



Su guía personal para lograr una mejor salud

# Manual del Miembro

para los servicios integrados de salud

**CARE IS THE HEART  
OF OUR WORK.®**

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

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



## Índice

---

Atención médica coordinada.....	2
Bienvenida a AmeriHealth Caritas Louisiana.....	3
Cómo nos puede ayudar.....	4
Cómo obtener información.....	5
Primeros pasos.....	6
Beneficios y servicios.....	8
Cómo obtener atención para su familia.....	23
Programas especiales.....	27
Cómo obtener atención.....	31
Autorización previa.....	33
Servicios que no están cubiertos.....	34
Otros beneficios y servicios.....	35
Pérdida de los beneficios.....	38
Derechos y responsabilidades del miembro.....	39
Prácticas de privacidad.....	42
Última voluntad médica.....	43
Quejas formales, apelaciones y audiencias justas del miembro.....	44
Fraude, despilfarro y abuso.....	47
Situaciones especiales.....	48
Mi diario médico personal.....	50
Notas.....	54
Lista de números útiles.....	55

## Atención médica coordinada

---

### Atención médica coordinada:

#### Por qué es importante para usted y su familia

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

- Es probable que usted o los miembros de su familia que tengan beneficios de Medicaid ahora formen parte de un plan médico. En su caso, ese plan médico se llama AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Cada persona que sea miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana tendrá un proveedor de atención primaria o PCP, para abreviar. No hay límites en el número de visitas al médico.
- Siempre que necesite un médico especialista, 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 saber mantenerse saludable.
- Le ayudaremos a encontrar apoyo en su comunidad mientras usted trabaja para mantener la buena salud de su familia o incluso mejorarla.
- Tendrá a alguien con quien hablar a cualquier hora del día o de la noche. Podemos ayudarle a encontrar la atención que necesita y responder a sus preguntas relacionadas con la salud.

Como usted ahora es parte de AmeriHealth Caritas Louisiana, es importante que comprenda bien cómo funciona su nuevo plan médico. Por favor continúe leyendo este manual. ¡Le dará información sobre cómo obtener la atención médica que usted y su familia se merecen!

### Acerca de nosotros

- AmeriHealth Caritas Louisiana se dedica a la atención médica de calidad en su comunidad.
- AmeriHealth Caritas Louisiana es una organización de cuidado administrado (MCO) que gestiona los servicios de atención médica para sus miembros. Queremos ayudarle a usted y a los miembros de su familia a estar saludables.
- Queremos asegurarnos de que usted y su familia reciban un trato respetuoso y que los servicios médicos se brinden de manera privada y confidencial.
- Estamos aquí para brindarle apoyo. Su salud es nuestra salud. Su comunidad saludable es nuestra comunidad saludable.
- Nos dedicamos a construir una comunidad resistente a los desastres en la que todos podamos vivir y trabajar. Esto significa que permanecemos fuertes y nos recuperamos ante las catástrofes.

### Nuestra misión

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

- Recibir atención.
- Mantener una buena salud.
- Desarrollar comunidades saludables.

### Cómo podemos ayudarlo

Si necesita ayuda o tiene alguna pregunta, puede llamar al **1-888-756-0004** para hablar con un representante de Servicios al Miembro las 24 horas del día, los 7 días de la semana, o puede visitar el Centro del Miembro en [www.amerihealthcaritasla.com](http://www.amerihealthcaritasla.com).

Podemos ayudarlo con preguntas como:

- ¿Cómo puedo obtener atención médica?
- ¿Cómo selecciono a mi proveedor de atención primaria (PCP)?
- ¿Cómo puedo obtener mis registros médicos?
- ¿Qué servicios y beneficios están cubiertos?
- ¿Cómo puedo obtener información sobre servicios para necesidades especiales?
- ¿Qué debo hacer si recibo una factura?
- ¿Cómo puedo presentar una queja formal?
- ¿Cómo obtengo una lista de proveedores de AmeriHealth Caritas Louisiana?
- ¿Cómo puedo obtener información sobre los servicios para la salud mental y el abuso de sustancias tóxicas?

## Cómo nos puede ayudar

### Necesitamos que nos ayude

Es importante que recuerde:

- Informarles 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 su número de teléfono.
  - Usted o uno de sus hijos tienen otro seguro médico.
  - Padece de 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 identificación. El mal uso de su tarjeta de identificación, incluso prestarla, venderla o dársela a otros, podría dar lugar a la pérdida de sus beneficios de Medicaid y/o a acciones legales.
- Presentar su tarjeta de identificación de miembro cuando use servicios de atención médica.
- Conocer los servicios y los 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 cuidado que su proveedor médico le proporciona. Esto incluye:
  - Programar consultas con su proveedor de atención médica.
  - Cancelar la consulta cuando no pueda ir a una consulta programada.

- Proporcionarle a su proveedor médico su información e historial médico correcto.
- Llamar a AmeriHealth Caritas Louisiana si tiene preguntas.
- Tratar con respeto y dignidad a los proveedores médicos y al 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 queja formal del miembro (vea la **página 44**) si tiene un 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 simplificado su búsqueda en nuestro sitio web. Visite [www.amerhealthcaritasla.com](http://www.amerhealthcaritasla.com) para encontrar:

- 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 para 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.
- Preguntas frecuentes.
- Información de contacto.
- El Portal del miembro, un sitio seguro para obtener información relacionada con su atención médica.
- Boletines informativos para miembros.



## Cómo obtener información

---

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

---

Nuestro Centro del Miembro del sitio web 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](http://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 de **Bright Start Plus**® contiene herramientas de atención médica, educación y recordatorios. La aplicación le conecta directamente con útiles recursos de AmeriHealth Caritas Louisiana. Si está embarazada, también puede utilizarla para realizar un seguimiento del embarazo y conocer los hitos y los síntomas.

Ambas aplicaciones se encuentran disponibles para teléfonos iPhone o Android. Para obtenerlas, visite Google Play™ store o Apple App Store®. (Pueden aplicarse las tarifas habituales de mensajes y datos.)

### En otros idiomas y formatos

AmeriHealth Caritas Louisiana cuenta con publicaciones para miembros escritas en idiomas distintos al inglés y en otros formatos para las personas con impedimentos visuales. Estas publicaciones son gratuitas. 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 realizarse cara o cara o por teléfono. Este servicio también está disponible cuando está en una consulta con su médico. Los servicios de interpretación estarán disponibles sin costo para los proveedores de la red que tratan a miembros que no hablan inglés. Usted tiene derecho a recibir atención médica en un idioma que entienda; no se le debe pedir que proporcione su propio intérprete. Llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004** si necesita ayuda con cualquiera de los servicios de idiomas. Servicios al Miembro también puede ayudarle a cambiar 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.**

---

## Primeros pasos

**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 a 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 sus 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)**. También puede inscribirse en **www.healthy.la.gov**.

Tenga en cuenta: una vez que esté inscrito en un plan, tendrá 90 días a partir de la fecha de matasellos del Aviso de Inscripción para cambiar de plan (desafiliarse). Durante este período, puede cambiar de plan por cualquier motivo. Si opta por no cambiar de plan en este período de 90 días, quedará bloqueado en dicho plan hasta el próximo período anual de inscripción abierta.

Hay situaciones en las que se le permite cambiar de plan durante el período de bloqueo 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 7 días de la semana.

### Su tarjeta de identificación de AmeriHealth Caritas Louisiana

Después de inscribirse en AmeriHealth Caritas Louisiana, usted recibirá una tarjeta de identificación

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 identificación de miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana le ayudará a acceder a todos los beneficios y los servicios que AmeriHealth Caritas Louisiana cubrirá para usted.

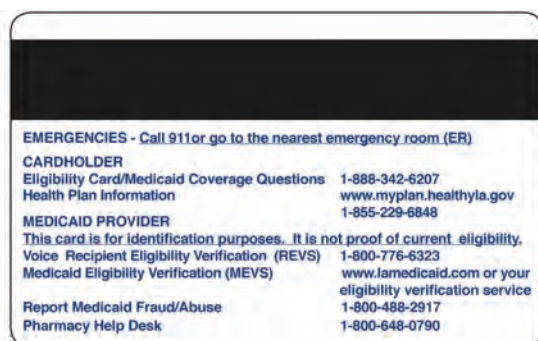
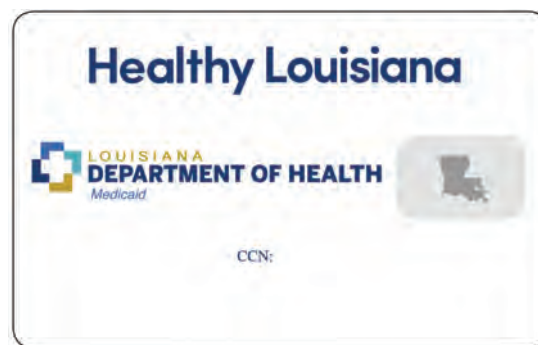
Su tarjeta de identificación de miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana es muy importante; téngala con usted en todo momento.

