



District of Columbia

Manual para afiliados

Amerigroup District of Columbia, Inc.
DC Healthy Families



1-800-600-4441

www.myamerigroup.com/DC



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

Amerigroup District of Columbia, Inc.

Puede llamarnos las 24 horas del día, los 7 días de la semana, o pasar por nuestra oficina de lunes a viernes de 8 a.m. a 5:30 p.m. Para obtener indicaciones sobre cómo visitarnos, llame al 202-548-6700.

Washington DC office

609 H Street NE, Ste. 600
Washington, DC 20002

8 a.m. a 5:30 p.m.
1-800-600-4441



Manual para afiliados

Amerigroup District of Columbia, Inc.
DC Healthy Families

1-800-600-4441

www.myamerigroup.com/DC



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



District of Columbia

Amerigroup District of Columbia, Inc. cumple con las leyes federales de derechos civiles. No discriminamos a las personas por su:

- Raza
- Nacionalidad
- Discapacidad
- Color
- Edad
- Sexo o identidad de género

Es decir, usted no será objeto de exclusión o trato diferente por ninguno de estos motivos.

La comunicación con usted es importante

Ofrecemos los siguientes servicios a las personas con discapacidades o que no hablen inglés, sin costo alguno:

- Intérpretes calificados de lenguaje de señas
- Materiales por escrito en formato electrónico, letra grande, audio y otros
- Ayuda de intérpretes calificados en su idioma
- Materiales por escrito en su idioma

Para obtener estos servicios, llame al número de Servicios al Miembro que figura en su tarjeta de identificación.

Sus derechos

¿Cree que no recibió estos servicios o que lo discriminamos por alguno de los motivos señalados? De ser así, puede presentar una queja (reclamo). Puede hacerlo por correo postal, correo electrónico o teléfono:

Grievance Coordinator

609 H St. NE

Washington, DC 20002

Teléfono: 1-800-600-4441 (TTY 711)

Correo electrónico: dc-g&a@anthem.com

¿Necesita ayuda para presentar una queja? Llame a nuestro coordinador de quejas al número indicado. También puede presentar un reclamo por derechos civiles ante el U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights:

- **En el sitio web:** <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

- **Por correo:** U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Ave. SW

Room 509F, HHH Building

Washington, DC 20201

- **Por teléfono:** 1-800-368-1019 (TTY/TDD 1-800-537-7697)

Para obtener un formulario de reclamo, visite www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

www.myamerigroup.com/DC

DC-MEM-0997-19



This program is funded in part by the Government of the District of Columbia Department of Health Care Finance.

ENGLISH

'If you do not speak and/or read English, please call 1-800-600-4441 between 8 a.m. - 6 p.m. A representative will assist you.'

AMHARIC

"እንግሊዘኛ መናገር/ወይም ማንበብ ካልቻሉ፣ እባክዎ በዚህ ስልክ ቁጥር 1-800-600-4441 ከ 8 a.m. - 6 p.m. ይደውሉ። ተወካይ ይረዳዎታል።"

SPANISH

Si no habla ni lee inglés, llame al 1-800-600-4441 entre las 8 a.m. - 6 p.m. Un representante lo asistirá.

VIETNAMESE

'Nếu quý vị không nói và/hoặc đọc Tiếng Anh, vui lòng gọi 1-800-600-4441 từ 8 a.m. - 6 p.m. Một người đại diện sẽ hỗ trợ quý vị.'

KOREAN

'영어를 구사하지 못하시거나 읽지 못하는 경우, 1-800-600-4441 번으로 8 a.m. - 6 p.m. 중에 연락해 주십시오. 상담원이 도움을 드릴 것입니다.'

FRENCH

Si vous ne parlez pas et / ou ne lisez pas l'anglais, appelez le 1-800-600-4441 entre 8 a.m. - 6 p.m. Un représentant vous aidera.

ARABIC

إذا كنت لا تتحدث و/أو تقرأ الإنجليزية، فيرجى الاتصال برقم 1-800-600-4441 بين 8 a.m. - 6 p.m. وسيساعدك أحد الممثلين.

MANDARIN

如果您不会说和/或读英语，请致电 1-800-600-4441，服务时间：8 a.m. - 6 p.m.。我们的服务代表将为您提供协助。

RUSSIAN

Если вы не говорите и/или читаете по-английски, позвоните по телефону 1-800-600-4441 с 8 a.m. - 6 p.m. Наш представитель поможет вам.

BURMESE

သင့်အေနမဲ့ အင်္ဂလိပ်စကားကို မပြောနိုင်ခင် / သို့မဟုတ် အင်္ဂလိပ်စာကို မဖတ်နိုင်ခင် ၈ a.m. - 6 p.m. ကာလ ၀ 1-800-600-4441 သို့ ဖုန်းခေါ်ဆိုပါ။ ကိုယ့်လူမျိုးစု သင့်အားကူညီပေးမည် ဖို့ သည်။

CANTONESE

「如果您不會說和/或讀英語，請致電 1-800-600-4441，服務時間：8 a.m. - 6 p.m.。我們的服務代表將為您提供協助。」

FARSI

اگر انگلیسی صحبت نمی کنید/نمی خوانید، لطفاً بین ساعات 8 a.m. - 6 p.m. با شماره 1-800-600-4441 تماس بگیرید. یکی از نمایندگان ما به شما کمک خواهد کرد.

POLISH

Osoby, które nie potrafią mówić lub czytać po angielsku, mogą zadzwonić na numer 1-800-600-4441 w godzinach od 8 a.m. - 6 p.m., aby skorzystać z pomocy konsultanta.

PORTUGUESE

Caso você não fale/leia em inglês, ligue para 1-800-600-4441 entre 8 a.m. - 6 p.m. Um representante o ajudará.

PUNJABI

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਬੋਲਦੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਪੜ੍ਹਦੇ ਨਹੀਂ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ 8 a.m. - 6 p.m. ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ 1-800-600-4441 ਉੱਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਇੱਕ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ।

HAITIAN CREOLE

Si ou pa pale ak/oswa li Angle, tanpri rele 1-800-600-4441 ant 8 a.m. - 6 p.m. Yon reprezantan ap ede w.

HINDI

यदि आप अंग्रेज़ी बोलते और/या पढ़ते नहीं, कृपया 8 a.m. - 6 p.m. के बीच 1-800-600-4441 पर कॉल करें। एक प्रतिनिध आपकी सहायता करेगा।

SOMALI

Haddii aadan ku hadlin iyo/ama qorin luuqada Ingiriiska, fadlan wac lambarkan 1-800-600-4441 inta u dhaxaysa 8 a.m. - 6 p.m. wakiil ayaa ku caawin doona.

HMONG

Yog tias koj tsis hais thiab/lossis nyeem tau Lus As Kiv, thov hu rau 1-800-600-4441 thaum 8 a.m. - 6 p.m. Ib tug neeg sawv cev yuav pab tau koj.

ITALIAN

Se ha difficoltà a parlare e/o leggere la lingua inglese, chiami il numero 1-800-600-4441 dalle 8 a.m. - 6 p.m. Un rappresentante le presterà assistenza.

TAGALOG

Kung hindi ka nakakapagsalita at/o nakakapagbasa ng Ingles, pakitawagan ang 1-800-600-4441 sa pagitan ng 8 a.m. - 6 p.m. May kinatawan na tutulong sa iyo.

JAPANESE

英語がわからない場合は、8 a.m. - 6 p.m. の間に 1-800-600-4441 までお電話ください。担当者がサポートいたします。

Números telefónicos importantes

(Arranque esta página y colóquela cerca del teléfono)

Si tiene preguntas sobre su MCO:	Servicios al Miembro	1-800-600-4441 (sin cargo)	De 8 a.m. a 6 p. m.
	Servicios al Miembro TTY/TDD	711 (sin cargo)	De 8 a.m. a 6 p.m.
Si necesita cuidado después de que cierre el consultorio del doctor:	Nurse HelpLine (Línea de ayuda de enfermería)	1-800-600-4441 (sin cargo)	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
	Línea de ayuda de enfermería para usuarios de TTY/TDD	711 (sin cargo)	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Si necesita ver a un doctor dentro de las siguientes 24 horas ("cuidado de urgencia"):	El consultorio de su <u>PCP</u>	(complete la información de su <u>PCP</u> aquí)	
	Línea de ayuda de enfermería	1-800-600-4441 (sin cargo)	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Si necesita que lo lleven a una cita:	Servicios al Miembro	De 8 a.m. a 6 p.m. 1-800-600-4441 (sin cargo) O Servicio de transporte médico 1-888-828-1081 (sin cargo)	
Si necesita cuidado de la salud mental o tiene una pregunta sobre salud mental:	El consultorio de su <u>PCP</u>	(complete la información de su <u>PCP</u> aquí)	
	Línea de ayuda de enfermería	1-800-600-4441 (sin cargo)	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
	DC Department of Behavioral Health Access Hotline	1-888-793-4357	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Si necesita hablar con alguien que hable su idioma o tiene problemas auditivos:	Servicios al Miembro	1-800-600-4441 (sin cargo)	de 8 a.m. a 6 p.m.
	Servicios al Miembro TTY/TDD	711 (sin cargo)	de 8 a.m. a 6 p.m.
Preguntas sobre salud dental:	DentaQuest	1-844-876-7918	de 8 a. m. a 5:30 p.m.
Preguntas sobre salud de la vista:	Avesis	1-833-554-1012	de 8 a.m. a 5:30 p.m.
SI TIENE UNA EMERGENCIA, LLAME AL 911 O DIRÍJASE A LA SALA DE EMERGENCIAS MÁS CERCANA			

Información personal

Mi número de identificación de Medicaid:

Mi proveedor de cuidado primario (PCP):

Dirección de mi proveedor de cuidado primario (PCP):

Teléfono de mi proveedor de cuidado primario (PCP):

Número de identificación de Medicaid de mi hijo:

Proveedor de cuidado primario (PCP) de mi(s) hijo(s):

Dirección del proveedor de cuidado primario (PCP) de mi(s) hijo(s):

Teléfono del proveedor de cuidado primario (PCP) de mi(s) hijo(s):

Mi proveedor de cuidado dental (PDP):

Dirección de mi proveedor de cuidado dental (PDP):

Teléfono de mi proveedor de cuidado dental (PDP):

Proveedor de cuidado dental (PDP) de mi(s) hijo(s):

Dirección del proveedor de cuidado dental (PDP) de mi(s) hijo(s):

Teléfono del proveedor de cuidado dental (PDP) de mi(s) hijo(s):

Índice

Números telefónicos importantes	3
Bienvenido a Amerigroup District of Columbia, Inc.	8
Cómo funciona este Manual	8
Cómo puede ayudarlo este Manual para afiliados	8
Sus derechos	9
Sus responsabilidades	10
Su tarjeta de identificación de afiliado	11
Su proveedor de cuidado primario (PCP)	12
Elegir un PCP	12
Cómo cambiar de PCP.....	13
Su proveedor de cuidado dental (PDP)	13
Elegir un PDP	13
Cómo puede cambiar de PDP	13
Cuidado de rutina, cuidado de urgencia y cuidado de emergencia	14
Cuidado de rutina.....	14
Cuidado de urgencia	14
Cuidado de emergencia.....	14
Cómo obtener cuidado cuando está fuera de la ciudad	15
Proveedores dentro y fuera de la red	16
Concertar una cita	17
Concertar una cita con su PCP.....	17
Cambiar o cancelar una cita.....	17
Obtener cuidado cuando el consultorio de su PCP o PDP está cerrado	17
¿Cuánto tardará el doctor en atenderlo?	18
Servicios de apoyo	19
Servicios de transporte.....	19
Servicios de traducción e interpretación y servicios para personas con problemas de audición o visión ..	19
Servicios de interpretación	19
Servicios de traducción.....	19
Servicios para personas con problemas de audición o visión.....	19
Acceso al personal de administración de utilización	20
Cuidado especializado y referidos	21
Cómo obtener cuidados especializados	21
Servicios autorreferidos	21

Servicios de salud mental	22
Servicios para abuso de alcohol u otras drogas	22
Anticonceptivos y otros servicios de planificación familiar.....	22
Servicios de farmacia y medicamentos recetados	23
Disease Management Centralized Care Unit.....	24
Coordinación del cuidado y programas de administración de casos	26
Servicios para evitar que los adultos se enfermen.....	27
Recomendaciones para los chequeos ("exámenes de detección")	27
Asesoramiento preventivo	27
Embarazo.....	27
Conozca My Advocate™	28
Cuando queda embarazada	29
Cuando tenga un nuevo bebé.....	29
Después de tener a su bebé	30
La salud de su hijo	31
Health Check Program for Children (EPSDT)	31
Niños inmigrantes.....	31
Cuidado dental para su hijo	31
Niños con necesidades especiales de cuidado de la salud	32
El programa IDEA.....	32
Vacunas (inmunizaciones) para niños y adolescentes	33
Sus beneficios de salud	34
Servicios de salud cubiertos por Amerigroup.....	34
Servicios que no pagamos	39
Tecnologías médicas nuevas.....	39
Otra información importante	41
Qué debo hacer si me mudo.....	41
Qué debo hacer si tengo un bebé	41
Qué debo hacer si adopto un niño.....	41
Qué debo hacer si alguien en mi familia fallece.....	41
Cómo cambiar mi MCO	42
Puede cambiar su MCO una vez al año o en cualquier momento si tiene un buen motivo.....	42
Qué hacer si recibo una factura por un servicio cubierto	42
Pagar los servicios no cubiertos.....	42
Directiva anticipada	42
Qué debo hacer si tengo otro seguro.....	43
Qué debo hacer si soy elegible tanto para Medicaid como para Medicare	43

Fraude	43
Divulgación del plan de incentivo para médicos (doctores).....	43
Quejas, apelaciones y audiencias imparciales.....	44
Quejas	44
Apelaciones y audiencias imparciales	44
Apelaciones.....	45
Procesos de quejas y apelaciones expeditos (de emergencia)	45
Sus derechos durante los procesos de quejas, apelaciones y audiencias imparciales.....	45
Notificación de prácticas de privacidad de la ley HIPAA	46
La Office of Health Care Ombudsman y Bill of Rights.....	50
Definiciones	51

Bienvenido a Amerigroup District of Columbia, Inc.

Gracias por elegir Amerigroup District of Columbia, Inc. como su plan de salud. Nos enorgullece servir a los afiliados de Medicaid y del CHIP del distrito a través del DC Healthy Families Program y el Immigrant Children's Program.

Este Manual de afiliados tiene información importante sobre Amerigroup y sobre cómo funciona su plan de salud. Léalo detenidamente. Como afiliado de Amerigroup, tiene todos los beneficios que cubre Medicaid de forma regular, como visitas al doctor, análisis de laboratorio, radiografías y vacunas, además de beneficios adicionales para ayudarlo a vivir una vida sana y sentirse lo mejor posible.

Cada mes, Amerigroup lleva a cabo una nueva reunión de orientación para afiliados. Esta es otra forma de que aprenda más sobre sus beneficios de Amerigroup. Durante la reunión de orientación, puede hablar con un miembro de nuestro equipo para que responda sus preguntas. ¿Necesita hablar con nosotros enseguida? Estamos a solo un clic o una llamada. Ingrese en su cuenta o regístrese en línea en www.myamerigroup.com/DC. Envíenos un mensaje seguro o programe una llamada. También puede llamar a Servicios al Miembro al 1-800-600-4441 (TTY 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m., hora del Este. ¡Estamos aquí para acompañarlo en cada etapa!

