si necesita ayuda para elegir un médico para su bebé, llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**.

Si usted está en riesgo de complicaciones o ya ha tenido un bebé antes de tiempo, un administrador de atención de AmeriHealth Caritas Louisiana Bright Start la ayudará a controlar su embarazo aún más de cerca:

- La llamará una vez al mes o con más frecuencia, según sea necesario.
- Le enviará información escrita sobre problemas durante el embarazo.
- La ayudará a acceder al asesoramiento de un enfermero para la salud y el bienestar las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Las mujeres que ya han tenido un parto prematuro tienen un 30% - 40% de probabilidad de tener otro bebé que nazca antes de tiempo, a menos que se tomen medidas para reducir ese riesgo. El parto prematuro es cuando un bebé nace antes de las 37 semanas completas de embarazo. Los bebés que nacen antes de tiempo pueden tener problemas de salud, como daños cerebrales, asma y problemas de la vista.

Posparto (luego del nacimiento)

Si se encuentra en el período posparto, asegúrese de:

- Llamar a su OB para agendar una consulta para su control posparto. Intentar tener una consulta dentro de las 3 a 7 semanas después de tener al bebé, a menos que su médico quiera verla antes.
- Llamar a Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana al **1-888-756-0004** para informarnos el nombre del bebé y el nombre del médico de su bebé. Podemos ayudarla a elegir un médico para su bebé si aún no ha elegido uno.
- Llamar al médico de su bebé para agendar una consulta para su bebé. Su bebé debe asistir a una consulta cuando tiene de 2 a 4 semanas de edad, a menos que el médico quiera ver a su bebé antes.

A veces las mujeres se sienten tristes después de tener un bebé. Esto es normal. Hágase estas 2 preguntas:

- Durante el último mes, ¿a menudo he estado molesta por sentirme triste, deprimida o sin esperanza?
- Durante el último mes, ¿a menudo he tenido poco interés o placer en hacer las cosas?

Si respondió “sí” a una o a ambas preguntas, llame a nuestro departamento de Bright Start sin cargo al **1-888-913-0327**. Queremos ayudarla a obtener la atención que necesita.

Bright Start y el Programa de Posgrado de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (NICU)

Además de la administración de la atención prenatal, el departamento de Bright Start también le ofrece la administración de la atención después de que su bebé ha estado en la NICU y ha sido dado de alta del hospital.

Este servicio se llama programa Bright Start/Posgrado de la NICU. Es un programa sin costo para las madres que necesitan ayuda extra durante el primer año de vida de su bebé.

A partir del **1 de febrero de 2022,** cubriremos las bolsas de almacenamiento de leche humana para las madres lactantes que cumplan con lo siguiente:

- Receta firmada por el médico que la prescribe.
- Documentación que demuestre que están en período de lactancia (puede incluirse en la receta médica o presentarse por separado).

Las bolsas de almacenamiento se limitarán a 100 al mes.

Atención para su hijo: Evaluación Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT)

AmeriHealth Caritas Louisiana cuida de nuestros miembros menores de 21 años a través de un programa especial de atención médica llamado Evaluación Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT). Este programa nos ayuda a asegurar que su hijo reciba la atención médica que necesita para ayudar a prevenir y/o detectar las enfermedades y afecciones infantiles en forma temprana. Tenemos administradores de atención en nuestro departamento EPSDT que pueden ayudarle a responder las preguntas que usted pueda tener. Llámenos al **1-888-643-0005**.

Su hijo puede ver a un pediatra, médico de práctica familiar, enfermero profesional registrado certificado (CRNP) o especialista si la afección del niño lo exige. El proveedor que elija para su hijo será el PCP de su hijo. Para mantener a su hijo saludable, es necesario que programe consultas periódicas con el PCP de su hijo. Se llaman visitas de rutina y son importante a toda edad Estas consultas son distintas de las visitas al PCP cuando su hijo está enfermo.

En una visita de rutina, el PCP examinará a su hijo. Lo que el PCP hace durante el examen dependerá de la edad de su hijo. El PCP le hará preguntas, ordenará pruebas y comprobará el crecimiento de su hijo basándose en la edad del niño.

En cualquiera de las visitas de rutina de su hijo, el PCP de su hijo puede proporcionar los siguientes servicios:

- Un examen físico completo, desvestido.
- Inmunizaciones (vacunas).
- Pruebas de laboratorio, incluso análisis de sangre, exámenes de nivel de plomo y análisis de orina.
- Exámenes de la vista y la audición.
- Examen dental.
- Determinación del crecimiento.
- Control de la presión arterial.
- Educación sobre salud y seguridad.
- Historial completo de la salud y el desarrollo de su hijo.
- Control del índice de masa corporal (IMC).
- Seguimiento del desarrollo y hábitos alimenticios de su hijo.
- Derivación a un especialista, cuando sea médicamente necesario.

Si tiene alguna pregunta o desea averiguar más acerca de este programa, llame al departamento de EPSDT al **1-888-643-0005**.

Servicios ampliados de EPSDT

EPSDT tiene otros servicios para niños con necesidades especiales de atención médica. Estos servicios se conocen como “servicios ampliados”. Si su hijo tiene una necesidad especial de atención médica, podría ser elegible para recibir estos servicios. Hable con el PCP de su hijo. El PCP puede hablar con un administrador de atención sobre cómo obtener la aprobación para estos servicios ampliados.

Aviso sobre LINKS

Nos complace informarle de la participación de AmeriHealth Caritas Louisiana en la Red de Vacunación de Niños en el Estado de Louisiana (LINKS) a través del Departamento de Salud de Louisiana. A través de este programa, sus datos de vacunación se proporcionarán a AmeriHealth Caritas Louisiana a fin de asegurar la coordinación de la atención. Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**.

Mi lista de "cosas por hacer"

- ✓ **Programar una consulta para la primera visita al médico de mi bebé.**
- ✓ **Llevar a mi hijo al PCP para que reciba sus vacunas y se le realicen exámenes.**
- ✓ **Asegurarme de que mi hijo adolescente visite el PCP cada año para un chequeo médico.**
- ✓ **Hacer consultas para que mi hijo vea al odontólogo cada 6 meses.**
- ✓ **Llevar a mi hijo para que le revisen la vista.**
- ✓ **¡Realizarme un chequeo médico para poder mantenerme saludable para mi hijo!**
- ✓ **Administración de la atención médica integrada**

AmeriHealth Caritas Louisiana cree en la atención integral de la persona. Por esta razón, ofrecemos nuestro programa de Administración de Atención. Este programa cuenta con administradores de atención que pueden ayudarle a hacerse cargo de sus necesidades de atención médica para tener una mejor calidad de vida.

El programa de Administración de Atención es una manera de colaborar con usted y su médico a medida que enfrenta los desafíos a su salud. Es una manera de garantizar que obtiene la atención adecuada en el momento adecuado. Estas son algunas de las cosas con las que podemos ayudarle:

- Llegar a sus consultas médicas.
- Obtener los servicios de apoyo de atención médica que usted necesita.
- Aprender más sobre sus afecciones.
- Obtener la medicación que su médico le recetó.
- Encontrar recursos útiles para sus necesidades de atención médica.

Si tiene alguna pregunta sobre el programa de Administración de Atención, llame al departamento de Respuesta Rápida de AmeriHealth Caritas Louisiana al **1-888-643-0005** y solicite hablar con un administrador de atención

Programas de atención médica integrada

AmeriHealth Caritas Louisiana tiene programas especiales para ayudarle a mantenerse saludable. Usted no necesita una derivación de su proveedor de atención primaria (PCP) para ser parte de alguno de nuestros programas para el manejo de enfermedades o administración de casos. Si usted tiene una de las siguientes afecciones que requieren atención médica, podría formar parte de uno de nuestros programas especiales.

- Asma.
- Diabetes.
- Cardiopatía.
- Anemia de células falciformes.
- Obesidad.
- Hepatitis C.
- Virus de la inmunodeficiencia humana (VIH).

Hay algunas maneras en las que usted puede ser parte de uno de estos programas:

- Su PCP, especialista u otro proveedor médico pueden hablar con usted sobre cómo ser parte del programa. Su PCP nos llamará para que usted pueda conectarse.
- A partir de su historial médico sabremos si algún programa podría ser beneficioso para usted. Le enviaremos información por correo sobre cómo ser parte de un programa.
- ¡Simplemente puede preguntar! Llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004** y pregunte sobre cualquiera de estos programas.

Programas especiales

Estos programas le ayudan a entender mejor su afección. Un enfermero registrado (RN) administrador de atención ayuda a coordinar su atención médica y le envía información sobre su afección. Si usted tiene necesidades extras, su administrador de atención trabajará con usted y su PCP por teléfono en base a sus necesidades de salud individual. Podrá definir y trabajar en sus objetivos para mejorar su salud y calidad de vida. El enfermero registrado (RN) administrador de atención le ayudará a comprender sus medicamentos, tratamientos, instrucciones del médico, localizar los recursos comunitarios, proporcionar educación individualizada sobre su enfermedad y ayudarle a navegar por el sistema de salud.

Su responsabilidad al participar en los programas especiales de Administración de Atención:

- Actualizar la información de contacto (especialmente el número de teléfono y dirección) tan pronto como sea posible.
- Seguir el plan de atención individualizado.
- Comunicar cualquier cambio en el plan de atención.

Como miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana, tiene el derecho de decir que no quiere ser parte de uno de estos programas. Puede decírnoslo por teléfono o por escrito. Si no quiere ser parte de uno de estos programas, sus beneficios de AmeriHealth Caritas Louisiana no cambiarán de ninguna forma. Tampoco cambiará la forma en que es tratado por AmeriHealth Caritas Louisiana y nuestros proveedores o el Departamento de Salud de Louisiana.

Si tiene alguna pregunta sobre nuestros programas especiales o no quiere ser parte de estos programas, llame al programa de Coordinación de Atención al **1-888-643-0005** o escriba a:

Care Coordination Program
AmeriHealth Caritas Louisiana
P.O. Box 7323
London, KY 40742

También puede enviar un fax a **1-877-724-4838**.

Asma

El asma es una enfermedad de largo plazo que causa que las vías respiratorias en los pulmones se inflamen u obstruyan. Cuando sufre asma, las vías que llevan y extraen aire de sus pulmones pueden volverse estrechas o llenarse de mucosidad.
Esto dificulta la respiración. Ciertos factores desencadenantes pueden provocar que esto suceda. Los desencadenantes pueden incluir polvo, perfume, aire frío, humo, polen y mascotas.

Sin la atención adecuada, el asma puede:

- Dificultar su capacidad de respirar.
- Impedirle jugar deportes, bailar y realizar otras actividades físicas.
- Hacer que falte al trabajo o la escuela.
- Ser peligroso para su vida.

El asma se puede controlar. El programa de Asma le ayudará a informarse sobre los medicamentos y los equipos que mantienen el asma bajo control.

Diabetes

Las personas con diabetes tienen demasiada azúcar en la sangre y/o no tienen suficiente insulina para ayudar a convertir el azúcar de los alimentos en energía. AmeriHealth Caritas Louisiana quiere trabajar con usted para ayudarle a controlar su diabetes y vivir una vida saludable y activa. Sin la atención adecuada, la diabetes puede:

- Causar ceguera y enfermedad renal.
- Hacer que sea más fácil tener infecciones, sobre todo de los pies.
- Ponerle en un mayor riesgo de enfermedad cardíaca y derrame cerebral.
- Causar daño en los nervios.
- Hacer que se sienta cansado o con sed todo el tiempo.

