



**Anthem** HealthKeepers Plus  
Offered by HealthKeepers, Inc.

# Guía de inicio rápido



[www.anthem.com/vamedicaid](http://www.anthem.com/vamedicaid)

1-800-901-0020 (TTY 711)

AVA-MEM-1279-18 SP

# Bienvenido a su plan Anthem HealthKeepers Plus

¡Nos complace que nos haya elegido! Este folleto interactivo le permitirá aprender a usar su nuevo plan de salud para obtener los beneficios y servicios de Medallion Medicaid y FAMIS.\* Utilice el índice a continuación y los enlaces subrayados para dirigirse a donde necesite ir. Asegúrese de mirar cualquier botón que pueda ofrecer información adicional para ayudarlo a comenzar. Para obtener más información, asegúrese de leer su **manual del miembro**.

## Contenido

Primeros pasos .....	2
Su proveedor de cuidado primario (PCP).....	2
Sus medicamentos .....	3
Recibir cuidado.....	4
Sus beneficios.....	5
Transporte hacia donde debe ir .....	7
Informar cambios.....	10
Renovar sus beneficios .....	10
Sus recursos .....	11
Otros números de teléfono importantes.....	13

\*Esta guía contiene algunos beneficios para los miembros de FAMIS. Para obtener más información, consulte el manual del miembro o visite **[www.anthem.com/vamedicaid](http://www.anthem.com/vamedicaid)**.

# Primeros pasos

Busque en la correspondencia su tarjeta de [identificación de miembro](#) de Anthem HealthKeepers Plus. La usará para ir al doctor, obtener recetas y en casos de emergencia.



Ingrese a [www.anthem.com/vamedicaid](http://www.anthem.com/vamedicaid) para registrarse en su cuenta segura en línea, buscar doctores de nuestro plan y leer el [manual del miembro](#). Podemos enviarle una copia de su manual del miembro por correo sin cargo.



**Complete su evaluación de salud (HA)\*.** Es un breve cuestionario que nos ayudará a conectarlo con el cuidado que usted necesita. Si tiene alguna pregunta o no recibió la evaluación, llame a nuestro equipo de Administración de casos al 1-844-533-1994, ext. 106-103-5148 (TTY 711).

*\*Si es miembro por la extensión de Medicaid, también deberá completar una **encuesta sobre salud** para ayudarnos a determinar la mejor manera de brindarle el cuidado que necesita.*

## Su proveedor de cuidado primario (PCP)

Su PCP figura en su [tarjeta de identificación](#).

Es su doctor de cabecera que le ayudará a obtener el cuidado médico habitual. Si quiere cambiar de PCP o necesita ayuda para encontrar uno, puede realizar lo siguiente:



- Visite [www.anthem.com/vamedicaid](http://www.anthem.com/vamedicaid) y use nuestra herramienta [Find a Doctor](#) (Encontrar un doctor) o consulte el directorio de proveedores para encontrar doctores y especialistas cerca de usted.
- Llame a nuestro equipo de Servicios al Miembro. Estamos a su disposición de 8 a.m. a 8 p.m.

**Recuerde programar una consulta con el PCP poco tiempo después de inscribirse en nuestro plan.**

# Sus medicamentos



Usted tiene a disposición medicamentos recetados y de venta libre sin costo\*, solo debe recurrir a las farmacias de nuestro plan. La [lista de medicamentos preferidos \(PDL\)](#) es una lista de medicamentos que usan los doctores para recetarle sus medicinas. Si usted necesita un medicamento que no figura en la PDL, quizás esté en nuestro [formulario](#) — la lista de todos los medicamentos que nosotros pagamos. Es posible que necesite nuestra autorización previa para obtener algunos medicamentos.

Para saber si un medicamento está en nuestra PDL o en el formulario:

- Visite [mss.anthem.com/va/benefits/pharmacy-benefits](https://mss.anthem.com/va/benefits/pharmacy-benefits).
- Llame a Servicios de Farmacia para Miembros al **1-833-207-3120 (TTY 711)**.

Para buscar farmacias de nuestro plan, use la herramienta [Find a Doctor](#) (Encontrar un doctor). Para obtener más información, lea el manual del miembro.



