Anthem HealthKeepers Plus
Offered by HealthKeepers, Inc.

Cómo comenzar **con Commonwealth Coordinated Care Plus**

www.anthem.com/vamedicaid
1-855-323-4687 (TTY 711)
1017721VAMSPAHP 11/21

Bienvenido a su

plan Anthem HealthKeepers Plus Commonwealth Coordinated Care Plus (Anthem CCC Plus).

Nos complace que nos haya elegido. Este folleto le permitirá aprender a usar su plan médico para obtener los beneficios y servicios de Commonwealth Coordinated Care Plus (CCC Plus). 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 ayudarle a comenzar. Para obtener más información, consulte su **manual del miembro**.

CCC Plus es un plan solo de Medicaid y es un programa de salud de Commonwealth of Virginia. Si tiene Medicare, su plan de Medicare no se verá afectado ni cambiará.

Si tiene preguntas acerca de Medicare, llame al 1-855-548-2647.

Índice

Cómo comenzar 2
Visitas al médico 2
Su coordinador de la atención 4
Sus medicamentos 5
Cómo recibir atención 6
Programas y beneficios 7
Medicare y Medicaid 9
Consiga traslado a través de nosotros 12
Informar cambios 13
Cómo renovar sus beneficios 13
Sus recursos 15
Números de teléfono importantes 17

Cómo **comenzar**

- Busque su **tarjeta de identificación del miembro** de Anthem CCC Plus en el buzón. La utilizará para ir al médico, obtener medicamentos recetados y en caso de una emergencia.
- Ingrese en nuestro sitio web para miembros, **www.anthem.com/vamedicaid**, para crear una cuenta segura en Internet, buscar médicos de nuestro plan y leer el manual del miembro. También podemos enviarle un ejemplar del manual del miembro por correo postal sin costo.
- Completa la **prueba de detección de salud**. Es un cuestionario corto que nos ayuda a determinar cuál es la mejor forma en la que podemos brindarle le atención que necesita.

Siempre lleva todas sus tarjetas de identificación contigo
Si tiene Medicare, asegúrese de llevar también su tarjeta de identificación de Medicare. Esta es la tarjeta que utiliza para las visitas al médico y al hospital. Su tarjeta de identificación de CCC Plus se utilizará para los beneficios que su plan de Medicare no cubra.

Visitas **al médico**

Su proveedor de atención primaria (PCP) figura en su **tarjeta de identificación**. Este es su médico de cabecera que le ayudará a obtener la atención médica habitual. Recuerde programar una visita poco tiempo después de inscribirse en nuestro plan. Para encontrar, elegir o cambiar su PCP, haga lo siguiente:

- Visite **www.anthem.com/vamedicaid** y utilice nuestra herramienta **Find a doctor** (Encontrar un médico) o consulte el directorio de proveedores para encontrar médicos y especialistas cerca de usted.
- Llámenos al **1-855-323-4687 (TTY 711)**.

Si tiene Medicare, elegirá un PCP de su plan de Medicare.
Su PCP aparecerá en su tarjeta de identificación de Medicare. Asegúrese de informarnos a quién eligió, para que coordinemos con sus médicos de Medicare.

Cuéntenos sobre su salud

Por ser un miembro nuevo, el coordinador de la atención que se le asignó te ayudará a completar una **evaluación de la salud**. Es un cuestionario que nos ayudará a conectarlo con cuidados y médicos que satisfagan sus necesidades.

Su **coordinador de la atención**

Como miembro nuevo, se le asignará un coordinador de la atención que trabajará con usted para ayudarle a obtener la atención y los servicios que necesita. Su coordinador de la atención hará lo siguiente:

- Ofrecer asistencia y recursos que le ayuden a recibir la atención que necesite.
- Le ayudará a surtir las recetas y a solicitar medicamentos de venta libre.
- Programará las visitas al médico y le ayudará a conseguir traslado.
- Diseñará un plan de salud para usted y lo actualizará en caso de que sus necesidades o preferencias cambien.