El programa de Diabetes le ayudará a informarse sobre la diabetes. También le ayudará a entender los medicamentos que está tomando. El programa le explicará la importancia de los alimentos que usted consume y la importancia de controlar el nivel de azúcar en su sangre.

Programas cardiovasculares

Enfermedad cardíaca

La enfermedad cardíaca, también denominada “enfermedad de las arterias coronarias”, es una enfermedad a largo plazo que afecta las arterias coronarias en el corazón. Con la enfermedad cardíaca, el colesterol se acumula en las paredes de las arterias. Las arterias se estrechan y se obstruyen. Esto retarda el flujo de sangre al músculo cardíaco.

Sin la atención adecuada, la enfermedad cardíaca puede:

- Causar presión en el pecho o dolor cuando está en actividad o descansando.
- Causar un ataque al corazón.
- Causar un derrame cerebral.
- Causar insuficiencia cardíaca.
- Ser muy peligrosa para su vida.

El programa de Enfermedad Cardíaca le ayudará a informarse sobre su afección. El programa le explicará por qué es importante controlar su presión arterial y colesterol y por qué necesita comer saludable y hacer ejercicios.

Insuficiencia cardíaca

La insuficiencia cardíaca es una enfermedad a largo plazo que afecta la capacidad del corazón para bombear sangre. Cuando tiene insuficiencia cardíaca, el músculo cardíaco es débil y se acumula líquido. Sin la atención adecuada, la insuficiencia cardíaca puede:

- Causar inflamación de sus tobillos.
- Dificultar su capacidad para respirar.
- Hacer que su corazón trabaje de más.
- Causar presión en el pecho o dolor cuando está en actividad o incluso cuando descansa.
- Reducir su nivel de energía.
- Ser muy peligrosa para su vida.

El programa de Insuficiencia cardíaca le ayudará a informarse sobre su afección y a entender los medicamentos que está tomando. El programa ayuda a explicar por qué es importante pesarse y evitar los alimentos que pueden hacer que retenga líquidos (que se le hinchen los pies o que “retenga líquidos”).

Anemia de células falciformes

La anemia de células falciformes es un trastorno de la sangre con el que nacen algunas personas. Cuando tiene anemia falciforme, algunas de las células sanguíneas de su cuerpo no tienen una forma normal. Estas células pueden obstruir el flujo de sangre. Esto puede producir dolor. También puede causar infecciones y otras complicaciones. El programa de Anemia de células falciformes le ayudará a conocer cómo obtener atención y cómo disminuir el dolor.

El programa también le informará de los riesgos de tener un derrame cerebral y la importancia de recibir sus vacunas. Al informarse sobre la anemia de células falciformes, sus medicamentos y estilo de vida, podrá reducir o eliminar los episodios de dolor y otras complicaciones.

Obesidad

La obesidad es un problema común en Louisiana. Cada vez más personas son obesas o tienen sobrepeso por motivos relacionados con el comportamiento, el medio ambiente y la genética.

Si es identificado como obeso o con sobrepeso, usted corre el riesgo de padecer enfermedad de las arterias coronarias; diabetes tipo 2; ciertos tipos de cáncer (endometrio, mama y colon); hipertensión; dislipidemia, incluido colesterol alto y niveles altos de triglicéridos; derrame cerebral, enfermedad hepática y de la vesícula; apnea del sueño; problemas respiratorios; osteoartritis; y problemas ginecológicos, tales como menstruaciones anormales e infertilidad.

El sobrepeso se define como un índice de masa corporal (IMC) de 25 o superior; la obesidad se define como un IMC de 30 o superior. Un adulto que tiene un IMC de entre 25 y 29.9 se considera una persona con sobrepeso. Un adulto que tiene un IMC de 30 o superior se considera obeso.

El programa de Obesidad le ayudará a:

- Elegir cambios en la dieta y estilo de vida.
- Desarrollar un régimen de ejercicio.
- Monitorear periódicamente sus avances.
- Identificar la terapia del comportamiento, según sea necesario.
- Monitorear el tratamiento con medicamentos, según sea necesario.
- Reforzar el dejar de fumar.
- Identificar los recursos comunitarios que promueven bajar de peso y estilos de vida saludable.

Programa Somatus de vida saludable

El programa Somatus de vida saludable está orientado a personas con enfermedad renal y otras enfermedades como la diabetes o la hipertensión que podrían generar enfermedad renal. Estos son solo algunos de los servicios de apoyo de Somatus de los que dispone como miembro. Ya están incluidos en su cobertura y no tienen costo extra para usted.

Si es seleccionado para el programa, recibirá una carta de Somatus. La carta incluirá información completa sobre el programa e información de contacto.

El equipo de asistencia de salud puede ayudar con lo siguiente:

- Hacerle una visita en su hogar o comunicarse con usted por teléfono para realizarle chequeos médicos.
- Planificar comidas de acuerdo con su salud y sus objetivos personales.
- Programar turnos médicos y ayudar a que encuentre transporte hasta el consultorio si es necesario.
- Ayudar a que hable con sus médicos sobre su salud.
- Ayudar a que comprenda sus medicamentos y cómo funcionan.
- Ofrece una Línea de enfermería disponible 24/7.

Para obtener más información, llame a Somatus al _____ , o a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004 (TTY 1-888-428-7588)**.

Equipo de Alcance y Respuesta Rápida

A veces, los miembros tienen afecciones especiales. Es posible que necesite ayuda con la coordinación de los proveedores médicos o con otras organizaciones. Esto incluye ayuda con la salud del comportamiento, atención odontológica o cuidado de la vista, organizaciones comunitarias y agencias de servicios sociales. El Equipo de Alcance y Respuesta Rápida está para ayudarle con el transporte, el acceso a médicos y medicamentos necesarios y otras necesidades fundamentales. Si cree que usted o un miembro de su familia necesitan este tipo de ayuda del Equipo de Alcance y Respuesta Rápida, llámelos al **1-888-643-0005**.

Prueba de detección del cáncer de seno

AmeriHealth Caritas Louisiana le recomienda que se haga un autoexamen de seno todos los meses. También queremos que hable con su médico sobre realizarse una mamografía después de los 40 años. Una mamografía es una radiografía de sus senos. Es posible que su médico quiera que a usted le realicen una mamografía antes de lo habitual. Hable con su médico. Una mamografía y los autoexámenes mensuales pueden detectar el cáncer de seno en su etapa inicial. Es más fácil tratar el cáncer cuando se detecta tempranamente. Una mamografía puede detectar un bulto antes de que usted o el médico lo puedan sentir. Encontrar y tratar el cáncer tempranamente puede salvar su vida. Asegúrese de:

- Hablar con su médico sobre cuándo es momento de hacerse una mamografía.
- Hablar con su médico o llamar a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004** para consultar dónde realizar la mamografía.
- Obtener una receta médica de su médico para agendar una mamografía.

Usted no necesita una derivación ni autorización previa para que le realicen una mamografía. Consulte la **página 41** para obtener más información sobre las autoderivaciones.

Virus de inmunodeficiencia humana (VIH)

El VIH es un virus que causa el síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA). El estado de Louisiana es uno de los estados con el mayor número de personas que tienen un diagnóstico de VIH en los Estados Unidos.

El programa VIH no juzga y le ayudará a aprender sobre cómo cuidar de usted mismo. Se le tratará con dignidad y respeto mientras desarrolla una relación con el administrador de atención, que es un enfermero registrado que le ayudará a informarse sobre la enfermedad. Toda su información médica será protegida.

Los objetivos del programa VIH son para:

- Ayudarle a mantenerse saludable manteniendo una carga viral baja (menor de 200 copias/mL).
- Ayudarle a entender las diferentes pruebas y exámenes.
- Ayudarle a aprender cómo cumplir con la medicación de la terapia antirretroviral (ART).
- Mantenerlo fuera del hospital.
- Ayudarle a encontrar recursos en la comunidad.

Hepatitis C

La hepatitis C es una enfermedad infecciosa causada por el virus de la hepatitis C (VHC). La infección por hepatitis C a menudo no tiene ningún síntoma. La infección crónica puede conducir a la cirrosis hepática, que es la cicatrización del hígado. Puede producir otras enfermedades graves como insuficiencia hepática o cáncer de hígado.

El programa de hepatitis C se centra en ayudar a los pacientes a:

- Entender y controlar los medicamentos.
- Mejorar el cumplimiento del régimen de medicación.
- Proporcionar información sobre las vacunas recomendadas.
- Mejorar la autogestión.
- Comprender el riesgo del comportamiento.

Cómo obtener atención cuando está fuera de casa

Hay momentos en que usted necesita atención cuando está fuera de casa. Si está enfermo o necesita atención médica de emergencia o de urgencia en los Estados Unidos cuando se encuentra lejos de casa, haga lo siguiente:

- Si piensa que tiene una emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias (ER) más cercana.
- Si necesita atención de urgencia o está enfermo, pero piensa que no es una emergencia, llame a su proveedor de atención primaria (PCP). Su PCP le ayudará a decidir si necesita ir a la sala de emergencia o al centro de atención de urgencia más cercano.
- Si no sabe quién es su médico o si no tiene el número del médico con usted, puede llamar a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**. El número de teléfono se encuentra en el reverso de su tarjeta de ID de miembro. Le ayudaremos a contactar a su médico y a obtener la atención que necesita.
- Si recibe atención en la ER y es admitido en un hospital mientras está fuera de su casa, pídale al hospital que llame a AmeriHealth Caritas Louisiana. El número de teléfono aparece en el reverso de su tarjeta de ID de miembro. Recuerde, el equipo de Servicios al Miembro está disponible para ayudarlo las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Cuando usted está fuera de casa y no puede contactar a su médico, ¡llame a la Línea de enfermería! La Línea de enfermería está a su disposición las 24 horas del día, los siete días de la semana. Llame al 1-888-632-0009. Cuando llame a la Línea de enfermería sin cargo:

- **Le harán preguntas sobre su salud. Le pedirán que explique cómo se siente.**
- **Le darán información sobre dónde obtener atención en base a sus síntomas.**
- **Le darán información para ayudarlo a decidir qué otro tipo de atención necesita.**

Recuerde, la línea de enfermería no reemplaza a su médico. Siempre haga un seguimiento con su médico si tiene preguntas acerca de su atención médica.

Emergencias climáticas y otros desastres naturales

AmeriHealth Caritas Louisiana pasará por las mismas emergencias climáticas y otros desastres naturales que usted. Hemos creado programas y tenemos personal especialmente capacitado para ayudarle antes de un evento. Trabajaremos con el estado para ayudarle durante emergencias, y también estaremos disponibles para asistirlo después. Lo que le dará más seguridad es contar con la mejor información disponible. Le ayudaremos con eso. Lleve su tarjeta de ID de miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana que tiene el número de teléfono y sitio web que puede utilizar para recibir actualizaciones. Actualizaremos esa información mediante una estrecha colaboración con las comunas y el estado. Visite nuestro sitio web en **www.amerihealthcaritasla.com** para obtener más información sobre emergencias climáticas. Los ejemplos incluyen:

- Advertencias sobre el inicio de la temporada de huracanes.
- Cómo prepararse para una emergencia climática.

