

Bienvenido a AmeriHealth Caritas Florida



¡Comencemos!

- **Encuentre su Manual del Miembro en línea en www.amerihealthcaritasfl.com.** ¿Necesita recibirlo por correo? Llamar a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**.
- **Debería haber recibido su tarjeta de identificación del miembro por correo.** Si no fue así, o si la información es incorrecta, llame a Servicios al Miembro. Cada miembro de su familia que forme parte de nuestro plan tendrá su **propia** tarjeta de identificación.
- **Ahora, debe elegir un proveedor de atención primaria (PCP) de AmeriHealth Caritas Florida.** Para buscar un proveedor o ver el directorio completo, diríjase a www.amerihealthcaritasfl.com y elija **Member homepage (página de inicio para miembros)**. Haga clic en **Find a doctor (Encontrar un médico)** y luego haga clic en **Search for a provider (Buscar un proveedor)**. Puede cambiar de PCP en cualquier momento.
- **Llame a su PCP para coordinar una revisión.** Para ayudar a tener una mejor salud, se recomienda que vea a su médico **al menos una vez al año**. **No debe pagar** por ninguno de los servicios cubiertos por su plan.
- **Ayúdenos a que mantenga una buena salud al completar el cuestionario de evaluación de salud inicial que viene en este paquete.** Solo le llevará unos minutos. Envíelo por correo con el sobre de devolución prepagada.
- **Nuestro equipo de Servicios al Miembro está a su disposición para brindarle ayuda con las preguntas generales que tenga.** Puede comunicarse al **1-855-355-9800**.

Consulte nuestro sitio en línea en www.amerihealthcaritasfl.com

¿Sabía que...?

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



Descargue la aplicación móvil gratuita de AmeriHealth Caritas Florida sin costo para usted

Desde la aplicación, podrá hacer lo siguiente:

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

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

Atención de urgencia y emergencia: ¿Cuál es la diferencia?

Una **emergencia** ocurre cuando su estado de salud o lesión es tan grave que su vida o su salud está en peligro si no obtiene ayuda médica de inmediato. Una emergencia de salud conductual se produce cuando siente que quiere lastimarse a usted mismo o a otros. Debe acudir a la sala de emergencias del hospital (ER) solo cuando exista una situación que ponga en riesgo la vida.



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



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

Si no sabe a cuál acudir, llame a su PCP para que lo ayude a decidir si debe ir a una sala de emergencias, a un centro de urgencias o al consultorio de su PCP. Si no puede contactar a su PCP, nuestra línea de enfermería está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a través del **1-855-398-5615**.



Apple



Android

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

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

Transportes de ida y vuelta a sus consultas



Puede obtener transporte para consultas de salud conductual, diálisis, radiografías, análisis de laboratorio, viajes a la farmacia y más.

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

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

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

Sus beneficios farmacéuticos



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

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

Atención de la salud conductual



Brindamos cobertura de diversos servicios que ayudan con problemas que pueda estar teniendo, como ansiedad, depresión o abuso de sustancias. No necesita una referencia médica de su PCP para los servicios de la salud mental. Para obtener ayuda para encontrar un proveedor, puede usar el directorio de proveedores en **www.amerihealthcaritasfl.com** o llamar a Servicios al Miembro de la Salud Conductual al **1-855-371-3967**.

Recursos de ayuda

Equipo de alcance y respuesta rápida

Nuestro equipo de enfermería y conectores de atención pueden brindarle ayuda con sus necesidades más urgentes, como programar una consulta u organizar servicios. Simplemente llame a la línea gratuita de Respuesta Rápida al **1-855-371-8072** de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. ET.

Programa de Maternidad Bright Start®



Nuestro equipo de enfermería del programa de maternidad puede brindarle asistencia durante su embarazo. ¡Háganos saber si está embarazada, tenemos recursos a su disposición! Llame a Bright Start sin costo al **1-855-371-8076**, de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m. ET.

Administración de atención

Contamos con muchos programas para brindarle ayuda con enfermedades y afecciones a largo plazo, como asma, diabetes, cáncer, enfermedades pulmonares obstructivas crónicas (EPOC), enfermedades cardiovasculares y tratamientos para el dolor. Le brindamos estos programas sin costo alguno. El equipo de administración de cuidados trabaja de manera individual con usted. Simplemente llame sin costo al **1-855-371-8072** de 8 a. m. a 5 p. m. ET.



Otras necesidades

¿Necesita ayuda con alimentos, vivienda u otras necesidades básicas? Podemos ayudar a que se comunique con los recursos comunitarios que necesita. Solo llame a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800**.