*\*Algunos miembros de FAMIS pueden tener copagos bajos en dólares para medicamentos. Para obtener más información, visite [www.anthem.com/vamedicaid](https://www.anthem.com/vamedicaid).*



Llame a su PCP lo antes posible luego de acudir a la sala de emergencias o a un centro de cuidado urgente. Puede acudir a su PCP para las consultas de control. Use nuestra herramienta en línea [Find a Doctor](#) (Encontrar un doctor) para encontrar los centros de cuidado urgente con los que trabajamos.

# Recibir cuidado



Esté preparado para lo inesperado.

Sepa adónde ir: sala de emergencias o cuidado de urgencia

Cuidado de urgencia	Sala de emergencias
Para tratar situaciones que no son potencialmente mortales	Para atender verdaderas emergencias médicas
Los doctores y los enfermeros suelen tener acceso a equipos de radiografía y al laboratorio allí mismo	Se encargan de traumatismos, radiografías, procedimientos quirúrgicos y otras situaciones potencialmente mortales
La mayoría atiende por la noche tarde, los fines de semana y los días feriados, sin la larga espera típica de la sala de emergencias (ER)	Abierto las 24 horas, los siete días de la semana, pero a menudo con largas esperas según la prioridad médica
Vaya a un centro de cuidado urgente en estos casos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Vómitos, diarrea y dolor de estómago</li><li>• Quemaduras y cortes leves</li><li>• Influenza y resfrío</li><li>• Tos y dolor de garganta</li></ul>	<b>Llame al 911</b> o diríjase a la sala de emergencias del hospital más cercano en estos casos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Dolor en el pecho</li><li>• Dificultad para respirar</li><li>• Hemorragia intensa</li><li>• Quemaduras graves</li><li>• Pérdida del conocimiento</li></ul>

**Hable con un enfermero las 24 horas del día, los siete días de la semana, incluso los días feriados.** Si no está seguro de si se trata de una emergencia, llame a la 24/7 NurseLine (Línea de enfermería de 24/7) al **1-800-901-0020 (TTY 711)**. Un enfermero responderá sus preguntas y lo ayudará a obtener el cuidado que necesita.

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

- Puede tener mucho tiempo de espera.
- La sala de emergencias no tiene su historia clínica.
- Los doctores de la sala de emergencias no lo conocen tanto como su PCP.

# Sus beneficios

Con nosotros, usted obtiene todos los beneficios regulares además de algunos adicionales. Algunos miembros de FAMIS pueden tener copagos para algunos beneficios y servicios. Para obtener una lista completa de los beneficios, incluida la información de copago de FAMIS, consulte el manual del miembro o visite [www.anthem.com/vamedicaid](http://www.anthem.com/vamedicaid).

## Beneficios regulares



Consultas con el proveedor de cuidado primario (PCP) que usted elija

---



Cuidado hospitalario

---



Medicamentos recetados y de venta libre

---



24/7 NurseLine — hable con un enfermero a cualquier hora, de día o de noche

---



Exámenes de la vista y cuidado dental para miembros menores de 21

---



**Traslados** a las consultas de rutina con el doctor y a la farmacia\*

*\*Los traslados que no son de emergencia **NO** constituyen un beneficio para los miembros de FAMIS en este momento. Si necesita **transporte de emergencia**, llame al **911**.*

## Beneficios adicionales, solo para usted

- **Cuidado dental** — una limpieza, un examen, una radiografía de aleta de mordida por año para adultos de entre 21-64 años
- **Traslados gratuitos** a tiendas de alimentos, mercados de agricultores y bancos de alimentos
- **Examen GED a nuestro cargo**
- **Tarjeta de regalo** por un valor de \$25 para estudiantes de secundaria o universitarios que obtengan calificaciones de A o B
- **Tarjeta de regalo de Walmart** por un valor de hasta \$20 por realizarse exámenes de detección
- **Teléfono inteligente** con minutos, datos y mensajes de texto gratuitos
- **Entrega de comidas a domicilio** tras una hospitalización, incluso para las madres después de dar a luz — dos comidas por día durante siete días
- **Membresías en Boys & Girls Club** (cuando estén disponibles)
- **Pañales, cochecito con dosel y libros infantiles** sin cargo enviados a su casa
- **Exámenes físicos** para deportes para niños
- **Talonario de cupones** con más de \$1,000 en descuentos en establecimientos locales



Por los servicios dentales para niños inscritos en Medallion Medicaid o FAMIS, llame al programa Smiles For Children de DentaQuest al 1-888-912-3456.