Lista de verificación de preparación para una evacuación por emergencia debido a un huracán:

- ✓ **Medicamentos (suministro de 1 semana).**
- ✓ **Tarjeta de seguro.**
- ✓ **Identificación.**
- ✓ **Equipos (andador, bastón y/o muletas).**
- ✓ **Nebulizador/CPAP.**
- ✓ **Suministros para el cuidado de heridas.**
- ✓ **Alimentos especiales y suplementos.**
- ✓ **Artículos de higiene personal.**
- ✓ **Linternas.**
- ✓ **Baterías.**

Nos preocupamos por su atención

Los médicos y enfermeros con licencia de AmeriHealth Caritas Louisiana supervisan los servicios prestados a todos los miembros. También toman decisiones sobre la atención y los servicios médicamente necesarios. Ellos toman estas decisiones usando:

- Directrices clínicas aceptadas a nivel nacional, aprobadas por el Departamento de Salud de Louisiana.
- Toda la información médica que conocen.
- Sus beneficios de Medicaid.
- Sus necesidades médicas personales.

AmeriHealth Caritas Louisiana no recompensa a los proveedores de atención médica por negar, limitar o retrasar los beneficios o servicios de atención médica. Tampoco damos incentivos a nuestro personal que realiza las decisiones sobre los servicios o beneficios médicamente necesarios de proporcionar menos cobertura y servicios de atención médica.

Dedicación a la atención de calidad

AmeriHealth Caritas Louisiana siempre busca nuevas maneras de mejorar su salud y servirle mejor. Buscamos nuevos tratamientos y nuevas tecnologías para ver si serán útiles para usted y su familia. También enviamos información a nuestros proveedores para ayudarles a tomar decisiones sobre su atención. Estas directrices se han tomado de las asociaciones de atención médica nacionales y regionales, grupos de trabajo e investigación médica. Para obtener una copia de las directrices de AmeriHealth Caritas Louisiana sobre la salud preventiva y la práctica clínica, llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004 (TTY 1-866-428-7588**). Servicios al Miembro está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. También puede visitar **www.amerihealthcaritasla.com**.

Queremos saber de usted - Consejo Asesor de Miembros (MAC)

El Consejo Asesor de Miembros (MAC) de AmeriHealth Caritas Louisiana le da la oportunidad de compartir sus pensamientos e ideas con nosotros. Los miembros, sus familiares u otros representantes autorizados, y los defensores de los miembros pueden aportar sus comentarios sobre los servicios que han recibido. Pueden hacer preguntas o compartir sus preocupaciones. El MAC se reúne algunas veces al año en distintos lugares del estado. Para obtener más información o unirse a nosotros, llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004 (TTY: 1-866-428-7588**).

Se recomienda a los proveedores de la red de AmeriHealth Caritas Louisiana a dar atención de calidad a usted y su familia. Supervisamos si la atención médica y los servicios se están utilizando de la manera correcta, y si son apropiados y necesarios. Una de las maneras en que medimos esto es a través de una herramienta llamada Healthcare Effectiveness Data and Information Set (Conjunto de Datos e Información sobre la Eficacia de la Asistencia Médica) (HEDIS®). HEDIS determina la manera en que AmeriHealth Caritas Louisiana y los médicos en la red del plan le están ayudando a usted a mejorar y/o mantener su salud. También contamos con encuestas de satisfacción del miembro cada año, que se presentan públicamente. Además, brindamos educación a los miembros sobre temas relacionados con la salud.

Necesidad médica

Los servicios y beneficios cubiertos por AmeriHealth Caritas Louisiana son médicamente necesarios según la definición de Medicaid.

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

- Ser razonablemente necesarios para diagnosticar, corregir, curar, aliviar o evitar el agravamiento de una afección o afecciones que ponen en peligro la vida, causan sufrimiento o dolor, o han originado u originarán una discapacidad, deformidad física o funcionamiento defectuoso.
- 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 alcance del tratamiento no debe ser mayor ni menor de lo necesario.

Los servicios que son experimentales, no están aprobados por la FDA, están en etapa de investigación o son estéticos quedan específicamente excluidos de la cobertura de Medicaid y se considera que "no son médicamente necesarios". Con el asesoramiento del director médico de Medicaid, el director de Medicaid decide la autorización de los servicios caso por caso y según su criterio.

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

Derivaciones

AmeriHealth Caritas Louisiana no exige que su PCP realice una derivación para que pueda ver a un especialista de la red. Sin embargo, le recomendamos que coordine la atención del especialista con su PCP. Algunos servicios y procedimientos necesitan ser aprobados como "médicamente necesarios" por AmeriHealth Caritas Louisiana antes de que su PCP u otro proveedor médico le pueda prestar esos servicios. Este proceso se llama "autorización previa".

Proveedores y profesionales de atención médica que no pertenecen a la red

Puede haber ocasiones en las que su PCP deba derivarlo a un médico que no forma parte de la red de AmeriHealth Caritas Louisiana. Cuando eso ocurra, su PCP tendrá que obtener aprobación con anticipación (autorización previa). El proceso de autorización previa se describe a continuación.

Proceso de autorización previa

1. Su PCP u otro proveedor médico deben darle información médica a AmeriHealth Caritas Louisiana para demostrar que el servicio o el medicamento es médicamente necesario.
2. Los enfermeros de AmeriHealth Caritas Louisiana revisan la información médica. Los enfermeros usan directrices clínicas aprobadas por el Departamento de Salud de Louisiana para determinar si un servicio es médicamente necesario.
3. Si la solicitud no puede ser aprobada por un enfermero 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, les enviaremos una carta a usted y a su proveedor médico para comunicarles el motivo de la decisión.
6. Si usted no está de acuerdo con la decisión, puede presentar una apelación de miembro. Consulte la **página 54** 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, una apelación o una audiencia justa estatal.

Hable con su médico sobre los servicios que necesita y consulte si deberá obtener una autorización previa para recibirlos.

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

Es posible que deba pagar en alguno de los siguientes casos:

- Un proveedor que no está en la red de AmeriHealth Caritas Louisiana le proporciona un servicio sin autorización previa para atenderse con dicho proveedor (a excepción de los servicios de emergencia).
- El servicio proporcionado no está cubierto por AmeriHealth Caritas Louisiana y su proveedor le informó que no estaba cubierto antes de que usted recibiera el servicio. Algunos de los servicios que no están cubiertos por el programa Healthy Louisiana y/o AmeriHealth Caritas Louisiana incluyen, entre otros, los siguientes:

- Servicios que no son médicamente necesarios.
- Servicios brindados por un proveedor médico que no está en la red de AmeriHealth Caritas Louisiana, excepto:
  - Servicios de emergencia (Usted tiene derecho a recibir servicios de emergencia en cualquier hospital u otro centro de emergencias.)
  - Servicios de planificación familiar.
  - Cuando así lo apruebe AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Servicios que requieren autorización de AmeriHealth Caritas Louisiana, pero no son aprobados por AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Abortos optativos.
- Cirugía estética optativa.
- Medicamentos experimentales o de investigación, procedimientos y equipos, a menos que sean aprobados por el secretario del Departamento de Salud de Louisiana.

Esta no es una lista completa de los servicios no cubiertos.

Es posible que AmeriHealth Caritas Louisiana no cubra todos sus gastos de atención médica. Puede que usted sea responsable de pagar los servicios si le informaron con anticipación que AmeriHealth Caritas Louisiana no cubre los servicios. Es importante verificar los servicios médicos cubiertos con su PCP o con Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana.

Nueva tecnología

AmeriHealth Caritas Louisiana quiere que los miembros tengan una atención segura y eficaz. AmeriHealth Caritas Louisiana analiza la nueva tecnología, nuevos medicamentos y nuevos usos de la tecnología existente a lo largo del año. La tecnología nueva puede ser aprobada cuando se haya demostrado que es al menos tan médicamente segura y útil como la tecnología existente. AmeriHealth Caritas Louisiana utiliza directrices de revistas científicas reconocidas a nivel nacional y los Centros para Servicios de Medicare y Medicaid (CMS). AmeriHealth Caritas Louisiana también cuenta con un Comité de Calidad de Atención Clínica que revisará la tecnología y las solicitudes de medicamentos individuales de los miembros y proveedores de AmeriHealth Caritas Louisiana. El Comité de Calidad de Atención Clínica o el director médico pueden decidir cubrir la nueva tecnología y el medicamento. Si AmeriHealth Caritas Louisiana adopta la nueva tecnología o el medicamento, se le informará a usted y a su proveedor sobre el cambio.

Cómo obtener otros beneficios y servicios

Los siguientes beneficios y servicios no son ofrecidos por AmeriHealth Caritas Louisiana, pero están disponibles para los miembros de AmeriHealth Caritas Louisiana. Podemos ayudarle a obtener estos servicios. Si tiene preguntas o necesita ayuda, llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**.

Otros beneficios y servicios

Servicios de Medicaid no ofrecidos por AmeriHealth Caritas Louisiana	
Servicio	**Contacto**
Dentaduras postizas para adultos	Llame a MCNA Dental: **1-855-702-6262** (Lunes a viernes de 7 a. m. a 7 p. m.) TTY (Dificultad de audición): **1-800-955-8771** Llame a DentaQuest **1-800-685-0143** (Lunes a viernes de 7 a. m. a 7 p. m.) TTY (Dificultad de audición): **1-800-466-7566**
Servicios de atención personal a largo plazo (no EPSDT)	Opciones de Louisiana en atención a largo plazo al **1-877-456-1146**.
Servicios provistos a través del programa "Early Steps" del LDH	Oficina de Louisiana para ciudadanos con discapacidades del desarrollo al **1-866-783-5552**.
Establecimiento de atención intermedia para los servicios de discapacidades de desarrollo (ICF/DD)	Su trabajador social de Medicaid al **1-225-342-0095**.
Servicios del Programa educativo individualizado (IEP) provistos por un distrito escolar y facturado a través del distrito escolar intermedio, o servicios en las escuelas financiados con gastos públicos certificados (estos servicios no son provistos por clínicas de salud en las escuelas certificadas por la Oficina de Salud Pública, u OPH)	Su trabajador social de Medicaid al **1-225-342-0095**.
Sistema de atención coordinada (CSOC)	Llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**.

Otros beneficios y servicios

Límites de beneficios	
Beneficio	**Límites**
Atención de quiropráctico	Se cubren los servicios de manipulación vertebral quiropráctica solo para los miembros de hasta 21 años. • Cada miembro puede obtener una evaluación de diagnóstico cada 180 días. • Cada miembro no puede tener más de 2 evaluaciones de diagnóstico por año calendario. • Cada miembro tiene un límite de $50.00 por servicios de radiología por 180 días. Cada miembro no puede superar $100.00 por año calendario.
Atención médica domiciliaria	La enfermería privada (servicios de enfermería ampliados) está cubierta cuando es médicamente necesaria para miembros menores de 21 años solamente. Los servicios de cuidado personal están cubiertos cuando sean médicamente necesarios para miembros menores de 21 años solamente.
Observación	La observación se limita a 48 horas.
Servicios de centros médicos rurales	Cada miembro tiene una limitación de 1 visita médica (incluidos servicios básicos de salud mental) por día.
Servicios de salud domiciliaria	Del nacimiento hasta los 20 años, se requiere autorización previa para visitas múltiples en el mismo día. Los miembros mayores de 21 años están: • Limitados a 1 visita por día. • Limitados a 50 visitas por año calendario (se excluye la terapia física y ocupacional).

Proceso de excepción

Para las solicitudes que superan el límite de beneficio, su PCP debe presentar una solicitud de autorización previa junto con información clínica de respaldo.

Si usted tiene otro seguro médico

Si tiene otro seguro médico, todas sus compañías de seguro médico deben saberlo. Usted es responsable de proporcionar dicha información a AmeriHealth Caritas Louisiana y a sus proveedores médicos.

