Amerigroup

District of Columbia

Amerigroup District of Columbia, Inc. Alliance

Manual del Inscrito

DHCF Department of Health Care Finance

WE ARE WASHINGTON GOVERNMENT OF THE DISTRICT OF COLUMBIA DC MURIEL BOWSER, MAYOR

This program is brought to you by the Government of the District of Columbia Department of Health Care Finance.

1046354DCMSPAGP 12/24

Do you need help with your health care, talking with us, or reading what we send you? We provide our materials in other languages and formats at no cost. Call us toll-free at 1-800-600-4441 (TTY 711). English

¿Necesita ayuda con el cuidado de la salud, para hablar con nosotros o para leer lo que le enviamos? Le ofrecemos nuestros materiales en otros idiomas y formatos sin costo alguno. Llame a nuestra línea gratuita al 1-800-600-4441 (TTY 711). Spanish

በእርስዎ የጤና ክብካቤ ላይ፣ ከእኛ ጋር በመነጋገር ላይ፣ ወይም እኛ የምንልክልዎትን ነገሮች በማንበብ ላይ እገዛ ያስፈልግዎታል? የእኛን የሚነበቡ ነገሮች በሌሎች ቋንቋዎች እና ቅርጸቶች በእርስዎ ላይ ምንም ወጪ ሳያስከትልብዎት እንሰጥዎታለን። በነጻ የስልክ መሥመር በስልክ ቁጥር 1-800-600-4441 (TTY 711) ይደውሉልን። Amharic

건강 관리에 도움이 필요하십니까? 아니면 저희와 연락하시거나, 보내드리는 자료를 읽는 데 도움이 필요하십니까? 자료를 다른 언어 및 형식으로 무료로 제공해드립니다. 저희에게 1-800-600-4441 (TTY 711) 번으로 연락해 주십시오. Korean

您在醫療保健方面、與我們交流或閱讀我們寄送的材料時是否需要幫助？我們可為您免費提供其他語言和格式的材料。請撥打我們的免費電話 1-800-600-4441（聽障專線 711）。 Chinese Traditional

Avez-vous besoin d’aide pour vos soins de santé, pour parler avec nous ou pour lire ce que nous vous avons envoyé ? Nous pouvons vous fournir gratuitement nos documents dans d’autres langues et formats. Appelez notre numéro gratuit 1-800-600-4441 (TTY 711). French

Quý vị có cần trợ giúp liên quan tới chăm sóc sức khỏe, nói chuyện với chúng tôi, hoặc đọc nội dung chúng tôi gửi cho quý vị không? Chúng tôi có cung cấp tài liệu bằng các ngôn ngữ và định dạng khác mà không tính phí cho quý vị. Hãy gọi chúng tôi theo số điện thoại miễn cước 1-800-600-4441 (TTY 711). Vietnamese

Ñ a jlȧ bò mamȧɛ́ kȯ ɲ̂-ȧ fuɛjı̇-ȧ jȧ ėti nlɔnlɔɛ-ȧ tèh bò, mɔ̀ɔ́ bê yė-lė âmô bò wlu, mɔ̀ɔ́ bê yė dɛ nė â a mua mû bò dlo slɛ̀? Dɛ wɛ̀ nė â a clėa, â a po-lė i dakɔ́+ tê-ȧ win klı̇ kà nė i a mua i-ȧ nyati wɔnwɔ́ɛ́n nu, ɛ se pɛnȯ́ kpȯ́h ne. Dȧ âmô, ɛ se pɛnȯ́ kpȯ́h ne 1-800-600-4441 (TTY 711). Kru

ヘルスケアの受診、ご相談時の会話、配布物の読解にお困りではありませんか？当院では無料の翻訳版資料をご用意しております。無料ダイアル 1-800-600-4441 (TTY 711) までお電話ください。 Japanese

Вам нужна помощь в получении медицинских услуг, вы хотите поговорить с нами или не можете прочитать присланные вам материалы? Наши материалы можно бесплатно получить на других языках и в другом формате. Позвоните нам по бесплатному номеру 1-800-600-4441 (TTY 711). Russian

Necessita de ajuda com a sua assistência médica, para falar connosco, ou para ler o que lhe enviamos? Fornecemos os nossos materiais noutros idiomas e noutros formatos, sem qualquer custo para si. Ligue-nos gratuitamente para 1-800-600-4441 (TTY 711). Portuguese

Ha bisogno di aiuto con la sua assistenza sanitaria, per parlare con noi o per leggere ciò che le abbiamo inviato? I nostri materiali sono disponibili in altre lingue e formati senza alcun costo per lei. Può contattarci gratuitamente al numero 1-800-600-4441 (TTY 711). Italian

Kailangan ba ninyo ng tulong sa inyong pangangalagang pangkalusugan, sa pakikipag-usap sa amin, o sa pagbabasa ng aming ipinadadala sa inyo? Ipinagkakaloob namin ang aming mga materyal sa iba pang mga wika at format na wala kayong babayaran. Tawagan kami nang toll free sa 1-800-600-4441 (TTY 711). Tagalog

คุณต้องการความช่วยเหลือในด้านการดูแลสุขภาพของคุณ พูดคุยกับเรา หรืออ่านสิ่งที่เราจัดส่งให้คุณหรือไม่ เราจัดส่งสื่อของเราเป็นภาษาและรูปแบบอื่นๆ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย โทรหาเราฟรีที่ 1-800-600-4441 (TTY 711) Thai

Ị chọrọ enyemaka na nlekọta ahụike gị, ịgwa anyị okwu, ma ọ bụ ịgụ ihe anyị zitere gị? Anyị na enye ihe anyị n’asụsụ na nhazi ndị ọzọ na akwụghị ụgwọ ọ bụla. Kpọọ anyị n’efu na 1-800-600-4441 (TTY 711). Igbo

Njẹ́ o nílò ìrànlọ́wọ́ nípa ìtọ́jú ìlera rẹ, ní bíbá wa sọ̀rọ̀, àbí kíkà ohun tí a fi ránṣẹ́ sí ọ? A npèsè àwọn nnkan wa ní àwọn èdè míràn àti ní irú míràn fún ọ láì díyelé. Pè wá lọ́fẹ̀ẹ́ ní 1-800-600-4441 (TTY 711). Yoruba

আপনার কি আপনার স্বাস্থ্য পরিচর্যা, আমাদের সঙ্গে কথা বলার ক্ষেত্রে অথবা আমরা আপনাকে যা পাঠায় তা পড়তে সহায়তার প্রয়োজন? আমরা অন্য ভাষা ও ফর্ম্যাটে বিনামূল্যে আমাদের সামগ্রী প্রদান করি। আমাদের টোল-ফ্রি নম্বর 1-800-600-4441 (TTY 711) এ ফোন করুন। Bengali

Benötigen Sie Hilfe bezüglich Ihrer Gesundheitsversorgung, möchten Sie mit uns sprechen oder haben Sie Probleme, die von uns zugesandten Materialien zu verstehen? Wir stellen Ihnen unsere Materialien auch in anderen Sprachen und Formaten kostenfrei zur Verfügung. Sie erreichen uns gebührenfrei unter 1-800-600-4441 (TTY 711). German

Números de teléfono importantes

Si tiene preguntas sobre su plan de atención administrada (MCP):	Servicios para Inscritos	800-600-4441 (número gratuito)	Las 24 horas, los 7 días de la semana
	TTY/TDD de Servicios para Inscritos	711 (número gratuito)	Las 24 horas, los 7 días de la semana
Si necesita atención después de que haya cerrado el consultorio de su médico:	Línea de Ayuda de Enfermería las 24 Horas	800-600-4441 (número gratuito)	Las 24 horas, los 7 días de la semana
	TTY/TDD de la Línea de Ayuda de Enfermería las 24 Horas	711 (número gratuito)	Las 24 horas, los 7 días de la semana
Si necesita consultar a un médico dentro de un plazo de 24 horas ("atención de urgencia"):	El consultorio de su proveedor de atención primaria (PCP)	(complete aquí la información de su PCP)	
	Línea de Ayuda de Enfermería las 24 Horas	800-600-4441 (número gratuito)	Las 24 horas, los 7 días de la semana
Si necesita transporte para asistir a una cita:	Servicios para Inscritos	Medical Transportation Management (MTM) Las 24 horas, los 7 días de la semana 888-828-1081 (TTY 711) (número gratuito)	
Si necesita cuidado de salud conductual o tiene una pregunta:	Consultorio de salud conductual (BH)	Línea directa del Departamento de Salud Conductual de D.C.: 1-888-793-4357, las 24 horas, los 7 días de la semana.	
	Línea de Ayuda de Enfermería las 24 Horas	800-600-4441 (número gratuito)	Las 24 horas, los 7 días de la semana
Si necesita a alguien que hable su idioma o tiene dificultades de audición:	Servicios para Inscritos	800-600-4441 (número gratuito)	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
	TTY/TDD de Servicios para Inscritos	711 (número gratuito)	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
Preguntas sobre servicios dentales:	Avesis	833-554-1012	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Preguntas sobre servicios de la visión:	Avesis	833-554-1012	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
EN CASO DE EMERGENCIA, LLAME AL 911 O VAYA A LA SALA DE EMERGENCIA MÁS CERCANA			

Información personal

Mi número de identificación de Alliance:

_____

Mi proveedor de atención primaria (PCP):

_____

Dirección de mi proveedor de atención primaria (PCP):

_____

Teléfono de mi proveedor de atención primaria (PCP):

_____

Nombre de mi proveedor de servicios dentales primarios (PDP):

_____

Dirección de mi proveedor de servicios dentales primarios (PDP):

_____

Mi proveedor de servicios dentales primarios (PDP):

_____

Nombre de mi proveedor de salud conductual:

_____

Dirección de mi proveedor de salud conductual:

_____

Teléfono de mi proveedor de salud conductual:

_____

INDICE

Números de teléfono importantes 4

Le damos la bienvenida a Amerigroup DC 9

Acerca de este MCP 9

Cómo puede ayudarlo este manual del inscrito 9

Sus derechos 10

Sus responsabilidades 11

Su tarjeta de identificación del inscrito 12

Su proveedor de atención primaria (PCP) 13

¿Qué es un PCP? 13

¿Cómo elegir su PCP? 13

¿Cómo cambiar de PCP? 14

Su proveedor de servicios dentales primarios (PDP) 14

¿Qué es un PCP? 14

¿Cómo elegir su PDP? 14

¿Cómo cambiar de PDP? 15

Atención de rutina, atención de urgencia y atención de emergencia 15

Atención de rutina 15

Atención de urgencia 15

Atención de emergencia (qué debe hacer si tiene una emergencia) 15

Atención cuando se encuentra de viaje 16

Proveedores dentro y fuera de la red 16

Cómo programar una cita 17

Cómo programar una cita con su PCP o PDP 17

Cómo cambiar o cancelar una cita 17

Cómo obtener cuidado cuándo está cerrado el consultorio de su PCP o PDP 18

¿Cuánto tiempo debe esperar para ver a su médico? 18

Servicios de apoyo 19

Servicios de transporte 19

Servicios si no habla inglés muy bien 19

Servicios si tiene dificultades auditivas o visuales 20

Cuidado especializado y referencias 20

Cómo recibir cuidado especializado (¿qué es una “referencia”?) 20

Servicios de autorreferencia 20

Servicios de salud conductual 21

Servicios de planificación familiar 23

Cómo obtener medicamentos 24

Manejo de enfermedades 25

Programas de coordinación de cuidado y administración de casos 25

Servicios para evitar que se enferme 26

Chequeos (“pruebas de detección”) 26

Cómo mantenerse saludable 26

Vacunas 26

Embarazo: Tener un bebé 26

Antes y después de tener un bebé 27

Sus beneficios de salud 28

Servicios cubiertos por Amerigroup DC 28

Servicios NO cubiertos por Amerigroup DC 31

Otra información importante 32

Qué debo hacer si me mudo 32

Qué debo hacer si tengo un bebé 32

Qué debo hacer si adopto un niño 32

Qué debo hacer si muere un miembro de mi familia 32

Cómo cambio mi MCP 32
Qué debe hacer si recibe una factura por un servicio cubierto 33
Cómo pagar servicios no cubiertos 33
Directiva anticipada 34
Información especial sobre cómo les pagamos a sus médicos 34
Fraude 34
Reclamos, apelaciones y audiencias imparciales 34
Reclamos 35
Apelaciones 35
Audiencias imparciales 36
Proceso acelerado (de emergencia) de apelaciones y reclamos 36
Sus derechos durante el proceso de reclamos, apelaciones y audiencias imparciales 36
Aviso de Prácticas de Privacidad 37
La Oficina del Defensor de Cuidado Médico y de la Declaración de Derechos 42
Definiciones 43

Le damos la bienvenida a Amerigroup DC

Gracias por elegir a Amerigroup District of Columbia, Inc. como su plan médico. Nos sentimos orgullosos de prestar servicios a los inscritos del programa DC Healthcare Alliance.