- Los servicios dentales son sin costo para los miembros de Medicaid.
- Solo puede acudir a proveedores de servicios dentales que estén dentro de la red de Smiles For Children. Recuerde traer la tarjeta de identificación de miembro de su hijo(a) del estado de Virginia (azul y blanca) o la de Anthem HealthKeepers Plus cada vez que vaya al dentista.
- Asegúrese de que el dentista le realice chequeos regulares a su hijo(a).



# Transporte hacia donde debe ir

## Ofrecemos traslados sin costo hacia:

- Citas médicas y dentales.
- La farmacia para recoger medicamentos.



**Los traslados médicos** están disponibles en cualquier momento. Los traslados que no son de emergencia **NO** constituyen un beneficio para los miembros de FAMIS en este momento. Si necesita **transporte de emergencia**, llame al **911**.

## Como beneficio adicional, también ofrecemos traslados sin fines médicos; lo llevamos a tiendas de alimentos y mercados de agricultores.

Este tipo de traslado está disponible los siete días de la semana, de 8 a.m. a 5 p.m. Usted reúne los requisitos para 12 viajes de ida y vuelta\* anuales o tres cada tres meses.

## Cómo programar el traslado

1. Para programar el traslado, llame a SET con al menos cinco días hábiles de anticipación. Recuerde anotar su número de confirmación por si luego lo necesita.
2. Infórmeles si tiene alguna necesidad especial de transporte. Si llevará consigo en el vehículo a un niño menor de 8 años, asegúrese de traer su propia butaca.
3. Puede programar su viaje de vuelta si sabe cuándo terminará su cita. Pasarán a recogerlo en el transcurso de los 30 minutos, pero debe estar listo 15 minutos antes. Si no sabe cuánto durará su cita, simplemente llame a SET cuando termine.

*\*Un viaje de ida y vuelta está clasificado como un viaje de recogida y un viaje al lugar de destino que no excedan las 30 millas en zonas urbanas y 60 millas en zonas rurales.*

## Llame a SET si:

1. Desea programar un traslado.
2. Se cancela o se reprograma su cita.
3. El transporte está demorado o tiene una queja.
4. Quiere viajar por su cuenta y obtener la aprobación para el reembolso del combustible.



Contratamos a Southeastrans (SET) para todos los beneficios de transporte. Simplemente llámelos al **1-877-892-3988 (TTY 711)** si tiene alguna pregunta sobre el transporte.

Para obtener más información, consulte el manual del miembro o visite [www.anthem.com/vamedicaid](http://www.anthem.com/vamedicaid) y vaya a la página **Schedule a ride** (Programar un traslado).



# Cómo informar sus cambios



## ¿Se mudó? ¿Tiene un número de teléfono nuevo?

Mantenga su información actualizada para que no se pierda ningún mensaje importante ni pierda sus beneficios.

### ¡Infórmenos de inmediato!

Para actualizar su información:

- Inicie sesión en su cuenta segura en nuestro sitio web.
- Llame a Servicios al Miembro al **1-800-901-0020 (TTY 711)**.

## Renovar sus beneficios

También recuerde notificar todos los cambios a la oficina local del Department of Social Services.

No olvide renovar sus beneficios todos los años. Todos los años, el estado le enviará una carta de recordatorio y un formulario antes de la inscripción abierta. Complete el formulario y devuélvaselo al Department of Social Services local. También puede llamar a Cover Virginia al **1-855-242-8282 (TDD 1-888-221-1590)** o visitar [www.coverva.org](http://www.coverva.org) para renovar los beneficios.

## ¿Está embarazada? No pierda sus beneficios de salud.

Por ser futura mamá, tiene 60 días para inscribir al bebé y volver a solicitar sus beneficios de Medicaid siguiendo los pasos que figuran a continuación. Si tiene alguna pregunta, llame a nuestro equipo de administración de casos. Estamos a su disposición.

- Inscriba al bebé por teléfono llamando a Cover Virginia, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m. y los sábados de 9 a.m. a 12 p.m.
- Presente su solicitud de Medicaid completa por teléfono llamando a Cover Virginia.

# Sus recursos



**Nuestro sitio web**  
[www.anthem.com/  
vamedicaid](http://www.anthem.com/vamedicaid)

¡Puede hacer todo esto y mucho más en línea!