Otras fuentes de pago

Como miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana, usted es responsable de informarnos si hay otras posibles fuentes de pago para su atención médica. Usted necesita informarnos de inmediato si:

- Tiene un reclamo de compensación para trabajadores.
- Tiene una lesión personal o demanda por negligencia médica.
- Ha estado involucrado en un accidente automovilístico.
- Medicaid es el pagador de último recurso. Se nos debe informar si puede haber otra fuente de pago por su atención médica.

Llame a Servicios al Miembro al 1-888-756-0004 para darles la información sobre su otro seguro médico. Medicaid es el pagador de último recurso. Esto significa que, si usted tiene otro seguro médico, se le debe facturar primero al otro seguro médico. A AmeriHealth Caritas Louisiana solo se le puede facturar por el monto que su otro seguro médico no tiene obligación de pagar. Recuerde que es obligatorio mostrar todas sus tarjetas médicas en cada visita al consultorio médico y/o de farmacia. Esto ayuda a garantizar que sus facturas de atención médica se paguen.

Pérdida de beneficios

Usted puede ser desafiliado de AmeriHealth Caritas Louisiana si:

- Ya no recibe (no cumple con los requisitos para) Medicaid. Si su caso se vuelve a abrir dentro de 60 días, será reinscrito en AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Se muda fuera de Louisiana. Debe buscar información sobre Medicaid en su estado nuevo.
- Queda recluido en una institución pública.
- Usted comete fraude intencional.

Se le desafiliará de AmeriHealth Caritas Louisiana y obtendrá cobertura de atención médica a través del programa del Departamento de Salud de Louisiana por motivos que incluyen, entre otros:

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

Desafinación voluntaria

Cuando quiere cambiar su plan médico

Es posible que decida que quiere dejar de ser parte de 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.

Durante esos 12 meses de bloqueo, existen razones por las que tiene permitido cambiar de planes. Algunas de estas razones incluyen, entre otras:

- Debido a objeciones morales o religiosas, la MCO no cubre el servicio que el miembro busca;
- El miembro necesita recibir servicios relacionados al mismo tiempo, y no todos los servicios relacionados están disponibles dentro de la MCO. El PCP del miembro u otro proveedor determinan que recibir los servicios por separado implicaría riesgos innecesarios para el miembro;
- El contrato entre la MCO y el LDH se rescinde;
- Mala calidad de atención;
- Falta de acceso a los beneficios y servicios principales de la MCO cubiertos por el contrato;
- Falta documentada de acceso dentro de la MCO a proveedores experimentados en cuanto a las necesidades de atención médica del miembro;
- El proveedor especializado de la salud del comportamiento del miembro rescinde su contrato con la MCO;
- El miembro se muda fuera del área de servicio de la MCO, es decir, fuera del estado, o

Cualquier otro motivo que el LDH o su agente consideren válido.

Si tiene preguntas, puede llamar a Servicios al Miembro al 1-888-756-0004. Es posible que podamos ayudarle. Si usted es sordo o tiene problemas de audición, puede llamar usando el sistema TTY al 1-866-428-7588.

Derechos y responsabilidades del miembro

AmeriHealth Caritas Louisiana se compromete a tratar a sus miembros con respeto y dignidad. AmeriHealth Caritas Louisiana y su red de médicos y otros proveedores de servicios no discriminan a los miembros por motivos de raza, sexo, religión, origen nacional, discapacidad, edad, orientación sexual ni ningún otro motivo prohibido por la ley. Como miembro, usted tiene los siguientes derechos y responsabilidades.

Información para miembros

Al menos una vez al año, AmeriHealth Caritas Louisiana les 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 toxicas y la salud mental en nuestra red.
- Los derechos y las protecciones de los miembros.
- Información sobre los derechos y los procedimientos para la queja formal y la audiencia justa estatal.
- Información sobre los derechos y procedimientos de las apelaciones.
- Información sobre cómo obtener servicios, incluyendo las normas y las directrices de autorización.

AmeriHealth Caritas Louisiana también proporciona:

- Información sobre los 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 del LDH utilizando el Formulario de queja de comercialización.
- Manual del Miembro y carta de bienvenida.

Derechos del miembro

Usted tiene derecho a:

- Conocer 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 de atención médica.
- Mantener la confidencialidad de sus registros y atención médica.
- Esperar que AmeriHealth Caritas Louisiana le proporcione una copia del Aviso de Prácticas de Privacidad sin que usted la solicite.
- Privacidad de su información personal y médica.
- Aprobar o rechazar la divulgación de información médica o personal identificable, excepto cuando la ley exija la divulgación.
- Ser tratado con respeto y dignidad por sus proveedores médicos y por AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Hablar con su proveedor médico sobre los planes de tratamiento.
- Obtener información de parte de un proveedor médico sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, y que dicha información se proporcione de una manera que usted entienda.

- Hablar con su proveedor médico sobre los tipos de atención que puede elegir para satisfacer sus necesidades médicas, independientemente del costo o la cobertura del beneficio.
- Expresar quejas y/o decisiones de apelación tomadas por AmeriHealth Caritas Louisiana y sus proveedores de atención médica y recibir información acerca de cómo hacerlo.
- Solicitar una audiencia justa estatal y recibir información sobre cómo hacerlo.
- Obtener materiales o ayuda que sea fácil de entender y, si corresponde, en otros idiomas y formatos.
- Hacer una "última voluntad médica" (consulte la **página 52** para más información).
- Pedir y recibir una copia de sus registros médicos de acuerdo con las leyes federales y estatales vigentes, y pedir que se enmienden o corrijan de forma gratuita. Para ver el aviso completo, visite nuestro sitio web **www.amerihealthcaritasla.com**.
- Tener la oportunidad de presentar sugerencias para que se hagan cambios en las políticas y los procedimientos de AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Estar exento de cualquier forma de restricción o reclusión que se use como forma de coerción, disciplina, ventaja o represalia, según lo estipulado en los reglamentos federales sobre el uso de restricción y reclusión.
- Formar parte de las decisiones sobre su atención médica, incluyendo el derecho de rechazar el tratamiento por cualquier motivo, incluyendo motivos religiosos. Su decisión de hacerlo no afectará negativamente la forma en que usted es tratado por AmeriHealth Caritas Louisiana, sus proveedores médicos o el LDH.
- Pedir que toda comunicación que contenga información médica protegida de AmeriHealth Caritas Louisiana se le envíe por un medio alternativo o a una dirección alternativa.
- Solicitar que AmeriHealth Caritas Louisiana modifique cierta información médica protegida.
- Pedir una lista de divulgaciones de la información médica protegida.
- Recibir servicios de atención médica 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 y que logren razonablemente el propósito para el cual se proporcionan.
- Recibir los servicios apropiados y que estos no sean denegados ni reducidos solo por un diagnóstico, un tipo de enfermedad o una afección.
- Recibir asistencia del Departamento de Salud de Louisiana (LDH) y del agente de inscripción para entender los requisitos y beneficios de AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Recibir servicios de interpretación oral gratuitos en todos los idiomas distintos al inglés, y no solo en los idiomas identificados como predominantes.
- Ser notificado de que la interpretación oral está disponible y recibir información sobre cómo acceder a esos servicios.
- Como miembro potencial, recibir información sobre las características básicas del programa del plan, sobre quiénes pueden, o no, inscribirse en el programa y sobre las responsabilidades del plan con respecto a la coordinación de la atención médica. La información se debe recibir a tiempo para que se pueda tomar una decisión informada.
- Denunciar al LDH toda violación a la comercialización realizada por AmeriHealth Caritas Louisiana llamando a la Línea de Servicio al Cliente de Medicaid de Louisiana 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 una vez al año.

- Recibir notificación sobre cualquier cambio significativo en los beneficios y servicios básicos al menos 30 días antes de la fecha prevista de entrada en vigencia del cambio.
- Recibir información detallada sobre la cobertura de emergencia y la cobertura fuera del horario laboral.
- Recibir la política del plan sobre derivaciones para el cuidado especializado y otros beneficios no provistos por el PCP del miembro.
- Ejercer estos derechos sin que esto afecte de forma negativa el trato que recibe de parte del plan, de sus proveedores o del Departamento de Salud de Louisiana (LDH).
- Negarse a someterse a cualquier servicio médico, diagnóstico o tratamiento, o a aceptar cualquier servicio brindado por la MCO, si el miembro (o, en el caso de un niño, si uno de los padres o el tutor) tiene una objeción religiosa.

Para obtener más información o para hacer sugerencias, llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**.

Compartimos una copia de los derechos y responsabilidades oficiales de los miembros con todos los proveedores y subcontratistas que brindan servicios directos a los miembros.

Responsabilidades del miembro

Necesitamos su ayuda. Es importante que recuerde:

- Informar a AmeriHealth Caritas Louisiana y a sus proveedores médicos sobre cualquier cambio que pueda afectar su membresía, sus necesidades de atención médica o sus beneficios. Algunos ejemplos incluyen, entre otros, los siguientes:
  - Está embarazada o tiene una afección física o mental especial.
  - Cambia su domicilio o número de teléfono.
  - Usted o 1 de sus hijos tiene otro seguro médico.
  - Usted tiene un reclamo de compensación para trabajadores.
  - Tiene un juicio pendiente por lesiones personales o mala praxis médica.
  - Está involucrado en un accidente automovilístico.
- Informar a Medicaid de Louisiana si:
  - El tamaño de su familia cambia.
  - Sus disposiciones de vivienda cambian.
  - Cambia su dirección postal, su número de distrito o su número de teléfono.

    Para informar estos cambios a Medicaid de Louisiana, llame al **1-888-342-6207**, visite en línea a **www.medicaid.la.gov**, o visite una oficina regional de Medicaid. Llame o busque en línea la oficina de Medicaid más cercana.
- Notificar a AmeriHealth Caritas Louisiana si se le pierde o le roban su tarjeta de identificación. El uso indebido de su tarjeta de ID de miembro, que incluye prestarla, venderla o dársela a otros, podría resultar en la pérdida de sus beneficios de Medicaid y/o acciones legales.
- Presentar su tarjeta de ID de miembro cuando use servicios de atención médica.
- Conocer los servicios y beneficios disponibles a través de AmeriHealth Caritas Louisiana y cómo usarlos.
  - Colabore con AmeriHealth Caritas Louisiana y con nuestros proveedores médicos. Esto significa seguir las pautas que le damos sobre AmeriHealth Caritas Louisiana y seguir las instrucciones de cuidado que su proveedor médico le proporciona. Esto incluye:

- Programar consultas con su proveedor de atención médica.
- Cancelar consultas cuando no puede ir a una consulta programada.
- Proporcionarle a su proveedor médico su información e historial médico correcto.
- Hacerles preguntas a sus proveedores médicos cuando se trata de riesgos, beneficios, costos de tratamientos alternativos, y de seguir el plan de atención prescrito.
- Informar al proveedor tan pronto como sea posible el motivo por el cual no puede seguir el tratamiento.
- Llamar a AmeriHealth Caritas Louisiana si tiene preguntas.
- Tratar con respeto y dignidad a sus proveedores médicos y a su personal.
- Hablar con su proveedor médico para acordar los objetivos de su tratamiento, en la medida que le sea posible.
- Hablar con su proveedor médico para poder entender sus problemas médicos, en la medida que le sea posible.
- Seguir el proceso de quejas formales (consulte la **página 53**) si tiene algún problema con un proveedor médico.
- Intentar seguir un estilo de vida saludable y mantenerse alejado de comportamientos que son malos para su salud.
- Acceder a los servicios de cuidado preventivo.