Cada miembro de la familia tendrá su propia tarjeta de identificación de AmeriHealth Caritas Louisiana. Al recibir su tarjeta de identificación por correo, revise toda la información de 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 7 días de la semana.

### La tarjeta de identificación del Departamento de Salud de Louisiana

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

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



## Primeros pasos

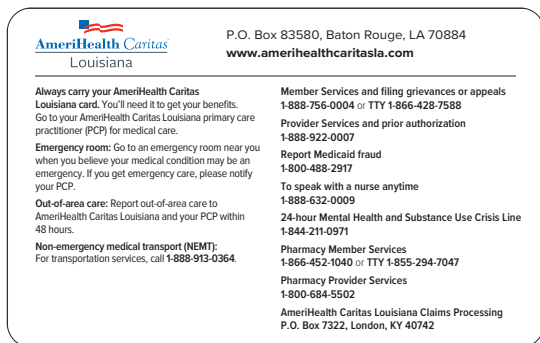
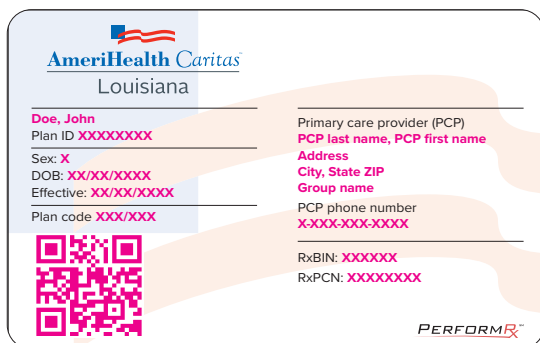
### Lo que usted debe saber sobre sus tarjetas de identificación de seguro médico

Para asegurarse de recibir todos los beneficios y los servicios para los que es elegible, lleve sus tarjetas de seguro médico con usted en todo momento. Es posible que tenga que mostrar todas sus tarjetas de seguro médico en las visitas al consultorio médico o en la farmacia. Estas tarjetas incluyen:

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

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

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



## Reembolso de servicios médicos

Usted podría obtener el reembolso (devolución de dinero) de los gastos médicos cubiertos por Medicaid que 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 identificación de miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana.

Para calificar para el reembolso, las facturas deben:

- Ser por servicios o artículos recibidos entre su fecha de elegibilidad para Medicaid y la fecha en que reciba su tarjeta de identificación de miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Ser por servicios o artículos cubiertos por Medicaid de Louisiana en la fecha de servicio.
- Ser extendidas por un proveedor que participa en la red Medicaid de Louisiana en la fecha del 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 los gastos cumplen con los requisitos anteriores, pida a su proveedor que le reembolse el monto que pagó de su bolsillo y que 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 identificación de miembro o paquete de bienvenida de AmeriHealth Caritas Louisiana, lo que reciba primero. Si sus gastos reúnen los requisitos, debe enviar copias de sus facturas dentro de los 15 días a:

**AmeriHealth Caritas Louisiana  
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

### Beneficios y servicios de AmeriHealth Caritas Louisiana

El plan estatal Medicaid de Louisiana determina los beneficios y los servicios cubiertos que reciben las personas con Medicaid. Sus beneficios y sus servicios dependen de su edad y del 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 alguno de los siguientes:

- Los servicios sean 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.

Los beneficios de AmeriHealth Caritas Louisiana con los que usted cuenta incluyen los siguientes servicios, entre otros:

- La atención médica de emergencia siempre está cubierta, ya sea que la brinde un proveedor que pertenezca o no pertenezca a la red.
- Servicios posteriores a la estabilización (cuidado 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.
- Servicios de planificación familiar.
- Servicios de Evaluación Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT).
- Servicios médicos de emergencia.
- Servicios por enfermedades contagiosas.
- Equipo médico duradero, prótesis, ortótica y ciertos insumos.
- Servicios odontológicos de emergencia prestados en un ámbito hospitalario ambulatorio.
- Transporte médico de emergencia y no de emergencia.
- Servicios de salud domiciliaria.
- Servicios de cuidado personal (edades 0 a 20).
- Servicios de hospicio.
- Servicios para la salud mental y por consumo de sustancias tóxicas.
- Servicios clínicos.
- Servicios de médicos.
- Servicios relacionados con el embarazo.
- Servicios de enfermeras parteras.
- Servicios de enfermería familiar y pediátrica.
- Servicios de enfermeras matriculadas de práctica avanzada.
- Servicios quiroprácticos (para miembros de 0 a 20 años de edad).
- Servicios en un Centro de salud con calificación federal (FQHC).
- Servicios en una clínica de salud rural (RHC).
- Inmunizaciones (vacunas) para niños y adultos.
- Servicios en la etapa final de la enfermedad renal.
- Servicios ampliados de salud a domicilio (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 cuidado pediátrico diario.
- Hospicio.
- 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.

## Beneficios y servicios

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

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

<b>Más beneficios y servicios cubiertos por AmeriHealth Caritas Louisiana a partir del 1 de enero de 2021*</b>		<b>Contacto</b>	
<b>Beneficio</b>		<b>Contacto</b>	
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 <b>1-888-756-0004</b> .	
Programa de habilidades para la vida Pathway to Work		Servicios al Miembro al <b>1-888-756-0004</b> .	
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 <b>1-888-756-0004</b> . Otro apoyo gratuito: Línea directa para Tobacco Smoking Cessation (Dejar de usar tabaco) al <b>1-800-LUNG-USA (1-800-586-4872)</b> . Clínicas Freedom From Smoking (Libres de humo) al <b>1-800-LUNG-USA (1-800-586-4872)</b> . Línea de ayuda para dejar de fumar al <b>1-800-QUIT-NOW (1-800-784-8669)</b> . Línea web de Freedom From Smoking (Libres de humo) en <a href="http://www.ffsonline.org">www.ffsonline.org</a> .	
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 <b>1-888-756-0004</b> .	
<b>Programa de control de peso para adultos:</b> <b>Programa Make Every Calorie Count (Haga que cada caloría cuente)</b> Los miembros que se inscriben en el programa reciben: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dos visitas al año con un nutricionista matriculado.</li> <li>• Una membresía de gimnasio.</li> </ul>	<b>Programa de control de peso para niños:</b> <b>Programa Make Every Calorie Count (Haga que cada caloría cuente)</b> Los niños inscritos en el programa reciben: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dos visitas al año con un nutricionista matriculado.</li> <li>• Una membresía de gimnasio.</li> </ul>	Servicios al Miembro al <b>1-888-756-0004</b> .	
<b>Ayuda adicional con la medicación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un suministro escolar, como un segundo inhalador, y EpiPen® y medidores para pruebas de diabetes.</li> <li>• Insulina.</li> <li>• Agujas para insulina.</li> <li>• Lancetas.</li> <li>• Tiras reactivas</li> <li>• Hisopos de alcohol.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Glucagón.</li> <li>• Medicamentos para el TDAH: solo de liberación inmediata.</li> <li>• Diastat.</li> <li>• Espaciadores.</li> <li>• Comodidad y reducción de copagos para determinados medicamentos.</li> </ul>	Servicios al Miembro al <b>1-888-756-0004</b> .
<b>Programa para el manejo del dolor en adultos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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).</li> </ul>		Servicios al Miembro al <b>1-888-756-0004</b> .	
Circuncisiones para niños recién nacidos.		Servicios al Miembro al <b>1-888-756-0004</b> .	

\* 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.

