



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

# Cómo comenzar con Commonwealth Coordinated Care Plus



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

1-855-323-4687 (TTY 711)

AVA-MEM-1278-18 SP

# Le damos la bienvenida a su plan Anthem HealthKeepers Plus Commonwealth Coordinated Care Plus (Anthem CCC Plus).

Estamos felices de que nos elija. Este folleto interactivo le permitirá aprender a usar su plan de salud 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 ayudarlo a comenzar. Para obtener más información, consulte su [manual del miembro](#).

**CCC Plus es un plan únicamente de Medicaid y es un programa de salud del estado libre asociado de Virginia. Si tiene Medicare, no afectará ni cambiará su plan.**

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

## Contenido

Cómo comenzar .....	2
Ir al doctor .....	2
Su coordinador de cuidados .....	4
Sus medicamentos .....	5
Recibir cuidados .....	6
Programas y beneficios.....	7
Medicare y Medicaid .....	9
Consiga traslado a través de nosotros.....	12
Cómo informar sus cambios .....	13
Cómo renovar sus beneficios.....	13
Sus recursos .....	15
Números de teléfono importantes.....	17

## Cómo comenzar

- Busque su tarjeta de [identificación de miembro](#) de Anthem CCC Plus en el buzón. La utilizará para ir al doctor, obtener medicamentos recetados y en caso de emergencia.
- Visite [www.anthem.com/vamedicaid](http://www.anthem.com/vamedicaid) para registrarse en su cuenta segura en línea, buscar doctores de su plan y leer el manual del miembro. Podemos enviarle una copia de su manual del miembro por correo sin costo.
- Complete su **cuestionario de salud**. Es una serie corta de preguntas que nos ayudan a determinar la mejor manera de brindarle el cuidado que usted necesita.

### Lleve todas las tarjetas de identificación con usted

Si tiene Medicare, asegúrese de llevar también su tarjeta de identificación de Medicare ya que la utilizará para las visitas al doctor y al hospital. Su tarjeta de identificación de CCC Plus se utilizará para los beneficios que su plan de Medicare no cubra.

## Ir al doctor

Su proveedor de cuidado primario (PCP) está detallado en [la tarjeta de identificación](#). Este es el doctor principal que le ayudará a obtener el cuidado médico habitual. Recuerde programar una visita con el PCP poco tiempo después de inscribirse en nuestro plan. Para encontrar, elegir o cambiar de PCP:

- 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 buscar doctores y especialistas cerca de usted.
- Llámenos al **1-855-323-4687 (TTY 711)**.

### Si tiene Medicare, elegirá un PCP de su Medicare plan.

Su PCP aparecerá en su tarjeta de identificación de Medicare. Asegúrese de informarnos a quién eligió, para que coordinemos con sus doctores de Medicare.



## Proporcione información sobre su salud

Por ser un miembro nuevo, el coordinador de cuidados lo ayudará a completar una **evaluación de salud**. Es un cuestionario que nos ayudará a conectarlo con cuidados y doctores que satisfagan sus necesidades.

# Su coordinador de cuidados

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



Brindará apoyo y recursos para ayudarle a recibir el cuidado que necesita.

---



Le ayudará a surtir las recetas y a pedir medicamentos de venta libre.

---



Programará las visitas a los doctores 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 cuidados o tiene alguna pregunta fuera del horario de atención? Simplemente llámenos al **1-855-323-4687 (TTY 711)** y seleccione la opción 4 para comunicarse con la 24/7 Care Coordination Line.



Nombre del coordinador de cuidados:

---

Número de teléfono del coordinador de cuidados:

---

# Sus medicamentos

Usted obtiene medicamentos de venta libre y recetados sin costo; solo tendrá que usar farmacias de nuestro plan. La [Lista de medicamentos preferidos \(PDL\)](#) es una lista de medicamentos que los doctores usan para recetarle los medicamentos. Si necesita un medicamento que no esté en nuestra PDL, es posible que esté en nuestro [formulario](#) — la lista de todos los medicamentos que pagaremos. Para algunos de ellos, podría necesitar nuestra aprobación previa.

Para saber si un medicamento está en nuestra PDL o 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 **1-833-235-2027 (TTY 711)**.



Para encontrar farmacias en nuestro plan, use nuestra herramienta [Find a Doctor](#) (Encontrar un doctor). Para obtener más información, asegúrese de leer su manual del miembro.

Visite [www.anthem.com/vamedicaid](https://www.anthem.com/vamedicaid) y use nuestra herramienta [Find a Doctor](#) (Encontrar un doctor) para encontrar los centros de cuidado urgente más convenientes para usted. Saber dónde ir es muy importante.