Si tiene alguna pregunta sobre sus responsabilidades o necesita obtener más información, llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**.

Infracciones relativas a la comercialización:

El Departamento de Salud de Louisiana (LDH) tiene normas que AmeriHealth Caritas Louisiana debe seguir con respecto a la comercialización a posibles miembros. Estas normas nos dicen lo que podemos y no podemos hacer cuando hablamos con personas que pueden estar inscritas en Medicaid. Estas son algunas de las actividades que no estamos autorizados a hacer:

- AmeriHealth Caritas Louisiana no puede decir cosas malas sobre ningún otro Plan de Healthy Louisiana.
- AmeriHealth Caritas Louisiana no puede ayudar a alguien a inscribirse en Medicaid.
- AmeriHealth Caritas Louisiana no puede cobrar a los miembros por artículos o servicios en eventos.
- AmeriHealth Caritas Louisiana no puede adjuntar una solicitud de Medicaid a los materiales de comercialización.
- AmeriHealth Caritas Louisiana no puede distribuir información falsa.

Si usted se entera de una actividad de cualquier plan médico de Medicaid que podría estar en contra de las reglas del LDH, complete el Formulario de Presentación de Quejas de Comercialización de LDH. Puede completar un formulario en línea en **www.ldh.la.gov/HealthyLAMarketingComplaint,** o solicitar que se le envíe uno llamando a línea directa de Louisiana Medicaid al **1-888-342-6207**.

Resumen del Aviso de las prácticas de privacidad

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

AmeriHealth Caritas Louisiana tiene la obligación por ley de proteger la privacidad de su información médica. AmeriHealth Caritas Louisiana desea informarle sobre las políticas que gobiernan su información médica protegida (PHI). Los proveedores médicos usan la información médica de los miembros durante el tratamiento, así como en el procesamiento de los pagos. AmeriHealth Caritas Louisiana tiene que usar y divulgar su PHI para ayudarle a obtener sus servicios de atención médica, y pagar a nuestros proveedores por brindarle atención. Se toman muchas medidas para garantizar que esta información esté protegida.

AmeriHealth Caritas Louisiana puede usar o compartir su información médica sin su autorización por escrito por las razones indicadas a continuación:

- Tratamiento del paciente; por ejemplo, cuando los proveedores médicos hablan sobre el tratamiento de un paciente.
- Hacer un pago; por ejemplo, cuando nuestro departamento de procesamiento de reclamos utiliza información médica para pagar a los proveedores.
- Gestiones de atención médica; por ejemplo, cuando identificamos miembros con ciertas enfermedades crónicas, podemos enviar información sobre el tratamiento a ellos o sus proveedores.
- Requisitos legales.
- Actividades de salud pública.
- Denunciar abuso.
- Cumplimiento de la ley.
- Investigación.
- Proporcionarle información a usted.
- Evitar amenazas graves.
- Proporcionar información a familiares y amigos con su consentimiento verbal o en otras circunstancias limitadas.

A veces tenemos la obligación de obtener su autorización por escrito para que podamos usar o compartir su PHI. Su autorización para dejarnos usar o compartir su PHI puede ser cancelada en cualquier momento a menos que la información haya sido compartida.

Usted puede obtener una copia de su PHI que tenemos en nuestros registros. También puede obtener una descripción de algunas de las formas en que usamos su PHI.

Para obtener una copia completa del Aviso de prácticas de privacidad y/o para cualquier pregunta o comentario acerca de su PHI, llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004** (**TTY 1-866-428-7588**). También puede visitar nuestro sitio web en **www.amerihealthcaritasla.com/member/eng/info/index.aspx**.

Última voluntad médica

Una última voluntad médica es un documento legal que protege su derecho a rechazar un tratamiento médico, quirúrgico o de la salud mental 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 permitirle designar un representante para que tome las decisiones médicas por usted en caso de que usted no pueda hacerlo. La última voluntad médica sirve como una forma de informarle a su familia y a sus proveedores médicos sus decisiones.

Este es un asunto importante. Antes de decidir si desea una última voluntad médica, debe hablar con su cónyuge, familia, amigos, médicos y abogados. Si redacta una última voluntad médica, asegúrese de proporcionarles copias de este documento a sus médicos y familiares. AmeriHealth Caritas Louisiana no limita cuándo redactar una última voluntad médica. AmeriHealth Caritas Louisiana respetará sus instrucciones de última voluntad médica en la máxima medida permitida por la ley. Si hay algún cambio en las leyes de Louisiana, se lo haremos saber dentro de un plazo de 90 días.

Su organización de atención administrada (MCO) no puede discriminarlo por redactar una última voluntad médica. Sus capacidades de obtener atención médica no se verán afectadas por tener una última voluntad médica.

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

Un miembro puede presentar quejas sobre el incumplimiento de la última voluntad médica ante la Oficina de Normas de Salud (Office of Health Standards) llamando al **1-225-342-0138**.

Las opciones de última voluntad médica disponibles en Louisiana se describen a continuación.

Orden de no resucitar (DNR)

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

Testamento en vida (también conocido como una declaración)

Un testamento en vida es diferente de una orden de no resucitar (DNR). Un testamento en vida es un registro escrito de los tipos de atención médica que usted quisiera o no quisiera tener si se encuentra 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 diagnostica la enfermedad terminal o irreversible. Si cambia de opinión después de redactar un testamento en vida, puede cancelarlo o modificarlo. Solo los adultos tienen permitido tener testamentos en vida. Un testamento en vida cubre todo tipo de tratamientos de soporte vital y procedimientos sólo después de haber desarrollado una enfermedad terminal e irreversible, mientras que una orden DNR puede introducirse en sus registros médicos en cualquier momento.

A pesar de que la ley de Louisiana no le requiere registrar su testamento en vida, usted debe asegurarse de que todos sus proveedores de atención médica tengan una copia. Sin embargo, usted puede registrar su testamento en vida con el secretario de estado si decide hacerlo. 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 en el que indica el nombre de la persona que puede tomar decisiones de su atención médica en caso de que no pueda hacerlo por usted mismo. Un poder durable para la atención médica (DPAHC) solo cubre una situación en la que usted se encuentre incapacitado temporal o permanentemente para tomar sus propias decisiones de atención médica. La persona que usted elija como su represente no tiene que ser un abogado. Para evitar un posible conflicto de intereses, recomendamos que no designe como su representante a un proveedor médico que lo esté tratando. Si usted tiene un poder durable para la atención médica (DPAHC) y más adelante es capaz de tomar sus propias decisiones de atención médica, entonces el poder de su representante se terminará y necesitaremos su consentimiento para todas las decisiones de atención médica.

Quejas formales, apelaciones y audiencias justas estatales del miembro

Consulte la sección Quejas formales, apelaciones y audiencias justas estatales del miembro en la **página 56** 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 está cumpliendo con su última voluntad médica.

Esperamos que siempre quede satisfecho con AmeriHealth Caritas Louisiana y nuestros proveedores de atención médica. Si 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 ayudarlo con la mayoría de sus 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 si tiene preguntas sobre cómo presentar una queja formal o apelación, o para solicitar una audiencia justa estatal.

Quejas formales de los miembros

Una queja formal del miembro tiene lugar cuando usted no está conforme con cualquier asunto que no sea una medida que pueda ser apelada. Las quejas formales pueden incluir:

- La calidad de atención que recibió.
- La calidad de servicio que recibió.
- Un trato descortés por parte de un proveedor médico o 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

El miembro o un representante personal pueden presentar una queja formal de miembro, ya sea por teléfono o por correo postal. Puede presentar una queja formal en cualquier momento. No existe un plazo.

Si desea presentar una queja formal, llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**. También nos puede escribir a la siguiente dirección:

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

¿Qué sucede después de presentar una queja formal?

- Se le enviará un acuse de recibo por correo dentro de los 5 días laborales de haber recibido su queja formal. La carta le informará que recibimos su queja formal.
- Servicios al Miembro documentará la queja formal y trabajará con los departamentos pertinentes para solucionar su problema.
- Si necesitamos que nos proporcione más información sobre el problema, lo llamaremos o le enviaremos una carta para informárselo.
- Tendrá 14 días calendario a partir de la fecha de esta carta para contactarse con nosotros con la información adicional.
- Si no recibimos noticias suyas en un plazo de 14 días calendario a partir de la fecha de esta carta, cerraremos su queja formal y le enviaremos una carta de notificación.
- Volveremos a abrir la queja formal una vez que recibamos la información adicional de su parte.
- AmeriHealth Caritas Louisiana solucionará su queja formal y le enviará una carta para informarle el resultado dentro de un plazo de 90 días calendario tras recibir su solicitud de queja formal. El intermediario de Servicios al Miembro también le hará una llamada de cortesía.

Apelaciones

Si no está conforme con la decisión tomada por AmeriHealth Caritas Louisiana, puede presentar una apelación ante nosotros. Una apelación es una solicitud para que se revise una acción. Estos son algunos ejemplos de acciones:

- La denegación o la autorización limitada de un servicio solicitado, esto incluye el tipo o nivel del servicio.
- La reducción, suspensión o finalización de un servicio previamente autorizado.
- La denegación, total o parcial, del pago de un servicio.
- La incapacidad de prestar servicios de manera oportuna.

Tenga en cuenta que no perderá su membresía ni sus beneficios médicos de AmeriHealth Caritas Louisiana por presentar una apelación.

Cómo presentar una apelación ante AmeriHealth Caritas Louisiana

- Como parte de los procedimientos de apelación, usted puede solicitar una Reconsideración informal, que le otorga a usted, a su médico o representante designado para que hable en su nombre, una oportunidad razonable para presentar pruebas y alegaciones de hecho o de derecho, en persona al igual que por escrito.

  Si prefiere presentar su evidencia por escrito, envíe la información a esta dirección:

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

  Además, si desea llamarnos para solicitar una reunión para presentar su evidencia en persona, puede llamar a Servicios al Miembro las 24 horas del día, los 7 días de la semana al **1-888-756-0004**.
- Usted, su proveedor o su representante autorizado pueden presentar su apelación. Para que su proveedor o su representante autorizado puedan presentar una apelación en su nombre, usted debe proporcionarle un permiso por escrito.
- Puede presentar su apelación de forma oral o escrita. AmeriHealth Caritas Louisiana debe recibir la apelación dentro de los 60 días calendario a partir de la fecha de la carta de 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 luego de que presenta una apelación?

- Le enviaremos un acuse de recibo por correo dentro de 1 día laboral de haber recibido su apelación. La carta le informará que recibimos su apelación. También le indicará la fecha y hora en la que revisaremos su apelación.
- Es posible que también reciba copias de cualquier documento que esté relacionado con su apelación. Debe solicitarlos por escrito. Su solicitud por escrito debe ser enviada a esta dirección:

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

- Después de presentar su apelación, usted seguirá pudiendo enviarnos cualquier información relacionada con su apelación. Usted y su representante también pueden revisar el expediente del caso, incluidos los registros médicos y demás documentos y registros que se revisen durante el proceso.
- Es posible que usted necesite más tiempo para brindarnos información sobre su apelación. Puede solicitar hasta un máximo de 14 días calendario de tiempo adicional. Esta solicitud debe realizarse por escrito y enviarse al coordinador de apelaciones de AmeriHealth Caritas Louisiana.

