


Bienvenido a AmeriHealth Caritas Florida



AmeriHealth Caritas

Florida

¡Comencemos!

- **Encuentre su Manual del Miembro en Internet en www.amerihealthcaritasfl.com.** ¿Necesita recibirlo por correo? Llame a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**.
- **Debería haber recibido su tarjeta de identificación de miembro por correo.** Si no la recibió o si la información está mal, llame a Servicios al Miembro. Todos los miembros de su familia que estén en nuestro plan tendrán su **propia** tarjeta de identificación. 
- **Ahora debe elegir un proveedor de atención primaria (PCP) de AmeriHealth Caritas Florida.** Vaya a www.amerihealthcaritasfl.com, haga clic en **Encontrar un médico (Find a doctor)** y luego haga clic en **Buscar un proveedor (Search for a provider)**. Puede cambiar a su PCP en cualquier momento o solicitar un directorio impreso por correo.
- **Llame a su PCP para programar un chequeo médico.** Para gozar de una mejor salud, debería ver a su médico **por lo menos una vez al año. No debe pagar** por ninguno de los servicios cubiertos por su plan médico.
- **Ayúdenos a mantenerlo saludable al completar el cuestionario de evaluación de salud inicial que viene en este paquete.** Solo le llevará unos minutos completarlo. Envíelo por correo utilizando el sobre de devolución con franqueo pagado.
- **Nuestro equipo de Servicios al Miembro está para ayudarlo con las preguntas generales que tenga.** Puede llamarlo al **1-855-355-9800**.

Visite nuestro sitio web en
www.amerihealthcaritasfl.com

¿Sabía que...?



- Puede leer más sobre sus beneficios y sus derechos y responsabilidades como miembro en el Manual del Miembro que se encuentra en www.amerihealthcaritasfl.com.
- Puede registrarse en el **portal del miembro** para ver la información de su PCP, ver su historia médica reciente, solicitar una nueva tarjeta de identificación y más. Para inscribirse, vaya a www.amerihealthcaritasfl.com, haga clic en **Miembros (Members)** y luego en **Registrarse en el portal del miembro (Sign in to the member portal)**.
- Visite la página introductoria (Getting Started) en nuestro sitio web para encontrar formularios importantes como el **formulario de representantes personales** (lo ayuda a elegir a alguien para que tome decisiones concernientes a su atención por usted en ciertas situaciones) o la **autorización para divulgar información médica** (le permite a su proveedor de atención médica obtener acceso a sus registros médicos).

Descargue la aplicación móvil gratuita de AmeriHealth Caritas Florida

Desde la aplicación puede:

- Ver una versión electrónica de su tarjeta de identificación y enviarla por fax desde su teléfono a su proveedor médico.
- Encontrar un proveedor médico o una farmacia cerca de usted.
- Ver su historial médico reciente, ¡y más!

Es posible que se apliquen los cargos estándares por el uso de mensajes de texto y datos. Escanee el código QR en la siguiente página para descargar la aplicación.

Atención de urgencia y emergencia:

¿Cuál es la diferencia?

Una **emergencia** es cuando está tan enfermo o herido que su vida o salud están en peligro si no obtiene ayuda médica de inmediato. Una emergencia de la salud conductual se produce cuando siente que quiere causarse daño o causar daño a otros. Debe acudir a la sala de emergencias del hospital (ER) solo cuando haya un problema que ponga en riesgo la vida.



La **atención de urgencia** está orientada a afecciones que son serias, pero que no son emergencias. Los centros de urgencias ofrecen servicios rápidos para problemas como:



- Gripe o resfrío.
- Dolor de oído.
- Esguinces.
- Sarpullidos.
- Cortes y quemaduras menores, y lesiones oculares menores.



Si no sabe a cuál acudir, llame a su PCP para que lo ayude a decidir si debe ir a una sala de emergencias, a un centro de urgencias o al consultorio de su PCP. Si no puede contactar a su PCP, nuestra línea

de enfermeros está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana en el **1-855-398-5615**.



Apple



Android

Escanee el código de Apple® o Android™ para descargar la aplicación.

Para buscar un proveedor o ver el directorio completo, vaya a **www.amerihealthcaritasfl.com**. Haga clic en Buscar un médico (Find a doctor) y luego haga clic en Buscar un proveedor (Search for a provider). Puede cambiar su PCP en cualquier momento.

Visitas de rutina para niños:



Una visita de rutina es una revisión médica completa. **No se trata solo de vacunas.** Las visitas de rutina ayudan a asegurar que su bebé, hijo pequeño o adolescente estén creciendo de manera saludable. Si el PCP de su hijo encuentra un problema, se debe tratar y controlar con prontitud.