Cómo funciona este Manual

Amerigroup District of Columbia, Inc. es un plan de cuidado administrado pagado por el distrito de Columbia para ayudarlo a obtener cuidado de la salud. En este Manual, le contaremos cómo funciona Amerigroup, cómo encontrar doctores, cómo llamarnos y qué parte del cuidado pagamos. Las palabras que se usan en el ámbito del cuidado de la salud y que usa su doctor a veces pueden ser difíciles de comprender. Explicamos estas palabras en la parte final de este libro, en la sección Definiciones.

Si tiene preguntas sobre el contenido de este libro u otras preguntas sobre Amerigroup, puede llamar a Servicios al Miembro de Amerigroup al 1-800-600-4441 (TTY 711) o visitar www.myamerigroup.com/DC, y haremos nuestro mejor esfuerzo por ayudarlo.

Cómo puede ayudarlo este Manual para afiliados

Este Manual para afiliados le indica lo siguiente:

- Cómo acceder al cuidado de la salud
- Cuáles son los servicios cubiertos
- Cuáles son los servicios NO cubiertos
- Cómo elegir un proveedor de cuidado primario o un proveedor dental primario (PCP o PDP)
- Qué hacer si se enferma
- Qué debe hacer si tiene una queja o desea cambiar (apelar) una decisión de Amerigroup

Este Manual para afiliados le brinda información básica sobre cómo funciona Amerigroup. Llame a los Servicios al Miembro de Amerigroup en cualquier momento, de 8 a.m. a 6 p.m., si tiene alguna pregunta.

Sus derechos

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Ser tratado con respeto y dignidad
- Saber que, cuando habla con sus doctores y otros proveedores, lo que diga es privado
- Hacer que le expliquen una enfermedad o un tratamiento en un lenguaje que pueda entender
- Participar en decisiones sobre su cuidado
- Estar libre de restricción o aislamiento utilizados como coerción, disciplina, conveniencia o represalia, según se especifica en otras normas federales sobre el uso de la restricción y el aislamiento
- Recibir una explicación completa y clara de las opciones de tratamiento y los riesgos de cada opción para que pueda tomar una decisión informada, independientemente del costo o de si es parte de los beneficios cubiertos o no
- Negarse a recibir un tratamiento o cuidado
- Estar libre de restricciones físicas o químicas, excepto en situaciones de emergencia
- Ver sus registros médicos y solicitar cambios si hay algún error
- Elegir a un PCP/PDP elegible de la red de Amerigroup y cambiar su PCP/PDP
- Presentar una queja sobre el cuidado que recibió y obtener una respuesta
- Solicitar una apelación o una audiencia justa si cree que Amerigroup se equivocó al denegar, reducir o terminar un servicio o artículo
- Recibir servicios de planificación familiar y suministros del proveedor que elija
- Recibir cuidado médico sin demoras innecesarias
- Recibir información sobre las directivas anticipadas y elegir no recibir o seguir recibiendo un tratamiento de supervivencia
- Recibir una copia del Manual para afiliados o el Directorio de proveedores de Amerigroup
- Recibir información sobre nuestros médicos y otros proveedores
- Continuar el tratamiento que recibe actualmente hasta que tenga un nuevo plan de tratamiento
- Recibir servicios de traducción e interpretación **sin cargo**
- Negarse a recibir servicios de interpretación
- Recibir servicios de transporte **sin cargo**
- Obtener una explicación de los procedimientos de autorización previa
- Recibir información sobre la organización de Amerigroup, sus servicios, su estado financiero y cualquier forma especial en la que les paguemos a nuestros doctores
- Obtener resúmenes de encuestas de satisfacción de los clientes
- Recibir la política de "dispensar como se indica" de Amerigroup para los medicamentos recetados
- Recibir una lista de todos los medicamentos cubiertos
- Hacer sugerencias a Amerigroup sobre sus derechos y responsabilidades
- Recibir servicios de cuidado de la salud de proveedores que están disponibles y a los que se puede acceder, que brindan cuidados coordinados y oportunos, que respetan sus creencias culturales y que se aseguran de que usted reciba la cantidad adecuada de cuidados para satisfacer sus necesidades específicas

Sus responsabilidades

Usted es responsable de lo siguiente:

- Tratar a los proveedores de cuidado con respeto y dignidad
- Seguir las normas del DC Medicaid Managed Care Program y de Amerigroup
- Seguir las instrucciones que reciba de sus doctores y otros proveedores
- Informar a sus doctores y otros proveedores sobre sus afecciones de salud
- Trabajar en equipo con su proveedor para determinar cuál es el tipo de cuidado de la salud más adecuado para usted
- Asistir a las citas programadas
- Avisarle a su doctor con al menos 24 horas de anticipación si debe cancelar la cita
- Pedir más explicaciones si no comprende las instrucciones del doctor
- Ir a la Sala de Emergencias solo si tiene una emergencia médica
- Informar a su PCP/PDP sobre cualquier problema médico o personal que tenga que pueda afectar su salud
- Informar a la Economic Security Administration (ESA) y a Amerigroup si usted o un familiar afiliado tienen otro seguro de salud o si cambia su dirección o teléfono
- Informar a la Economic Security Administration (ESA) y a Amerigroup si ocurre un cambio en su familia (es decir, muerte, nacimiento, etc.)
- Intentar comprender sus problemas de salud y participar en el desarrollo de las metas de tratamiento
- Ayudar a su doctor a obtener sus registros médicos de proveedores que lo hayan tratado en el pasado
- Informar a Amerigroup si se lesionó como resultado de un accidente o en el trabajo

Su tarjeta de identificación de afiliado

Una vez que se le asigne un proveedor de cuidado primario (PCP), le enviaremos una tarjeta de identificación de afiliado por correo. Esta tarjeta les indica a sus doctores, hospitales, farmacias y otras personas que es un afiliado de Amerigroup. Asegúrese de que la información de su tarjeta de identificación de afiliado sea correcta. Si tiene problemas, o si pierde la tarjeta, llame a Servicios al Miembro al 1-800-600-4441 (TTY 711). Cada afiliado de Amerigroup tiene su propia tarjeta. Sus hijos también tendrán su propia tarjeta. Debe guardar las tarjetas de sus hijos para que no se pierdan. Es ilegal dejar que otra persona use su tarjeta de identificación de afiliado.

Su tarjeta de identificación de afiliado se ve así:

Anverso de la tarjeta

Amerigroup
District of Columbia

Effective Date:
Date of Birth:
Amerigroup #:

www.myamerigroup.com/DC

Member Name:
DC Healthy Families Program Number:
Primary Care Provider (PCP):
PCP Telephone #:
PCP Address:
Primary Dental Provider (PDP):
PDP Telephone #:
PDP Address:
Vision: 1-833-554-1012 Dental: 1-844-976-7918
Member Services/24-hour Nurse HelpLine: 1-800-600-4441 (TTY 711)
Behavioral Health Crisis Line: 1-844-405-4300 (TTY 711)
Pharmacy Member Services: 1-833-214-3604

Reverso de la tarjeta

MEMBERS: Please carry this card at all times. Show this card before you get medical care. You do not need to show this card before you get emergency care. If you have an emergency, call 911 or go to the nearest emergency room. Always call your Amerigroup PCP for nonemergency care. If you have questions, call Member Services at 1-800-600-4441. If you are deaf or hard of hearing, please call 711.

HOSPITALS: Preadmission certification is required for all nonemergency admissions, including outpatient surgery. For emergency admissions, notify Amerigroup within 24 hours after treatment at 1-800-454-3730.

ECONOMIC SECURITY ADMINISTRATION (ESA) CHANGE CENTER: 1-202-727-5355
TRANSPORTATION SERVICES: 1-888-828-1081 (TTY 711)

PROVIDERS: Certain services must be preauthorized. If a service that is not preauthorized may not be covered. For preauthorization/billing information, call 1-800-454-3730. For preauthorization of medications, call 1-800-454-3730.

PHARMACIES: Submit claims using RxBIN: 020107; RxPCN: FC; RxGRP: WK4A
To reach Help for Pharmacists, call 1-833-235-2029

SUBMIT MEDICAL CLAIMS TO:
AMERIGROUP - P.O. BOX 61010 - VIRGINIA BEACH, VA 23466-1010
USE OF THIS CARD BY ANY PERSON OTHER THAN THE MEMBER IS FRAUD.

DC01 09/19

Cada afiliado de Amerigroup tiene su propia tarjeta. Es ilegal dejar que otra persona use su tarjeta de identificación de afiliado.

Recuerde llevar su tarjeta de identificación de afiliado y su identificación con fotografía consigo todo el tiempo. Siempre debe mostrar su tarjeta antes de recibir cuidado médico o recibir medicamentos en la farmacia.

Su proveedor de cuidado primario (PCP)

Ahora que es un afiliado de Amerigroup, su proveedor de cuidado primario (PCP) los ayudará a usted y a su familia a obtener el cuidado de la salud que necesitan.

Cuando necesite recibir atención, es importante que primero llame a su PCP. Si ya tenía un PCP antes de inscribirse en Amerigroup, llame a Servicios al Miembro al 1-800-600-4441. Podemos ayudarlo a conservar su PCP si lo desea.

Elegir un PCP

- 1. Debe elegir un PCP al momento de inscribirse en Amerigroup.** Esta persona será su PCP mientras sea un afiliado de Amerigroup.
 - Si su PCP actual es un proveedor de la red de Amerigroup, puede seguir atendiéndose con ese doctor.
 - Si no tiene un PCP, puede elegir uno de la lista de doctores de nuestro Directorio de proveedores o en www.myamerigroup.com/DC. Este enumera las direcciones, los teléfonos y la capacitación especial de los doctores.
 - Llame a Servicios al Miembro al 1-800-600-4441 si necesita ayuda para elegir un doctor.
 - Si no elige un PCP dentro de los primeros 10 días de estar inscrito en nuestro plan, elegiremos un doctor por usted. Si no le gusta el PCP que elegimos para usted, puede cambiarlo. Llame a Servicios al Miembro al 1-800-600-4441 para cambiar de PCP.
 - Amerigroup le enviará una tarjeta de identificación de afiliado. Su tarjeta tendrá el nombre y el teléfono de su PCP.
- 2. Debe elegir un PCP para cada miembro de la familia afiliado a nuestro plan, incluidos sus hijos.** Su PCP puede ser uno de los siguientes profesionales:
 - Doctor de familia y de cuidado general (generalmente puede atender a toda la familia)
 - Doctor de medicina interna (generalmente solo atiende a adultos y a niños mayores de 14 años de edad)
 - Pediatra (atiende a niños desde el nacimiento hasta la adultez)
 - Obstetra/ginecólogo (OB/GYN) (se especializa en la salud de las mujeres y el cuidado de maternidad)
 - Si usted o su hijo tienen necesidades especiales de cuidado de la salud, puede elegir un especialista como su PCP.
- 3. Cuando elija un PCP, tenga en cuenta lo siguiente:**
 - Trate de elegir un doctor que pueda enviarlo al hospital que desee. No todos los doctores pueden enviar a pacientes a todos los hospitales. Nuestro directorio de proveedores enumera a qué hospitales puede enviarlo su PCP. También puede llamar a Servicios al Miembro para obtener ayuda.
 - Algunas veces, el PCP que elige no puede tomar nuevos pacientes. Le indicaremos si debe elegir a otro doctor.
 - Elija un doctor que esté cerca de su casa o trabajo.

Cómo cambiar de PCP

Puede cambiar de PCP en cualquier momento. Solo elija un nuevo PCP del Directorio de proveedores. Llame a Servicios al Miembro al 1-800-600-4441 una vez que haya elegido un nuevo PCP. Si necesita ayuda para elegir un nuevo PCP, Servicios al Miembro puede ayudarlo.

Su proveedor de cuidado dental (PDP)

Ahora que es un afiliado de Amerigroup, su proveedor de cuidado dental (PDP) los ayudará a usted y a su familia a obtener el cuidado de la salud que necesitan.

Cuando necesite recibir atención, es importante que primero llame a su PDP. Si ya tenía un PDP antes de inscribirse en Amerigroup, llame a Servicios al Miembro al 1-800-600-4441. Podemos ayudarlo a conservar su dentista si lo desea.

Elegir un PDP

- 1. Debe elegir un PDP al momento de inscribirse en Amerigroup.** Esta persona será su PDP mientras sea un afiliado de Amerigroup.
 - Si su PDP actual es un proveedor de la red de Amerigroup, puede seguir atendiéndose con ese dentista.
 - Si no tiene un PDP, puede elegir uno de la lista de dentistas de nuestro Directorio de proveedores o en www.myamerigroup.com/DC.
 - Llame a Servicios al Miembro al 1-800-600-4441 si necesita ayuda para elegir un dentista.
 - Si no elige un PDP dentro de los primeros 10 días de estar inscrito en nuestro plan, elegiremos un dentista por usted. Si no le gusta el PDP que elegimos para usted, puede cambiarlo. Llame a DentaQuest al 1-844-876-7918 para cambiar de PDP.
 - Amerigroup le enviará una tarjeta de identificación de afiliado. Su tarjeta tendrá el nombre y el teléfono de su PDP.
- 2. Debe elegir un PDP por cada miembro de la familia afiliado a nuestro plan, incluidos sus hijos.** Su PDP puede ser uno de los siguientes profesionales:
 - Dentista de familia y de cuidado general (generalmente puede atender a toda la familia)
- 3. Cuando elija un PDP, tenga en cuenta lo siguiente:**
 - Trate de elegir un dentista que pueda enviarlo al hospital que desee. No todos los dentistas pueden enviar a pacientes a todos los hospitales. Nuestro directorio de proveedores enumera a qué hospitales puede enviarlo su PDP. También puede llamar a Servicios al Miembro para obtener ayuda.
 - Algunas veces, el PDP que elige no puede tomar nuevos pacientes. Le indicaremos si debe elegir a otro dentista.

Cómo puede cambiar de PDP

Puede cambiar de PDP en cualquier momento. Solo elija un nuevo PDP del Directorio de proveedores. Llame a Servicios al Miembro al 1-800-600-4441 una vez que haya elegido un nuevo PDP. Si necesita ayuda para elegir un nuevo PDP, Servicios al Miembro puede ayudarlo.

Cuidado de rutina, cuidado de urgencia y cuidado de emergencia

Hay tres (3) tipos de cuidado de la salud que puede necesitar: cuidado de rutina, cuidado de urgencia y cuidado de emergencia.

El **cuidado de rutina** es el cuidado regular que recibe de su PCP. También es el cuidado que recibe de otros doctores a los cuales lo manda su PCP. Puede incluir chequeos, exámenes físicos, evaluaciones de salud y cuidado para problemas de salud como diabetes, hipertensión y asma. Si necesita cuidado de rutina, llame al consultorio de su PCP y programe una cita.