Este manual del inscrito contiene información importante acerca de Amerigroup DC y acerca de cómo funciona su plan médico. Léalo detenidamente. Como inscrito de Amerigroup DC, tiene todos sus beneficios de salud regulares, como pruebas de detección preventivas, chequeos, medicamentos y atención de emergencia, además de beneficios adicionales para ayudarlo a llevar una vida saludable y sentirse lo mejor posible.

Todos los meses, organizaremos una orientación para nuevos inscritos. Esta es otra forma en la que puede obtener más información sobre sus beneficios de Amerigroup DC. Durante la orientación, también puede hablar con un miembro de nuestro equipo para que responda sus preguntas. ¿Necesita hablar con nosotros de inmediato? Estamos a un clic o una llamada de distancia. Inicie sesión en su cuenta o regístrese en línea en **myamerigroup.com/DC**. Envíenos un mensaje seguro o programe una llamada. O llame a nuestro equipo de Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Estamos aquí para ayudarlo en cada paso del camino.

Cómo funciona este manual

A veces, las palabras utilizadas en el cuidado de salud y por su médico pueden ser difíciles de entender. Amerigroup DC es un plan de atención administrada pagado por District of Columbia para ayudarlo a obtener cuidado médico. Este manual le informa cómo funciona Amerigroup DC, cómo encontrar médicos, cómo comunicarse con nosotros y qué pagamos. En la sección Definiciones, al final de este manual, explicamos estas palabras.

Si tiene preguntas sobre la información incluida en este manual o si tiene otras preguntas sobre Amerigroup DC, puede llamar a Servicios para Inscritos de Amerigroup DC al 800-600-4441 (TTY 711) o visitar **myamerigroup.com/DC** y haremos lo posible por ayudarlo.

Cómo puede ayudarlo este manual del inscrito

En este manual del inscrito, se le informa lo siguiente:

- Cómo acceder al cuidado médico
- Servicios cubiertos por Amerigroup DC
- Servicios NO cubiertos por Amerigroup DC
- Cómo elegir a su proveedor de atención primaria y a su proveedor de servicios dentales primarios (su PCP o su PDP)
- Qué debe hacer si se enferma

Qué debe hacer si tiene un reclamo o desea cambiar (apelar) una decisión que tomó Amerigroup DC

Este manual del inscrito le proporciona información básica acerca de cómo funciona Amerigroup DC. Llame a Servicios para Inscritos de Amerigroup DC en cualquier momento, las 24 horas, los 7 días de la semana, si tiene alguna pregunta.

Sus derechos

- Saber que, cuando habla con sus médicos y otros proveedores, esas conversaciones son privadas
- Recibir una explicación de las enfermedades o tratamientos en un idioma que usted pueda entender
- Participar en las decisiones sobre su cuidado, incluido el derecho a rechazar el tratamiento
- Recibir una explicación completa, clara y entendible de las opciones de tratamiento y los riesgos de cada opción para que pueda tomar una decisión informada
- Rechazar un tratamiento o cuidado
- No sufrir ninguna forma de restricción o reclusión que se utilice como método de coacción, sanción, conveniencia o represalia
- Poder ver y recibir una copia de su historia clínica y solicitar una enmienda o un cambio si tuviera información incorrecta
- Recibir acceso a servicios médicos que estén disponibles y sean accesibles para usted de manera oportuna
- Seleccionar un PCP/PDP elegible dentro de la red de Amerigroup DC y cambiar de PCP/PDP
- Presentar un reclamo acerca del cuidado que le proporcionaron y recibir una respuesta
- Solicitar una apelación o una audiencia imparcial si considera que Amerigroup DC estaba equivocado al denegar, reducir o suspender un servicio o artículo
- Recibir servicios y suministros de planificación familiar de un proveedor que usted elija
- Obtener cuidado médico sin demoras innecesarias
- Recibir una segunda opinión de un profesional médico calificado dentro de la red o, si fuera necesario, fuera de la red, sin costo para usted
- Recibir información sobre las directivas anticipadas y elegir no recibir o no continuar con cualquier tratamiento de soporte vital
- Recibir una copia del Manual del inscrito y/o del Directorio de proveedores de Amerigroup DC
- Continuar el tratamiento que está recibiendo actualmente hasta que tenga un nuevo plan de tratamiento
- Recibir servicios de traducción e interpretación sin costo
- Rechazar servicios de interpretación oral
- Recibir servicios de transporte sin costo

- Obtener una explicación de los procedimientos de autorización previa
- Recibir información sobre la situación financiera de Amerigroup DC y sobre cualquier forma especial en que les pagamos a nuestros médicos
- Obtener resúmenes de las encuestas de satisfacción del cliente
- Recibir la política de “dispensar como está escrito” de Amerigroup DC para los medicamentos recetados
- Recibir una lista de todos los medicamentos cubiertos
- Ser tratado con el debido respeto y consideración por su dignidad y derecho a la privacidad

Sus responsabilidades

Usted es responsable de lo siguiente:

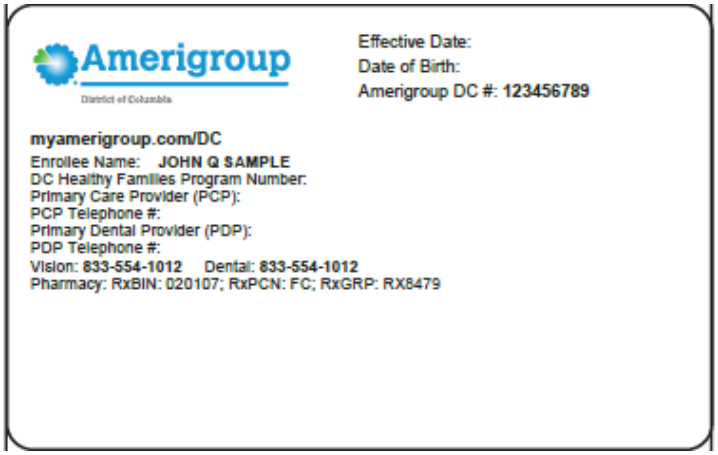
- Tratar a aquellos que le proporcionan cuidado con respeto y dignidad
- Respetar las normas del Programa de Atención Administrada de DC Medicaid y Amerigroup DC
- Seguir las instrucciones que recibe de sus médicos y otros proveedores
- Asistir a las citas programadas
- Informar a su médico con, al menos, 24 horas de anticipación si debe cancelar
- Pedir más explicaciones si no entiende las instrucciones de su médico
- Ir a la sala de emergencia solo si tiene una emergencia médica
- Informar a su PCP/PDP acerca de cualquier problema médico o personal que podría afectar su salud
- Informar a la Administración de Seguridad Económica (ESA) y a Amerigroup DC si usted o un familiar inscrito tienen otro seguro médico o si hubo un cambio en su dirección o número de teléfono
- Informar a la ESA y a Amerigroup DC si ha habido un cambio en su familia (por ejemplo, muertes, nacimientos, etc.)
- Tratar de entender sus problemas de salud y participar en el desarrollo de objetivos para el tratamiento
- Ayudar a su médico a obtener los expedientes médicos de proveedores que lo han tratado anteriormente
- Informar a Amerigroup DC si sufrió una lesión como resultado de un accidente o en el trabajo

Su tarjeta de identificación del inscrito

Una vez que se le asigne un proveedor de atención primaria (PCP), le enviaremos por correo una tarjeta de identificación del inscrito. Esta tarjeta les permite a sus médicos, hospitales, farmacias y demás saber que usted está inscrito en Amerigroup DC. Asegúrese de que la información en su tarjeta de identificación del inscrito sea correcta. Si tiene algún problema o si ha perdido su tarjeta, llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711). Cada inscrito de Amerigroup DC tiene su propia tarjeta. Es un delito permitir que otra persona use su tarjeta de identificación del inscrito.

Así se ve su tarjeta de identificación del inscrito:

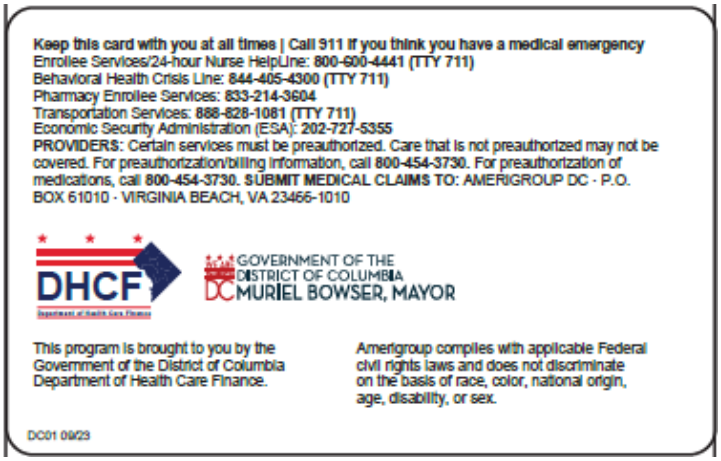
Frente de la tarjeta


Amerigroup
District of Columbia

Effective Date:
Date of Birth:
Amerigroup DC #: **123456789**

myamerigroup.com/DC
Enrollee Name: **JOHN Q SAMPLE**
DC Healthy Families Program Number:
Primary Care Provider (PCP):
PCP Telephone #:
Primary Dental Provider (PDP):
PDP Telephone #:
Vision: **833-554-1012** Dental: **833-554-1012**
Pharmacy: RxBIN: 020107; RxPCN: FC; RxGRP: RX8479

Dorso de la tarjeta


Keep this card with you at all times | Call 911 if you think you have a medical emergency
Enrollee Services/24-hour Nurse HelpLine: **800-600-4441 (TTY 711)**
Behavioral Health Crisis Line: **844-405-4300 (TTY 711)**
Pharmacy Enrollee Services: **833-214-3604**
Transportation Services: **888-828-1081 (TTY 711)**
Economic Security Administration (ESA): **202-727-5355**
PROVIDERS: Certain services must be preauthorized. Care that is not preauthorized may not be covered. For preauthorization/billing information, call **800-454-3730**. For preauthorization of medications, call **800-454-3730**. **SUBMIT MEDICAL CLAIMS TO:** AMERIGROUP DC · P.O. BOX 61010 · VIRGINIA BEACH, VA 23466-1010

DHCF
GOVERNMENT OF THE DISTRICT OF COLUMBIA
MURIEL BOWSER, MAYOR

This program is brought to you by the Government of the District of Columbia Department of Health Care Finance.

Amerigroup complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex.

DC01 09/23

Recuerde llevar siempre con usted su tarjeta de identificación del inscrito y una identificación con fotografía. Muestre siempre su tarjeta antes de recibir cualquier cuidado médico u obtener medicamentos en una farmacia.