¿Tiene alguna pregunta? **Estamos a una llamada de distancia.**

¿No se puede comunicar con su coordinador de la atención o tiene alguna pregunta fuera del horario normal? Simplemente llámenos al **1-855-323-4687 (TTY 711)** y seleccione la opción 4 para comunicarse con la Care Coordination Line las 24 horas, los siete días de la semana.

Nombre del coordinador de la atención: _____

Número de teléfono del coordinador de la atención: _____

Sus **medicamentos**

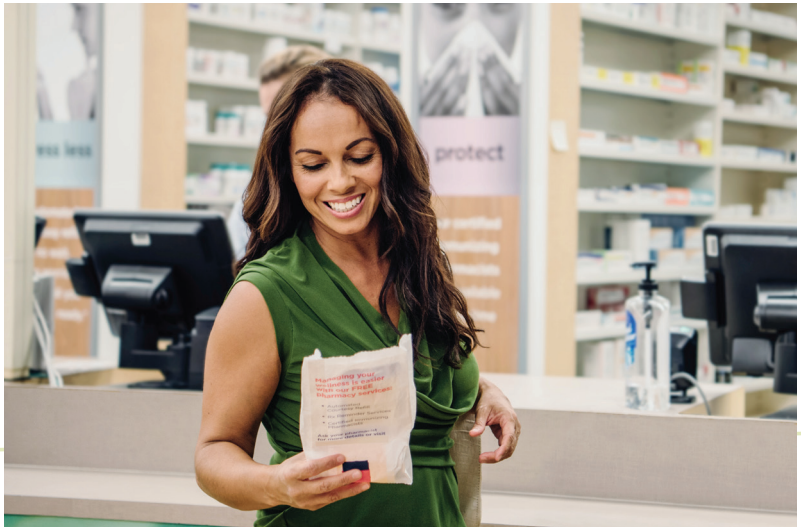
Obtiene medicamentos recetados y de venta libre cubiertos sin costo. Solo necesita utilizar las farmacias de nuestro plan. La **Lista de medicamentos preferidos (PDL)** es una lista que los médicos utilizan para recetar sus medicamentos. Si necesita un medicamento que no está en nuestra PDL, es posible que esté en nuestro **formulario** (la lista de todos los medicamentos que pagaremos). Es posible que deba obtener nuestra aprobación previa para ciertos medicamentos.

Para averiguar si un medicamento figura en nuestra PDL o nuestro formulario, debe hacer lo siguiente:

Visite **mss.anthem.com/va/benefits/pharmacy-benefits**.

Llame a Servicios de Farmacia para Miembros al **1-833-235-2027 (TTY 711)**.

Para encontrar farmacias en nuestro plan, puede usar nuestra herramienta **Find a doctor** (Encontrar un médico). Para obtener más información, asegúrese de leer el manual del miembro.



Cómo recibir **atención**

Conoce dónde ir: sala de emergencias o atención de urgencia

Atención de urgencia	Sala de emergencias
Se tratan situaciones que no son mortales	Se usa para atender verdaderas emergencias médicas
Los médicos y el personal de enfermería suelen tener acceso a equipos de radiografía y laboratorio allí mismo	Se encargan de atender traumatismos, hacer radiografías y procedimientos quirúrgicos, y atender otras situaciones potencialmente mortales
La mayoría de los centros de atención de urgencia atienden a altas horas de la noche, los fines de semana y los días feriados, sin la larga espera típica de la sala de emergencias (ER)	Atienden las 24 horas, los siete días de la semana, pero suelen tener largas esperas según la prioridad médica
Acuda a un centro de atención de urgencia por estos motivos: • Vómitos, diarrea y dolor de estómago • Quemaduras y cortes leves • Gripe y resfriado • Tos y dolor de garganta	**Llame al 911** o diríjase a la **sala de emergencia (ER)** del hospital más cercano por estos motivos: • Dolor en el pecho • Dificultad para respirar • Hemorragia grave • Quemaduras graves • Pérdida de la consciencia

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

24/7

Si no está seguro de si se trata de una emergencia, llame a la 24/7 NurseLine (Línea de Enfermería de 24/7) al **1-855-323-4687 (TTY 711)**. Un enfermero responderá sus preguntas y le ayudará a obtener la atención que necesita.