Para continuar obteniendo servicios

Si usted estaba recibiendo los servicios autorizados que ahora se le deniegan y desea seguir recibiendo estos servicios, debe solicitar la continuación de 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. Usted puede continuar recibiendo servicios hasta que se tome la decisión de la apelación o hasta que se haya cumplido el período de tiempo o límites de servicio, lo que suceda primero. Si la decisión de la apelación concuerda con la negativa de AmeriHealth Caritas Louisiana, es posible que tenga que pagar por los servicios brindados mientras la apelación estaba pendiente.

Decisión de la apelación

Le enviaremos una carta con nuestra decisión en un plazo de 30 días calendario tras recibir su solicitud de apelación. Si consideramos que no podemos brindarle una decisión justa dentro del plazo de 30 días calendario, podemos sumar hasta 14 días calendario a nuestro tiempo de revisión. Le enviaremos una carta para informárselo.

Si no está de acuerdo con nuestra decisión sobre la apelación, puede solicitar una audiencia justa estatal ante el Departamento de Derecho Administrativo (DAL) en el plazo de 120 días calendario (a partir de la fecha en esta carta) de recibir la carta con la decisión de la apelación de AmeriHealth Caritas Louisiana.

Apelaciones aceleradas (más rápidas)

- Usted, su proveedor o representante autorizado, pueden pedir una revisión acelerada de la apelación si la espera de 30 días calendario para completar el proceso de apelación estándar puede afectar seriamente su vida, salud o capacidad para lograr, mantener o recuperar la función máxima. Puede solicitar que las revisiones aceleradas de las apelaciones sean verbales o escritas. No se requiere ningún seguimiento del miembro adicional.
- AmeriHealth Caritas Louisiana completará todas las apelaciones aceleradas antes de las 72 horas de haber recibido su solicitud. AmeriHealth Caritas Louisiana le informará de forma oral la decisión inicial de las apelaciones aceleradas en un plazo de 72 horas tras recibir la solicitud y le enviará una notificación por escrito a más tardar 3 días calendario tras la notificación oral inicial.
- Si AmeriHealth Caritas Louisiana o su proveedor considera que la espera de 30 días calendario para completar el proceso estándar de apelación no afectará su vida, su salud o su capacidad para lograr, mantener o recuperar su funcionamiento pleno, nosotros:
  - Nos comunicaremos con usted de inmediato y le enviaremos una carta en un plazo de 2 días calendario para informarle que su apelación no se revisará como una apelación acelerada.
  - Comenzaremos a revisar su apelación bajo el proceso de apelación estándar y tomaremos una decisión sobre su apelación dentro de los 30 días calendario.

Imparcialidad y especialización apropiada

Se designará un empleado de AmeriHealth Caritas Louisiana para revisar su caso, tanto para las quejas formales como para las apelaciones del miembro. El empleado será una persona que no participó en la decisión adversa previa y que no trabaje para la persona que tomó la decisión anterior.

Para las apelaciones médicas, un médico u otro experto clínico competente deben evaluar las decisiones de necesidad médica para las apelaciones por decisiones adversas. En el caso de las apelaciones relacionadas con la atención de especialistas, se obtendrá la contribución para la determinación de la apelación de un médico de la misma especialidad o de una especialidad similar a la atención que se solicita.

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

Puede pedir una audiencia justa estatal ante la DAL si 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 solicitar una audiencia justa estatal. Puede solicitar una audiencia justa estatal ante la DAL en un plazo de 120 días calendario (a partir de la fecha de la carta) luego de recibir la carta de decisión de la apelación de AmeriHealth Caritas Louisiana. Si el plan no toma una decisión a tiempo, puede solicitar una audiencia justa estatal. Puede solicitar una audiencia justa estatal por correo, teléfono, fax o en línea.

La audiencia justa estatal no es parte de AmeriHealth Caritas Louisiana de ninguna forma. En una audiencia justa estatal, el juez de la DAL determinará si deben brindarse los servicios. AmeriHealth Caritas Louisiana debe seguir la decisión de la audiencia de la DAL, según lo aprobado 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.

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

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**.

Usted puede presentar por teléfono su solicitud de audiencia justa estatal al **1-225-342-5800**.

Usted puede presentar su solicitud de audiencia justa estatal en línea en **http://www.adminlaw.state.la.us/AdminLaw/Appeal_Request_Form.aspx.**

Tiene derecho a continuar con los beneficios mientras la audiencia justa estatal está pendiente. Deberá solicitarla en un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha de la carta que contiene la decisión de AmeriHealth Caritas Louisiana sobre la apelación.

Puede llamar a AmeriHealth Caritas Louisiana y solicitar que le sigan prestando los beneficios. El número de teléfono sin cargo es **1-888-756-0004**. Tenga en cuenta que posiblemente tenga que pagar el costo de estos servicios. Esto podría suceder si la DAL está de acuerdo con la denegación de AmeriHealth Caritas Louisiana. Desafortunadamente, puede haber ocasiones en las que vea fraude, despilfarro o abuso (también conocido como FWA). Si usted tiene conocimiento de FWA por parte del miembro o proveedor, informe las circunstancias a AmeriHealth Caritas Louisiana o el LDH como se indica a continuación. No tiene que dar su nombre, pero, si lo hace, usted no será identificado al miembro o proveedor al que está denunciando.

¿Qué es el fraude, despilfarro y abuso?

El fraude es una declaración falsa de alguien que sabe que la declaración es falsa.

- **Ejemplo:** el médico de Sam le brinda un servicio que sabe que no estará cubierto. A su vez, el médico de Sam dice que brindó un servicio cubierto.

El despilfarro es cuando alguien usa un servicio más de lo que lo necesita.

- **Ejemplo:** Rachel le pide a 2 médicos diferentes que le den el mismo medicamento. Ahora tiene más medicamentos de los que necesita.

El **abuso** puede no ser intencional. El abuso puede implicar costos adicionales en la atención médica o pérdidas en el sistema de atención médica.

- **Ejemplo:** el médico de Jonathan lo envía a tomarse una radiografía cuando realmente no necesita una.

Recuerde: Denuncie el fraude a la atención médica a la Línea directa de denuncia de fraude de American Health Caritas Louisiana al 1-866-833-9718.

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

El fraude, el despilfarro y el abuso afectan tanto a los miembros del plan médico como a los proveedores de atención médica. Pueden provocar los siguientes problemas:

- Evitar que reciba servicios médicos.
- Limitar sus beneficios médicos.
- Aumentar sus impuestos.
- Evitar que los proveedores reciban el pago por los servicios.
- Contribuir al aumento de los costos de la atención médica.

Además, el fraude a la atención médica es un delito real con consecuencias reales. Podría dar lugar a pagar multas o incluso a pasar tiempo en la cárcel.

Usted puede denunciar el fraude y el abuso llamando al número de la Línea directa de AmeriHealth Caritas Louisiana al **1-866-833-9718** o **fraudtip@amerihealthcaritas.com.** También puede denunciar el fraude y el abuso al Departamento de Salud de Louisiana a través de cualquiera de los siguientes:

Usted puede denunciar el FWA del proveedor o beneficiario al LDH a través de su sitio web, **http://ldh.louisiana.gov/index.cfm/page/219**.
También puede reportar el FWA al LDH a través de los siguientes:

Informes de FWA del beneficiario de Medicaid:

- Llame sin cargo al **1-888-342-6207**.
- Por correo postal a:

  Customer Service Unit
  Louisiana Department of Health
  P.O. Box 91278
  Baton Rouge, LA 70821-9278
- Por fax al **1-225-389-2610**.

Informes de FWA del proveedor de Medicaid:

- Llame sin cargo al **1-800-488-2917**.
- Por correo postal a:

  Medicaid Program Integrity
  Attention: Compliance Unit
  Louisiana Department of Health
  P.O. Box 91030
  Baton Rouge, LA 70821-9030
- Por fax al **1-225-219-4155**.

Continuación de la atención

Los miembros nuevos de AmeriHealth Caritas Louisiana podrían ver a un proveedor que no está en el sistema. Consulte la lista a continuación para ver si cumple con las normas para la continuación de la atención:

- ¿Está embarazada y cumple con lo siguiente?
  - Usted es una nueva miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana.
  - Usted está recibiendo cobertura de atención del embarazo y/u otro tipo de atención.
  - Usted estaba recibiendo esta atención antes de unirse a AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Usted puede tratarse con el mismo proveedor durante los primeros 30 días de la inscripción con AmeriHealth Caritas Louisiana, incluso si ese proveedor no está en nuestra red.
  - No necesita obtener aprobación previa.

Nota

- **Después de 30 días, es posible que tenga que obtener la aprobación previa.**
- **Si se encuentra que el servicio es médicamente necesario, puede continuar recibiendo el servicio por un período adicional de 60 días a menos que se le puede asignar de manera segura a un proveedor de AmeriHealth Caritas Louisiana dentro de la red antes de los 60 días.**
- **Los miembros que han sido aprobados para la atención continuada no tendrán que pagar por el costo de los servicios.**

Cómo cambiar su proveedor de atención primaria (PCP)

Usted puede elegir un plan médico durante el proceso de solicitud de Medicaid. Su selección será confirmada en su paquete de bienvenida de AmeriHealth Caritas Louisiana. Si no elige un PCP durante la inscripción en Medicaid o dentro de los 10 días hábiles de convertirse en miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana, se le asignará un PCP que usted o su familia hayan visto anteriormente. Si no hay antecedentes de PCP, se le asignará a un PCP en base a su domicilio, edad, sexo y preferencias de idioma.

Si usted se muda o desea cambiar su PCP por cualquier motivo, podemos ayudarle a elegir otro PCP en su área.

Cómo cambiar de PCP

Si tiene acceso a Internet:

- Vaya a **www.amerihealthcaritasla.com** y haga clic en Miembros > Encuentre un proveedor para elegir un proveedor en su área.
- Llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004** para hacer el cambio.

Si no tiene acceso a Internet:

- Llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**.
  Le ayudaremos a encontrar un PCP en su área.
- También podemos enviarle un Directorio de Proveedores.

Una vez que cambie su PCP:

- Le preguntaremos por qué desea cambiar a su PCP.
  Esto nos ayudará a informarnos acerca de los posibles problemas con los servicios prestados por los PCP en nuestra red.

- Su elección de PCP se hará efectiva inmediatamente. Usted recibirá una nueva tarjeta de ID de miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana en el plazo de 2 semanas. Destruya su antigua tarjeta de identificación una vez que tenga la nueva tarjeta.

Otros proveedores médicos

AmeriHealth Caritas Louisiana no exige que su PCP realice una derivación para que pueda ver a un especialista de la red. Para obtener más información sobre su libertad de elección, consulte la **página 16**. Si necesita ayuda para buscar a un especialista, llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**.

Si su PCP deja la red de AmeriHealth Caritas Louisiana

Hay momentos en que los PCP dejan la red de AmeriHealth Caritas Louisiana. También hay ocasiones en que un PCP ya no puede continuar siendo un PCP. Cuando nos enteremos de esto, se lo haremos saber para que pueda elegir a un nuevo PCP. También le informaremos qué debe hacer si necesita atención médica de emergencia o de urgencia. Usted tendrá al menos 10 días para elegir un nuevo PCP de AmeriHealth Caritas Louisiana. Siga los pasos de la **página 58** para cambiar su PCP.

Si usted no elige un nuevo PCP en la fecha en que le informamos, elegiremos un PCP para usted. Le enviaremos una carta con el nombre de su nuevo PCP. También recibirá una nueva tarjeta de ID de miembro en un correo por separado. Si usted no desea el PCP que hemos elegido para usted, puede cambiarlo en cualquier momento llamando a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**.