Su proveedor de atención primaria (PCP)

Ahora que está inscrito en Amerigroup DC, su PCP (proveedor de atención primaria) los ayudará a usted y a su familia a obtener el cuidado médico que necesitan.

Cuando necesite recibir atención, es importante que primero llame a su PCP. Si usted tenía un PCP antes de ser asignado a Amerigroup DC, llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711). Podemos ayudarlo a mantener ese PCP si así lo desea.

Elección de su PCP

1. Elija un PCP cuando se inscriba en Amerigroup DC. Esa persona será su PCP mientras esté inscrito en Amerigroup DC.
   - Si su PCP actual es un proveedor de la red de Amerigroup DC, puede continuar atendiéndose con ese médico.
   - Si no tiene un PCP, puede elegir de una lista de médicos en nuestro Directorio de proveedores o en **myamerigroup.com/DC**.
   - Llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711) si necesita ayuda para elegir un médico.
   - Si no elige un PCP dentro de los primeros 10 días después de ingresar a Amerigroup DC, elegiremos un médico por usted. Si no le gusta el PCP que elegimos para usted, puede cambiar de PCP. Llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711) para cambiar de PCP.
   - Amerigroup DC le enviará una tarjeta de identificación del inscrito. En su tarjeta figurarán el nombre y el número de teléfono de su PCP.
2. Elija un PCP para cada familiar inscrito en Amerigroup DC. Su PCP puede ser uno de los siguientes:
   - Médico generalista y de familia (por lo general, puede atender a toda la familia).
   - Médico especialista en medicina interna (por lo general, atiende solo a adultos y a niños a partir de los 14 años).
   - Ginecólogo obstetra (se especializa en la salud de la mujer y la atención de la maternidad).
   - Si tiene necesidades de cuidado médico especiales, puede elegir a un especialista como su PCP.
3. Cuando elija a su PCP, tenga en cuenta lo siguiente:
   - Elija un médico que se encuentre cerca de su casa o trabajo.
   - No todos los médicos pueden enviar pacientes a todos los hospitales. Elija un médico que pueda enviarlo al hospital que usted quiera.
   - En ocasiones, el PCP que elija no podrá aceptar pacientes nuevos. Nuestro Directorio de proveedores indica a qué hospitales puede enviarlo un PCP. También puede comunicarse con Servicios para Inscritos para obtener ayuda.
   - Le informaremos si necesita elegir un médico diferente.

Cómo cambiar de PCP

Puede cambiar su PCP en cualquier momento. Si necesita ayuda para elegir un nuevo PCP, Servicios para Inscritos puede ayudarlo. Simplemente elija un nuevo PCP del Directorio de proveedores. Llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711) una vez que haya seleccionado un nuevo PCP.

Su proveedor de servicios dentales primarios (PDP)

Ahora que está inscrito en Amerigroup DC, su PDP (proveedor de servicios dentales primarios) los ayudará a usted y a su familia a obtener el cuidado médico que necesitan.

Cuando necesite recibir atención, es importante que primero llame a su PDP. Si usted tenía un dentista antes de ser asignado a Amerigroup DC, llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711). Podemos ayudarlo a mantener ese dentista si así lo desea.

Cómo elegir su PDP

1. Elija un PDP cuando se inscriba en Amerigroup DC. Esa persona será su PDP mientras esté inscrito en Amerigroup DC.
   - Si su PDP actual es un proveedor de la red de Amerigroup DC, puede continuar atendiéndose con ese dentista.
   - Si no tiene un PDP, puede elegir de una lista de dentistas en nuestro Directorio de proveedores o en **myamerigroup.com/DC**.
   - Llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711) si necesita ayuda para elegir un dentista.
   - Si no elige un PDP dentro de los primeros 10 días después de ingresar a Amerigroup DC, elegiremos un dentista por usted. Si no le gusta el PDP que elegimos para usted, puede cambiar de PDP. Llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711) para cambiar de PDP.
   - Amerigroup DC le enviará una tarjeta de identificación del inscrito. En su tarjeta figurarán el nombre y el número de teléfono de su PDP.
2. Elija un PDP para cada familiar inscrito en nuestro plan. Su PDP puede ser uno de los siguientes:
   - Dentista general y de familia (por lo general, puede atender a toda la familia)
3. Cuando elija a su PDP, tenga en cuenta lo siguiente:
   - Nuestro Directorio de proveedores indica a qué hospitales puede enviarlo un PDP. También puede comunicarse con Servicios para Inscritos para obtener ayuda.
   - En ocasiones, el PDP que elija no podrá aceptar pacientes nuevos. Le informaremos si necesita elegir un dentista diferente.

Cómo cambiar de PDP

Puede cambiar su PDP en cualquier momento. Simplemente elija un nuevo PDP del Directorio de proveedores. Si necesita ayuda para elegir un nuevo PDP, Servicios para Inscritos puede ayudarlo. Llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711) una vez que haya seleccionado un nuevo PDP.

Atención de rutina, atención de urgencia y atención de emergencia

Existen tres (3) tipos de cuidado médico que podría necesitar: de rutina, de urgencia y de emergencia.

Atención de rutina

La atención de rutina es la atención regular que recibe de su PCP. La atención de rutina también es la atención que recibe de otros médicos a los que lo manda su PCP. Puede incluir chequeos, exámenes físicos, exámenes médicos de diagnóstico y atención para problemas de salud como diabetes, hipertensión y asma. Si necesita atención de rutina, llame al consultorio de su PCP y solicite una cita.

Atención de urgencia

La atención de urgencia es el cuidado médico que necesita dentro de un plazo de 24 horas, pero no de manera inmediata. Estos son algunos problemas que necesitan atención de urgencia:

- Vómitos
- Dolores de cabeza
- Abuso de sustancias
- Quemaduras o cortes menores
- Dolor de garganta
- Salud conductual
- Dolores de oído
- Esguinces/distensiones musculares
- Fiebre superior a 101 grados Fahrenheit

Si necesita atención de urgencia, llame al consultorio de su PCP. Si el consultorio de su PCP está cerrado, deje un mensaje con la persona que atiende el teléfono cuando el consultorio está cerrado. Llame a la Línea de Ayuda de Enfermería las 24 Horas al 800-600-4441 (TTY 711). El personal de enfermería lo ayudará a decidir si necesita ir al médico de inmediato. El personal de enfermería le informará cómo obtener atención. No tiene que ir a la sala de emergencia ni usar una ambulancia para atención de urgencia o de rutina.

Atención de emergencia

La atención de emergencia es el cuidado médico que necesita de inmediato para una lesión o enfermedad grave y repentina (a veces, mortal). Usted tiene derecho a usar cualquier hospital para obtener servicios de atención de emergencia. No se requiere autorización previa para los servicios de atención de emergencia.

- Dificultad para respirar
- Dolores en el pecho
- Pérdida del conocimiento
- Sangrado profuso que no se detiene
- Quemaduras graves
- Sacudidas, llamadas convulsiones
- Dolor que empeora

QUÉ DEBE HACER SI TIENE UNA EMERGENCIA

1. **Llame al 9-1-1 o vaya a la sala de emergencia (ER) más cercana**
2. **Muestre su tarjeta de identificación del inscrito de Amerigroup DC**
3. **Llame a su PCP tan pronto como pueda**

Atención cuando se encuentra de viaje

Cuando está de viaje y necesita consultar a un médico u obtener medicamentos:

Atención de rutina

Debe llamarnos y preguntarnos si pagaremos para que consulte a un médico u otro proveedor cuando esté de viaje porque los médicos que no se encuentran en District of Columbia no son parte de Amerigroup DC. Si Amerigroup DC no autoriza la atención antes de que la reciba, deberá pagarla usted mismo. Si necesita medicamentos de un médico mientras se encuentra de viaje, llame a su PCP. Llame a la Línea de Ayuda de Enfermería las 24 Horas al 800-600-4441 (TTY 711) si necesita ayuda.

Atención de urgencia

Debe llamar a su PCP. Si el consultorio de su PCP está cerrado, llame a la Línea de Ayuda de Enfermería las 24 Horas al 800-600-4441 (TTY 711). El personal de enfermería lo ayudará a decidir si necesita ir al médico de inmediato. El personal de enfermería podrá informarle cómo obtener atención. No tiene que ir a la sala de emergencia ni usar una ambulancia para atención de urgencia o de rutina.

Atención de emergencia

Si tiene una emergencia, incluida una emergencia de salud conductual o por consumo de alcohol u otras drogas, vaya a la ER más cercana para recibir atención de inmediato. Allí, debe pedir al personal de la ER que llame a su PCP. Si va a la ER, debe llamar a Servicios para Inscritos tan pronto como sea posible. **No se requiere autorización previa para los servicios de atención de emergencia.**

Proveedores dentro y fuera de la red

Amerigroup DC pagará por su cuidado cuando visite a uno de nuestros médicos u otros proveedores de cuidados médicos. A estos médicos y otros proveedores de cuidados médicos los llamamos proveedores “de la red”. Un médico o proveedor que no pertenece a nuestro plan se llama proveedor “fuera de la red”. Puede encontrar todos estos médicos “dentro de la red” en el Directorio de proveedores.

Si usted visita un médico, hospital o laboratorio “fuera de la red”, es posible que deba pagar por su atención. No tendrá que pagar si nos preguntó antes y nosotros le dijimos, generalmente por escrito, que podía hacerlo. A esto lo llamamos “autorización previa”.

Autorización previa (PA) se refiere a la aprobación para un servicio de salud que habitualmente no está cubierto por Amerigroup DC. Usted debe obtener esta aprobación antes de recibir el servicio. No necesita una PA para recibir atención de emergencia. Llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711) para preguntar acerca de cómo obtener una PA.

Puede visitar al proveedor de planificación familiar que prefiera, incluso si este no pertenece a la red. No se requiere autorización previa. Consulte la página 23 para obtener más información sobre los Servicios de planificación familiar.

Amerigroup DC proveerá, de manera adecuada y oportuna, servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red aprobado si ningún proveedor dentro de la red puede prestar un servicio cubierto.

Cómo programar una cita

Cómo programar una cita con su PCP

- Tenga a mano su tarjeta de identificación del inscrito y lápiz y papel.
- Llame al consultorio de su PCP. Busque el número de teléfono de su PCP en el frente de su tarjeta de identificación del inscrito. También lo puede encontrar en su Directorio de proveedores o en línea en **myamerigroup.com/DC**.
- Dígale a la persona que conteste la llamada que usted es un inscrito de Amerigroup DC. Dígale que desea programar un cita con su PCP.
- Dígale por qué necesita una cita. Por ejemplo:
    a. Usted se siente enfermo
    b. Usted se lesionó o tuvo un accidente
    c. Usted necesita un chequeo o cuidado de seguimiento
- Tome nota de la fecha y hora de su cita.
- Asista puntualmente a su cita y lleve con usted su tarjeta de identificación del inscrito y una identificación con fotografía.
- Si necesita ayuda para programar una cita, llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711).

Cómo cambiar o cancelar una cita

- Es muy importante que asista a su cita y que lo haga de manera puntual.
- Si usted necesita cambiar o cancelar su cita, llame al médico, al menos, 24 horas antes de la cita.

- En el caso de ciertas citas, es posible que deba llamar más de 24 horas antes si desea cancelar.
- Si no asiste a su cita, o si llega tarde, su médico podría decidir que usted ya no puede continuar siendo su paciente.

Cómo obtener cuidado cuándo está cerrado el consultorio de su PCP o PDP

Si necesita hablar con su PCP o PDP cuando el consultorio está cerrado, llame al consultorio de su PCP o PDP y deje un mensaje que incluya su número de teléfono con la persona que atienda la llamada. Le devolverán la llamada tan pronto como sea posible. Si tiene una emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de emergencia. También puede llamar a la Línea de Ayuda de Enfermería las 24 Horas al 800-600-4441 (TTY 711).