# Recibir cuidados

Sepa a dónde ir: sala de emergencias versus cuidado de urgencia

Cuidado de urgencia	Sala de emergencias
Para tratar situaciones que no ponen en riesgo la vida	Para atender verdaderas <b>emergencias médicas</b>
Los doctores y los enfermeros suelen tener acceso a equipos de radiografía y laboratorio allí mismo	Se encargan de traumatismos, radiografías, procedimientos quirúrgicos y otras situaciones que <b>ponen en riesgo la vida</b>
La mayoría de los centros de cuidado de urgencia atienden por la noche, los fines de semana y los días feriados sin largas esperas, como en la sala de emergencias	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 o cortes menores</li> <li>• Influenza y resfrío</li> <li>• Tos y dolor de garganta</li> </ul>	<b>Llame al 911</b> o diríjase a la <b>sala de emergencia (ER)</b> del hospital más cercano para: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dolor en el pecho</li> <li>• Dificultad para respirar</li> <li>• Hemorragia grave</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 en feriados.**

Si no está seguro de si tiene 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 brindará el apoyo que necesita.





# Programas y beneficios

Con nosotros, usted obtiene todos los beneficios regulares además de algunos adicionales. Para obtener una lista completa de los beneficios, consulte su manual del miembro o visite [www.anthem.com/vamedicaid](http://www.anthem.com/vamedicaid).

## Beneficios regulares:



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

---



Medicamentos recetados y de venta libre

---



Servicios de cuidado de la salud en el hogar o en centros de enfermería

---



Traslados a citas y farmacias

---



24/7 NurseLine (Línea de enfermería de 24/7) para hablar con enfermeros registrados

---



Cuidado de la vista y servicios dentales para miembros menores de 21 años



## Beneficios adicionales, solo para usted:

- **Traslados** a actividades de salud y bienestar cerca de usted. Para obtener más información sobre los beneficios de traslado, consulte la página 6.
- **Audífonos para adultos** — un examen, \$1,000 para audífonos y 60 baterías por año
- **Cuidado dental preventivo** para miembros mayores de 21 años
- **Examen ocular anual y \$100 para anteojos** (lentes y marcos) por año para miembros mayores de 21 años
- **Entrega de comidas a domicilio** luego de una hospitalización o de una estadía en un centro de enfermería — una comida por día durante siete días
- **Un valor de \$50 en tecnología asistencial o accesorios para andadores/sillas** de rueda que se le enviarán por correo a su domicilio (llame a Servicios al Miembro para solicitarlos)
- **Tarjeta de regalo Healthy Rewards** por un valor de hasta \$50 por completar cada actividad
- **Teléfono inteligente** con paquete mensual de datos, minutos y mensajes de texto
- **Libro de cupones** con más de \$1,000 de ahorros en tiendas locales
- **Purificador de aire** (se requiere aprobación previa)
- **Herramientas en línea** como apoyo de pares en línea, [Anthem Community Resource Link](#) y nuestra [aplicación móvil Anthem Medicaid](#) para facilitar el registro de sus beneficios

Obtenga más información en [mss.anthem.com/va/benefits/cc-plus-medicaid.html](https://mss.anthem.com/va/benefits/cc-plus-medicaid.html), haciendo clic en **Extra benefits you can really use** (Beneficios adicionales sin costo para usted).

Si es menor de 21 años, obtiene servicios dentales, de la vista y auditivos como parte de sus beneficios regulares. Para obtener más información sobre servicios dentales para niños, llame a Smiles For Children al **1-888-912-3456**.



# 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 doctor, medicamentos recetados y cuidados hospitalarios por parte de su plan de Medicare. Si necesita servicios domiciliarios y comunitarios, los recibirá a través de nosotros.



**Puede elegir el mismo plan de salud 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.**



**Si recibe servicios a través de alguna de las exenciones por discapacidades del desarrollo,** recibirá su cuidado habitual, como las recetas y los chequeos con nosotros, y el apoyo y los servicios a largo plazo, a través del sistema de exenciones apoyado por el estado.





## Podemos ayudarlo a llegar al consultorio de su doctor.

Contratamos a Southeastrans (SET) para todos los beneficios de traslado. Simplemente llámelos al **1-855-325-7581 (TTY 711)** si tiene alguna pregunta sobre los traslados.

---

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).

