



Cómo comenzar con Amerigroup District of Columbia, Inc.



An **Anthem** Company

Si desea esta información en español,
llámenos al 1-800-600-4441 (TTY 711).

Lo ayudamos con todos los aspectos del proceso

¡Bienvenido a Amerigroup District of Columbia, Inc.!

Nos complace que nos haya elegido.

El cuidado de la salud puede ser abrumador, pero estamos aquí para ayudarlo a mantener todo bajo control. Trabajamos con usted y su PCP para ayudarlo a obtener cuidados y servicios. Use esta guía sobre cómo comenzar y el Manual del miembro para aprovechar sus beneficios al máximo.



Contenido

Cómo comenzar con el plan	3
Su cuidado de la salud	6
Su doctor y usted	8
Cómo prepararse para la visita al doctor	9
Qué puede esperar durante su visita	9
Cómo recibir cuidado de la salud	10
Cuidados durante el embarazo y después del parto	12
Sus beneficios de Amerigroup	13
Cómo obtener sus medicamentos	14
Cómo renovar sus beneficios	15
Sus recursos de Amerigroup	16
Derechos y responsabilidades de los miembros	16
¿Qué sucede si recibo una factura por error?	17
¿Qué sucede si tengo alguna pregunta o algún reclamo?	17



Cómo comenzar con el plan

Busque su tarjeta de identificación de miembro en el buzón.

Recibirá la tarjeta de identificación de Amerigroup en una correspondencia aparte del paquete para miembro nuevo. En la tarjeta de identificación se indica cuándo comienzan sus beneficios. También contiene el nombre de su proveedor de cuidado primario PCP. Verifique el nombre del PCP. Si no es correcto, llámenos.

¿Desea cambiar de PCP?

Puede elegir otro del numeroso grupo de doctores que trabajan con nuestro plan. Para cambiar su PCP en línea:

- Ingrese en www.myamerigroup.com/DC.
- Use la herramienta **Find a Doctor** (Buscar un doctor) para buscar los PCP del plan que se encuentren cerca de usted, hablen su idioma y puedan satisfacer sus necesidades únicas.
- Inicie sesión en su cuenta:
 - Haga clic en **My Account** (Mi cuenta).
 - Haga clic en **Change Your Primary Care Provider PCP** (Cambiar su proveedor de cuidado primario) para realizar cambios.

¿Necesita ayuda para cambiar su PCP? Llámenos al 1-800-600-4441 (TTY 711). Le enviaremos por correo la nueva tarjeta de identificación en un plazo de 10 días hábiles.

¿Quiere cambiar de proveedor de cuidado dental primario?

Puede elegir otro del numeroso grupo de dentistas que trabajan con nuestro plan. Para cambiar su proveedor de cuidado dental primario (PDP) en línea:



- Visite DentaQuest en línea, en www.dentaquest.com y:
 - Haga clic en **Members** (Miembros).
 - Luego haga clic en **District of Columbia** (Distrito de Columbia).
 - Haga clic en **Member Page** (Página de miembro) y elija **Member Email Form** (Formulario de correo electrónico de miembro).
 - Complete todos los campos de la parte superior del formulario.
 - Ingrese el nuevo PDP en el cuadro de mensaje de la parte inferior.
 - Haga clic en **Submit** (Enviar).
 - Recibirá la confirmación del cambio de PCP dentro de 24 horas.

Lleve la tarjeta de identificación de Amerigroup con usted en todo momento.

Cuando vaya al consultorio médico, se le solicitará que presente la tarjeta de identificación. La usará para recibir todos los servicios de Amerigroup, como las visitas al doctor, las recetas, el cuidado dental o el cuidado urgente o de emergencia.



Si pierde la tarjeta de identificación, llámenos o visite www.myamerigroup.com/DC para imprimir una nueva.

¿No recibió su tarjeta de identificación?

Si no la recibe por correo antes de su primer día como miembro de Amerigroup, llámenos al 1-800-600-4441 (TTY 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m., hora del este.