¿Cuánto tiempo debe esperar para ver a su médico?

El consultorio de su médico debe darle una cita en un plazo de una determinada cantidad de días después de su llamada. Llame al 800-600-4441 (TTY 711) si no puede conseguir una cita dentro de estos plazos. La tabla a continuación muestra cuánto deberá esperar para conseguir una cita.

Tipo de visita	Su condición	Cuánto tiempo debe esperar para ver a su médico
Visita de urgencia	Está lesionado o enfermo, y necesita atención en un plazo de 24 horas para evitar que su condición empeore, pero no necesita consultar a un médico de inmediato. Algunos ejemplos incluyen cortes o quemaduras leves, dolores de cabeza, dolor de garganta o esguinces/distensiones musculares.	En un plazo de 24 horas
Visita de rutina	Tiene una enfermedad o lesión leve, o necesita un chequeo regular, pero no necesita una cita de urgencia.	En un plazo de 30 días
Visita de seguimiento	Necesita ver al médico después del tratamiento. Solo tiene que asegurarse de que está sanando bien.	En un plazo de 1 a 2 semanas, según el tipo de tratamiento
Visitas de bienestar para adultos	• Tiene su primera cita con un médico nuevo • Es el momento de realizarse un chequeo regular para adultos • Es el momento de realizarse un examen de próstata, un examen pélvico, una prueba de Papanicolaou o un examen de mamas	En un plazo de 30 días, o antes si fuera necesario
Citas que no son de urgencia con especialistas (por referencia)	Su PCP lo refirió para ver a un especialista para una condición que no es de urgencia	En un plazo de 30 días

Servicios de apoyo

Servicios de transporte

Se prestan servicios de transporte que no sea de emergencia para citas al médico y visitas a la farmacia.

- Llame a Medical Transportation Management (MTM) al 888-828-1081 para informarles la fecha y la hora en que necesita que lo recojan.
- Debe llamar, al menos dos días hábiles (sin incluir sábados y domingos) antes de su cita para obtener los servicios de transporte. Si usted necesita transporte a visitas de servicios tempranos y periódicos de detección, diagnóstico y tratamiento (EPSDT) o de urgencia, puede llamar el día antes de la cita para solicitar el transporte.
- Los tipos de transporte incluyen Uber, Lyft, autobuses, metro, cupones para pagar un taxi, vehículos para silla de ruedas y ambulancias. El tipo de transporte que recibe depende de sus necesidades médicas.
- Proporcione a MTM su identificación del inscrito, su número de teléfono y la dirección donde lo pueden recoger. Además, dígale el nombre, la dirección y el número de teléfono del centro médico/dental o del consultorio del médico al que va a visitar.

Amerigroup DC prestará servicio de transporte hacia y desde las citas con el médico que no están cubiertas por Amerigroup DC, pero que están cubiertas por el Departamento de Finanzas para el Cuidado de Salud (DHCF) u otras agencias del Distrito. Amerigroup DC también proveerá transporte de ida/vuelta a la mayoría de los servicios no cubiertos.

Servicios de interpretación y traducción/Servicios para personas con deficiencia visual o de la audición

Servicios de interpretación

Amerigroup DC le proveerá servicios de interpretación oral sin costo, incluso en el hospital.

Llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711) para obtener servicios de interpretación. Contáctenos antes de la cita con su médico si necesita servicios de interpretación.

Los servicios de interpretación, por lo general, se proveen de manera telefónica. Si necesita que un intérprete esté presente con usted en la cita con su médico, debe hacérnoslo saber en un plazo de 3 a 5 días, o 48 horas. Si se tratara de una situación única que requiera interpretación cara a cara, los inscritos o proveedores deben recibir la aprobación de Amerigroup DC mediante una autorización previa. Los inscritos y proveedores pueden comunicarse con nuestro equipo de Servicios para Inscritos para presentar la solicitud de autorización antes de la cita.

Servicios de traducción

Si recibe información de Amerigroup DC y la necesita traducida a otro idioma, llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711).

Servicios de asistencia adicional para personas con deficiencia visual o de la audición
Si tiene dificultades auditivas, llame a Servicios para Inscritos al TTY 711. Si tiene dificultades visuales, llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711). Podemos proveerle información en una cinta de audio, en Braille o en letra grande.

Cuidado especializado y referencias

Cómo recibir cuidado especializado

Su proveedor de atención primaria (PCP) puede ocuparse de la mayoría de sus necesidades médicas, pero también es posible que usted necesite atención de otros tipos de proveedores. Ofrecemos servicios de muchos tipos de proveedores diferentes que proporcionan otros cuidados médicamente necesarios. Estos proveedores se llaman especialistas, porque están capacitados en un área especial de la medicina.

Estos son algunos ejemplos de especialistas:

- Alergistas (médicos que se ocupan de las alergias y el asma)
- Dermatólogos (médicos de la piel)
- Cardiólogos (médicos del corazón)
- Endocrinólogos (médicos que se ocupan de la tiroides y la diabetes)
- Podólogos (médicos de los pies)
- Oncólogos (médicos que tratan el cáncer)
- Obstetricia/ginecología (ginecólogo obstetra)

Si quiere ver a un especialista, pero Amerigroup DC se negó a pagar la visita, usted puede hacer lo siguiente:

- Programar una cita con otro médico de la red de Amerigroup DC y obtener una segunda opinión
- Apelar nuestra decisión (consulte la sección sobre Apelaciones en la página 35)
- Solicitar una audiencia imparcial (consulte la sección sobre Audiencias imparciales en la página 36)

Servicios de autorreferencia

Puede obtener ciertos servicios sin permiso previo de su PCP. Estos se llaman servicios de autorreferencia y se enumeran a continuación.

NO necesita referencia para lo siguiente:

- Ver a su PCP
- Recibir atención cuando tiene una emergencia

- Recibir servicios de su médico ginecólogo obstetra dentro de la red para servicios preventivos o de rutina (mujeres únicamente)
- Recibir servicios de planificación familiar
- Recibir servicios para infecciones de transmisión sexual (ITS)
- Recibir vacunas
- Visitar a un proveedor de servicios de visión dentro de la red

Salud conductual (servicios de salud mental o para trastorno de abuso de sustancias)

No es necesario que visite al PCP antes de obtener servicios de salud conductual. Sin embargo, deberá obtener cuidado de alguien dentro de nuestra red. Si actualmente recibe cuidado, pregúntele a su proveedor si acepta **Amerigroup DC.**

Antes de su primera visita:

1. **Pida** al médico anterior que le envíe sus registros al proveedor nuevo. Usted no deberá pagar nada. Con ellos, el proveedor podrá conocer sus necesidades.
2. **Tenga a mano su tarjeta de Amerigroup DC** cuando llame para programar una cita con su nuevo proveedor.
3. Diga que está inscrito en **Amerigroup DC** y proporcione su **número de identificación de Medicaid**.
4. **Anote** la fecha y la hora de su cita. Si es paciente nuevo, es posible que el proveedor le pida que vaya temprano. Anote la hora que le dijeron que estuviera allí.
5. **Haga una lista** de las preguntas que quiera hacerle al proveedor. Enumere todos los problemas de salud que tenga.

El día de la cita:

1. **Lleve** todos sus medicamentos y la lista de preguntas para que el proveedor sepa **cómo ayudarlo**.
2. **Llegue a horario** a la visita. Si no puede asistir, llame al proveedor para cambiar la cita.
3. **Lleve** su **tarjeta de identificación de Amerigroup DC** con usted. Es probable que el proveedor le haga una copia.

Puede obtener ayuda para trastornos de salud conductual y/o abuso de sustancias de inmediato llamando al **800-600-4441 (TTY 711)**. Lo ayudaremos a encontrar el mejor proveedor para usted/su hijo. Puede llamar las 24 horas, los 7 días de la semana.

Debe llamar al **9-1-1** si usted/su hijo tiene una emergencia de salud conductual que puede ser mortal. También puede ir a un centro de crisis o a la sala de emergencia más cercana. No tiene que esperar una emergencia para recibir ayuda.

Puede llamar al **9-8-8**. La Línea de Crisis y Prevención del Suicidio **988** ofrece apoyo confidencial las 24 horas, los 7 días de la semana a personas en situación de angustia relacionada con el suicidio o la salud conductual y que experimentan problemas de abuso de sustancias.

- Servicios móviles en caso de crisis (niños/jóvenes) CHAMPS al 202-481-1440: Proporciona ayuda de emergencia móvil en el lugar para niños que enfrentan una crisis de salud mental o conductual durante la semana, ya sea en el hogar, la escuela o la comunidad. Los servicios están dirigidos a niños y jóvenes entre 6 y 21 años. Los fines de semana, llame al Equipo de respuesta comunitaria.
- Servicios de salud mental para la primera infancia (Healthy Futures) al 202-698-1871: Proporciona intervención en situaciones de crisis para niños de hasta 5 años y apoyo para el personal del centro en el comportamiento individual de los niños y el manejo del aula.

Si habla otro idioma, puede llamar a la **línea directa de servicios de interpretación de Amerigroup DC.** Si es sordo o tiene problemas de audición, llame al **TTY 711**.

Servicios para problemas con el alcohol y otras drogas

Los problemas con el alcohol y otras drogas son peligrosos para su salud y pueden ser peligrosos para la salud de las personas que lo rodean. Es importante que consulte al médico si necesita ayuda con estos problemas. Amerigroup DC lo ayudará a coordinar servicios de desintoxicación y proveerá coordinación de cuidado para ayudarlo a recibir otros servicios. Para obtener servicios para estos problemas, usted puede:

- Llamar a Servicios para Inscritos al **800-600-4441** las 24 horas, los 7 días de la semana.
- Acceder al Centro de Evaluación y Referencia (ARC) directamente o visitar 75 Florida Ave. NE, Washington, DC 20002. Proporciona evaluación y referencia el mismo día para personas que buscan tratamiento para el trastorno de abuso de sustancias, incluida la desintoxicación, el tratamiento asistido con medicamentos y la consejería individual y grupal.
- DC Stabilization Center, 35 K St. NE, Washington, DC 202-839-3500: ofrece un lugar seguro en donde las personas que tienen una crisis por un trastorno de abuso de sustancias pueden obtener la ayuda que necesitan. Además, este centro ofrece al instante medicamentos aprobados, consejería, referencias y opciones de colocación para tratamiento a largo plazo. Abierto las 24 horas, los 7 días de la semana.

Todos los servicios relacionados con la salud conductual y el abuso de alcohol y drogas son confidenciales.

Servicios de control de natalidad y otros servicios de planificación familiar

Usted NO necesita una referencia para recibir servicios de control de natalidad y planificación familiar. Todos los servicios de control de natalidad y otros servicios de planificación familiar son confidenciales.

Usted puede recibir servicios de control de natalidad y otros servicios de planificación familiar de un médico de la red de proveedores de Amerigroup DC. No necesita una referencia para recibir estos servicios. Si usted elige un médico de servicios de planificación familiar que no sea su PCP, dígaselo a su PCP. Eso ayudará a que su PCP pueda proporcionarle un mejor cuidado. Hable con su PCP o llame a Servicios para Inscritos de Amerigroup DC al 800-600-4441 (TTY 711) para obtener más información sobre los servicios de control de natalidad y otros servicios de planificación familiar.