Obtener una visita de rutina es fácil. Llame al PCP de su hijo para programar una consulta. Las visitas de rutina **no tienen costo alguno** para los niños desde su nacimiento hasta los 21 años. Asegúrese de que sus hijos reciban revisiones médicas **en cada una** de las siguientes edades:

- De 3 a 5 días
- 1 mes
- 2 meses
- 4 meses
- 6 meses
- 9 meses
- 12 meses
- 15 meses
- 18 meses
- 24 meses
- 30 meses

Los niños y los jóvenes entre los 3 y los 21 años deben tener una visita de rutina todos los años.

Servicios de telesalud



Puede obtener la ayuda que necesita directamente desde su casa. Las consultas de telesalud están disponibles con MDLIVE® sin costo para los miembros. Los servicios de telesalud de MDLIVE son adicionales a los servicios de telesalud que su proveedor de atención primaria podría ofrecer. Los médicos de MDLIVE están capacitados para realizar visitas virtuales. Pueden ayudar 24/7/365 con más de 80 afecciones de rutina, como:

- Síntomas de resfriado
- Problemas respiratorios.
- Dolor de garganta.
- Y más.

Para inscribirse en MDLIVE o conectarse con un proveedor de atención médica de MDLIVE:

Visite www.mdlive.com/acfl.

Llame al **1-877-601-0641**.

MDLIVE es solo para atención médica de rutina. Si tiene una emergencia, llame al **911**.

Transporte hacia y desde sus consultas



Puede obtener transporte para cosas como visitas médicas y de atención de la salud conductual, diálisis, radiografías, análisis de laboratorio, visitas de atención médica de urgencia, visitas a la farmacia y mucho más.

Para obtener transporte que no sea de emergencia, llame a **Servicios de Transporte** al **1-855-371-3968**. Asegúrese de llamar **al menos dos días** antes de su consulta.

Contacte a Servicios de Transporte para obtener información sobre el programa de reembolso por millaje.

Para **cancelar** un viaje, llame a Servicios de Transporte tan pronto como sea posible.

Sus beneficios de farmacia

Como miembro de AmeriHealth Caritas Florida, tiene beneficios para cubrir sus recetas médicas **sin costo alguno para usted**, incluso algunos medicamentos de venta libre (OTC).



Cuando tenga una receta médica, llévela a una farmacia que participe en la red de AmeriHealth Caritas Florida. Visite nuestro sitio web o llame a Servicios al Miembro para obtener información sobre las farmacias participantes cerca de usted. Si está en la farmacia y tiene problemas para que le entreguen sus medicamentos, **no se vaya de la farmacia**. Llame a Servicios de Farmacia al Miembro al **1-855-371-3963** para obtener ayuda.

Atención de la salud conductual

Cubrimos muchos servicios que pueden ayudar con los problemas que pueda estar enfrentando, como la ansiedad, la depresión o el consumo de sustancias. No necesita una derivación para obtener los servicios de la salud conductual. Para recibir ayuda para encontrar un proveedor, puede usar el directorio de proveedores en **www.amerihealthcaritasfl.com** o llamar a Servicios al Miembro de salud conductual al **1-855-371-3967**.



Recursos de ayuda

Equipo de alcance y respuesta rápida

Nuestras enfermeras y conectores de atención pueden ayudarlo con sus necesidades más urgentes, como programar una consulta u organizar servicios. Simplemente llame al número gratuito de Respuesta Rápida al **1-855-371-8072** de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m., hora del Este.

Programa de maternidad Bright Start®



BRIGHTSTART®

Nuestras enfermeras del programa de maternidad pueden apoyarla durante su embarazo. Tenemos recursos para usted, infórmenos si queda embarazada. Llame sin cargo a Bright Start al **1-855-371-8076** de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m., hora del Este.

Administración de cuidados

Tenemos muchos programas para ayudarlo con enfermedades y afecciones a largo plazo, como asma, diabetes, cáncer, enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), enfermedades cardiovasculares y tratamiento del dolor. Le brindamos estos programas sin costo alguno para usted. El equipo de administración de cuidados trabaja de manera personalizada con usted. Simplemente llámenos sin cargo al **1-855-371-8072** de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m., hora del Este.



Otras necesidades

¿Necesita ayuda con alimentos, alojamiento u otras necesidades básicas? Permítanos ayudarlo a ponerlo en contacto con los recursos comunitarios que necesita. Solo llame a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800**. También puede visitar nuestro sitio web en **www.amerihealthcaritasfl.com** y hacer clic en Community Resources (Recursos de la comunidad) para utilizar nuestra herramienta de búsqueda de recursos comunitarios.