Regístrese en el sitio seguro

Ingrese en www.myamerigroup.com/DC y regístrese para tener acceso seguro. Cuando cree una cuenta en nuestro sitio seguro para miembros, tendrá herramientas útiles al alcance de la mano para realizar lo siguiente:

- Elegir o cambiar su doctor de cuidado primario.
- Actualizar su dirección o número de teléfono.
- Enviarnos un mensaje seguro.
- Solicitar que lo volvamos a llamar.
- Completar la evaluación de salud y mucho más.

Programe su primera visita con el PCP

Su PCP es esencial respecto de todas sus necesidades de cuidado de la salud. Llame o visite al PCP si tiene preguntas sobre cómo se siente. Cuando se inscriba en Amerigroup, programe la primera cita para usted y los familiares directos que sean miembros de Amerigroup.

- Llame dentro de los primeros 90 días.
- Programe consultas periódicas de bienestar para que su PCP pueda ayudarlo a mantenerse saludable.

Descargue la aplicación Amerigroup Mobile

¿Conoce la aplicación Amerigroup Mobile? Puede descargar la aplicación Amerigroup Mobile en su tableta o teléfono inteligente iPhone, iPad o Android. Con Amerigroup Mobile, usted puede hacer lo siguiente:

- Presentar o enviar su tarjeta de identificación de miembro por correo electrónico o fax a su doctor, a la farmacia o al hospital.
- Buscar doctores de su plan.



Es rápida. Es gratuita. Y lo mejor de todo: es segura.

Para descargar la aplicación, ingrese en la tienda Apple iTunes o Android Market, o visite nuestro sitio web www.myamerigroup.com/DC.

Mantenga sus beneficios

Recuerde, para mantener sus beneficios:

- Renueve a tiempo.
- Mantenga su dirección actualizada en el Department of Human Services.



Su cuidado de la salud

¿Qué debo hacer si necesito cuidado de la salud?

- Comuníquese con su PCP. Este es el lugar correcto para comenzar a tratar cualquier necesidad de cuidado de la salud (a menos que se trate de una emergencia). Su PCP responderá sus preguntas y lo ayudará a determinar qué necesita.
- Llame a la 24-hour Nurse HelpLine (Línea de ayuda de enfermería de 24 horas); si necesita hablar con un enfermero para solicitar asesoramiento médico o ver a un doctor 24/7, incluso en feriados, llame al 1-800-600-4441 (TTY 711). El enfermero puede programar una cita o visita a un centro de cuidado urgente. También puede conectarlo con un doctor.
- Visite un centro de cuidado urgente; diríjase a un centro de cuidado urgente de nuestro plan si se siente mal o está herido de manera tal que su estado podría llegar a ser una emergencia a menos que reciba cuidado de la salud en un plazo de 48 horas. Algunos síntomas que requieren cuidado urgente pueden ser: vómitos, cortes menores o quemaduras, dolor de oídos o febrícula.
- Llame al 911 o diríjase a una sala de emergencias (ER); si tiene alguna enfermedad o herida graves o que podrían provocarle la muerte o lesiones físicas graves, diríjase a una ER o llame al 911. Algunas emergencias incluyen problemas respiratorios, dolor en el pecho, quemaduras graves, hemorragias que no se detienen o pérdida del conocimiento.

¿Qué sucede si me mudo o cambio el número de teléfono?

Asegúrese de llamar:

- Al equipo de Servicios al Miembro, al 1-800-600-4441 (TTY 711)
- Su PCP
- El District of Columbia Economic Security Administration Change Center, al 202-724-5505

Números de teléfono importantes



Emergencia: 911

24-hour Nurse HelpLine:

1-800-600-4441, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso en feriados, para hablar con un enfermero o ver a un doctor

Servicios al Miembro:

1-800-600-4441 (TTY 711) de 8 a.m. a 6 p.m., de lunes a viernes, para recibir respuestas sobre sus beneficios o su PCP, o para solicitar una tarjeta de identificación o un directorio de proveedores

Mi farmacia local:

para surtir recetas

Mi proveedor de cuidado primario (PCP):

para concertar citas y solicitar referidos y autorizaciones

Otros números importantes:



Su doctor y usted

Su doctor es esencial respecto de todas sus necesidades de cuidado de la salud:

- Se asegura de que usted reciba cuidados preventivos, como visitas de bienestar.
- Lo trata cuando está enfermo o tiene alguna lesión.
- Le receta los medicamentos que necesita.
- Autoriza radiografías, análisis de laboratorio u otros servicios médicos.