Los servicios de planificación familiar incluyen:

- Pruebas de embarazo
- Diagnóstico y tratamiento de la infertilidad*
- Consejería para la mujer y para la pareja
- Anticoncepción de rutina y de emergencia
- Consejería y vacunas
- Pruebas de detección para todas las infecciones de transmisión sexual
- Tratamiento para todas las infecciones de transmisión sexual
- Procedimientos de esterilización (debe tener al menos 21 años, y se requiere que firme un formulario 30 días antes del procedimiento)
- Pruebas de detección del VIH/SIDA y consejería
- **DC Healthcare Alliance cubre el diagnóstico y tratamiento de la infertilidad para los inscritos.*

Los servicios de planificación familiar no incluyen lo siguiente:

- Estudios y procedimientos de rutina para la infertilidad
- Histerectomía para esterilización
- Reversión de esterilización voluntaria
- Tratamiento para el VIH/SIDA
- Abortos

Pruebas, consejería y tratamiento para el VIH/SIDA

Puede obtener pruebas y consejería para el VIH/SIDA:

- Cuando recibe servicios de planificación familiar
- A través de su PCP
- A través de un centro de pruebas y consejería para el VIH/SIDA

Para obtener información sobre a dónde puede ir para obtener pruebas y consejería sobre el VIH, llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711). Si necesita tratamiento para el VIH, su PCP puede ayudarlo a recibir atención. O puede llamar al 800-600-4441 (TTY 711). También puede recibir profilaxis previa a la exposición (PrEP) si su médico considera que presenta un riesgo alto de contraer VIH/SIDA.

Servicios de farmacia y medicamentos recetados

Las farmacias son las tiendas donde se obtienen los medicamentos (fármacos). Si su médico le entrega una receta, debe ir a una farmacia dentro de la red de Amerigroup DC.

Puede encontrar una lista de todas las farmacias de la red de Amerigroup DC en su Directorio de proveedores de Amerigroup District of Columbia o en línea en **myamerigroup.com/dc/care/find-a-doctor.html**.

Si usted se encuentra de viaje, tiene una emergencia o necesita atención de urgencia, haga lo siguiente:

- Si piensa viajar y necesita reponer su medicamento con anticipación, llame a Servicios de Farmacia para Inscritos al 833-214-3604 (TTY 771) para solicitar un suministro para las vacaciones.
- Para recibir servicios de emergencia, vaya a la sala de emergencia del hospital más cercano o llame al 911.
- Para recibir atención de urgencia, haga lo siguiente:
  - Llame a su PCP. Si el consultorio de su PCP está cerrado, deje un número de teléfono donde puedan comunicarse con usted. Su PCP o el profesional que lo cubra le devolverá la llamada.
  - Siga los consejos de su PCP. Es posible que le diga con qué urgencia necesita atención y dónde obtenerla.
  - Llame a la Línea de Ayuda de Enfermería las 24 Horas al 800-600-4441 (TTY 711) si necesita ayuda.

Para surtir una receta, haga lo siguiente:

- Elija una farmacia que sea parte de la red de Amerigroup DC y esté ubicada cerca de su trabajo o su casa.
- Cuando tenga una receta, vaya a la farmacia y entréguesela al farmacéutico junto con su tarjeta de identificación del inscrito de Amerigroup DC.
- Si necesita ayuda, llame a Servicios de Farmacia para Inscritos al 833-214-3604 (TTY 711).

Recuerde:

- No le deberían pedir que pague sus medicamentos. Llame a Servicios para Inscritos de Amerigroup DC si la farmacia le pide que pague.

- En ocasiones, es posible que su médico deba obtener una autorización previa (PA) de Amerigroup DC para un medicamento. Mientras su médico espera la PA, usted tiene derecho a recibir lo siguiente:
    - Medicamento para hasta 72 horas, o
    - Un ciclo completo de medicamento si lo toma menos de una vez por día

Si usted no recibe su medicamento:

- Puede solicitar a su farmacéutico un suministro para tres días y cubrir el periodo hasta que se resuelva el problema que hoy le impidió obtener su medicamento.
- Su farmacia le entregará una notificación escrita con los motivos por los cuales no puede recibir su medicamento recetado.
- Debe completar todos los procesos de denegación que ofrece su plan de atención administrada antes de solicitar una audiencia imparcial administrativa.
- Puede solicitar una audiencia imparcial administrativa si cree que su solicitud de medicamento se denegó o redujo indebidamente. Para solicitar una audiencia:
    - Llame al Defensor del DHCF al 202-724-7491 o escriba un correo electrónico a healthcareombudsman@dc.gov
    - Llame a la Oficina de Audiencias Administrativas al 202-442-9094
    - O visite 441 4th Street, NW, Suite 450 North, Washington, DC 20001

Manejo de enfermedades

Si tiene una enfermedad crónica o una necesidad de cuidado médico especial, como asma, presión arterial alta o una enfermedad mental, podemos colocarlo en nuestro Programa de manejo de enfermedades. Esto significa que contará con un administrador de enfermedades. El administrador de enfermedades trabaja para Amerigroup DC y lo ayudará a recibir los servicios e información que necesite para manejar su enfermedad y estar más saludable.

Programas de coordinación de cuidado y administración de casos

Si tiene una enfermedad crónica o una necesidad de cuidado médico especial, como diabetes, presión arterial alta, un problema de salud mental o asma, Amerigroup DC puede ofrecerle servicios y programas especiales para ayudarlo con sus necesidades de cuidado médico. Usted tendrá un administrador de cuidados médicos que lo ayudará a recibir los servicios y la información que necesita para manejar su enfermedad y mejorar su salud.

El administrador de cuidados médicos de Amerigroup DC puede ayudarlo con lo siguiente:

- Obtener y comprender sus servicios cubiertos;
- Programar citas médicas y pruebas;
- Programar transporte;

- Encontrar formas de asegurarse de que usted reciba el servicio adecuado;
- Encontrar recursos para ayudar con las necesidades de cuidado médico especiales y ayudar a sus cuidadores a lidiar con el estrés diario; y
- Conectarlo con servicios sociales y de la comunidad.

Nuestro personal puede proporcionarle más información. También puede informarle en qué programas está inscrito actualmente. Usted también puede pedir una referencia o pedir que se lo saque de un programa. Para obtener más información, comuníquese con el Programa de administración de cuidados médicos de Amerigroup DC llamando al 833-346-1663.

Servicios para evitar que los adultos se enfermen

Amerigroup DC desea que usted cuide su salud. También queremos que se inscriba en nuestros servicios de salud y bienestar. Los servicios de salud y bienestar incluyen pruebas de detección, consejería y vacunas.

Recomendaciones para los chequeos ("pruebas de detección")

Programe una cita y vea a su PCP al menos una vez por año para realizarse un chequeo. Consulte la lista de "Servicios de bienestar para adultos" en la sección "Sus beneficios de salud" para conocer los temas que debe tratar con su PCP durante los chequeos.

Consejería preventiva

La consejería preventiva está disponible para ayudarlo a mantenerse saludable. Puede recibir consejería preventiva sobre los siguientes temas:

- Dieta y ejercicio
- Consumo de alcohol y drogas
- Dejar de fumar
- Prevención del VIH/SIDA
- Cuidado anticonceptivo

Vacunas para adultos

Es posible que necesite algunas vacunas si es adulto. Hable con su PCP acerca de cuáles podría necesitar.

Embarazo: Tener un bebé

Si está embarazada o piensa que está embarazada, es muy importante que visite a su médico ginecólogo obstetra de inmediato. No necesita ver a su PCP antes de programar esta cita.

Si está embarazada, llame a:

- La Administración de Seguridad Económica (ESA) al 202-727-5355 para informar su embarazo
- Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711)
- Su PCP

Existen ciertas cosas que necesita controlar si está embarazada. Esto ayudará a garantizar que tenga un embarazo, un parto y un bebé saludables. Se denomina atención prenatal. Usted recibe atención prenatal antes de que nazca su bebé.

Recuerde que si está embarazada o piensa que está embarazada, no debe beber alcohol, consumir drogas ni fumar.

Atención prenatal y cuidado de postparto

Cuidado especial para inscritas embarazadas

Cuidando de Mí y de Mi Bebé (Taking Care of Baby and Me®) es el programa de Amerigroup DC para todas las inscritas embarazadas. Es muy importante que visite a su proveedor de atención primaria (PCP) o ginecólogo obstetra para recibir atención si está embarazada. Siempre es importante la atención prenatal, incluso si ya ha tenido un bebé. Con nuestro programa, las inscritas reciben información de salud y recompensas por recibir atención prenatal y cuidado de posparto.

Nuestro programa también ayuda a las inscritas embarazadas con necesidades médicas complejas. Los enfermeros administradores de casos trabajan en estrecha colaboración con estas inscritas para proporcionarles lo siguiente:

- Educación
- Apoyo emocional
- Ayuda para seguir el plan de salud del médico
- Información sobre los servicios y recursos comunitarios, como transporte, el programa para Mujeres, Bebés y Niños (WIC), programas de visitas al hogar, apoyo para la lactancia y consejería

Nuestros enfermeros también colaboran con los médicos y ayudan con otros servicios que las inscritas puedan necesitar. El objetivo es fomentar una mejor salud para las inscritas y el nacimiento de bebés sanos.

Una vez que nazca su bebé, llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711) y a la ESA al 202-727-5355.

Sus beneficios de salud

Servicios de salud cubiertos por Amerigroup DC

La lista a continuación muestra los beneficios y servicios médicos para todos los inscritos en Amerigroup DC. En el caso de algunos beneficios, usted debe tener cierta edad o una necesidad específica del servicio. Amerigroup DC no le cobrará ningún servicio médico que figure en esta lista si acude a un proveedor u hospital de la red.

Si tiene alguna pregunta acerca de si Amerigroup DC cubre un tipo de cuidado médico específico, llame a Servicios para Inscritos de Amerigroup DC al 800-600-4441 (TTY 711).

Beneficio	Lo que obtiene
Servicios de bienestar para adultos	• Vacunas • Pruebas de detección de rutina para infecciones de transmisión sexual • Pruebas de detección y consejería para el VIH/SIDA • Prueba de detección de cáncer de mama • Prueba de detección de cáncer de cuello uterino (mujeres únicamente) • Prueba de detección de osteoporosis (mujeres posmenopáusicas) • Prueba de detección del virus del papiloma humano (VPH) • Prueba de detección de cáncer de próstata (hombres únicamente) • Prueba de detección de aneurisma aórtico abdominal • Prueba de obesidad • Prueba de detección de diabetes • Pruebas de detección de presión arterial alta y colesterol (trastornos de los lípidos) • Prueba de detección de depresión • Prueba de detección de cáncer colorrectal (inscritos a partir de los 50 años) • Consejería para dejar de fumar • Consejería sobre dieta y ejercicio • Consejería de salud mental • Pruebas de detección de alcohol y drogas

Beneficio	Lo que obtiene	
SERVICIOS DE SALUD CONDUCTUAL	• Evaluación de diagnóstico • Servicios para situaciones de crisis • Consejería • Psicoterapia • Grupos terapéuticos • Terapia asistida por medicamentos (MTM) • Manejo de la abstinencia/ desintoxicación de pacientes hospitalizados • Tratamiento residencial	Todos los inscritos
Beneficios dentales	○ Servicios de odontología general (incluidos los tratamientos convencionales y de emergencia) Cuidado y tratamiento de los dientes y las encías, que incluye exámenes dentales generales cada 6 meses ○ Extracciones y servicios de cirugía simples y complejos ○ Cuidado dental de emergencia ○ Empastes ○ Limpieza y tratamiento de flúor cada 6 meses ○ Dentaduras postizas parciales cuando sean médicamente necesarias ○ Radiografías (serie completa limitada a 1 vez cada 3 años) ○ Dentaduras postizas (un juego nuevo cada 5 años) y reparación de la dentadura postiza ○ Cirugía oral ○ Límite de $1000 para servicios por año calendario	
Servicios de diálisis	• Tratamiento hasta 3 veces por semana (limitado a una vez por día)	
Equipo médico duradero (DME) y suministros médicos desechables (DMS)	• Equipo médico duradero (DME) • Suministros médicos desechables (DMS)	