# Consiga traslado a través de nosotros.

**Ofrecemos traslado sin costo para lo siguiente:**

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

**Los traslados médicos** están disponibles en cualquier momento.



**Como beneficio adicional, también ofrecemos traslados que no tienen fines médicos.**

Lo llevaremos a actividades de salud y bienestar, como:

- Lugares de culto
- Bibliotecas
- Tiendas de comestibles
- DMV

**Los traslados que no tienen 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 traslado

1. Para programar el traslado, llame a SET por lo menos cinco días hábiles antes. Recuerde anotar su número de confirmación por si lo necesita. Si necesita un traslado urgente el día que llama, avísele a SET. Ellos verificarán su cita, y nosotros trabajaremos con usted para llevarlo a donde necesite ir.
2. Infórmeles si tiene alguna necesidad especial de traslado.
3. Ahora puede programar su viaje de regreso si sabe cuándo termina su cita. Ellos lo recogerán dentro de los 30 minutos, pero debe estar listo 15 minutos antes de esa hora. 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 pueden exceder más de 30 millas en un viaje de ida y vuelta para zonas urbanas y 60 millas para zonas rurales.*

**Llame a SET si:**

1. Desea programar un traslado.
2. Se cancela o se reprograma su cita.
3. Su transporte no llega a tiempo o tiene una queja.
4. Desea viajar por su cuenta y obtener la aprobación del reembolso por combustible.

## ¿Se mudó?

¿Tiene un número de teléfono nuevo?

## Cómo informar sus cambios

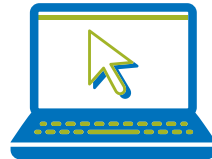
Mantenga su información actualizada para que no se pierda ningún mensaje importante ni pierda sus beneficios.

**¡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 al Miembro 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.**

Llene el formulario y devuélvaselo a su Department of Social Services local. Llame a Cover Virginia al **1-855-242-8282** para recibir ayuda y renovar.







# Sus recursos

Mire los siguientes recursos que están a su disposición:



## Nuestro sitio web

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

¡Puede hacer esto y mucho más en línea!

- Configure su cuenta segura para obtener actualizaciones e información en línea.
- Lea su manual del miembro.
- Cambie de PCP.
- Actualice la información de contacto que tenemos sobre usted (asegúrese de llamar al estado 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 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.

- Vea detalles sobre su cuidado, de modo que siempre esté al tanto de la información más reciente.
- Busque la información de contacto de su coordinador de cuidados.
- Envíe mensajes seguros sobre diagnósticos, metas, medicamentos, servicios y más.

Estamos a su disposición para colaborar en



**Nuestra  
aplicación móvil  
Anthem Medicaid**

Solo tiene que buscar  
“Anthem Medicaid”  
en el App Store.

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



**Servicios al Miembro**

Llámenos al  
**1-855-323-4687**  
(TTY 711).

- Obtenga más información sobre sus beneficios, encuentre o cambie un PCP, o solicite una nueva tarjeta de identificación (seleccione la opción 1).
- Hable con un enfermero de la 24/7 NurseLine (Línea de enfermería de 24/7) en cualquier momento (seleccione la opción 2).
- Obtenga más información sobre nuestros servicios de salud mental (seleccione la opción 3).
- Conéctese con su coordinador de cuidados (seleccione la opción 4).



# Números de teléfono importantes



<b>Servicios al Miembro</b>	1-855-323-4687 (TTY 711)
<b>Servicios de traslado</b>	1-855-325-7581 (TTY 711)
<b>Servicios de Coordinación de Cuidados</b>	1-855-323-4687 (TTY 711), opción 4
<b>Servicios de Farmacia para Miembros</b>	1-833-235-2027 (TTY 711)
<b>Programa dental Smiles for Children (DentaQuest)</b>	1-888-912-3456
<b>PCG Public Partnerships, LLC (PPL)</b>	1-833-549-5672, opción 2
<b>Cover Virginia</b>	1-855-242-8282
<b>Department of Social Services</b>	1-800-552-3431
<b>Department of Medical Assistance Services (DMAS)</b>	1-804-786-7933 (TTY 1-800-343-0634)
<b>Virginia Department for Aging and Rehabilitative Services (DARS)</b> – 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)

## ¿Sabía que

Virginia expandió Medicaid a partir del 1.º enero de 2019? Ahora más personas pueden ser elegibles para un seguro de salud sin costo. Para obtener más información, visite [www.chooseanthem.com/va](http://www.chooseanthem.com/va).



Llame a la línea gratuita para servicios de traducción o interpretación sin cargo: 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](http://www.anthem.com/vamedicaid)