

## **Para el programa DMCCU, usted es lo más importante**

DMCCU es la sigla en inglés de Disease Management Centralized Care Unit, que significa Unidad Centralizada de Atención Médica Integral. El programa DMCCU de Anthem Blue Cross and Blue Shield le ofrece una opción y una voz cuando se trata de cuidar su salud. Los administradores de casos DMCCU son enfermeras con licencia o trabajadores sociales. Con su ayuda, usted aprenderá a manejar mejor su enfermedad y mejorar su calidad de vida.

## **Cómo funciona**

Los administradores de casos de DMCCU trabajan con usted por teléfono para establecer objetivos de salud y crear un plan para lograrlos. Ellos le educan sobre su enfermedad y le ayudan a tomar las riendas del control de su atención médica.

## **¿Quién puede participar?**

Todo miembro de Anthem que padezca cualquiera de estas cosas:

- Afecciones de salud conductual, como depresión, esquizofrenia, trastorno bipolar o trastorno de abuso de sustancias
- Problemas del corazón, como la insuficiencia cardíaca congestiva, la hipertensión o la cardiopatía isquémica
- Diabetes
- VIH/SIDA
- Problemas de los pulmones, como el asma y la enfermedad pulmonar obstructiva crónica

Anthem lo incluye en nuestros programas a menos que usted elija rechazarlos. Usted puede salirse de un programa en cualquier momento.

Anthem también ayuda con servicios para controlar el peso.

## **Servicios de DMCCU**

Si usted participa en el programa DMCCU, recibirá:

- Asistencia personal de un administrador de casos que le ayudará a cuidar su salud.
- Ayuda para asegurar que cuente con el equipamiento médico apropiado para su problema de salud.
- Pruebas de detección para otros problemas.
- Información sobre cuidadores locales.
- Novedades sobre el tratamiento más moderno para su problema de salud.
- Ayuda con la coordinación de su atención médica entre su proveedor de atención primaria y otros especialistas.

Además, para servirle mejor, también:

- Hacemos seguimiento de su progreso con cualquier problema de salud para el cual esté recibiendo tratamiento.

- Proporcionamos información a sus doctores sobre los tratamientos más nuevos para su problema de salud.
- Les proporcionamos a usted y a su doctor informes sobre su salud.
- Le preguntamos en qué podemos ayudarle.
- Le pedimos ideas para encontrar maneras de mejorar aún más el programa.

### **Cómo participar**

Llame gratis al 1-888-830-4300 (TTY 711). Para empezar, le harán algunas preguntas sobre su salud. También puede inscribirse en nuestros programas en línea, para lo cual debe enviar un mensaje de correo electrónico a [dmsself-referral@anthem.com](mailto:dmsself-referral@anthem.com). Incluya su nombre completo, número de identificación de miembro de Anthem, fecha de nacimiento, dirección, número de teléfono y la afección o afecciones para las que desea servicios de administración de casos.

### **Llame a su administrador de casos**

- De lunes a viernes de las 7 a.m. a las 7 p.m. horario local.
- Gratis al 1-888-830-4300 (las personas sordas o con problemas de audición deben llamar al 711).
- Puede dejar un mensaje privado para su administrador de casos las 24 horas del día.

### **Otros recursos de atención médica**

- Para preguntas comunes de salud, llame a su proveedor de atención primaria.
- Si es una emergencia, llame al 911.
- Para ayuda en cualquier momento, llame gratis a la 24/7 NurseLine (Línea de enfermería de 24/7), las 24 horas del día, los 7 días de la semana al 1-855-690-7800 (TTY 711).

### **Derechos y obligaciones**

Usted, como miembro inscrito en el programa DMCCU, tiene ciertos derechos y obligaciones. Usted tiene el derecho de:

- Obtener detalles acerca de nosotros, entre otros:
  - Los programas y servicios que ofrecemos
  - Nuestro personal y sus cualificaciones
  - Toda relación contractual
- Rechazar los servicios de DMCCU.
- Saber quién es el administrador de casos que maneja sus servicios para el control de la enfermedad, así como la forma de pedir un cambio.
- Recibir apoyo de la organización para tomar decisiones de atención médica con sus proveedores.
- Ser informado de todas las opciones de tratamiento relacionadas con el control de la enfermedad mencionadas en las guías clínicas (incluso aunque un tratamiento no tenga cobertura) y hablar sobre las opciones de tratamiento con los proveedores.
- Que sus datos personales y su información médica se mantengan en confidencia.
- Saber cómo tener acceso a su información y conocer los procedimientos que utilizamos para garantizar la seguridad, la privacidad y la confidencialidad.