El **cuidado de urgencia** es cuidado médico que necesita dentro de las siguientes 24 horas, pero no inmediatamente. Algunos problemas de cuidado de urgencia incluyen lo siguiente:

- Vómitos
- Quemaduras o cortes menores
- Dolor de oídos
- Dolor de cabeza
- Dolor de garganta
- Esguince o distensión muscular
- Fiebre superior a 101 grados Fahrenheit

Si necesita cuidado de urgencia, llame al consultorio de su PCP. Si el consultorio de su PCP está cerrado, déjele un mensaje a la persona que conteste el teléfono. Luego, llame a la Nurse HelpLine (Línea de ayuda de enfermería) al 1-800-600-4441. Un enfermero lo ayudará a decidir si necesita ver a un doctor de inmediato. El enfermero le indicará cómo obtener cuidado de salud. No debe ir a la Sala de Emergencias ni usar una ambulancia para el cuidado de rutina o de urgencia.

El **cuidado de emergencia** es cuidado médico que necesita inmediatamente para una lesión o enfermedad grave y repentina (a veces, que pone en riesgo la vida).

- Dificultad para respirar
- Pérdida del conocimiento
- Quemaduras graves
- Dolor de pecho
- Sangrado extremo que no se detiene
- Sacudidas llamadas convulsiones o ataques
- Dolor que empeora

QUÉ DEBE HACER SI TIENE UNA EMERGENCIA:

- 1. Llame al 911 o diríjase a la Sala de Emergencias (ER) más cercana.**
- 2. Muéstrela a la persona correspondiente de la ER su tarjeta de identificación de afiliado de Amerigroup.**
- 3. Tan pronto como pueda, llame a su PCP.**
- 4. No se requiere autorización previa para los servicios de emergencia.**

Cómo obtener cuidado cuando está fuera de la ciudad

Cuando está fuera de la ciudad

Si necesita ver a un doctor o comprar medicamentos cuando está fuera de la ciudad, debe hacer lo siguiente:

Para el cuidado de rutina: Debe llamarnos y preguntarnos si pagaremos los servicios que reciba de un doctor u otro proveedor cuando está fuera de la ciudad, porque los doctores que no están en el distrito de Columbia pueden no ser parte de Amerigroup. Si Amerigroup no autoriza los servicios antes de que reciba el cuidado, **debe pagar los servicios usted mismo**. Si necesita medicamentos de un doctor mientras está fuera de la ciudad, llame a su PCP. Llame a la Nurse HelpLine al 1-800-600-4441 si necesita ayuda.

Para el cuidado de urgencia: Llame a su PCP. Si el consultorio de su PCP está cerrado, llame a la Nurse HelpLine (1-800-600-4441). Un enfermero lo ayudará a decidir si necesita ver a un doctor de inmediato. El enfermero le indicará cómo obtener cuidado de la salud. No debe ir a la Sala de Emergencias ni usar una ambulancia para el cuidado de rutina o de urgencia.

Para el cuidado de emergencia: Si tiene una emergencia, incluida una emergencia de salud mental o consumo de alcohol u otras drogas, diríjase a la Sala de Emergencias (ER) más cercana para recibir atención de inmediato. Si va a la Sala de Emergencias, debe pedirle al personal de la ER que llame a su PCP. Además, debe llamar a Servicios al Miembro tan pronto como pueda.

Si su hijo no vive con usted y necesita ver a un doctor, llame a Servicios al Miembro al 1-800-600-4441.

Proveedores dentro y fuera de la red

Amerigroup pagará el cuidado que reciba cuando visite a uno de nuestros doctores u otros proveedores de cuidado de la salud. Llamamos a estos doctores y otros proveedores de cuidado de la salud proveedores "de la red". Estos doctores que están "dentro de la red" aparecen en el Directorio de proveedores. Los doctores o proveedores que no pertenecen a nuestra red se llaman proveedores "fuera de la red".

Si visita a un doctor, hospital o laboratorio "fuera de la red", posiblemente deba pagar por el cuidado que reciba. No tendrá que pagar si nos consultó primero y lo autorizamos, generalmente por escrito, a que reciba el servicio. Esto se denomina "autorización previa".

Autorización previa (PA) significa aprobación de un servicio de salud que no es cuidado de rutina, como una hospitalización o cirugía, o que, generalmente, no está cubierto por Amerigroup. Debe obtener la aprobación antes de recibir el servicio. Llame a Servicios al Miembro al 1-800-600-4441 para preguntar si puede obtener una PA.

Puede ir al proveedor de planificación familiar que elija, incluso aunque esté fuera de la red. No se requiere autorización previa. Consulte la página 22 para obtener más información sobre los Servicios de planificación familiar.

Recuerde: debe ver a un proveedor de la red de Amerigroup.

Concertar una cita

Concertar una cita con su PCP

1. Tenga su tarjeta de identificación de afiliado, un lápiz y un papel cerca.
2. Llame al consultorio de su PCP. Busque el teléfono de su PCP en el anverso de su tarjeta de identificación de afiliado. También puede encontrarlo en su Directorio de proveedores o en línea en www.myamerigroup.com/DC.
3. Dígale a la persona que conteste el teléfono que usted es afiliado de Amerigroup y que desea concertar una cita con su PCP.
4. Explique por qué necesita una cita. Por ejemplo:
 - a. Usted o un familiar afiliado están enfermos.
 - b. Se lastimó o tuvo un accidente.
 - c. Necesita un chequeo o cuidado de seguimiento.
5. Anote la fecha y la hora de su cita.
6. Asista a la cita a horario y lleve su tarjeta de identificación de afiliado (e identificación con fotografía) consigo.
7. Si necesita ayuda para concertar una cita, llame a Servicios al Miembro al 1-800-600-4441.

Como afiliado nuevo de Amerigroup, debe concertar una cita para su primer chequeo de salud lo antes posible.

Cambiar o cancelar una cita

Es muy importante que asista a su cita y lo haga a tiempo.

- Si necesita cambiar o cancelar su cita, **llame al doctor al menos 24 horas antes de la cita.**
- Para algunas citas, posiblemente deba llamar con más de 24 horas de anticipación para cancelar.
- Si no se presenta a la cita, o si llega tarde, su doctor puede decidir que usted ya no puede seguir siendo su paciente.

Obtener cuidado cuando el consultorio de su PCP o PDP está cerrado

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, incluido su número de teléfono, con la persona que conteste el teléfono. Alguien le devolverá la llamada lo antes posible. También puede llamar a la Nurse HelpLine las 24 horas del día al 1-800-600-4441. Si cree que tiene una emergencia, llame al 911 o vaya a la Sala de Emergencias.

¿Cuánto tardará el doctor en atenderlo?

El consultorio de su doctor debe darle una cita dentro de una determinada cantidad de días después de su llamada. La tabla a continuación le muestra cuánto tardará en obtener una cita. Llame al 1-800-600-4441 si no puede obtener una cita dentro de estos períodos.

Tipo de visita	Afección	¿Cuánto tardará el doctor en atenderlo?
Visita de urgencia	Se lastima o enferma y necesita cuidado dentro de las 24 horas para que la afección no empeore, pero no necesita ver a un doctor de inmediato. Algunos ejemplos incluyen quemaduras o cortes menores, dolor de cabeza, dolor de garganta, esguince o distensión muscular.	En un lapso de 24 horas
Visita de rutina	Tiene una enfermedad o lesión menor o necesita un chequeo regular, pero no necesita una cita de urgencia.	En un lapso de 30 días
Visita de seguimiento	Necesita ver al doctor después de un tratamiento que le acaban de realizar para asegurarse de que esté sanando bien.	En un lapso de 1 a 2 semanas, dependiendo del tipo de tratamiento
Visitas de bienestar para adultos	<ul style="list-style-type: none"> • Tendrá su primera cita con un nuevo doctor • Debe realizarse un chequeo regular de adultos • Debe realizarse un examen de próstata, un examen de pelvis, una prueba de Papanicolaou o un examen de mamas 	En un lapso de 30 días o menos si fuera necesario
Citas no urgentes con especialistas (por referido)	Su PCP lo refiere para que vea a un especialista por una afección no urgente.	En un lapso de 30 días
Chequeo de EPSDT para niños, no urgente	Su hijo debe realizarse un chequeo de EPSDT	Primer chequeo: en un lapso de 60 días Chequeos adicionales: en un lapso de 30 días de la fecha correspondiente para los niños menores de 2 años y en un lapso de 60 días de la fecha correspondiente para niños mayores de 2 años
Niños inmigrantes Chequeo de niños sanos, no urgente	Su hijo debe realizarse un chequeo de niños sanos.	Primer chequeo: en un lapso de 60 días Chequeos adicionales: en un lapso de 30 días de la fecha correspondiente para los niños menores de 2 años y en un lapso de 60 días de la fecha correspondiente para niños mayores de 2 años
Evaluaciones de la IDEA (intervención temprana)	Pruebas (evaluaciones) para niños de hasta 3 años con riesgo de retraso del desarrollo o discapacidad	En un lapso de 30 días

Servicios de apoyo

Servicios de transporte

Amerigroup le brindará servicios de transporte a las citas con el doctor si los necesita.

- Llame a Medical Transportation Management (MTM) al 1-888-828-1081 para decirles la fecha y la hora a la que deben pasarlo a buscar.
- Debe llamar al menos 1 día antes (no se incluyen los sábados y domingos) de la cita para obtener el servicio de transporte. Si necesita transporte para visitas de Servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos (EPSDT) o visitas de urgencia, puede llamar el día anterior a la cita para pedir el transporte.
- Los medios de transporte son autobús, subterráneo, cupones para pagar un taxi, camionetas para sillas de ruedas y ambulancias. El tipo de transporte que reciba dependerá de sus necesidades médicas.
- Dele a MTM su número de identificación de afiliado, su número de teléfono y una dirección donde lo pueden pasar a buscar. Además, dígales el nombre, la dirección y el teléfono del centro médico o dental o del consultorio del doctor al que irá.

Servicios de traducción e interpretación y servicios para personas con problemas de audición o visión

Los servicios de traducción e interpretación y los servicios para las personas con problemas de audición y visión son GRATUITOS.

Servicios de interpretación

Amerigroup le brindará servicios de interpretación si los necesita, incluso en el hospital.

Llame a Servicios al Miembro al 1-800-600-4441 para obtener los servicios de interpretación. Llámenos antes de la cita con el doctor si necesita servicios de interpretación.

Los servicios de interpretación generalmente se brindan por teléfono. Si necesita que un intérprete esté presente en la cita con su doctor, debe avisarnos al menos cinco días antes de la cita.

Servicios de traducción

Si recibe información de Amerigroup y necesita que se la traduzcan a otro idioma, llame a Servicios al Miembro al 1-800-600-4441.

Servicios para personas con problemas de audición o visión

Si tiene problemas auditivos, llame a Servicios al Miembro al 711.

Si tiene problemas de visión, llame a Servicios al Miembro al 1-800-600-4441. Podemos darle información en una cinta de audio, en braille o en letra grande.

Los servicios de traducción e interpretación y los servicios para las personas con problemas de audición y visión son GRATUITOS.

Aviso de administración de utilización

Algunas veces, necesitamos tomar decisiones sobre cómo cubrir el cuidado y los servicios. Esto se denomina administración de utilización (UM). Nuestro proceso de UM se basa en los estándares del National Committee for Quality Assurance (NCQA). Todas las decisiones sobre UM se basan únicamente en las necesidades médicas de un afiliado y los beneficios ofrecidos. Lo hacemos a fin de obtener los mejores resultados posibles para los afiliados. Las políticas de Amerigroup no admiten una subutilización de servicios a través de nuestro proceso de decisión de UM. Los médicos y otros profesionales implicados en las decisiones de UM no reciben recompensa alguna por rechazar el cuidado o la cobertura.

Acceso al personal de administración de utilización

A través del programa de UM, podemos ayudarlo a obtener el cuidado correcto cuando lo necesita. La administración de utilización incluye, entre otras cosas, lo siguiente:

- Revisión previa al servicio
- Revisión concurrente urgente
- Revisión posterior al servicio
- Presentar una apelación

Nuestro equipo de revisión de utilización revisa las solicitudes de aprobación del servicio. Este equipo decide si:

- El servicio es necesario
- Su plan de salud cubre el servicio

Usted o su doctor pueden solicitar una revisión si nos negamos a pagar el cuidado. Les informaremos a usted y su doctor después de recibir la solicitud. La solicitud puede ser por servicios que:

- No se aprueban
- Han cambiado en términos de cantidad, duración o alcance, lo que provoca una reducción respecto a la solicitud inicial

Llame a Servicios al Miembro si tiene alguna pregunta sobre una solicitud de aprobación o un rechazo que haya recibido. Si lo desea, puede hablar con un miembro del equipo de revisión de utilización.

También puede llamar si tiene preguntas sobre cómo obtener cuidado especial o preguntas sobre su doctor. Llame al 1-800-600-4441 (TTY 711). Puede llamarnos de lunes a viernes de 8 a. m. a 6 p. m., hora del Este. Si llama fuera del horario de atención, puede dejar un mensaje en el correo de voz seguro. Le devolveremos la llamada el próximo día hábil. La persona que lo llame le indicará que llama de parte de Amerigroup y le dirá su nombre y cargo. La información que comparta con nosotros será privada y no se compartirá con ninguna persona que no necesite conocerla.

Cuidado especializado y referidos

Cómo obtener cuidados especializados

Su proveedor de cuidado primario (PCP) puede atender la mayoría de sus necesidades de cuidado de la salud, pero es posible que también requiera 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 tienen capacitación en un área especial de la medicina.

Los ejemplos de especialistas incluyen:

- Alergistas (doctores que tratan alergias)
- Dermatólogos (doctores de la piel)
- Cardiólogos (doctores del corazón)
- Podiatras (doctores de los pies)

Si desea ver a un especialista que no sea de nuestra red pero no obtuvo aprobación y le indicamos que no pagaríamos la visita, puede hacer lo siguiente:

- Concertar una cita con otro doctor de la red de Amerigroup y obtener una segunda opinión
- Apelar nuestra decisión (consulte la página 45 sobre apelaciones)
- Solicitar una audiencia justa (consulte la página 45 sobre audiencias imparciales)

Servicios autorreferidos

Hay ciertos servicios que puede obtener sin el permiso previo de su PCP. Se denominan servicios autorreferidos y se enumeran a continuación.

NO necesita un referido para lo siguiente:

- Ver a su PCP
- Recibir cuidados si tiene una emergencia
- Recibir servicios de su doctor OB/GYN de la red para cuidado de rutina o preventivo (solo para mujeres)
- Recibir servicios de planificación familiar
- Recibir servicios para infecciones de transmisión sexual (ITS)
- Recibir inmunizaciones (vacunas)
- Visitar a un proveedor de cuidado de la visión de la red
- Llevar a su hijo a un proveedor dental de la red
- Recibir servicios de salud mental o para problemas de abuso de alcohol u otras drogas

Servicios de salud mental

El cuidado de la salud mental es para adultos y niños. Este cuidado lo ayuda cuando se siente deprimido o ansioso, o cuando experimenta otros problemas de salud conductual.