Beneficio	Lo que obtiene
Planificación familiar	• Pruebas de embarazo; consejería para la mujer • Diagnóstico y tratamiento de la infertilidad* • Anticoncepción de rutina y de emergencia • Esterilizaciones voluntarias (requiere que el inscrito firme un formulario de esterilización aprobado 30 días antes del procedimiento) • Pruebas de detección, consejería y vacunas (incluidas aquellas para el virus del papiloma humano o VPH) • Pruebas de detección y tratamiento preventivo para todas las enfermedades de transmisión sexual • Enfermera partera y servicios de doula • **DC Healthcare Alliance cubre el diagnóstico y tratamiento de la infertilidad para los inscritos.*
Beneficios de audición	• Diagnóstico y tratamiento de condiciones relacionadas con la audición, incluidos los audífonos y las baterías para audífonos

Servicios de cuidado médico en el hogar	• Servicios de cuidado médico en el hogar, que incluyen lo siguiente:
	  ○ Cuidado de enfermería y de un asistente de cuidado médico en el hogar
	  ○ Servicios de un asistente de cuidado médico en el hogar provistos por una agencia de cuidado médico en el hogar
	  ○ Fisioterapia, terapia ocupacional, patología del habla y servicios de audiología

Servicios hospitalarios	• Servicios para pacientes ambulatorios (servicios preventivos, de diagnóstico, terapéuticos, de rehabilitación o paliativos) • Servicios para pacientes hospitalizados (hospitalización)
Servicios de laboratorio y radiografías	• Pruebas de laboratorio y radiografías
Atención de un hogar de ancianos	• Cuidado especializado de enfermería de tiempo completo en un hogar de ancianos durante hasta 30 días consecutivos

Beneficio	Lo que obtiene
Servicios de farmacia (medicamentos recetados)	• Los medicamentos recetados están incluidos en el formulario de medicamentos de Amerigroup DC. Puede encontrar el formulario de medicamentos en **myamerigroup.com/DC** o llame a Servicios para Inscritos para solicitarlo.
Podología	• Cuidado especial para problemas de los pies • Cuidado regular de los pies cuando sea médicamente necesario
Servicios de atención primaria	• Servicios médicos preventivos, agudos y crónicos generalmente provistos por su PCP
Servicios de rehabilitación	• Cuando están preautorizados como médicamente necesarios para ayudar a mejorar el funcionamiento luego de una lesión aguda u otros eventos médicos. Esto incluye fisioterapia, terapia del habla y terapia ocupacional.
Servicios de especialistas	• Servicios de cuidado de salud prestados por médicos o enfermeros de práctica avanzada especialmente capacitados. • Por lo general, se requieren referencias
Servicios de transporte	• Transporte de ida y vuelta a citas médicas, lo que incluye servicios cubiertos por el DHCF

Servicios que no pagamos

- Cirugía cosmética
- Servicios, cirugías, tratamientos y medicamentos experimentales o de investigación
- Servicios que son parte del protocolo de un ensayo clínico
- El aborto, o la interrupción voluntaria de un embarazo, no se requiere según la ley federal
- Servicios que no son médicamente necesarios
- Cirugía a corazón abierto
- Cuidado de visión
- Trasplante de órganos
- Algunos servicios de referencia o consejería podrían no estar cubiertos por Amerigroup DC debido a creencias religiosas o morales. Comuníquese con Servicios para Inscritos de Amerigroup DC llamando al 800-600-4441 para obtener más información.

Transición de la atención

Si Amerigroup DC es nuevo para usted, puede mantener las recetas y citas médicas que tenga programadas durante los primeros 90 días. Si su proveedor no forma parte actualmente de la red de Amerigroup DC, es posible que le soliciten que seleccione un nuevo proveedor dentro de la red de proveedores de Amerigroup DC. Si su médico abandona la red de Amerigroup DC, se lo notificaremos dentro de un plazo de 15 días calendario para que tenga tiempo de seleccionar otro proveedor. Si Amerigroup DC finaliza la relación con su proveedor, se lo notificaremos dentro de un plazo de 30 días calendario antes de la fecha de entrada en vigencia de la finalización.

Otra información importante

Qué debo hacer si me mudo

- Actualice su información de contacto en línea en www.districtdirect.dc.gov.
- Llame a Servicios para Inscritos de Amerigroup DC al 800-600-4441 (TTY 711).

Qué debo hacer si tengo un bebé

- Llame al Centro de cambios de la Administración de Seguridad Económica (ESA) al 202-727-5355.
- Llame a Servicios para Inscritos de Amerigroup DC al 800-600-4441 (TTY 711).

Qué debo hacer si adopto un niño

- Llame al Centro de cambios de la Administración de Seguridad Económica (ESA) al 202-727-5355.

Qué debo hacer si muere un miembro de mi familia

- Llame al Centro de cambios de la Administración de Seguridad Económica (ESA) al 202-727-5355.
- Llame a Servicios para Inscritos de Amerigroup DC al 800-600-4441 (TTY 711).

Cómo cambio mi MCP

- Puede cambiar de MCP:
    - Durante los 90 días calendario siguientes a la fecha de su inscripción inicial o los 90 días calendario después de la fecha que recibió su aviso de inscripción del Distrito, la fecha que resulte posterior.
    - Una vez al año durante la inscripción abierta.
    - Si una pérdida temporal de la elegibilidad hace que no tenga la oportunidad de participar en la inscripción abierta.

- Si el Distrito impone sanciones al MCP o suspende la inscripción.
    - En cualquier momento, si tiene un buen motivo o causa, por ejemplo, que se mude fuera del área de servicio;
    - Si Amerigroup DC no cubre los servicios que necesita debido a objeciones morales o religiosas;
    - Si necesita servicios relacionados que se realicen en el mismo momento, no todos los servicios relacionados están disponibles y su proveedor determina que recibir los servicios por separado es riesgoso;
    - Si cree que el MCP lo ha discriminado debido a su raza, género, origen étnico, nacionalidad de origen, religión, discapacidad, embarazo, edad, información genética, estado civil, orientación sexual, identificación de género, apariencia personal, responsabilidades familiares, afiliación política y fuente de ingresos o lugar de residencia; o
    - Si considera que ha recibido cuidado médico de calidad deficiente, o ha experimentado falta de acceso a los servicios cubiertos o falta de acceso a proveedores experimentados en el manejo de sus necesidades de cuidado médico.

- El programa Familias Saludables de D.C. le enviará una carta dos meses antes de la inscripción abierta. La carta le informa cómo cambiar de MCP.
- Cuando cambie su MCP, su información de cuidado médico se transferirá al nuevo MCP que elija para que pueda continuar recibiendo el cuidado que necesita.

Ya no tendrá permitido recibir cuidado médico de Amerigroup DC en las siguientes situaciones:

- Es elegible para cualquier otro programa de asistencia médica o seguro de salud.

El gobierno de D.C. puede retirarlo de Amerigroup DC en las siguientes situaciones:

- Si otra persona usa su tarjeta de identificación del inscrito;
- Si cometió fraude en relación con el cuidado médico; o
- Si no cumple con las responsabilidades del inscrito.

Qué debe hacer si recibe una factura por un servicio cubierto

Si recibe una factura por un servicio cubierto incluido en la lista mencionada anteriormente, llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711).

Cómo pagar servicios no cubiertos

- Si decide que desea un servicio que no pagamos y no tiene el permiso por escrito de Amerigroup DC, debe pagar por el servicio usted mismo.
- Si decide recibir un servicio que no pagamos, debe firmar una declaración que indique que acepta pagar el servicio usted mismo.
- Recuerde que siempre debe mostrar su tarjeta de identificación del inscrito y decirles a los médicos que usted está inscrito en Amerigroup DC ***antes*** de recibir servicios.

Directiva anticipada

Una directiva anticipada le permite elegir a una persona para que tome decisiones sobre su cuidado médico. Las directivas anticipadas también le permiten decir qué tipo de tratamiento médico desea recibir si usted está muy enfermo como para comunicarles a los demás sus deseos.

Es importante hablar acerca de las directivas anticipadas con su familia, su PCP u otras personas que podrían ayudarlo.

Si quiere completar y firmar una directiva anticipada, pídale ayuda a su PCP durante su próxima cita, o llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711), y ellos podrán ayudarlo.

Divulgación del plan de incentivos para médicos (doctores)

Usted tiene derecho a saber si Amerigroup DC tiene acuerdos financieros especiales con los médicos de Amerigroup DC.

Llame a Servicios para Inscritos de Amerigroup DC al 800-600-4441 (TTY 711) para obtener esta información.

¿Qué es el fraude?

El fraude es un asunto serio. Se comete fraude cuando se realizan aseveraciones o declaraciones falsas sobre hechos sustanciales para obtener algún beneficio o pago sobre el cual no tendría derecho de otro modo. Un ejemplo de fraude para proveedores es facturar servicios no prestados y suministros no provistos. Un ejemplo de fraude para los inscritos es declarar falsamente que vive en el Distrito cuando vive fuera de los límites de District of Columbia.

Si usted sospecha un fraude, infórmenos al respecto. No es necesario que se identifique ni que diga su nombre. Si quiere obtener más información sobre qué constituye fraude, visite el sitio web de Amerigroup DC en **myamerigroup.com/DC**. Para denunciar fraude, llame a la Línea directa de Cumplimiento de Amerigroup DC al **866-847-8247**, o a la Línea directa de Fraude del Departamento de Finanzas para el Cuidado de Salud de DC al **877-632-2873**.

Reclamos, apelaciones y audiencias imparciales

Tanto Amerigroup DC como el gobierno del Distrito ofrecen formas en las que puede quejarse acerca del cuidado que recibe, o los servicios que Amerigroup DC le provee. También podrá presentar quejas como se describe a continuación.

Reclamos

- Si no está conforme con algo que le pasó, puede presentar un reclamo. Estos son algunos ejemplos de por qué podría presentar un reclamo:
    - Siente que no lo trataron con respeto
    - No está satisfecho con el cuidado médico que recibió
    - Debió esperar mucho para obtener una cita
- Para presentar un reclamo, debe llamar a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711).
- Su médico también puede presentar un reclamo en su nombre.

Puede presentar un reclamo en cualquier momento después de ocurrido el evento por el cual está disconforme. Amerigroup DC generalmente le proporcionará una decisión dentro de un plazo de 90 días calendario, pero podría solicitar tiempo adicional (un total de 104 días calendario como máximo) para proporcionarle una decisión.

Para presentar un reclamo por escrito ante Amerigroup DC, comuníquese por correo a la siguiente dirección: Centralized Appeals Processing | Amerigroup District of Columbia, Inc. | P.O. Box 62429 | Virginia Beach, VA 23466-2429.

Apelaciones

- Si cree que sus beneficios se denegaron, redujeron, demoraron o interrumpieron de manera injusta, usted tiene derecho a presentar una apelación ante Amerigroup DC. Si usted llama y solicita su apelación por teléfono, Amerigroup DC resumirá su apelación en una carta y le enviará una copia. Asegúrese de leer la carta con atención y conservarla para sus registros.
- Amerigroup DC decidirá su apelación en un plazo de 30 días calendario a partir de la fecha en que se haya recibido su apelación.
- Si Amerigroup DC necesita más tiempo para obtener información y el Distrito decide que esto lo beneficia a usted, o si usted o su defensor solicitan más tiempo, Amerigroup DC puede prolongar 14 días calendario el plazo para tomar la decisión. Amerigroup DC debe proporcionarle una notificación escrita de la extensión.
- Recibirá por correo una notificación escrita de la decisión de Amerigroup DC respecto de su apelación.
- Si no está satisfecho con la decisión de Amerigroup DC respecto de su apelación, puede solicitar una audiencia imparcial.
- Para presentar una apelación ante Amerigroup DC, llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711).
- Para presentar una apelación por escrito ante Amerigroup DC, comuníquese por correo a la siguiente dirección: Centralized Appeals Processing | Amerigroup District of Columbia, Inc. | P.O. Box 62429 | Virginia Beach, VA 23466-2429.