## Beneficios y servicios

### Más beneficios y servicios cubiertos por AmeriHealth Caritas Louisiana a partir del 1 de enero de 2021\*

Beneficio	Contacto
<p><b>Tarjeta CARE de AmeriHealth Caritas Louisiana</b></p> <p>Puede ganar recompensas haciendo cosas que lo ayudan a mantenerse saludable como parte de nuestro programa de recompensas Health Care Rewards. Los fondos se pueden colocar en nuestra tarjeta CARE recargable de AmeriHealth Caritas Louisiana.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• \$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.</li> <li>• \$20 para los miembros mayores de 21 años que realizan una visita al proveedor de atención primaria (PCP) anualmente.</li> <li>• \$20 por seis visitas de rutina desde el nacimiento hasta los 15 meses.</li> <li>• \$20 por visitas anuales de rutina para niños de 2 a 20 años de edad.</li> <li>• \$10 por una prueba de detección de cáncer cervical mujeres (21 – 64 años).</li> <li>• \$10 por una prueba de detección de cáncer colorrectal (50 – 75 años).</li> <li>• \$5 por una vacuna antigripal.</li> <li>• \$25 por una visita prenatal en sus primeras 12 semanas de embarazo.</li> <li>• \$20 por una visita posparto 7 – 84 días después del parto.</li> <li>• \$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</li> <li>• \$10 por una evaluación de seguimiento luego de una hospitalización debido a la salud del comportamiento (límite de 3 por año).</li> <li>• \$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).</li> </ul>	<p>Llame a Servicios al Miembro al <b>1-888-756-0004</b> (las 24 horas del día, los 7 días de la semana)</p>

\* 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 sean elegibles para acceder a todas las recompensas indicadas. 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). Considere que esto es 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, y
  - Manejo de la abstinencia supervisada médicamente.

## Beneficios y servicios

- Enfermeros profesionales. Se les permite hacer muchas cosas que hacen los médicos. 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.
  - Médicos residentes.
  - Enfermeros profesionales.
  - Enfermeras parteras.

Si necesita ayuda para buscar un nuevo PCP, vaya a [www.amerhealthcaritasla.com](http://www.amerhealthcaritasla.com) y haga clic en 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, además de certificaciones profesionales. También puede llamar a Servicios al Miembro si desea recibir una copia impresa del Directorio de proveedores o si quiere obtener ayuda para encontrar un proveedor por teléfono. También puede ir a [www.myplan.healthy.la.gov](http://www.myplan.healthy.la.gov) para encontrar el último Directorio de proveedores.

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 miramos a su PCP anterior para ver 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 alguno de los miembros 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 48** de este manual. Puede cambiar su PCP en cualquier momento y por cualquier motivo. En algunos casos, si usted tiene una enfermedad o afección degenerativa o incapacitante que pone en riesgo 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 a un obstetra (OB) como su PCP. Llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004** para cambiar su PCP, o vaya a la **página 48** 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 hacerlo, 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.

## Beneficios y servicios

### Su PCP le ayudará a mantenerse saludable

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

- Conocerá su historial médico y mantendrá sus expedientes médicos al día.
- Responderá preguntas sobre su salud.
- Le proporcionará información sobre la alimentación y las dietas saludables.
- Le aplicará las vacunas y le hará las pruebas de detección que necesite.
- Le ayudará a obtener atención de otros proveedores, si fuera necesario.
- Encontrará problemas antes de que sean graves.
- Será un defensor del paciente.
- Proporcionará servicios de Evaluación Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT) a los miembros menores de 21 años. Consulte la sección Cuidado para su hijo: Evaluación Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT) en la [página 26](#) para obtener más información.
- Proporcionará tratamiento preventivo para afecciones como diabetes, presión arterial alta, asma y alergias.

### ¿Nuevo miembro? Recuerde:

- ✓ Hacer una consulta con su PCP de inmediato. El número de teléfono de su PCP está en su tarjeta de identificación.
- ✓ Si ha elegido un nuevo PCP, pídale a su PCP antiguo que envíe sus registros médicos a su nuevo PCP.
- ✓ Realizar chequeos médicos periódicos.

### Cómo ponerse en contacto con su PCP

Puede llamar a su PCP por problemas médicos las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Es importante que sea puntual con su consulta. Si usted va a llegar tarde o necesita cancelar la consulta, llame al consultorio del PCP con anticipación e informe al consultorio médico. Si necesita cambiar su consulta, trate de darle aviso al consultorio del PCP con al menos 24 horas si necesita cambiar la consulta. Por lo general, el tiempo de espera para ver al proveedor no debe exceder los 45 minutos. A continuación, se enumeran las normas para las consultas que hemos establecido con nuestros PCP

Normas de accesibilidad a las consultas médicas	
Atención médica	Estándares de AmeriHealth Caritas Louisiana
Se debe programar la atención de rutina o la atención preventiva	Dentro de las 6 semanas de la llamada del miembro
Se deben programar visitas por enfermedad no urgente	Dentro de las 72 horas o antes si la afección empeora
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 estar disponible la atención de un PCP o un PCP de turno después del horario habitual de atención	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana



## Beneficios y servicios

### Atención de urgencia y de emergencia

La atención de emergencia es la atención médica que necesita de inmediato para tratar una lesión o enfermedad repentina y grave. 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 por una afección que, sin tratamiento, podría convertirse en una emergencia.

### Cómo y dónde recibir atención

¿Es una emergencia?		
Sí. Reciba atención ahora.	No lo sé. Llame primero.	No. Reciba atención pronto.
<p><b>Llame al 911 si tiene problemas como:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dolor de pecho.</li> <li>• Asfixia.</li> <li>• Intoxicación.</li> <li>• Herida grave o sangrado abundante.</li> <li>• No poder respirar bien.</li> <li>• Espasmos o convulsiones severos.</li> <li>• Pérdida del habla.</li> <li>• Fractura de huesos.</li> <li>• Quemaduras severas.</li> <li>• Sobredosis de drogas.</li> <li>• Pérdida repentina de la sensibilidad o imposibilidad de moverse.</li> <li>• Mareos severos, desmayos o pérdida del conocimiento.</li> <li>• Fuertes sentimientos de querer hacerse daño a usted mismo o a otra persona, o pensamientos de suicidio.</li> </ul>	<p><b>Antes de ir a la sala de emergencias:</b></p> <p>Llame a su médico o a la Línea de enfermeros de AmeriHealth Caritas Louisiana al <b>1-888-632-0009</b> o a la Línea de Salud mental y crisis por consumo de sustancias tóxicas al <b>1-844-211-0971</b>.</p>	<p><b>Llame a su médico o a la Línea de enfermeros 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:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esguinces.</li> <li>• Fiebre.</li> <li>• Dolor de garganta.</li> <li>• Tos.</li> <li>• Dolor de oído.</li> <li>• Dolor estomacal.</li> <li>• Vómitos.</li> <li>• Diarrea.</li> <li>• Sarpullido.</li> <li>• Depresión o ansiedad.</li> </ul>
<p><b>La Línea de enfermeros de AmeriHealth Caritas Louisiana atiende las 24 horas del día, los 7 días de la semana: 1-888-632-0009</b></p> <p>Esto tiene el fin de ayudarlo a informarse sobre su afección. No tiene el fin de sustituir a su médico. Si tiene preguntas, hable con su médico. Si piensa que necesita ver a un médico debido a algo que leyó en esta información, por favor llame a su médico. Nunca deje de obtener atención médica ni espere para obtenerla debido a algo que leyó en este material.</p>		

### Visitas al consultorio del proveedor de atención primaria (PCP)

AmeriHealth Caritas Louisiana cubre sus visitas a los PCP de 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, debe realizarse controles médicos periódicos. Su PCP debe programar su control médico dentro de las 6 semanas de la fecha en que llama para solicitar la consulta para el control médico. Cuando usted tiene controles médicos periódicos, ayuda a hacer de su PCP su hogar médico.

## Beneficios y servicios

### Consultas de atención por enfermedad no urgente

La atención por enfermedad no urgente ocurre 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 empeora.

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 las vacunas y pruebas de detección.
Si usted o su hijo tienen de 11 a 20 años de edad	Es posible 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 Papanicolaou cada 3 o 5 años según la edad o la indicación del médico.
Si se enteró de que está embarazada	Llame a su obstetra o ginecólogo (OB/GIN) de inmediato. Consulte la <b>página 23</b> 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 de edad 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 colorrectal.

## Beneficios y servicios

---

### Línea de enfermeros 1-888-632-0009

Nuestra Línea de enfermeros es un servicio confidencial al que puede llamar las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Puede llamar en días feriados o durante el fin de semana.

Los enfermeros capacitados podrán responder 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 dentales o de la vista.

Cuando llame a la Línea de enfermeros sin cargo, ellos:

- 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 preguntas sobre vacunas, pruebas o procedimientos.
- Le hablarán sobre los programas y los servicios que pueden ayudarle a manejar su salud.

La Línea de enfermeros 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.amerhealthcaritasla.com](http://www.amerhealthcaritasla.com) bajo Números importantes

Recuerde, la Línea de enfermeros no reemplaza a su médico. Siempre haga el 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.amerhealthcaritasla.com](http://www.amerhealthcaritasla.com) y haga clic en “Your Link to Health Education” (Su enlace a la educación para la salud) para obtener más información.