Es posible que pueda seguir visitando a su médico durante un cierto tiempo si usted está embarazada, necesita atención posparto o si padece una enfermedad aguda o crónica para la que haya recibido tratamiento durante los últimos 6 meses. Si estas situaciones especiales se aplican a su caso, puede solicitar la continuación de la atención llamando 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.

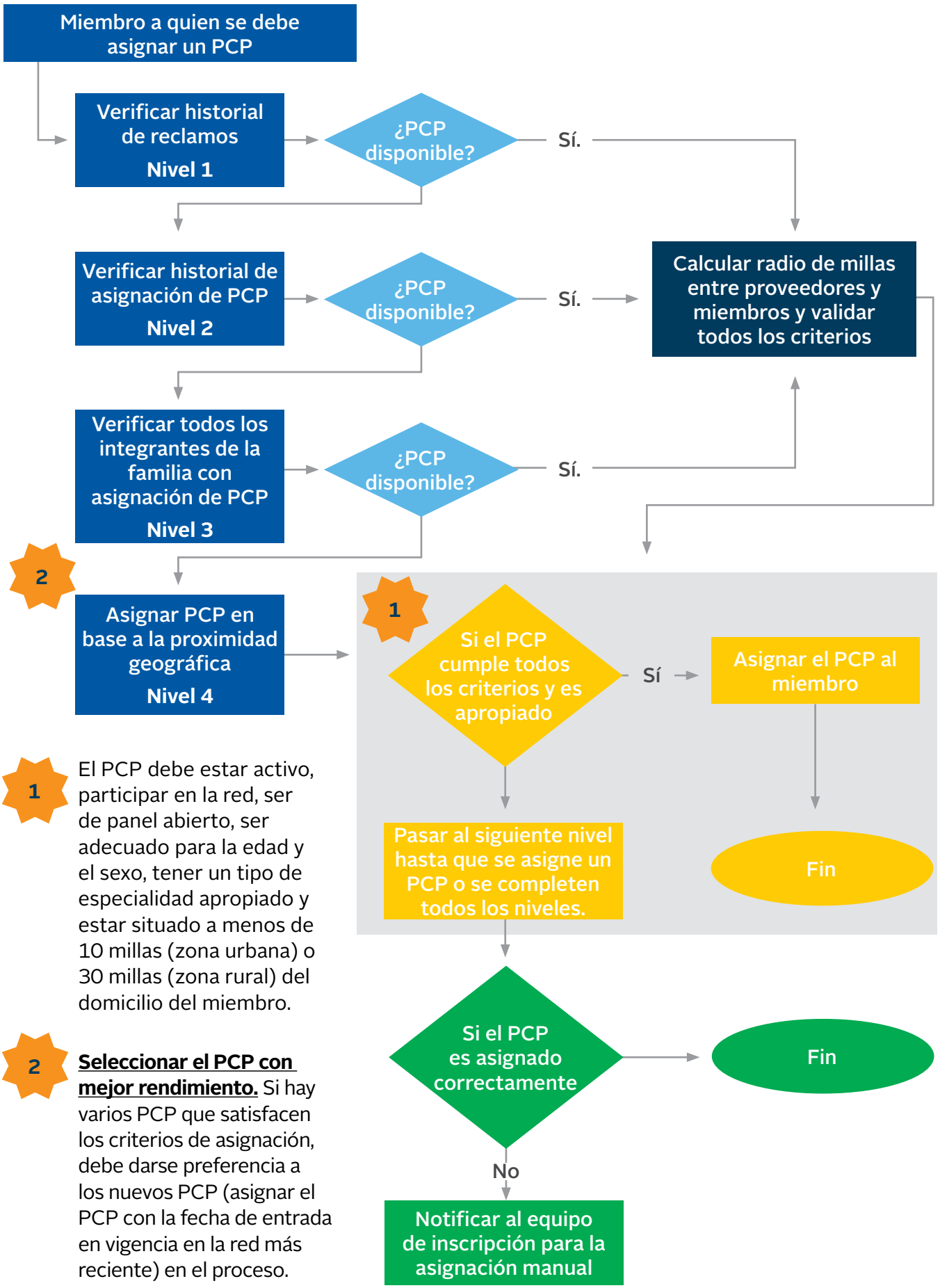
Si AmeriHealth Caritas Louisiana deja el sistema de Louisiana Medicaid

Si AmeriHealth Caritas Louisiana ya no puede brindar atención médica administrada en Louisiana, lo ayudaremos. AmeriHealth Caritas Louisiana debe garantizar que usted continúe recibiendo los servicios sin demora en su carácter de miembro según lo exige el Código de Regulaciones Federales, Título 42, Salud Pública, Sección 438.62.

La discriminación es ilegal

AmeriHealth Caritas Louisiana cumple con las leyes federales vigentes sobre derechos civiles y no discrimina a los miembros por motivos de historia clínica, estado de salud, necesidades de servicios de atención médica o cambios en el estado de salud; o por motivos de edad, creencias religiosas, raza, color, origen nacional, sexo, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, o capacidad de pagar. No utilizamos ninguna política o práctica que tenga el efecto de discriminar por motivos de edad, creencias religiosas, raza, color, origen nacional, sexo, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, o capacidad de pago. Esto se aplica a la afiliación, a la nueva afiliación o a la desafiliación. AmeriHealth Caritas Louisiana estará sujeto a multas monetarias y otras sanciones si el LDH determina que AmeriHealth Caritas Louisiana ha solicitado la cancelación de la inscripción por cualquiera de estos motivos.

Autoasignación de PCP



1 El PCP debe estar activo, participar en la red, ser de panel abierto, ser adecuado para la edad y el sexo, tener un tipo de especialidad apropiado y estar situado a menos de 10 millas (zona urbana) o 30 millas (zona rural) del domicilio del miembro.

2 **Seleccionar el PCP con mejor rendimiento.** Si hay varios PCP que satisfacen los criterios de asignación, debe darse preferencia a los nuevos PCP (asignar el PCP con la fecha de entrada en vigencia en la red más reciente) en el proceso.

Mi diario médico personal

Consultas médicas			
La consulta es con	**Fecha y hora de la consulta**	**Preguntas para mi consulta**	**Copagos pagados**

Medicamentos			
Nombre del medicamento	**Fecha de surtido**	**Fecha para recargar**	**Copagos pagados**

Control de peso			
Fecha	**Hora**	**Peso**	**Comentarios**

Control de azúcar en la sangre			
Fecha	**Hora**	**Resultados**	**En ayunas o no en ayunas**

Mi diario médico personal

Consultas médicas			
La consulta es con	**Fecha y hora de la consulta**	**Preguntas para mi consulta**	**Copagos pagados**

Medicamentos			
Nombre del medicamento	**Fecha de surtido**	**Fecha para recargar**	**Copagos pagados**

Control de peso			
Fecha	**Hora**	**Peso**	**Comentarios**

Control de azúcar en la sangre			
Fecha	**Hora**	**Resultados**	**En ayunas o no en ayunas**

Mi diario médico personal

Consultas médicas			
La consulta es con	**Fecha y hora de la consulta**	**Preguntas para mi consulta**	**Copagos pagados**

Medicamentos			
Nombre del medicamento	**Fecha de surtido**	**Fecha para recargar**	**Copagos pagados**

Control de peso			
Fecha	**Hora**	**Peso**	**Comentarios**

Control de azúcar en la sangre			
Fecha	**Hora**	**Resultados**	**En ayunas o no en ayunas**

Notas

Lista de números útiles

Mi número de ID de AmeriHealth Caritas Louisiana (introduzca su número):

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

Mi proveedor de atención primaria (PCP)/hogar médico:

Proveedor de atención primaria/hogar médico de mi hijo:

Mi administrador de atención de AmeriHealth Caritas Louisiana:

Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana	**1-888-756-0004** TTY: **1-866-428-7588** Fax: **1-866-397-4521** **(disponible 24/7)**
Puede escribir a Servicios al Miembro a	**AmeriHealth Caritas Louisiana** **P.O. Box 83580** **Baton Rouge, LA 70884**
Servicios de inscripción	**1-855-229-6848** TTY: **1-855-LAMED4ME (526-3346)** **www.myplan.healthy.la.gov**
Línea de enfermería de AmeriHealth Caritas Louisiana	**1-888-632-0009** **(disponible 24/7)**
Programa de transporte médico que no sea de emergencia	**1-888-913-0364** **(disponible de lunes a viernes de 7 a. m. a 7 p. m.)**
Consumo de sustancias tóxicas y salud mental	**1-888-756-0004** TTY: **1-866-428-7588** **(disponible 24/7)**
Línea para situaciones de crisis para tratamiento por consumo de sustancias tóxicas y salud mental	**1-844-211-0971** **(disponible 24/7)**
Línea de Servicio al Cliente de Louisiana Medicaid	**1-888-342-6207** TTY: **1-800-220-5404**

Obtenga información en internet: AmeriHealth Caritas Louisiana también se comunica con los miembros a través de nuestro sitio web www.amerihealthcaritasla.com. El Centro del Miembro en nuestro sitio web está disponible en español. También puede encontrar este manual en nuestro sitio web en español.

Glosario

Apelación: un paso que puede dar para pedir a Medicaid que cambie de opinión cuando decide que no pagará la atención que usted necesita.

Servicios de salud del comportamiento: atención médica para problemas emocionales, psicológicos, de consumo de sustancias y psiquiátricos. Es parte de su plan médico.

Copago: dinero que tiene que pagar de su bolsillo antes de poder ver a un proveedor de atención médica.

Continuidad de la atención: si su proveedor de atención primaria le envía a un especialista, su proveedor de atención primaria seguirá implicado y al día con todos sus tratamientos médicos/odontológicos.

Coordinación de la atención: su proveedor de atención primaria trabaja con usted y con otros proveedores para garantizar que todos sus proveedores conozcan sus problemas de salud.

Plan odontológico: un grupo de odontólogos y otros proveedores que trabajan juntos para ayudarle a obtener los servicios de atención odontológica que necesita. Pueden brindarle servicios como radiografías, limpieza dental y empastes.

Doula: acompañante no médico que puede apoyarla física y emocionalmente durante el parto.

Equipo médico duradero: equipo ordenado por sus médicos que le ayuda en casa. Incluye sillas de ruedas, camas de hospital, bastones, muletas, andadores, máquinas renales, ventiladores, oxígeno, monitores, colchones de presión, elevadores, nebulizadores, etc.

Afección de emergencia: un problema de salud que requiere atención médica/odontológica inmediata. Por ejemplo, un problema de salud que puede causarle daños serios a usted (o a su hijo no nacido, si está embarazada).

Afección odontológica de emergencia: un problema de salud que requiere atención odontológica inmediata. Por ejemplo, un problema odontológico que puede causarle daños serios.

Transporte médico de emergencia: ambulancia

Atención en sala de emergencias: atención de una afección clínica u odontológica de emergencia que es demasiado seria para ser tratada en una clínica o centro de urgencias.

Servicios de emergencia: atención médica u odontológica hospitalaria y ambulatoria prestada por un proveedor de atención médica para examinar, evaluar y/o estabilizar su afección clínica u odontológica de emergencia.

Servicios excluidos: atención que no paga Medicaid.

Queja formal: una denuncia que puede presentar si no está satisfecho con la calidad de la atención que recibió o si cree que un proveedor o alguien de la clínica fue grosero o le negó el acceso a la atención que necesitaba.