¿Sabía que todos debemos hacernos chequeos médicos sin importar la edad?

- Los bebés deben visitar al médico al menos siete veces durante los primeros dos años de vida. La primera visita de chequeo de niño sano ocurre en el hospital tras el parto. Para las siguientes seis visitas, debe llevar al bebé al consultorio de su PCP de modo que se le administren las vacunas importantes. Una vez que el niño cumple 2 años, debe realizar visitas de niño sano al menos una vez por año para realizar chequeos de rutina.
- De adulto, es bueno que visite al doctor al menos una vez por año para realizarse chequeos de rutina, aun si no se siente mal. Para recordarlo fácilmente, programe un chequeo médico el mismo mes de su cumpleaños todos los años.



Cómo prepararse para la visita al doctor

Es una buena idea programar la visita al doctor con anticipación. Piense sobre qué quiere hablar. Anote cualquier duda o preocupación que tenga y lleve lo siguiente:

- Su tarjeta de identificación de Amerigroup.
- Una lista de todos los medicamentos que esté tomando.

Qué puede esperar durante su visita:

Los chequeos de rutina con el PCP lo ayudarán a llevar una vida saludable. Durante la visita, el PCP:

- Le preguntará sobre su historia clínica y la de su familia.
- Le hará un examen físico completo para verificar su índice de masa corporal, visión, audición, presión arterial, reflejos, etc.
- Revisará su medicación actual y verificará que la esté tomando correctamente.
- Le hará preguntas sobre sus hábitos de vida cotidianos, como aquellos relacionados con la seguridad, si fuma, etc.



Cómo recibir cuidado de la salud

Cuidado urgente y cuidado fuera del horario de atención



El cuidado urgente es aquel que usted recibe por una enfermedad, lesión o afección repentina que no representa un riesgo para su vida ni es una emergencia, pero que requiere cuidado inmediato. Llame a su PCP si su afección es urgente y necesita recibir cuidados médicos en menos de 24 horas.

Hable con un enfermero los siete días de la semana, las 24 horas del día, incluso en feriados.

Si no puede comunicarse con su PCP, llame a la 24-hour Nurse Helpline al 1-800-600-4441 (TTY 711). El enfermero lo ayudará con lo siguiente:

- Buscar un doctor fuera del horario de atención o los fines de semana.
- Buscar un centro de cuidado urgente o una clínica sin cita previa abiertos.
- Responder a sus preguntas o inquietudes médicas.

Emergencias

Una emergencia es una enfermedad, dolor intenso, accidente o lesión repentino o inesperado que puede ocasionar una lesión grave o la muerte si no se trata de inmediato. Si considera que la situación es tan grave que podría ser una cuestión de vida o muerte, o que podría provocarle daños graves, llame al 911 o diríjase a la sala de emergencias (ER) del hospital más cercano.

Si no está seguro de si se trata de una emergencia o no, llame a la 24-hour Nurse Helpline, al 1-800-600-4441 (TTY 711).



¿Es una emergencia?

Debe ir a la sala de emergencias si:	Debe recibir cuidado urgente si:
Tiene dificultad para respirar	Tiene un resfrío o una gripe
Está sangrando mucho	Tiene más de 100.5 grados Fahrenheit de fiebre
Tiene dolor de pecho	Tiene distensión muscular

Motivos por los cuales no le conviene ir a la ER si no se trata de una emergencia:

- Puede tener mucho tiempo de espera.
- La ER no tiene sus registros médicos.
- Los doctores de la ER no lo conocen tanto como su PCP.