¿Necesita un teléfono inteligente?



Como miembro de AmeriHealth Caritas Florida, si reúne los requisitos, puede obtener un teléfono inteligente* sin costo alguno para usted. Incluye datos y minutos mensuales, mensajes de texto ilimitados y llamadas a Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Florida.

Para inscribirse en este beneficio y obtener su teléfono, llame a nuestro socio SafeLink al **1-877-631-2550** y mencione el código promocional **AMERIHEALTH**. SafeLink está disponible de lunes a sábado de 8 a.m. a 10 p.m., ET y domingo de 8 a.m. a 7 p.m. hora del Este.

*Límite de uno por hogar.

Gane premios por sus comportamientos saludables



¿Sabía que **puede ganar tarjetas de regalo** por cumplir ciertas metas de salud a través de los programas Healthy Behaviors (comportamientos saludables)? Usted (o su hijo, si es miembro) puede inscribirse en más de un programa de comportamientos saludables (si califica) y recibir un premio de hasta \$50 por programa por año. Visite nuestro sitio web o llame a Servicios al Miembro para conocer más sobre nuestros programas de comportamientos saludables.

¡Siga en contacto!



Si se muda o cambia su número telefónico, asegúrese de hacernos saber cómo podemos contactarlo para darle información sobre su salud y sus beneficios. Para actualizar su información de contacto, llame a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800**.

También debe actualizar su información de contacto con los siguientes organismos:

- Departamento de Niños y Familias: **1-866-762-2237** de lunes a viernes de 7 a.m. a 6 p.m., hora del Este.
- Administración del Seguro Social: **1-800-772-1213** de lunes a viernes de 8 a.m. a 7 p.m., hora del Este.

Números de teléfono importantes disponibles 24/7/365

- Servicios al Miembro: **1-855-355-9800**
(TTY **1-855-358-5856**)
- Línea de enfermería las 24 horas del día, los 7 días de la semana: **1-855-398-5615**
- Servicios de transporte: **1-855-371-3968**
- Servicios al Miembro de farmacia: **1-855-371-3963**
- Servicios al Miembro de salud conductual: **1-855-371-3967**

Denuncie los fraudes y abusos

Informar sobre fraudes y abusos es una obligación legal. El fraude es una declaración falsa de alguien que lo hace conscientemente. El abuso se da cuando alguien no sigue las normas, aunque puede no ser intencional. Esto malgasta dinero. Si considera que alguien está abusando del sistema Medicaid, debe denunciarlo. Para obtener más información, consulte su Manual del Miembro. Para denunciar supuestos casos de fraude y abuso, contacte a:



Línea directa para casos de abuso y fraude de AmeriHealth Caritas Florida: **1-866-833-9718**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año (24/7/365)

Correo: Special Investigations Unit
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113

Línea directa para quejas del consumidor de Florida Medicaid: **1-888-419-3456**

Correo electrónico:

MPIComplaints@ahca.myflorida.com

Correo: Medicaid Program Integrity
2727 Mahan Drive, MS#6
Tallahassee, FL 32308

Atención médica preventiva para adultos

Debe acudir al consultorio de su PCP para una revisión médica **por lo menos** una vez al año. Esto podría ayudar a su PCP a encontrar potenciales problemas de salud tempranamente.

Los servicios de salud preventiva incluyen:

- **Salud femenina:** visitas de rutina para mujeres y mamografías.
- **Atención prenatal:** visitas regulares con un proveedor durante el embarazo.
- **Salud para adultos:** visitas de rutina anuales, evaluación de riesgos, exámenes de laboratorio de rutina, asesoría preventiva, dieta y ejercicios, y vacunas para adultos.



This information is available for free in other languages. Please contact our customer service number at **1-855-355-9800** or TTY **1-855-358-5856**, 24 hours a day, 7 days a week.

Esta información está disponible en otros idiomas de forma gratuita. Comuníquese con nuestro número de servicio al cliente al **1-855-355-9800** o TTY **1-855-358-5856**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Enfòmasyon sa a disponib gratis nan lòt lang. Tanpri rele sèvis kliyan nou an nan nimewo **1-855-355-9800** oswa TTY **1-855-358-5856**, 24 sou 24, 7 sou 7.

Todas las imágenes se utilizan bajo licencia solo con fines ilustrativos. Todas las personas que se muestran son modelos.

ACFL_221853100-1-1