También puede visitar nuestro sitio en línea en **www.amerihealthcaritasfl.com** y hacer clic en **Community Resources (Recursos comunitarios)** para utilizar nuestro buscador de recursos comunitarios.

¿Necesita un teléfono inteligente?



Como miembro de AmeriHealth Caritas Florida, si reúne los requisitos, puede obtener un teléfono inteligente* sin costo para usted. Incluye datos mensuales, minutos y mensajes de texto ilimitados. Para obtener más información y solicitar un teléfono inteligente, llame a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800** (TTY **1-855-358-5856**).

*Límite de uno por hogar.

Gane premios por sus Conductas Saludables



¿Sabía que **puede ganar tarjetas de regalo** por cumplir ciertos objetivos de salud a través de los programas de Conductas Saludables? Usted (o su hijo inscripto) puede inscribirse en más de un programa de Conductas Saludables (si reúne los requisitos) y recibir una recompensa de hasta \$50 por programa al año. Visite nuestro sitio en línea o llame a Servicios al Miembro para obtener más información sobre nuestros programas de Conductas Saludables.

¡Siga en contacto!



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

También deberá actualizar su información de contacto ante los siguientes organismos:

- Departamento de Niños y Familias (Department of Children and Families): **1-866-762-2237**, de lunes a viernes de 7 a. m. a 6 p. m. ET.
- Administración del Seguro Social: **1-800-772-1213**, de lunes a viernes de 8 a. m. a 7 p. m. ET.

Números de teléfono importantes disponibles 24/7/365

- Servicios al Miembro: **1-855-355-9800** (TTY **1-855-358-5856**)
- Línea de enfermería 24/7: **1-855-398-5615**
- Servicios de transporte: **1-855-371-3968**
- Servicios de farmacia para los miembros: **1-855-371-3963**
- Servicios de la salud conductual para los miembros: **1-855-371-3967**

Denuncie fraudes y abusos

Denunciar fraudes o abusos es una obligación legal. El fraude es una declaración falsa de alguien que lo hace conscientemente. El abuso ocurre cuando alguien no sigue las normas, pero posiblemente no sea intencional. Esto genera gastos innecesarios. Si considera que alguien está abusando del sistema de Medicaid, es importante que lo denuncie. Para obtener más información, consulte su Manual del Miembro. Para denunciar sospechas de casos de fraude y abuso, contacte a:



Línea directa de fraudes y abusos de AmeriHealth Caritas Florida:

1-866-833-9718, 24/7/365

Mail: Special Investigations Unit

200 Stevens Drive

Philadelphia, PA 19113

Línea directa para quejas del consumidor de Medicaid de Florida:

1-888-419-3456

Correo electrónico:

MPIComplaints@ahca.myflorida.com

Correo postal: Medicaid Program Integrity

2727 Mahan Drive, MS#6

Tallahassee, FL 32308

Consultas de rutina para niños



Una consulta de rutina es una revisión médica completa. **No se trata solo de vacunas.** Las visitas de rutina ayudan a asegurar que su bebé, hijo y adolescente estén creciendo sanamente. Si el PCP de su hijo encuentra un problema, se debe tratar y controlar a tiempo.

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

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

Los niños y los jóvenes entre los 3 y los 21 años deben realizarse una consulta de rutina una vez al año.

Servicios de telesalud

Puede obtener la ayuda que necesita desde su casa. Estas consultas de telesalud están disponibles a través de MDLIVE® sin costo a los miembros. Los servicios de telesalud de MDLIVE **se suman** a los servicios de telesalud que su médico de atención primaria pueda tener disponibles. Los médicos de MDLIVE están capacitados para realizar consultas virtuales. Pueden ayudar 24/7/365 con más de 80 afecciones habituales, entre ellas:



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

Para registrarse en MDLIVE o conectarse con un proveedor médico de MDLIVE:

Visite **www.mdlive.com/acfl**.

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

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

Atención médica preventiva para adultos



Deberá acudir a su PCP para un chequeo **al menos** una vez al año.

Esto podría ayudar a su PCP a encontrar posibles problemas de salud a tiempo.

Estos son algunos servicios de salud preventiva:

- **Salud femenina:** mamografía y exámenes de bienestar femenino.
- **Atención prenatal:** consultas regulares con un proveedor durante el embarazo.
- **Salud para adultos:** consultas de rutina anuales, evaluación de riesgos, exámenes de laboratorio de rutina, asesoría preventiva, nutrición y ejercicios, y vacunas en adultos.

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

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

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

Todas las imágenes son utilizadas bajo licencia únicamente con fines ilustrativos. Todas las personas representadas son modelos.

ACFL_221853100-1-1