Visite **www.anthem.com/vamedicaid** y use nuestra herramienta **Find a doctor** (Encontrar un médico) para encontrar los centros de atención de urgencia que trabajan con nosotros. Saber a dónde ir es importante.

Programas **y beneficios**

Con nosotros, obtiene todos los beneficios habituales además de algunos adicionales. Para obtener una lista completa de los beneficios, consulte el manual del miembro o visite **www.anthem.com/vamedicaid**.

Beneficios habituales:

La posibilidad de elegir entre una gran variedad de médicos, hospitales y especialistas cerca de usted

Medicamentos recetados y de venta libre

Servicios de cuidado médico prestados en el hogar o en centros de enfermería

Traslados a citas y farmacias

Línea de Enfermería de 24/7 para hablar con enfermeros registrados

Atención de la audición y la vista y servicios dentales para miembros menores de 21 años

Cuidado dental para niños y adultos

Beneficios adicionales, pensados para usted:

- **Traslados** a actividades de salud y bienestar cerca suyo Para obtener más información sobre los beneficios de transporte, consulte la página 6
- **Audición adulta**: un examen de audición y un valor de $1,000 para audífonos y 60 baterías por año
- **Examen de la vista anual y $100 para anteojos** (lentes y marcos) por año para miembros mayores de 21 años
- **Entrega de comidas** en su casa después de una hospitalización o estadía en un centro de enfermería, una comida por día durante siete días
- **Un valor de $50 en envío de dispositivos de asistencia o accesorios para andador/silla de ruedas** por correo postal, llame a Servicios para Miembros para solicitarlo
- **Tarjeta de regalo Healthy Rewards,** con hasta $50 por cada actividad completada
- **Un teléfono inteligente** con paquete mensual de datos, minutos y mensajes de texto
- **Talonario de cupones** con más de $1,000 en descuentos en tiendas locales
- **Purificador de aire** (se requiere aprobación previa)
- **Herramientas en línea** como **Anthem Community Resource Link**, **soporte en línea de pares** y nuestra **aplicación móvil de Anthem Medicaid** que le facilita conocer sus beneficios

Escanee el código para obtener más información sobre todos sus beneficios

Si recibe servicios a través de alguna de las exenciones por Discapacidades del Desarrollo, recibirá su atención habitual, como las recetas y los chequeos, a través de nosotros y los servicios y respaldos a largo plazo a través del sistema de exención del estado.

Medicare y Medicaid

Si tiene Medicare y Medicaid, coordinaremos con su plan de Medicare para asegurarnos de que reciba todos los servicios que necesite. Recibirá beneficios como visitas al médico, medicamentos recetados y cuidado hospitalario por parte de su plan de Medicare. Si necesita servicios domiciliarios y comunitarios, los recibirá a través de nosotros.

Puede elegir el mismo plan médico para Medicare y Medicaid. Cuando tiene el mismo plan para todas sus necesidades de salud, sus beneficios trabajan juntos, sin problemas.

Si tiene consultas acerca de Medicare, llame al 1-855-548-2647.

Podemos ayudarlo a llegar al consultorio de su médico.

Contratamos a Access2Care (A2C) para todos los beneficios de transporte. Simplemente llámelos al **1-855-325-7581 (TTY 711)** si tiene alguna pregunta sobre el transporte.

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

Consiga **traslado a través de nosotros.**

Ofrecemos transporte sin costo para lo siguiente:

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

Los traslados médicos están disponibles en cualquier momento.

Como beneficio adicional, también ofrecemos traslados sin fines médicos.

Lo llevaremos a actividades de salud y bienestar como las siguientes:

- Lugares de culto
- Supermercados
- Bibliotecas
- Departamentos de Vehículos Motorizados (DMV)

Los traslados sin fines médicos están disponibles 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 transporte

1. Para programar el traslado, llame a A2C con al menos dos días hábiles de anticipación. Recuerde anotar su número de confirmación por si luego lo necesita.
   Si necesita un traslado urgente el día que llama, avísele a A2C ahora. Ellos verificarán su cita, y nosotros trabajaremos con usted para llevarlo a donde necesite ir.
2. Infórmeles si tiene alguna necesidad especial de transporte.
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 de su traslado. Si no sabe cuánto durará su cita, simplemente llame a A2C 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 A2C 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.