Audiencias imparciales

Si usted no está satisfecho con el resultado de la apelación que presentó ante Amerigroup DC, puede solicitar una "Audiencia imparcial" ante la Oficina de Audiencias Administrativas de D.C.

Para presentar una solicitud de audiencia imparcial, escriba o llame al gobierno del Distrito a:

District of Columbia Office of Administrative Hearings
Clerk of the Court
441 4th Street, NW
Room N450
Washington, DC 20001
Número de teléfono: 202-442-9094

Plazos:

- Debe presentar una apelación en un plazo de 60 días calendario a partir de la fecha del Aviso de determinación adversa de beneficios.
- Puede solicitar una audiencia imparcial a más tardar 120 días calendario después de la fecha del Aviso de resolución de apelación de Amerigroup DC.
- Si desea continuar recibiendo el beneficio durante su audiencia imparcial o apelación, debe solicitar la audiencia imparcial o apelación dentro del plazo que resulte posterior entre los siguientes:
    - Dentro de los 10 días calendario a partir de la fecha del matasellos de Amerigroup DC en el Aviso de determinación adversa de beneficios o el Aviso de resolución de apelación; o
    - La fecha de entrada en vigencia pretendida para la acción propuesta de Amerigroup DC (o, en otros términos, la fecha en que terminará el beneficio).

Su proveedor puede presentar una apelación o solicitar una audiencia imparcial en su nombre.

Proceso acelerado (de emergencia) de apelaciones y reclamos

Si se determina que su apelación es una emergencia, Amerigroup DC le comunicará una decisión dentro de un plazo de 72 horas. Se considera que una apelación es una emergencia si sería perjudicial o doloroso para usted esperar el plazo estándar del procedimiento de apelación.

Toda apelación presentada por un inscrito con VIH/SIDA, una enfermedad mental o cualquier otra condición que requiera atención inmediata se resolverá y comunicará al inscrito dentro de un plazo de 24 horas después de haber presentado la apelación.

Sus derechos durante el proceso de reclamos, apelaciones y audiencias imparciales

- Usted tiene derecho a una audiencia imparcial. Puede solicitar una audiencia imparcial ante la Oficina de Audiencias Administrativas después de pasar por el proceso de apelación de una instancia de Amerigroup DC.

- Debe solicitar una audiencia imparcial a más tardar 120 días calendario a partir de la fecha del Aviso de resolución de apelación.
- Si Amerigroup DC no lo notifica con respecto a su apelación o no le envía el aviso de manera oportuna, entonces el proceso de apelación se considerará completo y usted puede solicitar una audiencia imparcial.
- Usted tiene derecho a continuar recibiendo el beneficio que se le denegó mientras se revisa su apelación o durante el proceso de audiencia imparcial. Para mantener su beneficio durante una audiencia imparcial, debe solicitar la audiencia imparcial dentro de una determinada cantidad de días; esto podría ser tan solo 10 días calendario.
- Usted tiene derecho a que una persona de Amerigroup DC lo asista durante el proceso de reclamos y apelaciones.
- Usted tiene derecho a representarse a usted mismo o a que lo represente un familiar, cuidador, abogado u otro representante.
- Usted tiene derecho a que se realicen adaptaciones debido a cualquier necesidad de cuidado médico especial.
- Usted tiene derecho a capacidades y servicios de TTY/TTD para las personas con deficiencia visual.
- Usted tiene derecho a servicios de traducción adecuados y a un intérprete.
- Usted tiene derecho a ver todos los documentos relacionados con el reclamo, la apelación o la audiencia imparcial.

Si tiene alguna pregunta sobre el proceso de reclamos y apelaciones/audiencias imparciales, llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711).

Aviso de Prácticas de Privacidad

En este aviso se detalla cómo se puede usar y divulgar la información médica sobre usted, y cómo usted puede obtener acceso a esta información. Léalo detenidamente.

La información sobre su salud y su dinero es privada. La ley dice que debemos mantener este tipo de información, llamada información de salud protegida (PHI), segura para nuestros inscritos. Eso significa que, si usted está inscrito en este momento o si lo estuvo anteriormente, su información está segura.

Una vez que usted pasa a ser elegible y se inscribe en nuestro plan médico, obtenemos información acerca de usted de agencias del distrito para Medicaid y el Programa de Seguro de Salud para Niños. También la obtenemos de sus médicos, clínicas, laboratorios y hospitales para que podamos aprobar y pagar su cuidado médico.

La legislación federal indica que debemos informarlo sobre lo que debemos hacer para proteger la PHI que se nos brinda en forma oral o por escrito, o que se almacena en una computadora. También tenemos que indicarle qué medidas tomamos para mantener segura esta información. Para proteger la PHI, hacemos lo siguiente:

- Si está en papel (formato físico):
  - Guardamos los archivos bajo llave y cerramos nuestras oficinas
  - Destruimos los papeles que contienen información de salud para que no lleguen a manos de otras personas
- Si está guardada en una computadora (formato digital):
  - Usamos contraseñas para que solo las personas correctas tengan acceso
  - Usamos programas especiales para vigilar nuestros sistemas
- Cuando el personal que trabaja para nosotros, los médicos o el distrito la usan o la comparten:
  - Establecemos normas para mantener la información segura (políticas y procedimientos)
  - Le enseñamos al personal que trabaja para nosotros a seguir las normas

¿Cuándo es correcto que usemos y compartamos su PHI?

Podemos compartir su PHI con su familia o una persona que usted elija, que lo ayude con su cuidado médico o lo pague, si usted nos autoriza. En ocasiones, podemos usarla y compartirla **sin** su autorización:

- **Para su cuidado médico (tratamiento)**
  - Para ayudar a que los médicos, hospitales y otros le proporcionen el cuidado que necesita
- **Por razones de pago**
  - Para compartir información con los médicos, las clínicas y otros proveedores que nos facturarán su atención
  - Cuando decimos que pagaremos el cuidado médico o los servicios antes de que los reciba
  - Para brindarle apoyo y ofrecerle ayuda para obtener los beneficios disponibles
- **Por razones comerciales relacionadas con el cuidado médico (operaciones)**
  - Para colaborar con auditorías, programas de prevención de fraude y abuso, planificación y trabajo diario
  - Para encontrar formas de mejorar nuestros programas

  Podemos compartir su PHI en intercambios de información de la salud para fines de pagos, tratamientos y operaciones de cuidado médico. Si no desea esto, visite **myamerigroup.com/DC** para obtener más información.
- **Por motivos de salud pública**
  - Para ayudar a que los funcionarios de salud pública eviten que las personas se enfermen o se lesionen
- **Cuando la compartimos con otras personas que lo ayudan con su cuidado o lo pagan**
  - Con su familia o con una persona que usted designe que lo ayude con su cuidado médico o lo pague, si usted nos autoriza
  - Con una persona que lo ayude con su cuidado médico o lo pague, si usted no puede expresarse por sus propios medios y si es lo mejor para usted

Debemos recibir su autorización por escrito antes de usar o compartir su PHI para todo menos su cuidado, pagos, tareas diarias, investigación u otros aspectos que se indican a continuación. Tenemos que recibir su autorización por escrito antes de compartir los informes de psicoterapia sobre usted proporcionados por su médico. También necesitaríamos su autorización por escrito si fuésemos a vender su PHI o usarla o compartirla por motivos de comercialización.

Usted tiene derecho a revocar, por escrito, la autorización escrita que había proporcionado. No podemos revertir el uso ni la divulgación que hayamos hecho mientras teníamos su autorización. Pero dejaremos de usar o compartir su PHI en el futuro.

Otras formas en las que podemos usar su PHI o situaciones en las que la ley nos obliga a hacerlo:

- Para ayudar a que la policía y otras personas garanticen el cumplimiento de la ley. Por ejemplo, podemos usar la PHI para denunciar abusos y negligencias.
- Para colaborar con los tribunales cuando así se nos solicite. Por ejemplo, podemos usar la PHI para responder documentos legales presentados en el tribunal, como quejas o citaciones.
- Para proporcionar información a las agencias de supervisión de salud o a otras personas que trabajen para el gobierno con determinadas tareas. Por ejemplo, proporcionamos información para auditorías o exámenes.
- Para ayudar a médicos forenses, examinadores médicos o directores funerarios a determinar su nombre y su causa de muerte.
- Para colaborar si usted pidió donar su cuerpo a la ciencia o para investigación. Por ejemplo, podemos compartir su información si usted ha aceptado convertirse en un donante de órganos al morir.
- Para impedir que usted u otras personas se enfermen o se lesionen gravemente. Por ejemplo, podemos compartir su PHI para impedir que usted u otras personas salgan heridos en una situación de urgencia.
- Para entregar información a la compensación para trabajadores. Por ejemplo, podemos compartir su información si usted se enferma o se lesiona en el trabajo.

¿Cuáles son sus derechos?

- Puede pedir consultar su PHI y obtener una copia de dicha información. No obstante, no tenemos su historia clínica completa. Si quiere una copia de su historia clínica completa, pídasela a su médico o clínica de salud.
- Puede pedirnos que cambiemos la historia clínica que tenemos si piensa que algo es incorrecto o que falta información.
- En algunas ocasiones, puede pedirnos que no compartamos su PHI. Pero no necesariamente aceptaremos su solicitud. Por ejemplo, si la PHI forma parte de notas clínicas y por ley no se puede divulgar, es posible que deneguemos su solicitud.
- Puede pedirnos que enviemos la PHI a una dirección diferente de la que tenemos registrada para usted, o por algún otro medio. Podemos hacerlo si, enviarla a la dirección que tenemos, implicaría un peligro para usted.

- Puede pedirnos que le informemos sobre todas las veces que hemos compartido su PHI con otra persona durante los últimos seis años. No se incluirán en la lista las veces que hayamos compartido la información por motivos de cuidado médico, pagos, operaciones diarias de administración del cuidado médico o algunos otros motivos que no hayamos incluido aquí.
- Puede pedirnos una copia impresa de este aviso en cualquier momento, incluso si pidió esta copia por correo electrónico.
- Si paga la totalidad de lo facturado por un servicio, puede pedirle a su médico que no comparta con nosotros ninguna información sobre ese servicio.

¿Qué debemos hacer?

- La ley establece que debemos mantener la privacidad de su PHI, excepto en los casos que indicamos en este aviso.
- Debemos comunicarle lo que la ley dice que tenemos que hacer acerca de la privacidad.
- Debemos hacer lo que decimos que haremos en este aviso.
- Debemos enviar su PHI a otra dirección o de una forma que no sea el correo regular si usted lo pide y si usted está en peligro.
- Debemos comunicarle si tenemos que compartir su PHI después de que nos haya pedido que no lo hagamos.
- Si las leyes del distrito establecen mayores responsabilidades para nosotros que las que mencionamos aquí, cumpliremos dichas leyes.
- Tenemos que avisarle si creemos que se ha vulnerado su PHI.

Es posible que nos comuniquemos con usted

Usted acepta que nosotros, junto con nuestros afiliados y/o proveedores, podemos llamar o enviarle mensajes de texto a cualquier número de teléfono que nos dé, incluido un número de teléfono inalámbrico, mediante un sistema de marcación telefónica automática y/o un mensaje pregrabado. Sin límite, estas llamadas o mensajes de texto pueden ser acerca de opciones de tratamiento, otros beneficios y servicios relacionados con la salud, inscripción, pago o facturación.

¿Qué debe hacer si tiene preguntas?

Si tiene alguna pregunta sobre nuestras normas de privacidad o quiere ejercer sus derechos, llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441. Si es sordo o tiene problemas de audición, llame al TTY 711.

¿Qué debe hacer si tiene una queja?