Si necesita ayuda, o una persona de su familia necesita ayuda, llame a:

- La línea directa para crisis de Amerigroup 1-844-405-4300 (TTY 711)
- La línea directa del DC Department of Behavioral Health al 1-888-793-4357, las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Servicios para abuso de alcohol u otras drogas

Los problemas de abuso de alcohol u otras drogas son peligrosos para su salud y pueden ser peligrosos para la salud de las personas que lo rodean. Es importante ver a un doctor si necesita ayuda con esos problemas. Amerigroup lo ayudará a obtener servicios de desintoxicación y le brindará coordinación de cuidado para ayudarlo a obtener otros servicios. Para obtener servicios para estos problemas, puede hacer lo siguiente:

- Llamar a Servicios al Miembro al 1-800-600-4441, las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Llamar al DBH Assessment and Referral Center (ARC) directamente al 202-727-8473

Todos los servicios de salud mental y servicios para abuso de alcohol y drogas son confidenciales.

Anticonceptivos y otros servicios de planificación familiar

NO necesita un referido para recibir anticonceptivos u otros servicios de planificación familiar.

Puede obtener anticonceptivos y otros servicios de planificación familiar de cualquier proveedor que elija. No necesita un referido para recibir estos servicios. Si elige un doctor de servicios de planificación familiar que no sea su PCP, dígaselo a su PCP. Esto ayudará a su PCP a brindarle un mejor cuidado. Hable con su PCP o llame a Servicios al Miembro de Amerigroup al 1-800-600-4441 para obtener más información sobre anticonceptivos y otros servicios de planificación familiar.

Todos los anticonceptivos y los servicios de planificación familiar son confidenciales.

Los servicios de planificación familiar incluyen lo siguiente:

- Pruebas de embarazo
- Asesoramiento para la mujer y la pareja
- Anticonceptivos de rutina y de emergencia
- Inmunizaciones
- Exámenes de detección de todas las infecciones de transmisión sexual
- Tratamiento de todas las infecciones de transmisión sexual
- Procedimientos de esterilización (debe ser mayor de 21 años y firmar un formulario 30 días antes del procedimiento)
- Pruebas y asesoramiento de VIH/SIDA

Los servicios de planificación familiar no incluyen lo siguiente:

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

Pruebas y asesoramiento de VIH/SIDA

Puede obtener pruebas y asesoramiento de VIH/SIDA:

- Durante los servicios de planificación familiar
- De su PCP
- De un centro de pruebas y asesoramiento de VIH

Para obtener información sobre dónde puede obtener pruebas y asesoramiento de VIH, llame a Servicios al Miembro 1-800-600-4441.

Si necesita tratamiento para el VIH, su PCP lo ayudará a obtener el cuidado necesario. También puede llamar a Servicios al Miembro al 1-800-600-4441.

Servicios de farmacia y medicamentos recetados

La farmacia es el lugar donde le entregan los medicamentos. Si su doctor le da una receta, debe ir a una farmacia de la red de Amerigroup.

Puede encontrar una lista de todas las farmacias de la red de Amerigroup en su Directorio de proveedores o en línea en www.myamerigroup.com/DC.

Si está fuera de la ciudad y tiene una emergencia o necesita cuidado de urgencia:

- Para servicios de emergencia, vaya a la Sala de Emergencias del hospital más cercano o llame al 911.
- Para cuidado de urgencia:
 - ♦ Llame a su PCP. Si el consultorio de su PCP está cerrado, deje un número telefónico donde lo puedan ubicar. Su PCP o el médico de guardia lo llamarán.
 - ♦ Siga las instrucciones de su PCP. Posiblemente le dirán qué tan pronto debe obtener cuidado y dónde hacerlo.
 - ♦ Llame a la Nurse HelpLine al 1-800-600-4441 si necesita ayuda.

Medicamentos de venta libre

Le daremos hasta \$15 cada tres meses para ciertos medicamentos genéricos de venta libre. Obtiene este beneficio adicional cuando su doctor le hace una receta. El período de tres meses comienza el primer día de enero, de abril, de julio y de octubre. Su farmacéutico le dirá si llega al límite de \$15 para el período de tres meses.

Cómo surtir una receta:

- Elija una farmacia que sea parte de la red de Amerigroup y esté cerca de su casa o su trabajo.
- Cuando tenga la receta, vaya a la farmacia y dele al farmacéutico la receta y su tarjeta de identificación de afiliado de Amerigroup.

- Si necesita ayuda, llame a Servicios al Miembro de Amerigroup al 1-800-600-4441.

No hay copagos conforme a su plan de salud de Amerigroup.

Debe recordar lo siguiente:

- No deberían pedirle que pague los medicamentos. Llame a Servicios al Miembro de Amerigroup si la farmacia le pide que pague.
- A veces, su doctor debe obtener una autorización previa (PA) de Amerigroup para un medicamento. Mientras su doctor espera la autorización previa, usted tiene derecho a obtener el medicamento:
 - ◆ Por hasta 72 horas o
 - ◆ Por una ronda completa si lo toma menos de una vez al día

Programa Lock-in

Los afiliados que usan servicios o artículos cubiertos de una forma que se considere un uso excesivo pueden quedar obligados (locked-in) a recibirlos de proveedores asignados. Si se lo inscribió en el programa Lock-in, le enviaremos una carta para informarlo de esto. Un equipo de expertos lo ayudará a obtener el cuidado correcto en el lugar y el momento adecuados. Su equipo incluirá los siguientes profesionales e instituciones:

- Un proveedor de cuidado primario (PCP) para organizar su cuidado médico
- Una farmacia para surtir sus recetas
- Un hospital para emergencias que su PCP no pueda tratar

Si está en el programa Lock-in y tiene alguna pregunta, llame a Servicios al Miembro de Amerigroup al 1-800-600-4441 (TTY 711).

Disease Management Centralized Care Unit

Si tiene un problema de salud a largo plazo, no tiene que atravesarlo solo. Nuestro programa de control de enfermedades puede ayudarlo a disfrutar más de la vida. Este programa es voluntario, privado y no tiene costo alguno. Se denomina programa de la Disease Management Centralized Care Unit (DMCCU). Un equipo de enfermeros, denominados administradores de casos de la DMCCU, está disponible para enseñarle sobre su problema de salud y ayudarlo a aprender a manejar su salud. Su proveedor de cuidado primario (PCP) y nuestro equipo de la DMCCU lo ayudarán con sus necesidades de cuidado de la salud.

Puede inscribirse en el programa si tiene una o más de una de estas afecciones:

- | | |
|--|------------------------------------|
| • Asma | • Diabetes |
| • Trastorno bipolar | • VIH/SIDA |
| • Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) | • Hipertensión |
| • Insuficiencia cardíaca congestiva (ICC) | • Trastorno depresivo grave |
| • Enfermedad de las arterias coronarias (EAC) | • Esquizofrenia |
| | • Trastorno de abuso de sustancias |

Nuestros administradores de casos brindan asistencia con los servicios de control de peso y para dejar de fumar.

Los administradores de casos de la DMCCU trabajan con usted para crear metas de salud y ayudarlo a desarrollar un plan para cumplirlas. Como afiliado del programa, se beneficiará de tener un administrador de casos que hace lo siguiente:

- Escucha lo que tiene para decir y se toma el tiempo para entender sus necesidades específicas
- Lo ayuda a crear un plan de cuidado para lograr sus metas de cuidado de la salud
- Le entrega las herramientas, el apoyo y los recursos comunitarios que pueden ayudarlo a mejorar su calidad de vida
- Le brinda información de salud que puede ayudarlo a tomar mejores decisiones
- Lo ayuda en la coordinación del cuidado con sus proveedores

Como afiliado de Amerigroup inscrito en el programa de la DMCCU, tiene ciertos derechos y responsabilidades.

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Tener información sobre Amerigroup; esta incluye todos los programas y servicios de Amerigroup, al igual que la educación y experiencia laboral de nuestro personal; también incluye contratos que tenemos con otras empresas o agencias
- Rehusarse a formar parte o dejar de participar en programas y de recibir servicios que ofrecemos
- Saber quién es su administrador de casos y cómo cambiar de administrador de casos
- Obtener ayuda de Amerigroup para tomar decisiones con sus doctores sobre su cuidado de la salud
- Conocer todos los tratamientos relacionados con la DMCCU; se incluyen los tratamientos mencionados en las pautas clínicas, ya sea que estén o no cubiertos por Amerigroup; tiene derecho a analizar todas las opciones con sus doctores
- Que la información personal y médica se mantenga en privado conforme a la Ley de Responsabilidad y Portabilidad del Seguro Médico (HIPAA); saber quién tiene acceso a su información; saber qué hace Amerigroup para mantener la confidencialidad
- Recibir un tratamiento cortés y respetuoso del personal de Amerigroup
- Presentar una queja ante Amerigroup y que le informen cómo proceder para hacerlo; esto incluye conocer los estándares de respuesta oportuna de Amerigroup ante quejas y resolver las cuestiones de calidad
- Recibir información que pueda entender

Le recomendamos que haga lo siguiente:

- Seguir las indicaciones de cuidado de la salud que ofrezca Amerigroup
- Proporcionar a Amerigroup la información necesaria para llevar a cabo estos servicios
- Informar a Amerigroup y a sus doctores si decide cancelar su afiliación al programa de la DMCCU

Si tiene uno de estos problemas de salud o desea obtener más información sobre nuestra DMCCU, llame al 1-888-830-4300 de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m., hora local. Pida hablar con un administrador de casos de la DMCCU. O bien, puede dejar un mensaje privado para su administrador de casos las 24 horas del día. También puede visitar nuestro sitio web en www.myamerigroup.com/DC o llamar a la DMCCU si desea una copia de la información que encontró en línea. Llamar puede ser el primer paso para lograr una mejor salud.

Coordinación del cuidado y programas de administración de casos

Si usted o su hijo tienen una enfermedad crónica o necesidad de cuidado de la salud especial, como diabetes, hipertensión, enfermedad mental o asma, Amerigroup le ofrece servicios y programas especiales para darle una ayuda adicional con sus necesidades de cuidado de la salud. Usted o su hijo tendrán un administrador de casos que los ayudará a obtener los servicios y la información que necesitan para manejar su enfermedad y mejorar su salud.

Un administrador de casos de Amerigroup puede ayudarlos a usted o a su hijo con lo siguiente:

- Obtener servicios cubiertos
- Programar citas médicas y pruebas
- Programar servicios de transporte
- Encontrar formas de asegurarse de recibir el servicio correcto
- Encontrar recursos que lo ayuden con sus necesidades de cuidado de la salud especiales o que ayuden a su cuidador a lidiar con el estrés diario
- Conectarse con servicios de la comunidad y servicios sociales

Para obtener más información, comuníquese con Servicios al Miembro. Lo referiremos a nuestro departamento de Administración de Casos. Nuestro personal puede darle más información. También pueden informarle en qué programas está inscrito actualmente. También puede pedir un referido o solicitar que lo quiten de un programa.

También es posible que sea elegible para un beneficio de coordinación de cuidado del distrito llamado My DC Health Home o My Health GPS Health Home. Un Health Home es un beneficio adicional de Medicaid creado para ayudarlo a manejar su salud física, mental y social.

My DC Health Home ofrece lo siguiente:

- Servicios de salud primarios y hospitalarios
- Cuidado de la salud mental
- Cuidado para el abuso de sustancias y
- Servicios y apoyo de largo plazo

Además, un equipo de cuidado trabajará con usted, sus doctores, su familia y otras personas que elija para que lo ayuden a manejar su salud y sus necesidades de servicios sociales.

Para los afiliados con afecciones crónicas múltiples, la ayuda para obtener cuidado y servicios se ofrece a través de My Health GPS.

Si es elegible para el beneficio de Health Home, Amerigroup trabajará con su encargado de cuidados para ayudarlo a coordinar todas sus necesidades. Si desea recibir estos servicios gratuitos, llame a DC Access HELPLINE at 1-888-7WE-HELP (1-888-793-4357) 24 horas del día, 7 días de la semana para que lo conecten con My DC o My Health GPS Health Home.

Servicios para evitar que los adultos se enfermen

Amerigroup desea que proteja su salud. También desea que se inscriba en los servicios de salud y bienestar que le ofrecemos. Estos servicios incluyen pruebas de detección, asesoramiento e inmunizaciones.

Recomendaciones para los chequeos ("exámenes de detección")

Programe una cita y vea a su PCP al menos una vez por año para un chequeo. Consulte la lista de "Servicios de bienestar para adultos" de la sección "Sus beneficios de salud" para ver algunos temas de los cuales debe hablar con su PCP durante el chequeo.

Programe una cita para ver a su PCP al menos una vez por año para un chequeo.

Asesoramiento preventivo

Hay disponibles servicios de asesoramiento preventivo para ayudarlo a mantenerse sano. Puede obtener asesoramiento preventivo para lo siguiente:

- Dieta y ejercicio
- Abuso de alcohol y drogas
- Dejar de fumar
- Prevención del VIH/SIDA

Si es una persona adulta, puede necesitar algunas inmunizaciones (vacunas). Hable con su PCP sobre qué vacunas puede necesitar.

Embarazo

Si está embarazada o cree estarlo, es muy importante que visite a su ginecólogo u obstetra de inmediato. *No es necesario* que visite a su PCP antes de programar una cita.

Si está embarazada, llame a:

- La Economic Security Administration (ESA) al 202-727-5355 para comunicarles su embarazo
- Servicios al Miembro al 1-800-600-4441
- Su PCP

Hay ciertas cosas que debe controlar si está embarazada. Esto ayudará a garantizar que tenga un embarazo, un parto y un bebé sanos. Esto se conoce como cuidado prenatal. Este cuidado se brinda antes de que nazca el bebé.

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

Cuidado prenatal y posparto

Cuidado especial para afiliadas embarazadas

Taking Care of Baby and Me[®] (Cuidando de mí y de mi bebé) es el programa de Amerigroup para todas las afiliadas embarazadas. Es muy importante que visite a su proveedor de cuidado primario (PCP) u obstetra o ginecólogo para recibir cuidado cuando esté embarazada. Este tipo de cuidado se denomina **cuidado prenatal**. Puede ayudarla a tener un bebé sano. El cuidado prenatal siempre es importante, incluso aunque ya haya tenido un bebé. Con nuestro programa, las afiliadas reciben información de salud y recompensas por recibir cuidado prenatal y posparto.

Nuestro programa también ayuda a las afiliadas embarazadas con necesidades de cuidado de la salud complejas. Los enfermeros administradores de casos trabajan de cerca con estas afiliadas para brindarles lo siguiente:

- Educación
- Apoyo emocional
- Ayuda para seguir el plan de cuidado del doctor
- Información sobre los servicios y recursos comunitarios, como transporte, WIC, programas de visitas al hogar, apoyo para la lactancia y asesoramiento

Nuestros enfermeros también trabajan con los doctores y ayudan con otros servicios que puedan necesitar las afiliadas. El objetivo es promover una mejor salud para las afiliadas y el nacimiento de bebés saludables.

Conozca My Advocate[™]

En Amerigroup, queremos proporcionarle el mejor cuidado durante el embarazo. Por eso la invitamos a inscribirse en My Advocate[™], parte de nuestro programa Taking Care of Baby and Me[®]. My Advocate[™] le entrega la información y el apoyo que necesita para estar sana durante el embarazo.