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

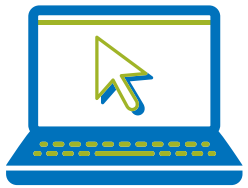
Informar **cambios**

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

¡Infórmenos de inmediato!
También recuerde notificar todas las modificaciones a la oficina local del Department of Social Services.

Para actualizar su información:

- **Inicie sesión en su cuenta segura** en nuestro sitio web.
- Llame a Servicios para Miembros al **1-855-323-4687 (TTY 711)**.



Cómo renovar **sus beneficios**

No olvide renovar sus beneficios todos los años. El estado le enviará una carta de recordatorio y un formulario antes de la inscripción abierta todos los años.
Asegúrese de que siga siendo elegible para Medicaid. Complete el formulario y devuélvaselo al Department of Social Services local. También puede llamar a Cover Virginia al **833-5CALLVA para obtener ayuda y renovar.**

Sus recursos

Mire los siguientes recursos disponibles para usted:	
Nuestro sitio web **www.anthem.com/vamedicaid** ¡Puede hacer todo esto y mucho más en línea!	• Configure su cuenta segura para obtener actualizaciones e información en línea. • Consulte el manual del miembro. • Cambie su PCP. • Actualice la información de contacto que tenemos sobre usted (asegúrese de llamar al Estado también). • Encuentre un médico o especialista, o mire el directorio de proveedores de su región. • Haga una búsqueda en la Lista de medicamentos preferidos (PDL). • Busque información sobre beneficios. • Imprima su tarjeta de identificación.
Su plan médico Puede hacer más cosas en línea con la herramienta Your Care Plan (Su plan médico). Simplemente, inicie sesión en su cuenta segura.	• Mire los detalles de su atención para estar siempre al tanto de las últimas novedades. • Busque la información de contacto de su coordinador de la atención. • Envíe mensajes seguros sobre diagnósticos, objetivos, medicamentos, servicios y más.
Nuestra aplicación móvil de Anthem Medicaid Solo busque "Anthem Medicaid" en la App Store.	• Mire su tarjeta de identificación sobre la marcha. • Encuentre un médico cerca de usted.
Servicios para Miembros Llámenos al **1-855-323-4687 (TTY 711)**.	• Conozca más sobre sus beneficios, encuentre un PCP o cámbielo, o solicite una nueva tarjeta de identificación (seleccionar la opción 1). • Hable con un enfermero de la Línea de Enfermería de 24/7 en cualquier momento (seleccionar la opción 2). • Conozca más sobre nuestros servicios de salud mental (seleccionar la opción 3). • Conéctese con su coordinador de la atención (seleccionar la opción 4).

Números de **teléfono importantes**

Servicios para Miembros	1-855-323-4687 (TTY 711)
Servicios de transporte	1-855-325-7581 (TTY 711)
Servicios de Coordinación de la Atención	1-855-323-4687 (TTY 711), opción 4
Servicios de Farmacia para Miembros	1-833-235-2027 (TTY 711)
Smiles For Children dental program (DentaQuest)	1-888-912-3456
PCG Public Partnerships, LLC (PPL)	1-833-549-5672, opción 2
Cover Virginia	833-5CALLVA
Department of Social Services	1-800-552-3431
Department of Medical Assistance Services (DMAS)	1-804-786-7933 (TTY 1-800-343-0634)
Virginia Department for Aging and Rehabilitative Services (DARS): recursos y servicios de ayuda para el empleo, la calidad de vida, la seguridad e independencia de los ciudadanos mayores y discapacitados de Virginia, así como de sus familias	1-800-552-5019 (TTY 1-800-464-9950)

Llame a la línea gratuita para servicios de traducción o interpretación sin costo: 1-855-323-4687 (TTY 711).

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

Anthem HealthKeepers Plus

Offered by HealthKeepers, Inc.

www.anthem.com/vamedicaid