Estamos aquí para ayudarlo. Si considera que no se ha protegido su PHI, llame a Servicios para Inscritos o comuníquese con el Departamento de Salud y Servicios Humanos.

Escriba o llame al Departamento de Salud y Servicios Humanos:

Office for Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Ave. SW
Washington, DC 20201
Teléfono: 1-800-368-1019
TDD: 1-800-537-7697

Nos reservamos el derecho de modificar este aviso de la Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros de Salud (HIPAA) y la manera en que mantenemos segura su PHI. Si eso ocurre, le comunicaremos los cambios en un boletín informativo. También los publicaremos en el sitio web amerigroup.com/privacy-policy.

Raza, origen étnico, idioma, orientación sexual e identidad de género

Es posible que recibamos información sobre su raza, origen étnico, idioma, orientación sexual e identidad de género. Protegemos esta información como se explica en este aviso.

La usamos para lo siguiente:

- Garantizar que usted reciba el cuidado que necesita
- Crear programas que mejoren la salud
- Desarrollar y enviar información de educación sobre salud
- Informar a los médicos acerca de sus necesidades relacionadas con el idioma
- Prestar servicios de traducción

No usamos esta información para:

- Emitir seguros médicos
- Decidir cuánto cobrar por los servicios
- Determinar los beneficios
- Divulgarla a usuarios no aprobados

Su información personal

Debemos cumplir con las leyes del distrito si dicen que debemos hacer más que lo que indica la Norma de privacidad de la HIPAA. Podemos pedir, usar y compartir la información personal (PI) como indicamos en este aviso. Su PI no es pública y nos indica quién es usted. Con frecuencia se pide por razones relacionadas con el seguro.

- Podemos utilizar su PI para tomar decisiones sobre:
  - Su salud
  - Sus hábitos
  - Sus pasatiempos

- Es posible que obtengamos la PI sobre usted de otras personas o grupos, como por ejemplo:
  - Médicos
  - Hospitales
  - Otras compañías de seguro
- En algunos casos, podemos divulgar la PI a personas o grupos ajenos a nuestra compañía sin su consentimiento. Por ejemplo, podemos compartir su PI con proveedores encargados de las reclamaciones y la facturación que contratamos para que nos ayuden a administrar la empresa.
- Le informaremos antes de hacer algo si tenemos que darle la oportunidad de decir que no.
- Le diremos cómo avisarnos si no quiere que usemos o compartamos su PI.
- Usted tiene el derecho de ver y cambiar su PI.
- Nos aseguramos de proteger su PI.

La Oficina del Defensor de Cuidado Médico y de la Declaración de Derechos

El Programa del Defensor de Cuidado Médico es un programa del gobierno de District of Columbia que lo ayuda a recibir cuidado médico de su MCP. El Defensor de Cuidado Médico puede prestarle los siguientes servicios:

- Explicarle el cuidado médico que tiene derecho a recibir;
- Responder a sus preguntas e inquietudes acerca de su cuidado médico;
- Ayudarlo a entender sus derechos y responsabilidades como inscrito de un MCP;
- Asistirlo para que obtenga los servicios médicamente necesarios que usted necesita;
- Responder a las preguntas e inquietudes que pudiera tener acerca de la calidad de su cuidado médico;
- Ayudarlo a resolver problemas con su médico u otro proveedor de cuidados médicos;
- Asistirlo para resolver quejas y problemas con su MCP;
- Ayudar con el proceso de apelación; y
- Asistirlo para que presente una solicitud de audiencia imparcial en su nombre.

Para comunicarse con el Defensor de Cuidado Médico, llame al 202-724-7491 o al 877-685-6391 (número gratuito). El Defensor de Cuidado Médico no toma decisiones sobre reclamos, apelaciones o audiencias imparciales. La Oficina del Defensor de Cuidado Médico y de la Declaración de Derechos se encuentra ubicada en:

One Judiciary Square
441 4th Street, NW
Suite 250 North
Washington, DC 20001
Teléfono: 202-724-7491
Fax: 202-442-6724
Número gratuito: 877-685-6391
Correo electrónico: healthcareombudsman@dc.gov

Definiciones

Directiva anticipada	Un documento legal por escrito que se firma para informar a los demás qué cuidado médico quiere o no recibir si se encuentra enfermo o lesionado y no puede expresarse.
Defensor	Una persona que lo ayuda a obtener el cuidado médico y otros servicios que necesita.
Apelación	Una apelación es una queja especial que usted presenta si no está de acuerdo con una decisión que toma Amerigroup DC de denegar una solicitud de servicios médicos o el pago de servicios que ya recibió. También puede presentar este tipo de queja si no está de acuerdo con una decisión de interrumpir los servicios que está recibiendo.
Cita	Usted y su médico reservan una fecha y hora para reunirse y tratar sus necesidades médicas.
Salud conductual	El término general para las condiciones de salud mental (que incluyen enfermedades psiquiátricas y trastornos emocionales) y los trastornos de abuso de sustancias (que incluyen trastornos adictivos y de dependencia de productos químicos). El término también se refiere a la prevención y el tratamiento de condiciones de salud mental y trastornos de abuso de sustancias (SUDS) coexistentes.
Administrador de cuidados médicos	Una persona que trabaja para Amerigroup DC y que lo ayudará a obtener el cuidado, el apoyo y la información que necesita para mantenerse saludable.
Chequeo	*Consulte Prueba de detección*
Anticoncepción	Suministros relacionados con el control de natalidad
Servicios cubiertos	Servicios médicos que Amerigroup DC pagará cuando los preste un proveedor.
Desintoxicación	Eliminación de sustancias perjudiciales del cuerpo, como drogas y alcohol.
Programa de manejo de enfermedades	Un programa para ayudar a las personas con enfermedades crónicas o necesidades de cuidado médico especiales, como asma, presión arterial alta o enfermedades mentales, a recibir el cuidado y los servicios necesarios.
Equipo médico duradero (DME)	Equipo médico especial que su médico puede solicitarle o decirle que use en su hogar.
Atención de emergencia	Atención que necesita de inmediato para una condición grave, repentina y, a veces, mortal.
Inscrito	La persona que recibe cuidado médico a través de una red de proveedores de Amerigroup DC.
Tarjeta de identificación (ID) del inscrito	La tarjeta que les permite a sus médicos, hospitales, farmacias y demás saber que usted está inscrito en Amerigroup DC.

Audiencia imparcial	Puede solicitar una audiencia imparcial ante la Oficina de Audiencias Administrativas de D.C. si no está satisfecho con la decisión sobre su apelación.
Planificación familiar	Los servicios incluyen pruebas de embarazo, control de natalidad, pruebas y tratamiento para infecciones de transmisión sexual y pruebas y consejería para el VIH/SIDA.
Médico generalista y de familia	Un médico que puede tratar a toda la familia.
Reclamo	Si usted no está conforme con el cuidado que recibe, o con los servicios médicos prestados por Amerigroup DC, puede llamar a Servicios para Inscritos para presentar un reclamo.
Manual	Este manual le proporciona información acerca de Amerigroup DC y nuestros servicios.
Con deficiencia auditiva	Si no puede escuchar bien o es sordo.
Vacunas	Inmunizaciones.
Médico especialista en medicina interna	Médico para adultos y niños a partir de los 14 años.
Servicios de interpretación/traducción	Ayuda que ofrece Amerigroup DC cuando necesita hablar con alguien que habla su idioma o cuando necesita ayuda para hablar con su médico u hospital.
Organización de atención administrada (MCO)	Una compañía a la que District of Columbia le paga para que le proporcione cuidado médico y servicios de salud.
Maternidad	El periodo durante el cual una mujer está embarazada y un poco después de dar a luz.
Salud mental	Cómo piensa, se siente y actúa una persona en diferentes situaciones.
Proveedores de la red	Médicos, enfermeros, dentistas y otras personas que cuidan su salud y son parte de Amerigroup DC.
Servicios no cubiertos	Cuidado médico que Amerigroup DC no paga cuando lo presta un proveedor.
Ginecólogo obstetra	Un médico capacitado para cuidar la salud de la mujer, incluso cuando está embarazada.
Proveedores fuera de la red	Médicos, enfermeros, dentistas y otros prestadores que cuidan su salud y no son parte de Amerigroup DC.
Farmacia	Lugar en el que elige sus medicamentos.
Plan de incentivos para médicos	Le informa si su médico tiene algún acuerdo especial con Amerigroup DC.
Cuidado de posparto	Cuidado médico para una mujer después de que ha tenido a su bebé.
Atención prenatal	Cuidado que se le provee a una mujer durante todo el embarazo.

Receta	Medicamento que le indica su médico. Debe llevarla a la farmacia y elegir el medicamento recetado.
Consejería preventiva	Cuando quiere hablar con alguien acerca de formas de ayudarlo a mantenerse saludable o evitar enfermarse o lesionarse.
Proveedor de atención primaria (PCP)	El médico que le provee cuidados la mayor parte del tiempo.
Autorización previa	Permiso escrito de Amerigroup DC para recibir cuidado médico o tratamiento.
Directorio de proveedores	Una lista de todos los proveedores que son parte de Amerigroup DC.
Proveedores	Médicos, enfermeros, dentistas y otras personas que cuidan su salud.
Referencia	Cuando su médico primario le da una nota escrita para enviarlo a ver a un médico diferente.
Atención de rutina	Cuidado regular que recibe de su proveedor de atención primaria o de un médico al que su proveedor de atención primaria lo envía. La atención de rutina puede ser un chequeo, un examen físico, una prueba de detección y la atención regular para problemas de salud como diabetes, asma e hipertensión.
Prueba de detección	Una prueba que su médico u otro proveedor de cuidados médicos podrían realizar para ver si está sano.
Servicios de autorreferencia	Determinados servicios que puede obtener sin una nota escrita o referencia de su médico primario.
Servicios	El cuidado que usted recibe de su médico u otro proveedor de cuidados médicos.
Necesidades de cuidado médico especiales	Los adultos que necesitan cuidado médico y otros servicios especiales en mayor medida o de manera diferente respecto de los que otros adultos necesitan.
Especialista	Un médico capacitado para proporcionarle cuidado especial, como un médico especialista en nariz, garganta y oído o un médico de los pies.
Cuidado especializado	Cuidado médico provisto por médicos o enfermeros capacitados para proporcionar un tipo específico de cuidado médico.
Procedimientos de esterilización	Una cirugía que puede realizarse si no desea tener hijos en el futuro.

Trastorno de abuso de sustancias (SUD)	El manejo y cuidado de un paciente que es adicto a drogas o alcohol, una condición que se identifica como provocada por el abuso de esas sustancias.
Servicios de transporte	Ayuda de Amerigroup DC para asistir a su cita. El tipo de transporte que recibe depende de sus necesidades médicas.
Tratamiento	El cuidado que usted recibe de su médico.
Atención de urgencia	La atención que necesita dentro de un plazo de 24 horas, pero no de manera inmediata.
Con deficiencia visual	Si no puede ver bien o es ciego.

Amerigroup District of Columbia, Inc.

Puede llamarnos las 24 horas, los 7 días de la semana, o puede visitar nuestra oficina de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Para obtener indicaciones sobre cómo puede visitarnos, llame al 800-600-4441 (TTY 711) (número gratuito).

609 H Street NE
Ste. 200
Washington, DC 20002

Horario de atención: de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

202-548-6700
800-600-4441 (TTY 711)

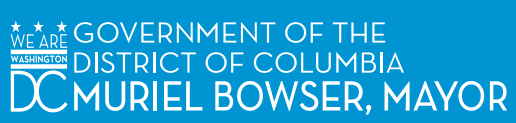
Servicios para Inscritos:

609 H St. NE
Suite 200
Washington, DC 20002

202-548-6700

800-600-4441 (TTY 711) (número gratuito)

myamerigroup.com/DC



This program is brought to you by the Government of the District of Columbia Department of Health Care Finance.