My Advocate[™] brinda educación útil y entretenida sobre salud maternal por teléfono, mensajes de texto y aplicaciones para teléfono inteligente. Podrá conocer a Mary Beth, la personalidad automatizada de My Advocate[™]. Mary Beth le dará respuesta a sus necesidades cambiantes a medida que su bebé crece y se desarrolla. Puede contar con lo siguiente:

- Información que puede usar
- Comunicación con su administrador de casos basada en mensajes de My Advocate[™] en caso de preguntas o problemas
- Un sencillo cronograma de comunicación
- Todo esto de forma gratuita

Con My Advocate[™], se conserva la seguridad y privacidad de su información. Cada vez que Mary Beth la llame, le preguntará su año de nacimiento. No dude en decírselo. Necesita ese dato para asegurarse de hablar con la persona correcta.

Ayuda para que usted y su bebé estén sanos

Las llamadas de My Advocate[™] le brindan respuestas a sus preguntas y apoyo médico si lo necesita. Se hará una llamada importante para hacer una evaluación de salud, seguida por una comunicación constante para ofrecer educación. Todo lo que debe hacer es escuchar, aprender y responder un par de preguntas. Una vez que haya completado la evaluación de salud, puede elegir recibir la educación por teléfono, mensajes de

texto o aplicaciones de teléfono inteligente. Si nos cuenta que tiene algún problema, un administrador de casos la llamará. Los temas que trata My Advocate™ incluyen:

- Cuidado durante el embarazo y posparto
- Cuidado para niños sanos
- Salud dental
- Inmunizaciones
- Consejos para una vida sana

Cuando queda embarazada

Si cree que está embarazada, haga lo siguiente:

- Llame a su PCP u OB/GYN de inmediato. No necesita un referido de su PCP para consultar a un OB/GYN.
- Llame a Servicios al Miembro si necesita ayuda para encontrar un OB/GYN de la red de Amerigroup.
- Cuando se entere de que está embarazada, también debe llamar a Servicios al Miembro de Amerigroup.

Le enviaremos un paquete de educación sobre el embarazo. Incluye lo siguiente:

- Un folleto de felicitaciones que le da la bienvenida al programa Taking Care of Baby and Me®
- Un libro de cuidado personal con información sobre su embarazo; puede usarlo para escribir lo que le suceda durante el embarazo
- Un folleto denominado *Labor, Delivery and Beyond* con información sobre lo que puede esperar en el tercer trimestre
- Información sobre cómo canjear sus recompensas por el cuidado prenatal
- Un folleto de My Advocate™ con información sobre el programa y cómo inscribirse y obtener información de salud en su teléfono mediante mensajes automáticos de voz, mensajes de texto o una aplicación para teléfono inteligente
- El folleto *Having a Healthy Baby* con recursos útiles

Mientras esté embarazada, necesita cuidar muy bien su salud. Puede obtener alimentos saludables del programa Women, Infants, and Children (WIC) si reúne los requisitos de Medicaid. Servicios al Miembro puede darle el número telefónico del programa WIC más cercano. Llámenos al 1-800-600-4441 (TTY 711).

Cuando esté embarazada, debe visitar a su PCP u OB/GYN al menos:

- Cada cuatro semanas durante los primeros seis meses
- Cada dos semanas durante el séptimo y octavo mes
- Cada semana durante el último mes

Puede que su PCP u OB/GYN quiera que lo visite en más ocasiones según sus necesidades de salud.

Cuando tenga un nuevo bebé

Cuando dé a luz a su bebé, usted y el bebé deben quedarse en el hospital por lo menos:

- 48 horas después de un parto vaginal
- 72 horas después de una cesárea

Puede quedarse menos tiempo en el hospital si su PCP u OB/GYN y el proveedor de cuidado de la salud del bebé observan que usted y su bebé están bien. Si usted y su bebé salen del hospital antes, su PCP u OB/GYN puede pedirle que lo visite en el consultorio o que una enfermera la vea en casa dentro de las siguientes 48 horas.

Después de tener a su bebé, usted debe hacer lo siguiente:

- Llamar a Servicios al Miembro de Amerigroup apenas pueda para informarle a su encargado de cuidados que tuvo un bebé. Necesitaremos detalles sobre su bebé.
- Llamar a su administrador de casos de la ESA al 202-727-5355 para solicitar Medicaid para su bebé.

Después de tener a su bebé

Amerigroup le enviará el paquete de educación posparto de Taking Care of Baby and Me®. Incluye lo siguiente:

- Una carta de bienvenida a la sección de posparto del programa Taking Care of Baby and Me®
- Un libro de cuidado del bebé con información sobre su crecimiento; también puede usarlo para escribir las cosas que le sucedan durante el primer año
- Información sobre cómo canjear sus recompensas por el cuidado posparto
- Un folleto sobre la depresión posparto
- Un folleto con información para planificar la vida familiar

Si se inscribió en My Advocate™ y recibió llamadas para promover la salud durante el embarazo, las seguirá recibiendo mientras esté inscrita en el programa, por hasta 12 semanas después del parto.

Es importante que programe una visita a su PCP u OB/GYN después de tener al bebé, para recibir su chequeo posparto. Es posible que se sienta bien y que crea que está sanando, pero el cuerpo demora al menos seis semanas en recuperarse del parto.

- Esta visita debe hacerse entre 21 y 56 días después del parto.
- Si tuvo una cesárea, su PCP u OB/GYN puede pedirle que vuelva para hacer un control dos semanas después del parto. No se considera un chequeo posparto. De todas formas, debe volver a visitar al proveedor en un plazo de 21 a 56 días desde el parto para hacer dicho chequeo.

También la llamará alguien de nuestro equipo de contacto posparto para ver cómo le va. El equipo puede ayudarla a programar su visita posparto de 21 a 56 días después de tener a su bebé. El equipo también puede llamar para darle recordatorios.

Asegúrese de llevar a su bebé a su PCP dentro de los 2 a 5 días después del parto.

La salud de su hijo

Health Check Program for Children (EPSDT)

Amerigroup quiere que sus hijos crezcan sanos. Si su hijo se encuentra en el programa DC Healthy Families (Medicaid), estará dentro del programa Health Check, también conocido como Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment (EPSDT). Este programa comienza inmediatamente después de que nace su hijo y continúa hasta que cumple 21 años. A través del programa Health Check, se le realizan varios chequeos importantes a su hijo.

Encontrará una hoja de información sobre Health Check (EPSDT) al final de este manual. También puede consultar a su doctor, llamar a los Servicios al Miembro o visitar nuestro sitio web www.myamerigroup.com/DC para obtener una copia del Calendario de periodicidad de Health Check (EPSDT). El calendario le indica cuándo necesita llevar a su hijo al doctor.

Además de los servicios de Health Check/EPSDT, su hijo también puede recibir los beneficios descritos en la sección “Beneficios de salud para el afiliado” más abajo.

Niños inmigrantes

Si su hijo pertenece al Immigrant Children’s Program, recibirá servicios de cuidado preventivo para niños sanos. Este programa continúa hasta que su hijo cumple 21 años.

Además del cuidado preventivo para niños sanos, su hijo también puede recibir los beneficios descritos en la sección “Beneficios de salud para el afiliado” más abajo. Los niños inmigrantes solo son elegibles para recibir servicios médicos mientras estén inscritos en Amerigroup.

No necesita pagar nada por estos servicios para su hijo porque son gratis. Si tiene preguntas o necesita ayuda con el transporte o para programar una cita, llame a los Servicios al Miembro al 1-800-600-4441.

Cuidado dental para su hijo

Todos los chequeos y tratamientos de salud dental son gratis para los afiliados de Amerigroup menores de 21 años.

Los dentistas pueden evitar que se formen caries y enseñarles a usted y a su hijo cómo cuidar los dientes.

- Desde el nacimiento hasta los 3 años, el PCP de su hijo puede brindar cuidado dental durante los chequeos regulares. El PCP puede decidir si es necesario derivar al niño a un dentista.
- A partir de los 3 años, todos los niños deben consultar a un dentista de la red de Amerigroup para un chequeo anual. Busque en el Directorio de proveedores de Amerigroup o por Internet en www.myamerigroup.com/DC para elegir un dentista en su zona. Llame al consultorio del dentista para programar una cita.

Niños con necesidades especiales de cuidado de la salud

Cuando los niños tienen afecciones físicas, conductuales, emocionales o del desarrollo que son permanentes o a largo plazo, pueden tener necesidades especiales de cuidado de la salud. Estos niños pueden necesitar cuidado de la salud adicional y otros servicios.

Amerigroup se comunicará con usted para completar una evaluación de salud y determinar si su hijo tiene necesidades especiales de cuidado de la salud. Si Amerigroup no se ha comunicado con usted, llame a los Servicios al Miembro al 1-800-600-4441.

- Si su hijo tiene necesidades especiales de cuidado de la salud, tiene el derecho a recibir cuidado de un PCP especialista.
- Se puede asignar un encargado de caso para su hijo que lo ayudará con sus necesidades especiales.
- El encargado de caso de su hijo trabajará con usted y el doctor de su hijo para crear un plan de tratamiento.
- Asegúrese de que usted y el doctor de su hijo firmen el plan de tratamiento.
- Si no tiene un plan de tratamiento para su hijo, llame a los Servicios al Miembro de Amerigroup para solicitar uno.

**Para obtener más información, llame a los Servicios al Miembro al
1-800-600-4441.**

El programa IDEA

IDEA es la sigla en inglés para la Ley de Educación para Personas con Discapacidad. La ley IDEA es una ley federal. El programa IDEA ofrece servicios especiales para su hijo con retrasos del desarrollo, discapacidades o necesidades especiales. Los niños de hasta 3 años reciben servicios de intervención temprana de Amerigroup. Los niños mayores de 4 años reciben servicios de educación especial de los sistemas de escuelas públicas y las escuelas públicas autónomas del D.C.

La Tabla de crecimiento del D.C. (consulte la tabla al final de este manual) puede ayudarlo a saber si su hijo está teniendo retrasos de crecimiento y desarrollo.

Si cree que su hijo no está creciendo como debiera, solicite que se le haga una prueba (“evaluación de IDEA”). Para hacer una evaluación de IDEA, llame a su PCP. Si su hijo necesita servicios de IDEA, su PCP lo derivará al programa D.C. Strong Start Early Intervention.

Amerigroup cuenta con encargados de caso que pueden explicarle más sobre IDEA y los demás servicios que puede recibir su hijo.

Amerigroup cubre los servicios que se enumeran a continuación si su hijo pertenece al programa IDEA:

- Para los niños de hasta 3 años, Amerigroup cubre todos los servicios de cuidado de la salud, incluso si el servicio está en el plan de tratamiento escolar de su hijo.
- Para los niños mayores de 3 años, Amerigroup:

- Paga todos los servicios de cuidado de la salud y los servicios en el plan de tratamiento de su hijo que necesita cuando no está en la escuela, incluso en las noches, los fines de semana y las vacaciones.
- Coordina los servicios que no se brindan a través del plan de tratamiento escolar.

Para obtener más información sobre los servicios que puede recibir su hijo a través del programa IDEA, comuníquese con la escuela de su hijo.

Vacunas (inmunizaciones) para niños y adolescentes

¡Las inmunizaciones (vacunas) son importantes para que su hijo esté sano! Cuando son muy pequeños, los niños necesitan vacunas cada algunos meses. Las vacunas comienzan en el nacimiento y los protegen contra las enfermedades. Su PCP y Amerigroup programarán citas para administrar las vacunas para su hijo.

Consulte la Tabla de periodicidad al final de este manual para consultar el calendario de vacunación para su hijo.

Sus beneficios de salud

Servicios de salud cubiertos por Amerigroup

La siguiente lista muestra los servicios de cuidado de la salud y los beneficios para todos los afiliados de Amerigroup. Para algunos beneficios, debe tener una edad determinada o una necesidad particular para el servicio. Amerigroup no le cobrará ninguno de los servicios de cuidado de la salud que aparezcan en esta lista si recurre a un proveedor u hospital dentro de la red. No se aplica ningún copago conforme a su plan de salud de Amerigroup. Puede que se requiera aprobación previa para ciertos servicios.

Si no está seguro de que Amerigroup cubra algún cuidado de la salud en particular, llame a los Servicios al Miembro de Amerigroup al 1-800-600-4441.

Beneficio	Lo que recibe	Quién puede recibir este beneficio
Servicios de bienestar para adultos	<ul style="list-style-type: none"> • Inmunizaciones • Examen de detección rutinario de enfermedades de transmisión sexual • Examen de detección, análisis y asesoramiento de VIH/SIDA • Examen de detección de cáncer de mama • Examen de detección de cáncer cervical (solo para mujeres) • Examen de detección de osteoporosis (mujeres posmenopáusicas) • Examen de detección del virus del papiloma humano (VPH) • Examen de detección de cáncer de próstata (solo para hombres) • Examen de detección de aneurisma aórtico abdominal • Examen de detección de obesidad • Examen de detección de diabetes • Examen de detección de presión arterial alta y colesterol (trastornos lipídicos) • Examen de detección de depresión • Examen de detección de cáncer colorrectal (afiliados mayores de 50 años) • Asesoramiento para dejar de fumar • Asesoramiento sobre la dieta y el ejercicio • Asesoramiento de salud mental • Examen de detección de alcoholismo y drogadicción 	<p>Afiliados mayores de 21 años, si corresponde</p>
Tratamiento para el abuso de alcohol y drogas	<p>A continuación, se enumeran los servicios de tratamiento para el abuso de alcohol y drogas que pagamos para los miembros elegibles. No pagamos todos estos servicios para todos los miembros. Llame a los Servicios al Miembro al 1-800-600-4441 para consultar sus beneficios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desintoxicación como paciente internado • Otros servicios por abuso de alcohol o drogas provistos por la Addiction, Prevention and Recovery Administration (DBH) • Ayuda para recibir cuidado del DBH 	<p>Todos los afiliados</p>

Beneficio	Lo que recibe	Quién puede recibir este beneficio
Tratamiento para el abuso de alcohol y drogas (continuación)		
	<ul style="list-style-type: none"> • Tratamiento para el abuso de sustancias como paciente internado y ambulatorio • Otros servicios por abuso de alcohol o drogas provistos por la Addiction, Prevention and Recovery Administration (DBH) • Ayuda para recibir cuidado del DBH 	<p>Afiliados menores de 21 años</p>
Servicios de bienestar para niños	<p>Lo que sea que se necesite para cuidar a los niños enfermos y mantener sanos a los niños, incluidos los siguientes exámenes de detección y evaluaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antecedentes y exámenes de detección de salud y desarrollo • Desarrollo físico y salud mental, y exámenes de detección • Examen de salud integral • Inmunizaciones • Análisis de laboratorio, incluidos los niveles de plomo en sangre • Educación sobre la salud • Servicios de exámenes de detección dentales • Servicios de exámenes de detección de la vista • Servicios de exámenes de detección auditivos • Examen de detección y asesoramiento sobre alcoholismo y drogadicción • Servicios de salud mental <p>No incluye ningún servicio de salud provisto a un niño en un entorno escolar</p>	<p>Afiliados menores de 21 años</p>
Beneficios dentales	<ul style="list-style-type: none"> • Odontología general (incluidos los tratamientos regulares y de emergencia) y cuidado de ortodoncia para problemas especiales • Chequeos dos veces al año con un dentista para niños entre 3 y 20 años • Exámenes dentales a cargo del PCP para niños de hasta 3 años • Cuidado de ortodoncia de rutina no incluido • Tratamiento de baño tópico con fluoruro hasta cuatro (4) veces al año 	<p>Afiliados menores de 21 años (Los afiliados mayores de 21 años pueden recibir servicios dentales de Medicaid. Llame a la línea de ayuda dental de la MCO al 1-866-758-6807.)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Exámenes de odontología general y limpiezas de rutina cada seis (6) meses • Servicios de cirugía y extracciones • Cuidado dental de emergencia • Empastes • Radiografías (serie completa limitada a una 1 vez cada tres 3 años) 	<p>Afiliados mayores de 21 años</p>