- Configure su cuenta segura para obtener actualizaciones e información en línea.
- Lea el manual del miembro.
- Cambie de PCP.
- Actualice la información de contacto que tenemos sobre usted (asegúrese de llamar a la oficina del Department of Social Services [DSS] de su localidad también).
- Encuentre un doctor o especialista, o vea el directorio de proveedores de su región.
- Haga una búsqueda en la Lista de medicamentos preferidos (PDL).
- Busque información sobre los beneficios.
- Imprima su tarjeta de identificación.



## Your Care Plan

Puede hacer más cosas en línea con la herramienta Your Care Plan (Su plan de salud). Simplemente, [inicie sesión](#) en su cuenta segura.

- Ve los detalles de su cuidado para estar siempre al tanto de las últimas novedades.
- Busque la información de contacto de su coordinador de cuidados.
- Envíe mensajes seguros sobre diagnósticos, objetivos, medicamentos, servicios y más.



**Nuestra [aplicación móvil](#)  
de Anthem Medicaid**  
Busque “Anthem Medicaid”  
en la app store.

- Vea su tarjeta de identificación sobre la marcha.
- Encuentre un doctor cerca de usted.



**Servicios al Miembro**  
Llámenos al  
**1-800-901-0020 (TTY 711)**  
de lunes a viernes  
de 8 a.m. a 8 p.m.

- Reciba respuestas a las preguntas sobre los beneficios y servicios.
- Elija un PCP o cámbielo por otro.
- Hable con un enfermero en cualquier momento del día a través de nuestra 24/7 NurseLine.

# Otros números de teléfono importantes



<b>Servicios al Miembro</b>	<b>1-800-901-0020 (TTY 711)</b> <a href="http://www.anthem.com/vamedicaid">www.anthem.com/vamedicaid</a>
<b>24/7 NurseLine</b>	<b>1-800-901-0020 (TTY 711)</b> <a href="http://www.anthem.com/vamedicaid">www.anthem.com/vamedicaid</a>
<b>Administración de casos</b>	<b>1-844-533-1994, ext. 106-103-5148</b>
<b>Servicios de Farmacia para Miembros</b>	<b>1-833-207-3120 (TTY 711)</b>
<b>Programa de administración de enfermedades</b>	<b>1-888-830-4300</b>
<b>Managed Care Helpline</b>	<b>1-800-643-2273</b> <b>(TTY 1-800-817-6608)</b> <a href="http://www.virginiamanagedcare.com">www.virginiamanagedcare.com</a> ¡También puede usar la aplicación móvil de Virginia Medallion!
<b>Cover Virginia</b>	<b>1-855-242-8282</b> <b>(TDD 1-888-221-1590)</b> <a href="http://www.coverva.org">www.coverva.org</a>
<b>Department of Social Services</b>	<b>Marque 2-1-1 (211 Virginia)</b> <a href="http://www.dss.virginia.gov">www.dss.virginia.gov</a>
<b>Servicios de transporte (Southeastrans)</b>	<b>1-877-892-3988 (TTY 711)</b> <a href="http://www.southeastrans.com">www.southeastrans.com</a>
<b>Programa dental Smiles for Children (DentaQuest)</b>	<b>1-888-912-3456</b> <a href="http://www.dentaquestgov.com">www.dentaquestgov.com</a>
<b>Servicios para la salud mental y el abuso de sustancias</b>	<b>1-800-991-6045</b>
<b>WIC (información complementaria sobre nutrición para Mujeres, Bebés y Niños)</b>	<b>1-888-942-3663</b>
<b>Centro de intoxicaciones de Virginia</b>	<b>1-800-222-1222</b> <a href="http://www.virginiapoisson.org">www.virginiapoisson.org</a>



¿Sabía que Virginia expandió Medicaid el 1.º de enero de 2019? Ahora, más personas podrían ser elegibles para tener cobertura médica sin costo. Para saber más, visite [www.chooseanthem.com/va](http://www.chooseanthem.com/va).



**Anthem** HealthKeepers Plus  
Offered by HealthKeepers, Inc.

[www.anthem.com/vamedicaid](http://www.anthem.com/vamedicaid)

Llame a la línea gratuita para servicios de traducción o interpretación sin cargo: 1-800-901-0020 (TTY 711).

Los beneficios pueden sufrir cambios.

HealthKeepers, Inc. es un licenciatario independiente de Blue Cross and Blue Shield Association. Anthem es una marca comercial registrada de Anthem Insurance Companies, Inc.