---

### Cómo obtener atención médica de especialistas

Si tiene un problema médico especial, su PCP puede derivarle 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 sanguíneos (hematólogos).
- Médicos de los pies (podólogos).
- Médicos de la vista (oftalmólogos).
- Médicos para el cáncer (oncólogos).
- Cirujanos.
- Proveedores de la salud mental y para el consumo de sustancias tóxicas.

Su PCP puede ayudar a que elija a un especialista y a que programe una consulta. Para obtener una lista de especialistas de AmeriHealth Caritas Louisiana visite [www.amerhealthcaritasla.com](http://www.amerhealthcaritasla.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. Puede encontrar información como 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 los especialistas que están en nuestra red. No hay límite en el número de veces que puede ver al especialista. Hable con su PCP si considera que necesita ver a un especialista. Si el especialista cree que usted necesita una cirugía u otro tratamiento especial, usted puede pedir ver a otro especialista. A esto se le llama una “segunda opinión”. Una segunda opinión es un servicio cubierto sin costo para usted.

## Beneficios y servicios

### Especialistas fuera de la red

Si AmeriHealth Caritas Louisiana no dispone de un especialista dentro de la red que pueda tratar su problema de salud, usted tiene derecho a pedir ver un especialista que no esté 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 autorización previa. Pídale a su PCP que llame. Consulte la sección “Autorización previa” en la [página 33](#) para obtener más información. Si recibe la aprobación para obtener un servicio cubierto que se brinde fuera de la red, usted no pagará 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 emergencias, AmeriHealth Caritas Louisiana ofrece transporte para casos que no son emergencias (llamado NEMT) a las consultas cuando usted está recibiendo servicios médicos y otra atención médica necesaria. Nos aseguraremos de que obtenga 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 si alguna de las situaciones siguientes le corresponden:

- Está confinado a 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 las 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.amerhealthcaritasla.com](http://www.amerhealthcaritasla.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 cuando hay una emergencia, debe llamar primero a su PCP antes de ir al hospital. Su PCP se asegurará de que usted reciba la atención que necesita.

### Cuidado médico domiciliario

Cuando su PCP o especialista piensa que necesita atención en casa, él o ella pueden pedir un enfermero a domicilio o un ayudante para usted. El cuidado médico domiciliario necesita autorización previa (aprobación previa) por parte de AmeriHealth Caritas Louisiana. La agencia de cuidado médico domiciliario solicitará la autorización previa a AmeriHealth Caritas Louisiana.

### Servicios en 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. El programa de tarifa por servicio de Medicaid de Louisiana cubrirá su atención en el centro de enfermería si se aprueba su solicitud. Si se le admite a un centro de enfermería para recibir servicios de rehabilitación (por ejemplo, terapia física), usted mantendrá la cobertura de AmeriHealth Caritas Louisiana.

## Beneficios y servicios

### Equipos médicos duraderos (DME) y suministros médicos

AmeriHealth Caritas Louisiana cubre los equipos médicos duraderos (DME) médicamente necesarios y los suministros médicos. Los DME y los suministros deben contar con la cobertura del programa Healthy Louisiana. Los suministros médicos y los DME deben tener la autorización previa de AmeriHealth Caritas Louisiana. Consulte la sección Autorización previa en la [página 33](#) para obtener más información.

Los suministros médicos habitualmente son artículos desechables que cumplen un propósito médico. Los suministros:

- Se utilizan principalmente para un propósito médico.
- 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.

Por lo general, los DME son artículos y/o dispositivos destinados a ser utilizados más de una vez y:

- 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.

### Servicios de farmacia

Los miembros de AmeriHealth Caritas Delaware 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.amerhealthcaritasla.com](http://www.amerhealthcaritasla.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 **1-866-452-1040**.

### Recetas médicas

Su médico le dará una receta 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 (listado 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, Medicaid de Louisiana 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 edad. Es posible que no se cubran ciertos medicamentos antes de probar otros primero. Si su médico considera que usted necesita recibir un determinado medicamento antes de probar otro, él puede solicitarlo mediante el proceso de autorización previa de AmeriHealth Caritas Louisiana. Si un 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.amerhealthcaritasla.com/pharmacy](http://www.amerhealthcaritasla.com/pharmacy).

### Autorización previa (aprobación previa)

Algunos medicamentos presentes en la PDL 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 también le explicará cómo presentar una apelación si desea hacerlo.

## Beneficios y servicios

### 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 cesarán 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.
\$1.00 por \$10.01 a \$25.00.
\$2.00 por \$25.01 a \$50.00.
\$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.

Debido a la emergencia pública por la COVID-19, no tiene que pagar los copagos en este momento.

### Beneficios de farmacia para el cuidado preventivo

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 identificación de miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana cuando obtenga sus medicamentos bajo receta. Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro de farmacia al **1-866-452-1040**, 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 “carga por servicio” u otro plan de Healthy Louisiana.

Podrá continuar con los medicamentos siguientes durante 90 días:

- Antidepresivos y antipsicóticos.
- La medicación que le receten en un centro estatal de tratamiento de la salud mental, siempre que sea médicamente necesaria y no sea perjudicial para usted.

### Farmacias participantes

Puede obtener servicios de farmacia en cualquier farmacia de la red 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 **1-866-452-1040**. También puede visitar nuestro sitio web [www.amerihhealthcaritasla.com](http://www.amerihhealthcaritasla.com). Vaya a Farmacia y luego a Buscar una farmacia.

### Servicios de farmacia al miembro

Si tiene preguntas, llame a Servicios de Farmacia al Miembro **1-866-452-1040**. Los usuarios TTY pueden llamar al **1-855-294-7047**.

### Atención odontológica

La atención odontológica es una parte muy importante para mantenerse saludable a cualquier edad, pero especialmente para los niños pequeños. 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](http://www.DentaQuest.com) o a MCNA en [www.mcnala.net](http://www.mcnala.net).

## Beneficios y servicios

Los adultos son elegibles para lo siguiente cada año:

- Dos exámenes dentales con limpiezas.
- Una serie de radiografías al año.
- El beneficio odontológico total es de \$500 por año e incluye hasta \$275 para empastes y extracciones.

Los miembros también son elegibles para procedimientos de cirugía oral médicamente necesarios cuando se requieren como parte del tratamiento de una lesión, o el tratamiento de una enfermedad relacionada con la cabeza o el cuello. Los adultos también son elegibles para el programa Adult Denture (dentadura postiza para adultos) 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 7 días de la semana.

### Cuidado de los ojos

Los exámenes de la vista periódicos son importantes. Llame a su oftalmólogo 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 de 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 referencia médica 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 de cuidado de la vista para adultos

Los adultos reciben un examen ocular con un copago de \$0 y una asignación de \$100 para anteojos graduados o lentes de contacto cada año.

Los adultos pueden obtener lentes de contacto si:

- Son médicamente necesarios.
- No hay otra manera de restaurar su vista.

AmeriHealth Caritas Louisiana no hace reembolsos para lentes de contacto por razones estéticas.

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

### Introducción

AmeriHealth Caritas Louisiana trabaja con proveedores y recursos comunitarios de servicios de salud mental y consumo de sustancias tóxicas. Esto tiene el fin de proveerle el mejor cuidado utilizando métodos comprobados. 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 la salud mental:

- Llamando a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**.
- Visitando nuestro sitio web en [www.amerihealthcaritasla.com](http://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 con dificultades por 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 planeadas, programadas con regularidad a un médico, consejero o terapeuta para hablar acerca de su salud mental. Estos servicios pueden incluir terapia individual, familiar y grupal, y pruebas psicológicas o neuropsicológicas.

## Beneficios y servicios

- **Hospitalización debido al abuso de sustancias tóxicas o por problemas de salud mental:** estos son los servicios más intensivos disponibles. La hospitalización generalmente se produce cuando 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) al **1-877-770-STOP (7867)** o visite <http://ldh.la.gov/index.cfm/page/2253>.
- **Centro médico para el 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 (TMS):** este servicio basado en la familia es para los 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 conductual 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 conductual y que navegan con éxito por el sistema de servicios para la salud conductual. Los PSS se centran en la persona y en la recuperación. Los PSS son intervenciones cara a cara con el miembro presente. Los PSS están diseñados para 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 los miembros de 10 a 18 años de edad y sus familias para ayudarles a concentrarse en problemas conductuales como “pasaje al acto” (acting out). Este servicio se proporciona en el ámbito del hogar o la comunidad. Su objetivo es ayudar a los miembros a cambiar su conducta.
- **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 serias. 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:** se trata de un servicio que puede utilizar a cualquier hora 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



## Beneficios y servicios

y alcohol. Es posible que estos servicios se ofrezcan en un hospital, o tal vez no, y su objetivo es ayudarlo 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 para 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 serias 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 cuidado. 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 (incluyendo 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 cuidado, 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 cuidado que 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 ayudarlo a acceder a esos servicios.