Llame a su PCP lo antes posible luego de visitar la ER o un centro de cuidado urgente. Su PCP puede ayudarlo a planificar su cuidado de seguimiento.

No más citas perdidas. Consiga traslado a través de nosotros.

Ofrecemos traslados gratuitos de rutina o que no sean de emergencia para citas y tratamientos médicos que sean necesarios por motivos médicos.



Programe el traslado llamando

al Medical Transportation Management (MTM),
al 1-888-828-1081 (TTY 711).





Cuidados durante el embarazo y después del parto

Qué hacer si cree que está embarazada

Llame a su PCP o ginecólogo/obstetra (OB/GYN) de inmediato. Este tipo de cuidado se denomina cuidado prenatal y puede ayudarla a tener un bebé sano.

Qué hacer después de que nazca el bebé

Es importante que programe un chequeo posparto con el PCP o el OB/GYN después de tener al bebé. Es posible que se sienta bien y crea que se está recuperando, pero el cuerpo demora al menos seis semanas en recuperarse del parto.

- Programe su chequeo posparto dentro de los 21-56 días después del parto.
- Si tuvo una C-cesárea, es posible que el doctor también quiera verla para hacerle un chequeo una o dos semanas tras la cirugía; este no es el chequeo posparto.





Sus beneficios de Amerigroup

Con Amerigroup, usted obtiene todos los beneficios habituales de DC Healthy Families, DC Healthcare Alliance y Immigrant Children's Program, además de beneficios adicionales para tener una vida sana. ¡Todo sin costo alguno!

- Membresías gratuitas en Boys & Girls Club para niños de 6-18 en Boys & Girls Clubs of Greater Washington (lugares del Distrito de Columbia únicamente)
- Cupones GED para TODOS los análisis de los miembros que califiquen que sean mayores de 18 años
- Tarjetas de metro gratuitas: hasta \$25 por año
- Teléfono celular con datos, minutos, mensajes de texto gratuitos y llamadas ilimitadas a Servicios al Miembro
- Traslados a los servicios comunitarios, incluidas las clases de Lamaze o preparto, centros de acondicionamiento físico, entrevistas laboras y mucho más
- \$15 cada tres meses en medicamentos de venta libre
- Comunicación por video con doctores, ya sea de día o de noche, a través de LiveHealth Online
- myStrength, una aplicación de salud mental y bienestar
- Amerigroup Community Resource Link – busque servicios comunitarios gratuitos y de bajo costo por código postal
- Mucho más

Sus beneficios dentales y de la vista

Sus beneficios dentales son administrados por DentaQuest. Sus beneficios de la vista son administrados por Avēsis.[‡] Si tiene alguna



pregunta sobre los beneficios dentales o de la vista, llame a:

- DentaQuest, al 1-844-876-7918 (TTY 711)
- Servicios al Miembro de Avēsis al 1-833-554-1012 (TTY 711)

+Para los miembros de DC Healthy Families y Immigrant Children's Program

Cómo obtener sus medicamentos

Puede surtir recetas en cualquier farmacia de su plan. Para encontrar una farmacia de su plan:

- Ingrese en www.myamerigroup.com/DC
- O llame a Servicios al Miembro, al 1-800-600-4441 (TTY 711)

Si no sabe si una farmacia forma parte de su plan, pregunte al farmacéuta.

Asegúrese de mostrar la tarjeta de identificación de Amerigroup cuando retire los medicamentos.



Su PCP tiene una lista de los medicamentos que más se recetan habitualmente. Esta lista incluye recetas y algunos medicamentos de venta libre.

¿Sabía que Amerigroup brinda beneficios adicionales para algunos medicamentos de venta libre? Entre estos medicamentos se incluyen jarabe para la tos, ibuprofeno y antiácidos. Puede obtener hasta \$15 de estos medicamentos una vez cada tres meses. Su PCP le hará una receta para que la entregue en la farmacia.