Beneficio	Lo que recibe	Quién puede recibir este beneficio
Beneficios dentales (continuación)	<ul style="list-style-type: none"> • Desbridamiento oral completo • Profilaxis limitada a dos (2) veces por año • Serie de aleta de mordida • Tratamiento paliativo • Aplicación de sellador • Dentaduras postizas completas y parciales extraíbles • Tratamiento de conducto limitado a dos (2) molares por año • Limpieza periodontal y pulido radicular • Coronas dentales • Extracción de dientes impactados • Colocación inicial de una prótesis extraíble (cualquier dispositivo o aparato dental que reemplace uno o más dientes faltantes, incluidas las estructuras asociadas, si es necesario, que esté diseñado para extraerlo y volver a colocarlo), una vez cada cinco (5) años. Se pueden aplicar ciertas restricciones. • Prótesis parciales extraíbles • Autorización previa (aprobación previa) obligatoria para cualquier servicio dental que requiera hospitalización para pacientes internados • Procedimientos quirúrgicos optativos que requieren anestesia general 	Afiliados mayores de 21 años
Servicios de diálisis	<ul style="list-style-type: none"> • Tratamiento hasta 3 veces por semana (limitado a una vez por día) 	Todos los afiliados
Equipo médico duradero (DME) y suministros médicos desechables (DMS)	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo médico duradero (DME) • Suministros médicos desechables (DMS) 	Todos los afiliados
Servicios de emergencia	<ul style="list-style-type: none"> • Un examen de detección de su afección, servicios de posestabilización y servicios de estabilización si tiene una afección de emergencia, independientemente de que el proveedor esté dentro o fuera de la red de Amerigroup • Tratamiento para afección de emergencia 	Todos los afiliados
Planificación familiar	<ul style="list-style-type: none"> • Prueba de embarazo; asesoramiento para la mujer • Anticonceptivos de rutina y de emergencia • Esterilización voluntaria para afiliados mayores de 21 años (el afiliado debe firmar un formulario de esterilización aprobada 30 días antes del procedimiento) • Examen de detección, asesoramiento e inmunizaciones (incluidas las vacunas contra el VPH) • Examen de detección y tratamiento preventivo para todas las infecciones de transmisión sexual <p>No incluye procedimientos de esterilización para afiliados menores de 21 años.</p>	Todos los afiliados, si corresponde

Beneficio	Lo que recibe	Quién puede recibir este beneficio
Cirugía/Servicios de disforia de género	<ul style="list-style-type: none"> • Cirugía y servicios descritos en la Política de cirugía de reasignación de género de DCHF 	Todos los afiliados
Beneficios de audición	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico y tratamiento de afecciones relacionadas con la audición, incluidos los audífonos y las baterías para los audífonos 	Todos los afiliados
Servicios de salud en el hogar	<p>Servicios de cuidado de la salud en el hogar, incluidos los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enfermería y cuidado de un asistente de salud en el hogar • Servicios de un asistente de salud en el hogar provisto por una agencia de salud a domicilio • Servicios de fisioterapia, terapia ocupacional, patología del habla y audiológicos 	Todos los afiliados
Cuidado de hospicio	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de respaldo para personas que están atravesando sus últimos días de vida 	Todos los afiliados
Servicios hospitalarios	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios para pacientes ambulatorios (servicios preventivos, diagnósticos, terapéuticos, de rehabilitación o paliativos) • Servicios para pacientes internados (hospitalización) 	Todos los afiliados con una autorización previa o que tengan una emergencia que ponga en riesgo su vida
Trasplantes para pacientes internados	<ul style="list-style-type: none"> • Trasplantes para pacientes internados aprobados por DC Medicaid 	Todos los afiliados
Servicios de laboratorio y radiografías	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de laboratorio y radiografías 	Todos los afiliados
Cuidado en asilo de ancianos	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidado de enfermería especializada a tiempo completo en un asilo de ancianos hasta 30 días consecutivos 	Todos los afiliados
Servicios de salud mental	<p>A continuación, se enumeran los servicios de salud mental que pagamos para los miembros elegibles. No pagamos todos los servicios para todos los miembros. Llame a los Servicios al Miembro al 1-800-600-4441 para consultar sus beneficios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios brindados por proveedores de salud mental, incluidos los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicios de diagnóstico y evaluación ○ Consultas a médicos y profesionales de nivel medio, incluidos los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Asesoramiento individual ▪ Asesoramiento grupal ▪ Asesoramiento familiar ▪ Servicios de un centro de salud federalmente calificado (FQHC) • Tratamiento con medicamentos o somático • Servicios en caso de crisis • Hospitalización para pacientes internados y servicios del departamento de emergencia • Servicios diurnos • Tratamiento diurno intensivo • Servicios de gestión de casos 	Todos los afiliados

Beneficio	Lo que recibe	Quién puede recibir este beneficio
	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios para personas mayores de 65 años en una institución para enfermedades mentales • Tratamiento para cualquier afección mental que podría complicar el embarazo • Servicios en un centro residencial de tratamiento psiquiátrico (PRTF) para afiliados menores de 22 años durante treinta (30) días consecutivos • Servicios de salud mental para niños que están incluidos en un Individual Education Plan (IEP) o un Individualized Family Service Plan (IFSP) durante las vacaciones, el receso escolar o días de ausencia por enfermedad cuando el niño no está en la escuela • Coordinación del cuidado para afiliados que reciben los siguientes servicios del DBH: <ul style="list-style-type: none"> ○ Intervenciones comunitarias ○ Terapia multisistémica (MST) ○ Tratamiento asertivo en la comunidad (ACT) ○ Apoyo comunitario 	
Servicios de cuidado personal	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios provistos a un afiliado por una persona calificada para brindar dichos servicios que no sea un familiar del afiliado, por lo general, en el hogar, y autorizados por un médico como parte del plan de tratamiento del afiliado • Autorización previa necesaria para este servicio 	<p style="text-align: center;">Todos los afiliados No disponible para afiliados en un hospital o asilo de ancianos</p>
Servicios de farmacia (medicamentos recetados)	<ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos recetados incluidos en el formulario de medicamentos de Amerigroup (puede encontrar el formulario de medicamentos en www.myamerigroup.com/DC o llamando a los Servicios al Miembro). • Solo se incluyen medicamentos de farmacias dentro de la red. Incluye los siguientes medicamentos no recetados (de venta libre), entre otros: analgésicos orales con un solo ingrediente activo (como aspirina, acetaminofén e ibuprofeno); sales ferrosas; antiácidos con hasta tres ingredientes activos (como aluminio, magnesio y bismuto); preparaciones para la diabetes (como insulina y jeringas); fórmulas vitamínicas pediátricas, prenatales y geriátricas; medicamentos y suministros para planificación familiar (anticonceptivos de emergencia, condones, diafragmas); y extracto de Senna. Debe tener una receta de su doctor para obtener los medicamentos de venta libre. Encuentre una lista completa en el sitio web o llamando a los Servicios al Miembro. 	<p style="text-align: center;">Todos los afiliados que no tengan doble elegibilidad (Medicaid/Medicare) Afiliados cuyas recetas estén cubiertas por Medicare Part D</p>
Podología	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidado especial para problemas de pies • Cuidado regular para pies cuando sea medicamento necesario 	<p style="text-align: center;">Todos los afiliados</p>

Beneficio	Lo que recibe	Quién puede recibir este beneficio
Servicios de cuidado primario	<ul style="list-style-type: none"> Servicios de cuidado de la salud preventivo, agudo y crónico generalmente provistos por su PCP 	Todos los afiliados
Dispositivos prostéticos	<ul style="list-style-type: none"> Dispositivos de reemplazo, correctivos o de soporte recetados por un proveedor certificado 	Todos los afiliados
Servicios de rehabilitación	<ul style="list-style-type: none"> Incluida la terapia física, del lenguaje y ocupacional 	Todos los afiliados
Servicios de especialistas	<ul style="list-style-type: none"> Servicios de cuidado de la salud provistos por médicos especialmente capacitados o enfermeros de práctica avanzada. Servicios y cirugías cosméticas no incluidos, salvo por cirugías necesarias para corregir una afección que es consecuencia de una cirugía o enfermedad, producida por una lesión accidental o una deformidad congénita, o que afecta la función normal del cuerpo 	Todos los afiliados
Servicios de transporte	<ul style="list-style-type: none"> Transporte de ida y vuelta para citas médicas 	Todos los afiliados
Cuidado de la vista	<ul style="list-style-type: none"> Exámenes de la vista al menos una vez al año y según sea necesario; y anteojos (lentes correctivos) según sea necesario 	Afiliados menores de 21 años
	<ul style="list-style-type: none"> Un (1) par de anteojos cada dos (2) años, salvo cuando el afiliado haya perdido sus anteojos o cuando haya cambiado la receta por más de 0.5 de dioptría 	Afiliados mayores de 21 años

Servicios que no pagamos

- Cirugía cosmética en la mayoría de los casos
- Servicios, cirugías, tratamientos y medicamentos experimentales o de investigación en la mayoría de los casos
- Servicios que forman parte de un protocolo de ensayo clínico en la mayoría de los casos
- Abortos o la terminación voluntaria de un embarazo, no obligatorio por las leyes federales
- Tratamiento de la infertilidad
- Esterilización para personas menores de 21 años
- Servicios que no sean necesarios por motivos médicos

Tecnologías médicas nuevas

Revisamos los tratamientos médicos nuevos. Un grupo compuesto por diversos PCP, especialistas y directores médicos decide si el tratamiento:

- Está aprobado por el gobierno
- Se ha probado en un estudio confiable y ha demostrado el efecto que tiene en los pacientes
- Ayudará a los pacientes de la misma manera o incluso más que los tratamientos que usamos actualmente
- Mejorará la salud del paciente

Si su doctor nos consulta por un tratamiento que el grupo de revisión no ha revisado todavía, el grupo se informará acerca del tratamiento y tomará una decisión. Si usted solicita servicios que no estén relacionados con algo que sea una amenaza grave o inmediata para su salud, el grupo tomará una decisión dentro de un plazo de cinco días hábiles desde la fecha de recepción de su solicitud. La decisión se basará en su estado de salud. Si su caso tiene que ver con una amenaza grave o inmediata a su salud que pudiera provocarle mucho dolor, la muerte, la pérdida de un miembro o de una función corporal principal, recibirá una respuesta dentro de un plazo de 72 horas desde la fecha en que el grupo reciba su solicitud. La decisión se basará en su estado de salud. Le enviaremos una carta para informarle sobre la decisión del grupo. Le informaremos también a su médico mediante correo postal y fax. El aviso se enviará dentro del plazo de un día desde la decisión del grupo. Si usted no está de acuerdo con el grupo, puede presentar una apelación.

Otra información importante

Qué debo hacer si me mudo

- Llame al Change Center de la Economic Security Administration (ESA) del Distrito de Columbia (D.C.) al 202-727-5355.
- Llame a los Servicios al Miembro de Amerigroup al 1-800-600-4441.

Qué debo hacer si tengo un bebé

- Llame al Change Center de la Economic Security Administration (ESA) del D.C. al 202-727-5355.
- Llame a los Servicios al Miembro de Amerigroup al 1-800-600-4441.

Qué debo hacer si adopto un niño

- Llame al Change Center de la Economic Security Administration (ESA) del D.C. al 202-727-5355.

Qué debo hacer si alguien en mi familia fallece

- Llame al Change Center de la Economic Security Administration (ESA) del D.C. al 202-727-5355.
- Llame a los Servicios al Miembro de Amerigroup al 1-800-600-4441.

Cómo cambiar mi MCO

Puede cambiar su MCO una vez al año o en cualquier momento si tiene un buen motivo.

- Puede cambiar su MCO una vez al año durante los 90 días anteriores a su fecha de aniversario, es decir el mes y el día en que se inscribió por primera vez en Amerigroup.
- DC Healthy Families le enviará una carta dos meses antes de su fecha de aniversario. La carta le indica cómo cambiar de MCO.

Cambiar su MCO si tiene un buen motivo

Tiene derecho a cambiar su MCO en cualquier momento después de los primeros 90 días si tiene un buen motivo. Por ejemplo, un buen motivo es la calidad deficiente del cuidado o la imposibilidad de consultar a los proveedores que necesita. Llame a DC Healthy Families al 202-639-4030 si desea obtener más información sobre cómo cambiar de MCO.

No se le permitirá recibir más cuidado de la salud de Amerigroup en los siguientes casos:

- Pierde su elegibilidad de Medicaid
- Comienza a ser elegible para el ingreso de seguridad social (SSI)

Se retirará a un niño de Amerigroup en el siguiente caso:

- El Distrito comienza a tener su tutela

El gobierno del D.C. puede retirarlo de Amerigroup en los siguientes casos:

- Deja que alguien más use su tarjeta de identificación de afiliado;
- El Distrito descubre que usted cometió un fraude contra Medicaid; o
- No cumple con sus responsabilidades como afiliado.

Qué hacer si recibo una factura por un servicio cubierto

Si recibe una factura por un servicio cubierto que aparece en la lista más arriba, llame a los Servicios al Miembro al 1-800-600-4441.

Pagar los servicios no cubiertos

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

Directiva anticipada

Una directiva anticipada es un documento legal que firma para informar a los demás sus decisiones de cuidado de la salud. Se usa cuando no puede expresarse por usted mismo. En ocasiones, se llama “testamento en vida” o “poder notarial indefinido”.

Una directiva anticipada le permite elegir a una persona para que tome las decisiones sobre su cuidado médico por usted. Una directiva anticipada también le permite decir qué tipo de tratamiento médico desea recibir si tiene una enfermedad grave para hacerles saber a los demás cuáles son sus deseos.

- Es importante hablar sobre las directivas anticipadas con su familia, su PCP y las demás personas que podrían ayudarlo con estos asuntos.

Si desea completar y firmar una directiva anticipada, pídale ayuda a su PCP durante su próxima cita o llame a los Servicios al Miembro al 1-800-600-4441 que podrán ayudarlo.

Qué debo hacer si tengo otro seguro

Si es afiliado de Amerigroup y es elegible para Medicaid, nos debe decir de inmediato si tiene algún otro seguro de salud. Llame a los Servicios al Miembro al 1-800-600-4441.

Qué debo hacer si soy elegible tanto para Medicaid como para Medicare

Si tiene Medicare y Medicaid, dígame a Amerigroup para que pueda elegir los proveedores de Medicare. Si tiene Medicare, debe inscribirse para Medicare Part D para sus medicamentos recetados. Medicaid pagará sus copagos. Vea la página 38 de este manual para obtener más información.