Podemos ayudarlo 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 ayudarlo 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 cuidado coordinado (CSOC):** los servicios del sistema de cuidado coordinado (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 riesgo 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 coordinación de la asistencia integral a corto plazo. La coordinación de la asistencia integral significa que queremos que usted tenga un coordinador para 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.

## Beneficios y servicios

Normas de accesibilidad a las consultas médicas	
Consumo de sustancias tóxicas y salud mental	Normas de AmeriHealth Caritas Louisiana
<b>Consultas de rutina o no urgentes:</b> 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.
<b>Atención médica de urgencia:</b> 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. La consulta debe programarse dentro de las 48 horas de su solicitud.
<b>Emergente, crisis o emergencia:</b> 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 <b>1-844-211-0971</b> .

### Cómo encontrar un proveedor de la salud mental

Si necesita un proveedor de salud mental, puede ingresar a [www.amerhealthcaritasla.com](http://www.amerhealthcaritasla.com) y hacer clic en Buscar un proveedor. 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 obtener 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

La edad de consentimiento para que los miembros de AmeriHealth Caritas Louisiana reciban los servicios para el consumo de sustancias tóxicas y la salud mental como pacientes hospitalizados y ambulatorios es 16. Esto quiere decir que a partir de los 16 años de edad los jóvenes pueden recibir tratamiento para la salud mental con o sin la aprobación de sus padres.

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 North Carolina cubre los siguientes servicios “en lugar de” otros:

- Servicios de cama de observación de 23 horas para adultos mayores de 21 años.
- Atención urgente de la salud conductual.
- Unidades de estabilización de crisis para adultos de 21 años o más.
- Hospitales psiquiátricos independientes para adultos de 21 a 64 años.
- Servicios de inyecciones proporcionados por enfermeras autorizadas para adultos de 21 años o más.
- Programas ambulatorios intensivos de salud mental.
- Respuesta móvil a las crisis.
- Programas de administración de la salud de la población.

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 recibir los servicios de planificación familiar. Usted puede seleccionar médicos y clínicas que no están en la red de AmeriHealth Caritas Louisiana. No necesita una referencia médica para servicios de planificación familiar de rutina.

### Cómo recibir atención si está embarazada

Es importante ver a su obstetra (OB) regularmente mientras está embarazada y asistir a todas sus consultas. 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 en que se enteran de que está embarazada. Su consulta debe estar dentro de los:

- 14 días durante los primeros 3 meses de embarazo (primer trimestre).
- 7 días durante los segundos 3 meses de embarazo (segundo trimestre).

## Cómo obtener atención para su familia

- 3 días durante 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
- Acceder al sitio en línea <https://myplan.healthy.la.gov/>.
- Hacer una consulta con su OB y asistir a todas sus 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 cree que está embarazada, llame a su PCP. Apenas sepa que está embarazada, llame a su obstetra (OB).

### Ayuda para dejar de fumar para embarazadas

AmeriHealth Caritas Louisiana cubrirá el asesoramiento para dejar de fumar y la farmacoterapia como servicios ampliados para mujeres embarazadas. Las sesiones de asesoramiento serán cara a cara con su proveedor de atención primaria (PCP) o su proveedor de obstetricia/ginecología. El asesoramiento para dejar de fumar puede ser proporcionado por otros profesionales médicos apropiados mediante la derivación de su PCP o proveedor de obstetricia/ginecología, pero toda la atención debe ser coordinada.

Durante el período prenatal hasta los 60 días luego del parto, 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.

### 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 el cuidado y 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**. Para TTY, llame al **1-866-428-7588**.

## Cómo obtener atención para su familia

### 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 proporciona información sobre la importancia de:

- Tomar sus vitaminas prenatales con ácido fólico.
- Comer adecuadamente.
- Mantenerse alejada de las drogas, el alcohol y el tabaco.
- Practicar el sexo seguro.

Contamos con información sobre otros servicios, como por ejemplo:

- Comida 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 o salud mental.
- Ayuda con casos de 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](http://www.zipmilk.org).
  - [www.louisianabreastfeeding.org](http://www.louisianabreastfeeding.org).
  - [www.1800251baby.org](http://www.1800251baby.org).
  - [www.lllalmsla.org](http://www.lllalmsla.org).
  - [www.gnobac.org](http://www.gnobac.org) —  
Para los miembros del área metropolitana de New Orleans.
  - [www.acadianabreastfeeding.org](http://www.acadianabreastfeeding.org) —  
Para las miembros del área de Lafayette.
  - [www.breastfeedingnela.com](http://www.breastfeedingnela.com) —  
Para las miembros en el noreste de Louisiana.
- Cuidado domiciliario.
- Ayudarla a entender sus emociones.

Usted puede ser elegible para el cuidado médico domiciliario o 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 corre el riesgo de complicaciones o ha tenido un bebé prematuro antes, un administrador de cuidado de Bright Start de AmeriHealth Caritas Louisiana le ayudará a cuidar su embarazo incluso más de cerca al:

- Llamarla una vez al mes o con más frecuencia, según sea necesario.
- Enviarle información escrita sobre problemas durante el embarazo.
- Ayudarla 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 demasiado temprano, 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. El 17P es un medicamento hormonal para las mujeres embarazadas que ya han tenido un parto prematuro. Médicos OB y enfermeros le dejarán saber si el medicamento 17P puede ayudarla.

## Cómo obtener atención para su familia

### Posparto (luego del nacimiento)

Si se encuentra en un período posparto, asegúrese de:

- Llamar a su OB para hacer una consulta para su chequeo médico posparto. Intente obtener 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 hacer una consulta para su bebé. Su bebé debe tener una consulta cuando tenga 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 utilizando nuestro número sin cargo al **1-888-913-0327**.

Queremos ayudarle a obtener la atención que necesita.

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

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

Lo llamamos Bright Start/Programa de posgrado de la NICU. Este es un programa sin costos 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 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.

## Cómo obtener atención para su familia

---

### 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 asegurar que su hijo obtenga la atención médica que necesita para ayudar a prevenir y/o averiguar acerca de las enfermedades y malestares de la infancia en forma temprana. Tenemos administradores de cuidado 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 de su hijo lo examinará. 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 de su hijo.

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, incluidos análisis de sangre, pruebas de detección de plomo y análisis de orina.
- Exámenes de la vista y la audición.
- Examen odontológico.
- Determinación del crecimiento.
- Control de la presión arterial.
- Educación para la salud y la seguridad.
- Historial completo de la salud y el desarrollo de su hijo.
- Control del índice de masa corporal (IMC).

- Seguimiento del desarrollo y de los 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 ofrece otros servicios a los niños que tienen necesidades médicas especiales. 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 cuidado 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 inmunización para los niños en todo el estado de Louisiana (LINKS) a través del Departamento de Salud de Louisiana. Mediante este programa, AmeriHealth Caritas Louisiana recibirá los datos sobre las vacunaciones 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 al PCP cada año para un chequeo médico.
  - ✓ Hacer consultas para que mi hijo vea al dentista cada 6 meses.
  - ✓ Llevar a mi hijo para que le revisen la vista.
  - ✓ ¡Realizarme un chequeo médico para poder mantenerme saludable para mis hijos!
-

## Programas especiales

### Administración de cuidados médicos integrales

AmeriHealth Caritas Louisiana cree en cuidar a las personas de manera integral. Por esta razón, ofrecemos nuestro programa de Administración de cuidados. Este programa cuenta con administradores de cuidado que pueden ayudarle a hacerse cargo de sus necesidades de atención médica para alcanzar una mejor calidad de vida.

El programa de Administración de cuidados 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 reciba 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 su afección.
- Obtener el medicamento que su médico le recetó.
- Buscar recursos útiles para sus necesidades de atención médica.

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

### Programas de atención médica integrada

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

- Asma.
- Diabetes.
- Cardiopatía.
- Anemia drepanocítica.
- 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 integrar el programa. EL profesional médico nos llamará para que lo contactemos.
- A partir de su historial médico podremos ver si se beneficia con el programa. Le enviaremos información por correo sobre cómo ser parte de un programa.
- ¡Solo tiene que preguntar! Llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004** y pregunte sobre cualquiera de estos programas.