Para obtener más información sobre cómo obtener sus medicamentos, consulte el Manual del miembro.

Cómo renovar sus beneficios

¡Mantenga sus beneficios de salud! Renueve a tiempo con estos simples pasos:

Esté atento a su correspondencia: fíjese si recibe un formulario de renovación del Department of Human Services, Economic Security Administration (ESA) hasta 90 días antes de la finalización de sus beneficios.

Complete el formulario de renovación: complete toda la información necesaria y asegúrese de firmar el formulario.

Devuelva el formulario de renovación a tiempo: envíelo por correo, teléfono o fax, o visite personalmente un centro de servicios de ESA cerca de usted.

Esté atento a recibir información sobre los próximos pasos de ESA: si se necesita más información, recibirá una carta donde se le indique lo que tiene que hacer a continuación; si ESA ya tiene toda la información necesaria, recibirá un aviso donde se le indique que cambiarán sus beneficios.



¿No está seguro de lo que debe hacer?

Para obtener más información, visite:

- El sitio web www.myamerigroup.com/DC
- Un centro de servicios de ESA cerca de usted





Sus recursos de Amerigroup

Derechos y responsabilidades de los miembros

Como miembro de Amerigroup, usted tiene derechos y responsabilidades. Hemos enumerado algunos de ellos, pero puede consultar el Manual del miembro si desea conocer otros.

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Ver a un PCP u otro proveedor las 24 horas, los 365 días del año, para recibir cuidado urgente.
- Discutir sus antecedentes médicos con su PCP y solicitarle un resumen de estos.
- Recibir un trato digno y respetuoso, y que se respete la confidencialidad de su información médica, por parte de los proveedores de cuidado de la salud, sus empleados y todos los asociados de Amerigroup.

Tiene la responsabilidad de:

- Cumplir con todas sus citas médicas y ser puntual, llamar a su doctor si llegará tarde y comunicarse con su doctor 24 horas antes de la visita si debe cancelarla.
- Comunicarse rápidamente con Servicios al Miembro si necesita actualizar la información de su tarjeta de identificación o registrarse en línea, en www.myamerigroup.com/DC para cambiar su PCP.
- Surtir sus recetas rápidamente y tomar los medicamentos tal como se lo indique su doctor.

¿Qué sucede si recibo una factura por error?

Como miembro de Amerigroup, no debe recibir nunca facturas de su PCP ni de otros especialistas. En ese caso, llame a Servicios al Miembro, al 1-800-600-4441 (TTY 711).



¿Qué sucede si tengo alguna pregunta o algún reclamo?

Si tiene alguna pregunta o preocupación acerca de sus beneficios, comuníquese con Servicios al Miembro, al 1-800-600-4441 (TTY 711). Si tiene un problema médico urgente, se resolverá dentro de las 24 horas. Si tiene un problema médico que no es urgente, se resolverá dentro de los cinco días. Si no es un problema médico, se resolverá en 30 días.

Para obtener más información sobre los beneficios de Amerigroup o sobre cómo obtenerlos:

- Ingrese en www.myamerigroup.com/DC para consultar el último Manual del miembro o el directorio de prestadores en línea.
- Llámenos al 1-800-600-4441 (TTY 711) para solicitar que le enviemos una copia por correo postal.

¿Preguntas?

Contactarnos es sencillo.

- Ingrese en su cuenta de www.myamerigroup.com/DC
 - Envíenos un mensaje seguro
 - Programe una llamada
- O llame 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 a su disposición para ayudarlo en todo momento.

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

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

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

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

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



An **Anthem** Company

Recursos de Amerigroup

Servicios al Miembro/24-hour Nurse Helpline

1-800-600-4441 TTY 711

Dental - DentaQuest

1-844-876-7918 TTY 711

**Transporte – MTM (Medical
Transportation Management, Inc.)**

1-888-828-1081 TTY 711

Vista – Avesis

1-833-554-1012 TTY 711



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

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

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