Fraude

El fraude es un asunto grave. ¿Qué es el fraude? El fraude es hacer declaraciones o manifestaciones falsas de hechos importantes para obtener algún beneficio o el pago para los cuales no tendría derecho de otro modo. Un ejemplo de fraude es que los afiliados afirmen falsamente que viven en el Distrito cuando, en realidad, viven fuera de los límites del Distrito de Columbia. Otro ejemplo de fraude es que los proveedores facturen por servicios que no se prestaron o suministros que son se entregaron.

Si tiene sospechas de fraude, infórmenos. No es necesario que se identifique o que dé su nombre. Si desea obtener más información sobre qué constituye fraude, visite el sitio web de Amerigroup en www.myamerigroup.com/DC. Para denunciar casos de fraude, llame a la línea de ayuda para el cumplimiento de Amerigroup, **1-877-660-7890**, o a la línea de ayuda para fraudes del Department of Health Care Finance del DC al **1-877-632-2873**.

Divulgación del plan de incentivo para médicos (doctores)

Tiene derecho a saber si Amerigroup tiene acuerdos financieros especiales con los doctores de Amerigroup.

Llame a los Servicios al Miembro de Amerigroup al 1-800-600-4441 para obtener esta información.

Quejas, apelaciones y audiencias imparciales

Ambos, Amerigroup y el gobierno del Distrito cuentan con medios para que usted pueda presentar una queja sobre el cuidado que recibe o los servicios que Amerigroup le brinda. Puede elegir cómo desea presentar una queja según se describe más abajo.

Quejas

- Si no está satisfecho con algo que le sucedió, puede presentar una queja. Ejemplos de razones por las que podría presentar una queja:
 - ◆ Siente que no se lo trató con respeto.
 - ◆ No está satisfecho con el cuidado de la salud que recibió.
 - ◆ Tuvo que esperar mucho para obtener una cita
- Para presentar una queja, debe llamar a los Servicios al Miembro al **1-800-600-4441**.
- Su doctor también puede presentar una queja por usted.

Puede presentar una queja en cualquier momento después de la situación con la que no está satisfecho. Amerigroup llevará a cabo una revisión completa después de que recibamos su queja. Por lo general, le haremos saber nuestra decisión en un plazo de 30 días, pero podemos solicitar más tiempo para tomar una decisión. Le informaremos nuestra decisión en un plazo no mayor a 90 días.

Apelaciones y audiencias imparciales

Si cree que se negaron, redujeron, demoraron o interrumpieron sus servicios de manera injusta, tiene derecho a presentar una **apelación** con Amerigroup y a solicitar una “audiencia imparcial” con la Office of Administrative Hearings del D.C. Debe completar el proceso de apelación de Amerigroup antes de solicitar una audiencia imparcial.

- Para presentar una apelación ante Amerigroup, llame a los Servicios al Miembro al 1-800-600-4441.
- Para presentar una solicitud para una audiencia imparcial, llame o escriba al gobierno del Distrito:

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

- Plazos
 - ◆ Debe presentar una apelación en un plazo de 60 días calendario después de recibir la notificación de acción adversa de Amerigroup.
 - ◆ Si se determina que su apelación ante Amerigroup es válida, usted podrá solicitar una audiencia imparcial dentro de un plazo de 120 días desde la fecha en que haya recibido la carta en la que se le notifica que su apelación es válida.
 - ◆ Si desea continuar recibiendo el beneficio durante su audiencia imparcial o apelación, debe solicitar la audiencia imparcial o la apelación dentro de los siguientes plazos, lo que ocurra después:

- Dentro de los 10 días posteriores a la fecha del matasellos de la notificación de acción de Amerigroup o
- La fecha prevista de vigencia de la acción propuesta por Amerigroup (o, en otras palabras, cuando el beneficio esté por interrumpirse).

Apelaciones

Puede llamar e iniciar su apelación por teléfono, pero debe hacer seguimiento por escrito. Puede enviar la apelación más cualquier documento que crea que ayudará con su apelación a la siguiente dirección:

Amerigroup District of Columbia
 Medical Appeals Department
 7550 Teague Road
 Ste. 500
 Hanover, MD 21076

Debe solicitar una apelación dentro de los 60 días calendario desde la fecha en la que recibió nuestra notificación de acción.

Tomaremos una decisión sobre su apelación dentro de los 30 días calendario desde la fecha en la que la recibimos. Si necesitamos más tiempo para obtener información sobre su apelación y el Distrito decide que sería mejor para usted, o si usted o su defensor solicitan más tiempo, Amerigroup puede extender el tiempo para tomar una decisión hasta 14 días calendario. Le enviaremos una notificación por escrito si solicitamos más tiempo.

También le enviaremos una notificación por escrito de nuestra decisión acerca de su apelación.

Si no está satisfecho con la decisión que ha tomado Amerigroup sobre su apelación, puede solicitar una audiencia imparcial. Si han iniciado sus servicios y desea continuar recibéndolos durante la audiencia imparcial, debe solicitarla dentro de los 10 días desde la fecha del matasellos de la notificación de acción de Amerigroup.

Procesos de quejas y apelaciones expeditos (de emergencia)

Si se determina que su apelación es una emergencia, Amerigroup le comunicará su decisión en un plazo de 72 horas. Una apelación se considera de emergencia si esperar el plazo estándar de 30 días para procesar la apelación resultaría perjudicial para usted. Entre los ejemplos de apelaciones que se podrían considerar una emergencia se incluyen los siguientes:

- Cuidados de urgencia
- Cuidados de afecciones con riesgo para la vida
- Hospitalizaciones continuadas que no se han dado de alta de un centro

Sus derechos durante los procesos de quejas, apelaciones y audiencias imparciales

- **Tiene el derecho a una audiencia imparcial.** Puede solicitar una audiencia imparcial ante la Office of Administrative Hearings después de haber presentado una apelación ante Amerigroup y de que se haya determinado válida dicha apelación o si no le informamos de esta decisión dentro de un plazo de 30 días

desde la recepción de su apelación pero nunca después de ciento veinte (120) días desde la fecha en la que se envió por correo la notificación de acción en la que se declara válida su apelación.

- Tiene derecho a seguir recibiendo el beneficio que le negamos mientras se revisa su apelación o la audiencia imparcial. Para conservar sus beneficios durante una audiencia imparcial, debe solicitarla dentro de un determinado plazo — el cual puede ser de tan solo 10 días.
- Tiene el derecho a que alguien de Amerigroup le ayude durante el proceso de quejas y apelaciones.
- Tiene el derecho a actuar en representación de usted mismo o que un pariente, cuidador, abogado u otro representante actúe en representación suya.
- Tiene el derecho a que se realicen adaptaciones para cualquier necesidad especial de cuidado de la salud que tenga.
- Tiene el derecho a contar con prestaciones adecuadas de TTY/TTD y servicios para personas con discapacidad visual.
- Tiene el derecho a servicios adecuados de traducción e interpretación.
- Tiene el derecho a ver todos los documentos relacionados con la queja, apelación o audiencia imparcial.

Si tiene preguntas sobre el proceso de quejas y apelaciones o audiencias imparciales, llame a los Servicios al Miembro al 1-800-600-4441.

Notificación de prácticas de privacidad de la ley HIPAA

La fecha de entrada en vigor de esta notificación fue el 14 de abril de 2003. La fecha de revisión más reciente se muestra en el pie de página de esta notificación.

Lea detenidamente la notificación. Allí se le indicará quién puede ver su Información de salud protegida (PHI), cuándo tenemos que pedirle su consentimiento antes de compartirla, cuándo podemos compartirla sin su consentimiento y qué derechos tiene usted para ver y cambiar su información.

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

Una vez que usted pasa a ser elegible y se inscribe en nuestro plan de salud, obtenemos de agencias estatales para Medicaid y el Children's Health Insurance Program información acerca de usted. También la obtenemos de sus doctores, clínicas, laboratorios y hospitales para poder aprobar y pagar su cuidado de la salud.

La legislación federal establece que debemos informarle lo que la ley nos obliga a hacer para proteger la PHI que se nos ha brindado, por escrito o almacenada en una computadora. También tenemos que decirle cómo la mantenemos segura. Para proteger la PHI, hacemos lo siguiente:

- En papel (llamada física):
 - Mantenemos bajo llave nuestras oficinas y nuestros archivos.
 - Destruimos los documentos impresos con información de salud para que nadie acceda a ella.
- Almacenada en una computadora (llamada técnica):
 - Usamos contraseñas de forma que solo las personas autorizadas puedan acceder.
 - Usamos programas especiales para vigilar nuestros sistemas.
- Usada o compartida por el personal que trabaja para nosotros, los doctores o el estado:

- Establecemos reglas para proteger la información (llamadas políticas y procedimientos).
- Enseñamos a las personas que trabajan con 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 le ayude con su cuidado de la salud o lo pague, si usted nos autoriza. En ocasiones podemos usarla y compartirla sin su consentimiento:

- **Para su cuidado médico**
 - Para ayudar a que los doctores, hospitales y otros le brinden el cuidado que necesita.
- **Para pagos, tratamientos y operaciones del cuidado de la salud**
 - Para compartir la información con los doctores, las clínicas y otros que nos facturen por su cuidado.
 - Cuando decimos que pagaremos el cuidado de la salud o los servicios antes de que los reciba.
 - Para encontrar formas de mejorar nuestros programas, así como entregar su PHI para intercambios de información de salud por motivos de pago, operaciones de cuidado de la salud y tratamiento. Si no desea esto, visite www.myamerigroup.com/DC para obtener más información.
- **Por razones relacionadas con la industria del cuidado de la salud**
 - Para colaborar con auditorías, programas de prevención de fraude y abuso, planificación y trabajo diario.
 - Para encontrar formas de mejorar nuestros programas.
- **Por razones de salud pública**
 - Para ayudar a los funcionarios de salud pública a impedir que las personas se enfermen o lastimen.
- **Con otras personas que ayuden con su cuidado o lo paguen**
 - Con su familia o una persona que usted elija que le ayude con su cuidado de la salud o lo pague, si usted nos autoriza.
 - Con una persona que le ayude con su cuidado de la salud o lo pague, si usted no puede expresarse personalmente 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 información de psicoterapia sobre usted proporcionada por su doctor.

Usted puede informarnos por escrito que quiere revocar su autorización por escrito. No podemos revertir el proceso que conllevó el uso o la divulgación de la información cuando contábamos con su consentimiento. Pero dejaremos de usar o compartir su PHI en el futuro.

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

- Para ayudar a la policía y demás personas que se encargan de garantizar el cumplimiento de la ley. Por ejemplo, podemos usar la PHI para denunciar abusos e incumplimiento.
- Para ayudar al tribunal cuando nos lo pidan. Por ejemplo, podemos usar la PHI para responder documentos legales presentados en el tribunal, como reclamos o citaciones.
- Para brindar información a las agencias de supervisión de la salud o a otros que desempeñan determinadas funciones en el Gobierno. Por ejemplo, proporcionamos información para auditorías o exámenes.
- Para ayudar a médicos forenses, examinadores médicos o encargados de funerarias a averiguar su nombre y la causa de muerte.

- Para ayudar cuando usted haya pedido donar las partes de su cuerpo a la ciencia o para fines investigativos. Por ejemplo, podemos compartir su información si usted accedió a donar sus órganos en caso de muerte.
- 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 pertinente al seguro de accidentes de trabajo (compensación laboral). 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 desea una copia de su historia clínica completa, pídasela a su doctor o centro de salud.
- Puede pedirnos que modifiquemos la historia clínica que tenemos si cree que algo es incorrecto o que falta información.
- A veces, 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 para usted o de alguna otra forma. Podemos hacer esto si enviarla a la dirección que tenemos puede ponerlo en peligro.
- Puede pedirnos que le informemos sobre todas las veces que hemos compartido su PHI con otra persona durante los últimos seis años. Esto no comprenderá las veces que la hemos compartido por el cuidado de la salud, pago, tareas diarias de cuidado de la salud u otras razones que no enumeramos aquí.
- Puede pedir una copia impresa de este aviso en cualquier momento, aunque la haya pedido por correo electrónico.
- Si paga la factura completa de un servicio, puede pedirle a su doctor que no comparta la información acerca de ese servicio con nosotros.

¿Qué tenemos que hacer?

- La ley dice que debemos mantener la privacidad de su PHI, excepto en los casos que indicamos en este aviso.
- Debemos informarle 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 informarle si tenemos que compartir su PHI después de que nos haya pedido que no lo hagamos.
- Si las leyes estatales dicen que tenemos que hacer más de lo que se señala aquí, obedeceremos dichas leyes.
- Tenemos que avisarle si creemos que se ha filtrado su PHI.

Podemos comunicarnos con usted

Usted acepta que nosotros, junto con nuestros socios o proveedores, podemos llamarlo o enviarle mensajes de texto a cualquier número que nos dé, incluido un número de teléfono inalámbrico, mediante un sistema de marcación telefónica automática o un mensaje grabado previamente. Estas llamadas o textos pueden tratar sobre opciones de tratamiento, otros beneficios y servicios relacionados con la salud, inscripción, pago o facturación, entre otros.

¿Qué debe hacer si tiene preguntas?

Si tiene preguntas acerca de nuestras normas de privacidad o desea ejercer sus derechos, llame a Servicios al Miembro al 1-800-600-4441. Si tiene sordera o dificultad auditiva, llame al **TTY 711**.

¿Qué debe hacer si tiene un reclamo?

Estamos para ayudarlo. Si considera que no se ha protegido su PHI, llame a Servicios al Miembro o comuníquese con el Department of Health and Human Services.

Escriba o llame al Department of Health and Human Services:

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 a modificar esta notificación de la ley Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) y la manera en que mantenemos segura su PHI. Si eso sucede, le informaremos acerca de los cambios en un boletín. También lo publicaremos en el Internet en www.myamerigroup.com/pages/privacy.aspx.

Raza, etnia e idioma

Recibimos información sobre su raza, etnia e idioma de la agencia estatal de Medicaid y el Children's Health Insurance Program. Protegemos esta información como se describe en este aviso.

Usamos esta información para lo siguiente:

- Asegurarnos de que reciba el cuidado que necesita.
- Crear programas para mejorar los resultados de salud.
- Elaborar y enviar información de educación para la salud.
- Avisar a los doctores sobre sus necesidades de idioma.
- Proporcionar servicios de traducción.

No usamos esta información para lo siguiente:

- Emitir un seguro de salud.
- Decidir cuánto cobrar por los servicios.
- Determinar los beneficios.
- Revelarla a usuarios no autorizados.

Su información personal

Debemos cumplir las leyes estatales si dicen que debemos hacer más que lo que indica la Norma de privacidad de la HIPAA. Como explicamos en esta notificación, podemos pedir, utilizar y divulgar información personal (PI). Su PI no es pública y nos indica quién es usted. Con frecuencia se pide por razones de seguro de salud.