Estos programas le ayudan a entender mejor su afección. Un enfermero registrado (RN) administrador de cuidado ayuda a coordinar su atención médica y le envía información sobre su afección. Si usted tiene necesidades extras, su administrador de cuidado 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 su calidad de vida. El enfermero registrado (RN) administrador de cuidado 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 cuidado:

- 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 comunicarlo 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 AmeriHealth Caritas Louisiana, nuestros proveedores o el Departamento de Salud de Louisiana lo tratan.

## Programas especiales

### Programas de atención médica integrada (continuación)

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 de los pulmones se inflamen u obstruyan. Cuando sufre de asma, los tubos que llevan y extraen aire de sus pulmones pueden volverse estrechos 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 formar parte de otras actividades físicas.
- Hacer que falte al trabajo o a 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 al 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 a 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 en los pies.
- Ponerle en un mayor riesgo de padecer enfermedades cardíacas y derrame cerebral.
- Causar daño a 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

#### Enfermedades cardíacas

Las enfermedades del corazón, también denominadas “enfermedades de las arterias coronarias”, son enfermedades a largo plazo que afectan las arterias coronarias en el corazón. Con las enfermedades cardíacas, 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, las enfermedades cardíacas pueden:

- Causar opresión 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 peligrosas para su vida.

El programa de enfermedades cardíacas le ayudará a informarse sobre su afección. El programa le explicará por qué es importante controlar la presión arterial y el colesterol, y por qué necesita comer saludablemente y hacer ejercicios.



## Programas especiales

### Insuficiencia cardíaca

La insuficiencia cardíaca es una enfermedad a largo plazo que afecta la capacidad del corazón de 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 en sus tobillos.
- Dificultar su capacidad para respirar.
- Hacer que su corazón trabaje más.
- Causar opresión 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 líquido”).

### 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 ayudará a informarse sobre los riesgos de tener un derrame cerebral y la importancia de obtener sus inmunizaciones (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 hay más personas obesas o con 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 (uterino, seno 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 el 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 promoviendo el bajar de peso y los estilos de vida saludable.

### 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 necesita este tipo de ayuda del Equipo de Alcance y Respuesta Rápida, llámelos al **1-888-643-0005**.

## Programas especiales

### Prueba de detección de 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 cómo obtener 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. Hable con su médico. Una mamografía y un autoexamen mensual pueden detectar el cáncer de seno en su etapa inicial. Es más fácil tratar el cáncer cuando se detecta temprano. Una mamografía puede detectar un bulto antes de que usted o el médico lo puedan sentir. Encontrar y tratar el cáncer tempranamente puede salvarle la vida. Asegúrese de:

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

Usted no necesita una referencia médica ni autorización previa para que le realicen una mamografía. Consulte la **página 32** para obtener más información sobre las autorreferencias.

### Virus de la inmunodeficiencia humana (VIH)

El VIH es un virus que causa el síndrome de la 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 tiene prejuicios y le ayudará a aprender cómo cuidar de usted mismo. Se le tratará con dignidad y respeto mientras desarrolla una relación con el administrador de cuidados, 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:

- Ayudarle a mantenerse saludable manteniendo una carga viral baja (menor de 200 copias/ml).
- Ayudarle a entender las diferentes pruebas y exámenes.
- Ayudarle a saber cómo cumplir con los medicamentos de la terapia antirretroviral (TAR).
- 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 del hígado, que es la cicatrización del hígado. Esto puede conducir a otras enfermedades graves como la insuficiencia hepática o el 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 recibir atención

---

### 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 de urgencia o de emergencia en los Estados Unidos mientras está lejos de casa, esto es lo que debe hacer:

- 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 cercana.
- 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 aparece en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro. Le ayudaremos a contactar a su médico y obtener la atención que necesita.
- Si recibe atención en la ER y es admitido en el hospital mientras está fuera de su casa, pídale al hospital que llame AmeriHealth Caritas Louisiana. El número de teléfono aparece en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro. Recuerde, el departamento de Servicios al Miembro está aquí para ayudarle las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

---

Cuando usted está fuera de casa y no puede contactar a su médico, ¡llame a la Línea de enfermeros! La Línea de enfermeros está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Llame al **1-888-632-0009**. Cuando llame a la Línea de enfermeros sin cargo, ellos:

- 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.

Recuerde, la Línea de enfermeros no reemplaza a su médico. Siempre haga el seguimiento con su médico si tiene preguntas acerca de su atención médica.

---

### Emergencias climáticas y otros desastres naturales

AmeriHealth Caritas Louisiana sufrirá 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 las emergencias, y también estaremos disponibles para ayudar después. Lo que le permitirá estar más seguro es tener la mejor información disponible. Le ayudaremos con eso. Lleve su tarjeta de identificación 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.amerihhealthcaritasla.com](http://www.amerihhealthcaritasla.com) para obtener más información sobre emergencias climáticas. Algunos 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 y suplementos especiales.
  - ✓ Artículos de higiene personal.
  - ✓ Linternas.
  - ✓ Baterías.
-

## Cómo recibir atención

### Prestamos atención a su cuidado

Los médicos y los enfermeros con licencia de AmeriHealth Caritas Louisiana supervisan los servicios que se prestan a todos los miembros. También toman decisiones sobre la atención y los servicios médicamente necesarios. Toman estas decisiones mediante el uso de:

- 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 los 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 brindar 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 investigaciones médicas. Para obtener una copia de las directrices de AmeriHealth Caritas Louisiana sobre la salud preventiva y 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 7 días de la semana. También puede visitar [www.amerhealthcaritasla.com](http://www.amerhealthcaritasla.com).

Se anima a los proveedores de la red de AmeriHealth Caritas Louisiana a brindar atención de calidad a usted y a 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" (HEDIS®). HEDIS® determina la manera en que AmeriHealth Caritas Louisiana y los médicos que pertenecen a la red del plan le están ayudando a usted a mejorar o a mantener su salud. También contamos con encuestas de satisfacción del miembro cada año que se informan 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 empeoramiento de una afección o afecciones que ponen en riesgo 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 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**.

### Referencias médicas

AmeriHealth Caritas Louisiana no exige que su PCP realice una referencia médica para que pueda ver a un especialista de la red. Sin embargo, le recomendamos que coordine la atención del especialista con su PCP.

## Autorización previa

---

Algunos servicios y procedimientos necesitan ser aprobados como “medicamente necesarios” por AmeriHealth Caritas Louisiana antes de que su PCP u otro proveedor médico le puede 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 le tenga que dar una referencia médica a un médico que no forma parte de la red de AmeriHealth Caritas Louisiana. Cuando eso ocurra, su PCP tendrá que obtener la 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 debe darle información médica a AmeriHealth Caritas Louisiana para demostrar que el servicio o 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 no se aprueba la solicitud, usted y su proveedor médico recibirán una carta en la que se explicará el motivo de la decisión.
6. Si usted no está de acuerdo con la decisión, puede presentar una apelación de miembro. Consulte la **página 44** para obtener información sobre quejas formales, apelaciones y audiencias justas estatales.
7. También puede llamar a Servicios al Miembro para obtener ayuda para presentar una queja formal, apelación o audiencia justa estatal.

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 por los servicios cubiertos médicamente necesarios.

Es posible que deba pagar cuando alguno de los siguientes casos aplique:

- 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).
- AmeriHealth Caritas Louisiana no cubre el servicio prestado y su proveedor le informó que el servicio no estaba cubierto antes de que lo recibiera.

## Servicios no cubiertos

---

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 esté en la red de AmeriHealth Caritas Louisiana, excepto para:
  - 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 que no están aprobados por AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Abortos por elección.
- Cirugía estética optativa.
- Medicamentos, procedimientos y equipos experimentales o de investigación, a menos que sean aprobados por el secretario del Departamento de Salud de Louisiana.

**Esta no es una lista completa de todos los servicios que no están cubiertos.**

Es posible que AmeriHealth Caritas Louisiana no cubra todos sus gastos de atención médica. Usted podrá ser responsable de pagar los servicios si se le ha dicho de antemano que AmeriHealth Caritas Louisiana no los cubre. Es importante que consulte con su PCP o Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana para averiguar qué servicios de atención médica están cubiertos.

## Nueva tecnología

AmeriHealth Caritas Louisiana quiere que los miembros tengan una atención segura y eficaz. AmeriHealth Caritas Louisiana analiza la nueva tecnología médica, los nuevos medicamentos y los 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 de 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.