Servicios y dispositivos de habilitación: servicios de atención médica que lo ayudan a mantener, aprender o mejorar habilidades y a funcionar para la vida cotidiana. Por ejemplo, terapia para un niño que no camina o no habla a la edad esperada. Estos servicios podrían incluir fisioterapia, terapia ocupacional, terapia del habla y lenguaje (fonoaudiología) y otros servicios para personas con discapacidades.

Seguro médico: plan que le ayuda a pagar las visitas médicas, los procedimientos, las hospitalizaciones y la atención preventiva. Pagará los gastos de alto costo y los exámenes de rutina que dice que están cubiertos.

Plan médico: un grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan juntos para ayudarle a obtener los servicios de atención médica que necesita. Pueden proporcionar servicios para la salud física, como visitas al médico, al hospital y a la sala de emergencias; radiografías y recetas; y transporte médico que no sea de emergencia. También pueden prestar servicios para la salud mental o para trastornos por consumo de sustancias, como psicoterapia o intervención en situaciones de crisis.

Evaluación de necesidades médicas: formulario que se completa para informar sobre la salud y el comportamiento del paciente. Los proveedores médicos utilizan la información para averiguar si corre el riesgo de contraer determinadas enfermedades o afecciones clínicas u odontológicas.

Atención médica domiciliaria: una amplia gama de atención médica que puede prestarse en su hogar para tratar una enfermedad o lesión. Por ejemplo, el cuidado de una herida, la educación del paciente, el control de la tensión arterial y la respiración, y el control al salir del hospital.

Servicios de atención para enfermos terminales: la finalidad de los servicios de atención a enfermos terminales es mantenerle cómodo y lo más libre posible de dolor y síntomas cuando padece una enfermedad terminal. La atención para enfermos terminales le ayuda a tener una buena calidad de vida durante el tiempo que le quede de vida. La mayor parte de la atención para enfermos terminales se presta en casa, o en un hospital o centro especial. La atención para enfermos terminales es para pacientes que probablemente morirán en un plazo de seis meses si su enfermedad sigue su curso normal.

Hospitalización: cuando es admitido en un hospital para recibir atención.

Atención ambulatoria en hospital: atención brindada en un hospital que su médico considera que no requiere de una estadía por la noche. En algunos casos, puede pasar la noche en el hospital sin ser admitido como paciente hospitalizado. Por ejemplo, cirugía ambulatoria y transfusión de sangre.

Médicamente necesario: atención o suministros médicos u odontológicos que, según su proveedor, son necesarios para prevenir, diagnosticar o tratar su enfermedad, lesión o dolencia. Para que sean médicamente necesarios, la atención o los suministros deben ser clínicamente apropiados y cumplir las normas aceptadas de la medicina. Medicaid NO paga tratamientos experimentales, no aprobados por la FDA, de investigación o estéticos.

Red o red de proveedores: el grupo de proveedores vinculados a su plan médico que proporcionan atención médica primaria y aguda.

Proveedor no participante: un proveedor que no forma parte de nuestra red de proveedores.

Proveedor participante: un proveedor que trabaja para su plan médico o está vinculado a su plan médico.

Servicios de médico: atención prestada por un médico.

Plan: véase plan o plan odontológico.

Autorización previa: obtener permiso para recibir determinados servicios médicos antes de recibirlos para que Medicaid pague esa atención.

Prima: la suma de dinero que debe pagar por su plan de atención médica.

Cobertura de medicamentos bajo receta: los medicamentos que pagará su plan, que le recete su proveedor y que deben surtirse en una farmacia.

Medicamentos bajo receta: son los medicamentos que le receta su proveedor y que tienen que ser surtidos por una farmacia.

Médico de atención primaria: el médico responsable de su atención médica. Este médico también puede derivarlo a un especialista o ingresarlo en un hospital.

Odontólogo de atención primaria: el odontólogo responsable de su atención odontológica. El odontólogo también puede derivarlo a un especialista.

Proveedor de atención primaria: el médico, enfermero o asistente médico que atiende sus necesidades de atención médica. Incluye la atención preventiva y la atención cuando está enfermo. El proveedor de atención primaria puede tratarlo, derivarlo a un especialista o ingresarlo en un hospital.

Proveedor: una persona, clínica, hospital u otro cuidador autorizado por Medicaid para prestar asistencia médica.

Servicios y dispositivos de rehabilitación: atención y artículos que ayudan a restablecer su salud y sus funciones. Por ejemplo, rehabilitación cardiaca (para el corazón), rehabilitación pulmonar (para ayudarle a respirar mejor) y fisioterapia o terapia del habla. Incluyen ejercicio, educación y asesoramiento. Suelen proporcionarse en un entorno hospitalario ambulatorio, pero también pueden ofrecerse en un centro de enfermería especializada.

Atención de enfermería especializada: atención de enfermería de alto nivel. El personal de enfermería ayuda a gestionar, observar y evaluar su atención.

Especialista: profesional de la salud educado y capacitado para tener conocimientos profundos sobre cómo atender determinados problemas médicos u odontológicos. Por ejemplo, un cardiólogo (médico del corazón), un neumólogo (médico de los pulmones), un nefrólogo (médico de los riñones) o un cirujano.

Atención de urgencia: atención médica para tratar una enfermedad o lesión que requiere atención rápida pero que no es una emergencia médica. Por ejemplo, dolor de estómago, mareos que no desaparecen o la sospecha de fractura ósea. La atención de urgencia requiere atención médica presencial en las 24 horas siguientes a la aparición del problema urgente.

Preguntas frecuentes/Índice

Preguntas frecuentes	Número de página
¿Qué debo hacer si...	
... tengo otro seguro ahora?	6
... tuve un accidente y estaba asegurado?	44
... me mudé?	57
... alguien en el consultorio del proveedor me trató mal?	50
... un representante del plan médico/odontológico me trató mal?	50
... no quiero el tratamiento que mi médico/odontólogo sugiere?	50
... no tengo manera de llegar a mis consultas?	20
... no puedo encontrar a un médico/odontólogo/farmacia que acepte mi plan?	14
... creo que un proveedor está facturando servicios que no prestó?	52
... creo que un proveedor está haciendo cosas fraudulentas?	52
... creo que un proveedor está haciendo un diagnóstico falso?	52
... creo que un proveedor está haciendo algo que parece ilegal?	52
... tengo una demanda pendiente sobre reclamos médicos?	52
... creo que estoy teniendo una emergencia?	38
¿Cómo...	
... me contacto con Servicios al Miembro?	7
... hablo con alguien de Servicios al Miembro en mi idioma?	8
... veo a un especialista?	58
... me pongo en contacto con los representantes de Medicaid?	9
... consigo un intérprete que me ayude en mis consultas con los proveedores?	8
... obtengo información del plan médico, odontológico o de farmacia en otro idioma?	75
... obtengo información del plan médico, odontológico o de farmacia en letra grande?	75
... obtengo información sobre la manera en que el plan médico, odontológico o de farmacia recompensan a los proveedores?	50
... denuncio violaciones relativas a la comercialización?	47
... recibo atención de un proveedor de la salud del comportamiento?	27
... sé si mi medicación está cubierta?	22

Preguntas frecuentes	Número de página
... dejo de fumar por mi cuenta?	21
... obtengo paquetes de nicotina sin cargo?	21
... elijo a un médico o a otro profesional?	15
... sé si la medicación que estoy tomando está cubierta?	34
... busco a un médico o a otro proveedor cercano?	57
¿Puedo...	
... cambiar mi plan médico u odontológico?	45
... cambiar de PCP?	57
... elegir un proveedor diferente?	57
... elegir a cualquier proveedor que esté en la red?	14
... recibir información en mi idioma?	75
... hacer que Medicaid pague mis gastos médicos sin estar inscrito en un plan médico, odontológico o de farmacia?	10
... decidir qué información sobre la salud del comportamiento se comparte con los miembros de mi familia?	27
... pedir una tarjeta de reemplazo de Medicaid?	9
¿Qué	
... hace un PCP?	14
... hace un plan médico, odontológico, de farmacia?	4
... hace Servicios al Miembro?	7
... hace el centro de llamadas de Medicaid?	47
... paga el plan médico, odontológico, de farmacia?	25
... significa salud del comportamiento?	68
... ayuda recibo de la cobertura de la salud del comportamiento?	27
¿Cuándo debería...	
... ver a mi PCP?	17
... llamar a Servicios al Miembro?	5
... recibir atención de urgencia?	38
... ir a la sala de emergencias?	38
... llamar a la línea de crisis?	17

Preguntas frecuentes	Número de página
... llevar a mi hijo al odontólogo por primera vez?	23
¿Qué sucede...	
... después de recibir atención por una emergencia?	38
... si necesito ver a un especialista?	40
... si no elijo un PCP?	57
... si el plan médico, odontológico, de farmacia no cubre un servicio?	41
... si voy a la sala de emergencias y los médicos allí no creen que se trate de una emergencia?	17
... si la medicación que estoy tomando deja de estar cubierta?	12
... si voy a un proveedor fuera de la red?	20
... si mi proveedor actual no pertenece a la red?	20
... si pierdo mi dentadura postiza?	42
... si mi dentadura postiza ya no me sirve?	42
Necesito...	
... un intérprete ASL. ¿Cómo solicito uno?	75
... información en un idioma diferente. ¿Cómo la obtengo?	75
... información en un formato diferente (como braille o letra grande). ¿Cómo la obtengo?	75
... ir al médico/odontólogo. ¿Cómo encuentro uno cerca?	14
¿Cuáles son...	
... mis derechos como miembro?	46
... mis responsabilidades como miembro?	48
... los servicios de la salud del comportamiento?	27
... los signos de advertencia de un problema de adicción al juego?	25
¿Cuánto/a....	
... costará mi medicación?	22
... tendré que pagar por los servicios?	10
... información sobre la salud del comportamiento se comparte con los miembros de mi familia?	50
¿Necesito...	
... autorización previa?	40

Preguntas frecuentes/Índice

Preguntas frecuentes	Número de página
... tres tarjetas?	9
... una tarjeta de seguro odontológico/de farmacia por separado?	9
... permiso especial para mi medicación?	23
¿Qué debería...	
... esperar durante una visita?	15
... llevar a una consulta?	9

La discriminación es ilegal

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

AmeriHealth Caritas Louisiana:

- Proporciona asistencia y servicios gratuitos (sin costo) a las personas con discapacidades para que puedan comunicarse exitosamente con nosotros, por ejemplo:
  - Intérpretes calificados en lenguaje de señas.
  - Información escrita en otros formatos (letras grandes, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Ofrece servicios lingüísticos en forma gratuita (sin costo) para aquellas personas cuyo idioma principal no es el inglés, por ejemplo:
  - Intérpretes capacitados.
  - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, comuníquese con AmeriHealth Caritas Louisiana llamando al **1-888-756-0004 (TTY 1-866-428-7588)**. Estamos disponibles 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, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, usted puede presentar una queja formal a:

- AmeriHealth Caritas Louisiana
  Attention: Member Grievances Department
  P.O. Box 83580, Baton Rouge, LA 70884
  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 brindarle ayuda.
- También puede presentar una queja relativa a los derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos en forma electrónica a través del portal para quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en **ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf**, o en:

  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 de varios idiomas

English: Attention: Language assistance services, at no cost, are available to you.
Llame al **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**).

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**).

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.amerihealthcaritasla.com

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

Fecha de revisión: julio de 24 de 2024
© 2022 AmeriHealth Caritas Louisiana

AmeriHealth Caritas Louisiana cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, sexo, orientación sexual, identidad de género, religión ni capacidad de pago.

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 thông 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_243300956-1

AmeriHealth Caritas
Louisiana

www.amerihealthcaritasla.com