- Podemos utilizar su PI para tomar decisiones sobre lo siguiente:
 - Su salud
 - Sus hábitos
 - Sus pasatiempos
- Podemos obtener su PI de otras personas o grupos, como los siguientes:
 - Doctores
 - Hospitales
 - Otras compañías de seguro

- En algunos casos, podemos divulgar la PI a personas o grupos ajenos a nuestra empresa 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 para lo que usted tenga la posibilidad de no autorizar.
- Le diremos cómo informarnos si no quiere que utilicemos o compartamos su PI.
- Usted tiene el derecho de ver y cambiar su PI.
- Nos aseguramos de proteger su PI.

La Office of Health Care Ombudsman y Bill of Rights

El Health Care Ombudsman Program es un programa gubernamental del Distrito de Columbia que le brinda asistencia y asesoramiento para recibir cuidado de la salud de su MCO. El Health Care Ombudsman puede ofrecer los siguientes servicios:

- Explicar el cuidado de la salud al cual tiene derecho de recibir;
- Responder a sus preguntas e inquietudes acerca de su cuidado de la salud;
- Ayudarlo para que comprenda sus derechos y responsabilidades como afiliado en una MCO;
- Ofrecer asistencia para obtener los servicios que necesita por motivos médicos;
- Responder a las preguntas e inquietudes que pueda tener sobre la calidad de su cuidado de la salud;
- Ayudarlo a resolver los problemas con su doctor u otro proveedor de cuidado de la salud;
- Ofrecer asistencia para resolver reclamos y problemas con su MCO;
- Asistir con los procesos de apelación; y
- Ofrecer asistencia para presentar una solicitud de audiencia imparcial para usted.

Para comunicarse con el Health Care Ombudsman, llame al 202-724-7491 o 1-877-685-6391 (línea gratuita). El Health Care Ombudsman **no** toma decisiones sobre quejas, apelaciones o audiencias imparciales. Ubicación de la Office of Health Care Ombudsman & Bill of Rights:

One Judiciary Square
 441 4th Street, NW
 Suite 900 South
 Washington, DC 20001
 Teléfono: (202) 724-7491
 Fax: (202) 442-6724
 Número de la línea gratuita: 1 (877) 685-6391
 Correo electrónico: healthcareombudsman@dc.gov

Definiciones

Directiva anticipada	Un documento legal por escrito que firma para que otros sepan qué cuidado de la salud desea o no desea si tiene una enfermedad o lesión graves y no puede hablar por sí mismo.
Defensor	Una persona que lo ayuda a obtener el cuidado de la salud y otros servicios que necesita.
Apelación	Un tipo especial de reclamo que presenta si no está de acuerdo con una decisión que Amerigroup toma para denegar su solicitud de servicios de cuidado de la salud o el pago de servicios que ya recibió. También puede presentar este tipo de reclamo si no está de acuerdo con nuestra decisión de interrumpir los servicios que está recibiendo.
Cita	Un horario y día determinados que usted y su doctor reservan para encontrarse y revisar sus necesidades de cuidado de la salud.
Encargado de cuidados	Alguien que trabaja para Amerigroup y que lo ayudará a obtener los cuidados y la información necesarios para mantenerse sano.
Chequeo	<i>Ver “examen de detección”</i>
Anticonceptivo	Control de la natalidad
Servicios cubiertos	Servicios de cuidado de la salud que Amerigroup pagará cuando los haya brindado un proveedor.
Desintoxicación	Eliminar sustancias dañinas del cuerpo, como drogas y alcohol.
Desarrollo	La manera en la que su hijo crece.
Programa Disease Management	Un programa para ayudar a las personas con enfermedades crónicas o necesidades especiales de cuidado de la salud, como asma, presión arterial alta o enfermedad mental, a obtener los cuidados y servicios que necesitan.
Equipo médico duradero (DME)	Equipo médico especial que su doctor puede pedirle o indicarle que use en su hogar.
Cuidado de emergencia	Cuidado que necesita de inmediato por una afección grave, repentina y que, en ocasiones, puede poner en riesgo la vida.
EPSDT	Programa E arly, P eriodic S creening, D iagnosis and T reatment (también llamado “Health Check Program”) que brinda cuidado de la salud para afiliados menores de 21 años.
Audiencia imparcial	Si presenta una queja, puede solicitar una audiencia ante la DC Office of Administrative Hearings.
Planificación familiar	Servicios como pruebas de embarazo, control de la natalidad, pruebas y tratamientos para infecciones de transmisión sexual y pruebas y asesoramiento de VIH/SIDA.
Doctor de familia y de cuidado general	Un doctor que puede tratar a toda la familia.
Queja	Si no está satisfecho con los cuidados que recibe o los servicios de cuidado de la salud que Amerigroup le brinda, puede llamar a los Servicios al Miembro para presentar una queja.
Manual	Este documento que le brinda información sobre Amerigroup y nuestros servicios.
Health Check Program	<i>Ver “EPSDT”</i>
Discapacidad auditiva	Si no puede oír bien o es sordo.
IDEA	Sigla en inglés de la Ley de Educación para Personas con Discapacidad; una ley federal que brinda servicios a niños con

	retrasos del desarrollo y necesidades especiales de cuidado de la salud.
Inmunización	Vacuna.
Doctor de medicina interna	Doctor para adultos y niños mayores de 14 años.
Servicios de interpretación y traducción	Ayuda de Amerigroup cuando necesita hablar con alguien que no habla su idioma o necesita ayuda para hablar con su doctor u hospital.
Organización de cuidado administrado (MCO)	Una compañía a la que el Distrito de Columbia paga para brindarle servicios de cuidado de la salud.
Plan de cuidado administrado	<i>Ver “Organización de cuidado administrado”</i>
Maternidad	El período cuando una mujer queda embarazada y poco después del parto.
Afiliado	La persona que recibe cuidado de la salud a través de una red de proveedores de la Amerigroup.
Tarjeta de identificación de afiliado	La tarjeta que le indica a sus doctores, hospitales, farmacias, etc., que usted es afiliado de la Amerigroup.
Salud mental	Cómo una persona piensa, siente y actúa en diferentes situaciones.
Proveedores de la red	Doctores, enfermeros, dentistas y otras personas que se encargan de su salud y forman parte de la Amerigroup.
Servicios no cubiertos	Cuidado de la salud que Amerigroup no paga cuando los brindó un proveedor.
Ginecoobstetra (OB/GYN)	Obstetra o ginecólogo; un doctor capacitado en el cuidado de la salud de las mujeres, incluso cuando están embarazadas.
Proveedores fuera de la red	Doctores, enfermeros, dentistas y otras personas que se encargan de su salud, pero que no forman parte de la Amerigroup.
Pediatra	Un doctor para niños.
Farmacia	Donde retira sus medicamentos.
Plan de incentivo para médicos	Le indica si su doctor tiene acuerdos especiales con Amerigroup.
Cuidados posparto	Cuidado de la salud para una mujer después de que tiene un bebé.
Cuidado prenatal	Cuidados para una mujer embarazada durante todo el embarazo.
Receta	Medicamento que su doctor le indica tomar; debe llevarla a la farmacia para retirar el medicamento.
Asesoramiento preventivo	Cuando desea hablar con alguien sobre las maneras para mantenerse sano o evitar enfermarse o lesionarse.
Proveedor de cuidado primario (PCP)	El doctor que se encarga de su cuidado la mayoría del tiempo.
Autorización previa	Permiso escrito de la Amerigroup para recibir el cuidado de la salud o el tratamiento.
Directorio de proveedores	Una lista de todos los proveedores que forman parte de la Amerigroup.
Proveedores	Doctores, enfermeros, dentistas y otras personas que se encargan de su salud.
Referido	Cuando su doctor principal le entrega una nota escrita para que consulte con un doctor diferente.
Cuidado de rutina	El cuidado regular que recibe de su proveedor de cuidado primario o un doctor al que su proveedor de cuidado primario lo refiere. El cuidado de rutina puede ser un chequeo, un examen físico, una

	prueba de salud y cuidado regular para problemas de salud como diabetes, asma e hipertensión.
Examen de detección	Una prueba que su doctor u otro proveedor de cuidado de la salud puede realizar para comprobar que usted esté sano. Puede ser una prueba de audición, una prueba de la vista o una prueba para ver si el desarrollo de su hijo es normal.
Servicios autorreferidos	Ciertos servicios que puede obtener sin una nota escrita o un referido de su doctor principal.
Servicios	El cuidado que obtiene de su doctor u otro proveedor de cuidado de la salud.
Necesidades especiales de cuidado de la salud	Niños y adultos que necesitan cuidado de la salud y otros servicios que son más frecuentes o diferentes de los que necesitan otros niños y adultos.
Especialista	Un doctor que está capacitado para ofrecer un tipo de cuidado especial como un doctor de nariz, oído y garganta o un doctor que trata problemas del pie.
Cuidado especializado	Cuidado de la salud provisto por doctores o enfermeros capacitados para brindar un tipo específico de cuidado de la salud.
Procedimientos de esterilización	Una cirugía a la que se puede someter si no desea tener hijos en el futuro.
Servicios de transporte	Ayuda de la Amerigroup para asistir a su cita. El tipo de transporte que reciba dependerá de sus necesidades médicas.
Tratamiento	El cuidado que recibe de su doctor.
Cuidado de urgencia	Cuidado que necesita dentro de las 24 horas, pero no de inmediato.
Discapacidad visual	Si no puede ver bien o es ciego.

Programa para niños Health Check

Queremos ayudar a que sus hijos crezcan sanos. Si su hijo se encuentra en el programa DC Healthy Families (Medicaid), estará dentro del programa Health Check, también conocido como Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment (EPSDT). Realizarse chequeos regulares puede ayudar a encontrar problemas de salud con tiempo y, en algunos casos, puede evitar que se produzcan.

Con Health Check, su hijo recibe chequeos gratis desde el nacimiento hasta los 21 años, como los siguientes:

- Examen físico completo
- Control de crecimiento y desarrollo
- Inmunizaciones (vacunas)
- Examen de detección dental
- Examen de detección de la vista
- Examen de detección auditivo
- Análisis de laboratorio (incluidos los niveles de plomo en sangre)
- Examen de detección de salud conductual
- Referido de tratamiento o servicio
- Educación sobre la salud

Si es necesario por motivos médicos:

- Fisioterapia, terapia ocupacional y del habla
- Servicios dentales y de la vista
- Servicios de salud del comportamiento
- Medicamentos
- Equipos y suministros médicos

Beneficios de coordinar chequeos regulares con el PCP de su hijo:

- Ayudar a que su hijo esté sano
- Encontrar problemas de salud con tiempo
- En algunos casos, evitar que se produzcan problemas de salud

Si cree que hay un problema, llame de inmediato al PCP de su hijo.

Los chequeos se recomiendan en estas edades:

Bebé	Niño pequeño	Niño/adolescente/adulto joven
1 mes	12 meses	Una vez al año entre los 3 y los 20 años
2 meses	15 meses	
4 meses	18 meses	
6 meses	24 meses	
9 meses	30 meses	

Calendario de inmunizaciones recomendadas (vacunas) para niños

Es importante que su hijo reciba sus vacunas a tiempo. Siga estos pasos:

- 1) Lleve a su hijo al doctor cuando su PCP indique que se necesita una vacuna.
- 2) Use la siguiente tabla como guía para ayudarlo a mantener un registro de las vacunas que su hijo necesita.

También puede encontrar tablas fáciles de leer sobre las inmunizaciones para todas las edades en el sitio web de los Centers for Disease Control and Prevention (CDC) en www.cdc.gov/vaccines/schedules.

Desde el nacimiento hasta los 3 años	
Edad	Inmunización
Nacimiento	HepB n.º 1
2 meses	HepB n.º 2, DTaP n.º 1, RV n.º 1, Hib n.º 1, PCV n.º 1, IPV n.º 1
4 meses	DTaP n.º 2, RV n.º 2, Hib n.º 2, PCV n.º 2, IPV n.º 2
6 meses	HepB n.º 3, Hib n.º 3, DTaP n.º 3, RV n.º 3, PCV n.º 3, IPV n.º 3
12 meses	HiB n.º 4, MMR n.º 1, Varicela n.º 1, PCV n.º 4 HepA n.º 1
15 meses	Varicela n.º 2 o la 2. ^a dosis se puede administrar a los 4 años
18 meses	HepA n.º 2
Entre 4 y 12 años	
Entre 4 y 6 años	DTaP, MMR, IPV
Entre 11 y 12 años	VPH (solo para niñas), MCV4
Mayores de 13 años	Varicela
Entre 13 y 18 años	
Entre 13 y 18 años	Tdap, VPH
Menores de 18 años	MCV4
A partir de los 6 meses	
Cada año	Vacuna contra la influenza (gripe) estacional recomendada todos los años



District of Columbia

Tabla de crecimiento

El programa de la Ley de Educación para Personas con Discapacidad (IDEA) ofrece servicios especiales para su hijo con retrasos del desarrollo, discapacidades o necesidades especiales. Los niños de hasta 3 años reciben servicios de intervención temprana de Amerigroup. Los niños mayores de 4 años reciben servicios de educación especial de los sistemas de escuelas públicas y las escuelas públicas autónomas del D.C.

Esta tabla de crecimiento puede ayudarlo a saber si su hijo tiene retrasos en el crecimiento y desarrollo. Úsela como referencia. Su hijo puede alcanzar estos niveles un poco antes o después que otros niños de la misma edad. Si tiene preguntas o inquietudes, hable con el doctor de su hijo.

Nuestros encargados de casos pueden explicarle más sobre el programa IDEA y los demás servicios que su hijo puede recibir.

Estos son algunos aspectos a los que debe estar atento durante el crecimiento de su hijo.

<p>Capacidades de muchos niños a los 7 meses cumplidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Giran la cabeza cuando se dice su nombre • Le devuelven la sonrisa a otra persona • Responden a sonidos con sonidos • Disfrutan del juego social como el juego de esconderse y aparecer 	<p>Capacidades de muchos niños a los 2 años (24 meses) cumplidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usan frases de 2 a 4 palabras • Siguen instrucciones sencillas • Comienzan a mostrar más interés en otros niños • Señalan un objeto o una imagen cuando se nombran
<p>Capacidades de muchos niños de 1 año (12 meses) cumplido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usan gestos sencillos (p. ej., saludan para despedirse) • Hacen sonidos como “ma” y “pa” • Imitan acciones en el juego (aplauden cuando usted aplaude) • Responden cuando les dicen “no” 	<p>Capacidades de muchos niños a los 3 años (36 meses) cumplidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muestra afecto por sus compañeros de juego • Usan oraciones de 4 a 5 palabras • Imitan a los adultos y a sus compañeros de juego (corren cuando otros niños corren) • Juegan a juegos imaginarios con muñecas, animales y personas (le “dan de comer” a un oso de peluche)
<p>Capacidades de muchos niños al 1 año y 1/2 (18 meses) cumplido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Juegan a juegos de simulación (“hablan” por un teléfono de juguete) • Señalan los objetos que les interesan • Miran un objeto cuando usted lo señala y les dice que lo miren • Usan varias palabras solas de manera espontánea 	<p>Capacidades de muchos niños a los 4 años (48 meses) cumplidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usan oraciones de 4 a 6 palabras • Siguen instrucciones de 3 pasos (“Vístete, péinate y lávate la cara”) • Cooperan con otros niños



Amerigroup District of Columbia, Inc.

Servicios al Miembro:
609 H Street NE, Ste. 600
Washington, DC 20002