## Otros beneficios y servicios

### 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**.

<b>Servicios de Medicaid no ofrecidos por AmeriHealth Caritas Louisiana</b>	
<b>Servicio</b>	<b>Contacto</b>
Dentaduras para adultos	MCNA al <b>1-855-702-6262</b> o DentaQuest al <b>1-800-685-0143</b> .
Servicios de atención personal a largo plazo (no EPSDT)	Opciones de Louisiana en atención a largo plazo al <b>1-877-456-1146</b> .
Servicios provistos a través del programa “Early Steps” del LDH	Oficina de Louisiana para ciudadanos con discapacidades del desarrollo al <b>1-866-783-5552</b> .
Establecimiento de atención intermedia para los servicios de discapacidades de desarrollo (ICF/DD)	Su trabajador social de Medicaid al <b>1-225-342-0095</b> .
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 <b>1-225-342-0095</b> .
Sistemas de cuidados coordinados (CSOC)	Llame a Servicios al Miembro al <b>1-888-756-0004</b> .

## Otros beneficios y servicios

Límites de beneficios	
Beneficio	Límites
Cuidado quiropráctico	<p>Se cubren los servicios de manipulación vertebral quiropráctica solo para miembros hasta los 21 años.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada miembro puede obtener una evaluación de diagnóstico cada 180 días.</li> <li>• Cada miembro no puede tener más de 2 evaluaciones de diagnóstico por año calendario.</li> <li>• 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.</li> </ul>
Cuidado médico domiciliario	<p>La enfermería privada (servicios de enfermería ampliados) está cubierta cuando es médicamente necesaria para miembros menores de 21 años solamente.</p> <p>Los servicios de cuidado personal están cubiertos cuando sean médicamente necesarios para miembros menores de 21 años solamente.</p>
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 médicos domiciliarios	<p>Del nacimiento hasta los 20 años, se requiere autorización previa para visitas múltiples en el mismo día.</p> <p>Los miembros mayores de 21 años están:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitados a 1 visita por día.</li> <li>• Limitados a 50 visitas por año calendario (se excluye la terapia física y ocupacional).</li> </ul>



## Otros beneficios y servicios

---

### 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 a la farmacia. Esto ayuda a garantizar que sus facturas de atención médica se paguen.

---

## Pérdida de los beneficios

---

### Pérdida de los beneficios

Usted puede ser desafiado 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, se le volverá a inscribir 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 desafiará 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 quiera 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 el tiempo de bloqueo de 12 meses, hay razones por las que se le puede permitir cambiar de plan. Algunas de estas razones incluyen, entre otras:

- Debido a objeciones morales o religiosas, la MCO no cubre el servicio que el miembro busca;
- No todos los servicios relacionados están disponibles dentro de la MCO y 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 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 conductual 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 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 está comprometido 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 1 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 tóxicas y la salud mental en nuestra red.
- Los derechos y las protecciones de los miembros.
- Información sobre los derechos y procedimientos para la queja formal y la audiencia justa estatal.
- Información sobre los derechos y procedimientos de apelaciones.
- Información sobre cómo obtener servicios, incluyendo las normas y las reglas 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:

- Saber sobre AmeriHealth Caritas Louisiana y sus proveedores médicos.
- Obtener información sobre AmeriHealth Caritas Louisiana, sus proveedores médicos y los derechos y responsabilidades del miembro.
- Obtener información y conocer sus beneficios y servicios.
- Obtener información sobre el costo de los servicios de atención médica.
- Mantener la confidencialidad de sus registros y cuidados médicos.
- 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 la 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.

## Derechos y responsabilidades del miembro

### Derechos del miembro (continuación)

- Hacer una “última voluntad médica” (consulte la **página 43** 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.amerihhealthcaritasla.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 AmeriHealth Caritas Louisiana, sus proveedores médicos o el LDH le tratan.
- Pedir que cualquier comunicación que contenga información médica protegida de AmeriHealth Caritas Louisiana se le envíe por un medio alternativo o a una dirección alternativa.
- 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 que sean suficientes en cantidad, duración y alcance para lograr razonablemente el propósito para el cual son proporcionados.
- Recibir los servicios apropiados y que estos no sean denegados ni reducidos solo por un diagnóstico, un tipo de enfermedad o 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 gratuitos en todos los idiomas distintos al inglés, y no solo en los idiomas identificados como predominantes.
- Ser notificado de que la interpretación 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 debe recibirse a tiempo para poder 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 los 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 referencias médicas 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 las responsabilidades oficiales de los miembros con todos los proveedores y los subcontratistas que brindan servicios directos a los miembros.

## Derechos y responsabilidades del miembro

### 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, lo siguiente:
  - Está embarazada o tiene una afección física o mental especial.
  - Cambia su domicilio o su 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:
  - Cambia el tamaño de su familia.
  - Sus disposiciones de vivienda cambian.
  - Hay cambios en su dirección postal, en su distrito o en 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](http://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 identificación 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 identificación de miembro cuando use servicios de atención médica.

- Conocer los servicios y los 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 de la razón por la cual no puede obtener 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 en que le sea posible.
    - Hablar con su proveedor médico para poder entender sus problemas médicos, en la medida en que le sea posible.
    - Seguir el proceso de queja formal (consulte la **página 44**) si tiene un 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**.

## Prácticas de privacidad

---

### Resumen del Aviso de las prácticas de privacidad

Este resumen describe la manera en que su información médica se puede usar y compartir con otros. También explica cómo puede obtener una copia de esta información. Léala atentamente.

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 de atención médica usan la información médica de los miembros durante el tratamiento y durante el procesamiento de 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 proporcionarle atención. Se toman muchos pasos para garantizar que esta información se mantenga protegida.

Se le permite a AmeriHealth Caritas Louisiana 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.
- Funciones de atención médica; por ejemplo, cuando identificamos miembros con ciertas enfermedades crónicas para poder enviar información relativa al tratamiento a ellos o a sus proveedores.
- Requisitos legales.
- Actividades de salud pública.
- Denunciar abuso.
- Cumplimiento de la ley.
- Investigación.
- Proporcionarle a usted información.
- 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 la 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 acceder a nuestro sitio web en [www.amerihealthcaritasla.com/member/eng/info/index.aspx](http://www.amerihealthcaritasla.com/member/eng/info/index.aspx).

### Última voluntad médica

Una última voluntad médica es un documento legal que protege sus derechos para rechazar un tratamiento médico, quirúrgico o de la salud mental 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 a 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 sobre sus decisiones a su familia y a sus proveedores médicos.

Este es un asunto importante. Antes de decidir si desea una última voluntad médica, debe hablar con su cónyuge, familia, amigos cercanos, 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 pone límites sobre el momento de inicio de una última voluntad médica. AmeriHealth Caritas Louisiana respetará su 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 tener una última voluntad médica. Sus capacidades de obtener atención médica no se verán afectadas por tener una última voluntad médica.

Su PCP puede proporcionarle un formulario de última voluntad médica o puede encontrar formularios e información de ejemplo en [agingwithdignity.org](http://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 le 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 solo después de haber desarrollado una enfermedad terminal e irreversible, mientras que una orden de 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 tienen 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 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 representante 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.

Consulte la sección Quejas formales, apelaciones y audiencias justas estatales del miembro en la [página 44](#) para obtener información sobre cómo presentar una queja formal ante AmeriHealth Caritas Louisiana si siente que AmeriHealth Caritas Louisiana o uno de sus proveedores no están cumpliendo con su última voluntad médica.

## Quejas formales, apelaciones y audiencias justas estatales del miembro

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.

### Queja formal del miembro

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 la atención que recibió.
- La calidad del 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. Se 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 puede escribirnos a:

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

### ¿Qué ocurre luego de presentar una queja formal de miembro?

- Se le enviará un acuse de recibo por correo dentro de los 5 días laborales de haber recibido su queja formal. La carta le hará saber que hemos recibido su queja formal.
- Servicios al Miembro documentará la queja formal y trabajará con los departamentos 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 tuyas 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 coordinador de Servicios al Miembro también lo llamará como muestra de cortesía.

### Apelaciones

Si no está conforme con una decisión tomada por AmeriHealth Caritas Louisiana, puede presentar una apelación ante nosotros. Una apelación es una solicitud de revisión de una medida. Estos son algunos ejemplos de medidas:

- La denegación o la autorización limitada de un servicio solicitado, esto incluye el tipo o nivel del servicio.
- La reducción, suspensión o cancelación de un servicio previamente autorizado.
- La denegación, en su totalidad o en parte, del pago por 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.



## Quejas formales, apelaciones y audiencias justas estatales del miembro

### 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 al 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 desea presentar la evidencia por escrito, envíe la información a:

**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 una apelación. Para que su proveedor o su representante autorizado pueda presentar una apelación en su nombre, usted debe proporcionarles un permiso por escrito.
- Su apelación puede ser presentada de manera 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 ocurre luego de presentar una apelación?

- Le enviaremos un acuse de recibo por correo dentro de 1 día laboral de haber recibido su apelación. La carta le hará saber que hemos recibido su apelación. También le informará la fecha y la hora en que revisaremos su apelación.
- También es posible que reciba copias de cualquier documento relacionado con su apelación. Puede pedirlos por escrito. Debe enviar su solicitud por escrito a:

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

- Incluso después de presentar su apelación, podrá enviarnos cualquier material relacionado con su apelación. Usted y su representante también podrán revisar el expediente del caso, incluidos los registros médicos y cualquier otro documento o registro que se esté revisando durante el proceso.
- Es posible que necesite más tiempo para darnos información sobre su apelación. Puede pedir más tiempo, hasta 14 días calendario. Esta solicitud debe ser 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 niegan y desea seguir recibiendo estos servicios, debe solicitar la continuación de los servicios por escrito dentro de los 10 días calendario siguientes a la fecha de envío en la carta de denegación. Su solicitud debe indicar claramente que desea seguir recibiendo los servicios. Usted puede continuar recibiendo los servicios hasta que se tome la decisión de la apelación o hasta que se haya cumplido el período de tiempo o los límites del servicio, lo que suceda primero. Si la decisión de la apelación coincide con la denegación de AmeriHealth Caritas Louisiana, es posible que deba pagar por los servicios recibidos 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 darle una decisión justa en el plazo de 30 días calendario, podremos añadir 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, su salud o la capacidad de lograr, mantener o recuperar la función máxima. Las revisiones aceleradas de las apelaciones pueden pedirse de manera verbal o escrita. No se requiere ningún seguimiento adicional.

## Quejas formales, apelaciones y audiencias justas estatales del miembro

### Apelaciones aceleradas (más rápidas) (continuación)

- AmeriHealth Caritas Louisiana completará todas las apelaciones aceleradas antes de las 72 horas de haber recibido su solicitud. AmeriHealth Caritas Louisiana le informará inicialmente de manera oral la decisión 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 luego de haber recibido la notificación oral inicial.
- Si AmeriHealth Caritas Louisiana o su proveedor no consideran que la espera de 30 días calendario para completar el proceso estándar de apelación afectará su vida, su salud o su capacidad para lograr, mantener o recuperar su funcionamiento pleno seriamente, nosotros:
  - Nos comunicaremos con usted inmediatamente y le enviaremos una carta en un plazo de 2 días calendario para hacerle saber que su apelación no será revisada 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 conocimiento técnico apropiado

Tanto para las quejas formales como para las apelaciones del miembro, se designará un empleado de AmeriHealth Caritas Louisiana para que revise su caso. El empleado será una persona que no haya estado involucrada en la decisión adversa anterior y que no trabaje para quien tomó la decisión anterior.

En el caso de las apelaciones médicas, un médico u otro colega clínico apropiado deberá evaluar las decisiones de necesidad médica para las decisiones de apelación 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 pedir 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 los servicios deben brindarse. AmeriHealth Caritas Louisiana debe respetar la decisión de la audiencia de la DAL como fue aprobada por el Secretario del LDH. Usted no perderá su membresía de AmeriHealth Caritas Louisiana por presentar una solicitud de audiencia justa estatal ante la DAL.

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](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 es posible que deba pagar los costos de estos servicios. Esto podría suceder si la DAL mantiene la denegación de AmeriHealth Caritas Louisiana.

## Fraude, despilfarro y abuso

Lamentablemente, es posible que haya ocasiones en las que sea testigo de fraude, despilfarro o abuso (también conocido como FWA). Si usted tiene conocimiento de FWA por parte de un miembro o de un proveedor, informe las circunstancias a AmeriHealth Caritas Louisiana o al LDH como se indica a continuación. No tiene que dar su nombre pero, si lo hace, usted no será identificado al miembro o al proveedor que está denunciando.

### ¿Qué es el fraude, el despilfarro y el abuso?

El **fraude** es una declaración falsa de alguien que lo hace conscientemente.

- **Ejemplo:** el médico de Sam le brinda un servicio que sabe que no será cubierto. El médico de Sam, sin embargo, dice que el servicio está 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 medicamento del que necesita.

El **abuso** puede no ser intencional. El abuso puede llevar a gastos de atención médica adicionales o a pérdidas del sistema de atención médica.

- **Ejemplo:** el médico de Jonathan lo envía a hacerse una radiografía cuando en realidad no la necesita.

**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, despilfarro y abuso?

El fraude, el despilfarro y el abuso afectan tanto a los miembros del plan médico como a los proveedores de atención médica. Estos pueden:

- Evitar que usted obtenga servicios médicos.
- Limitar sus beneficios de atención médica.
- Aumentar sus impuestos.
- Evitar que los proveedores reciban los pagos por sus servicios.
- Contribuir a que los costos por atención médica aumenten.

Además, el fraude de atención médica es un delito real con consecuencias reales. Puede conllevar multas e incluso tiempo en prisión.

Usted puede denunciar el fraude y abuso llamando al número de la Línea directa de AmeriHealth Caritas Louisiana al **1-866-833-9718** o **[fraudtip@amerihealthcaritas.com](mailto:fraudtip@amerihealthcaritas.com)**.

También puede denunciar el fraude y 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 denunciar 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:  
**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:  
**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**.

## Situaciones especiales

---

### Continuación de la atención médica

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 u otro tipo de cuidado.
  - Usted estaba recibiendo esta atención antes de unirse a AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Usted puede quedarse con el mismo proveedor durante los primeros 30 días de la inscripción en AmeriHealth Caritas Louisiana, incluso si ese proveedor no está en nuestra red.
  - No necesita obtener aprobación previa.

---

#### Nota

- Después de transcurridos los 30 días, es posible que deba 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 pueda asignar de manera segura a un proveedor de la red de AmeriHealth Caritas Louisiana antes de los 60 días.
  - Los miembros que han recibido la aprobación para la continuación de la atención 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 su PCP

Si tiene acceso a Internet:

- Visite [www.amerhealthcaritasla.com](http://www.amerhealthcaritasla.com) y haga clic en Buscar un proveedor para elegir a 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 identificación de miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana dentro de las 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 referencia médica para que pueda ver a un especialista de la red. Para obtener más información sobre su libertad de elección, consulte la [página 11](#). 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 48](#) 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 identificación 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 cierto tiempo si usted está embarazada, necesita cuidados de posparto o si padece una enfermedad aguda o crónica para la que haya recibido tratamiento durante los últimos seis 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 está en contra de la ley**

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.

## 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 en que fue surtido	Fecha para recargar	Copagos pagados

## Mi diario médico personal

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 en que fue surtido	Fecha para recargar	Copagos pagados



## Mi diario médico personal

Control de peso			
Fecha	Hora	Peso	Comentarios

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



## Lista de números útiles

---

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

---

Los números de identificación de AmeriHealth Caritas Louisiana  
de otros miembros de la familia:

---

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

---

Proveedor de atención primaria u hogar médico  
de mi hijo:

---

Mi administrador de cuidados de AmeriHealth  
Caritas Louisiana:

---

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

---

Obtenga información en internet: AmeriHealth Caritas Louisiana también se comunica con los miembros a través de nuestro sitio web **[www.amerihealthcaritasla.com](http://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.

---

### Discrimination is against the law

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

AmeriHealth Caritas Louisiana:

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

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

### Multilanguage interpreter services

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

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

**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**).

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

- AmeriHealth Caritas Louisiana  
Attention: Member Grievances Department  
P.O. Box 83580  
Baton Rouge, LA 70884  
Phone: **1-888-756-0004** (TTY **1-866-428-7588**),  
Fax: **1-225-300-9209**
- You can file a grievance by mail, fax, or phone. If you need help filing a grievance, AmeriHealth Caritas Louisiana Member Services is available to help you.
- You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at [ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf](http://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf), or at:  
U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, DC 20201  
Phone: **1-800-368-1019** (TTY **1-800-537-7697**)  
Complaint forms are available at:  
[www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html](http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html).



Llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004** or **TTY 1-866-428-7588**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

**[www.amerhealthcaritasla.com](http://www.amerhealthcaritasla.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: febrero de 2022

© 2021 AmeriHealth Caritas Louisiana

AmeriHealth Caritas Louisiana complies with applicable federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, sex, sexual orientation, gender identity, religion, or ability to pay.

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\_221811750-1\_SP**

  
**AmeriHealth Caritas**  
Louisiana

**[www.amerhealthcaritasla.com](http://www.amerhealthcaritasla.com)**