- Ser tratado con respeto y cortesía por nuestro personal.
- Presentar quejas a Anthem y recibir orientación sobre cómo utilizar el proceso de quejas, incluidas nuestras normas de prontitud para responder y resolver los problemas de calidad y las quejas.
- Recibir información clara y comprensible.

Usted también tiene la obligación de:

- Obedecer el plan de atención médica que usted y su administrador de casos convengan.
- Proporcionarnos la información necesaria para prestar nuestros servicios.
- Informarnos e informar a su proveedor si decide salirse del programa.

Si desea una versión impresa de sus Derechos y Obligaciones de DMCCU o de información que hay en este sitio web, imprima esta página o llame a su administrador de casos al 1-888-830-4300 (TTY 711).

Anthem Blue Cross and Blue Shield es el nombre comercial de CompCare Health Services Insurance Corporation, un licenciario independiente de Blue Cross and Blue Shield Association. ANTHEM es una marca comercial registrada de Anthem Insurance Companies, Inc. Los nombres y símbolos de Blue Cross and Blue Shield son marcas registradas de Blue Cross and Blue Shield Association.



## Communicating with you is important

For people with disabilities or who speak a language other than English, we offer these services at no cost to you:

- Qualified sign language interpreters
- Written materials in large print, audio, electronic, and other formats
- Help from qualified interpreters in the language you speak
- Written materials in the language you speak

To get these services, call the Member Services number on your ID card. Or you can call our Member Advocate at **1-262-523-2424**.

Anthem Blue Cross and Blue Shield follows Federal civil rights laws. We don't discriminate against people because of their:

- Race
- National origin
- Disability
- Color
- Age
- Sex or gender identity

That means we won't exclude you or treat you differently because of these things.

### Your rights

Do you feel you didn't get these services or we discriminated against you for reasons listed above? If so, you can file a grievance (complaint). File by mail or phone:

Member Advocate

Phone: **1-262-523-2424**

N17 W 24340 Riverwood Drive

Waukesha, WI 53188

**Need help filing?** Call our Member Advocacy Manager at the number above. You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights:

- **On the Web:** <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>
- **By mail:** U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue  
SW Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201
- **By phone:** **1-800-368-1019** (TTY/TDD **1-800-537-7697**)

For a complaint form, visit [www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html](http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html).



**ATTENTION:** If you speak English, language assistance services are available to you free of charge. Call 1-855-690-7800 (TTY: 711).

**ATENCIÓN:** Si habla español, los servicios de asistencia de idiomas están disponibles sin cargo, llame al 1-855-690-7800 (TTY: 711).

**CEEB TOOM:** Yog koj hais lus Hmoob, kev pab rau lwm yam lus muaj rau koj dawb xwb. Hu 1-855-690-7800 (TTY: 711).

**注意:** 如果您说中文，您可获得免费的语言协助服务。请致电 1-855-690-7800 (TTY 文字电话：711)。

**DIGTOONI:** Haddii aad ku hadasho afka Soomaaliha, adeegyada caawimada luqadda waxaa lagu heli karaa iyadoo bilaash ah. Wac 1-855-690-7800 (TTY: 711).

**ໝາຍເຫດ:** ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ທ່ານສາມາດໃຊ້ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໄດ້ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ. ໂທ 1-855-690-7800 (TTY: 711).

**ВНИМАНИЕ:** Если Вы говорите по-русски, Вам будут бесплатно предоставлены услуги переводчика. Позвоните по номеру: 1-855-690-7800 (TTY: 711).

**ကျေးဇူးပြု၍ နားဆင်ပါ - သင်သည် မြန်မာစကားပြောသူဖြစ်ပါက၊ သင့်အတွက် အခမဲ့ဖြင့် ဘာသာစကားကူညီရေး ဝန်ဆောင်မှုများ ရရှိနိုင်သည်။ 1-855-690-7800 (TTY: 711) တွင် ဖုန်းခေါ်ဆိုပါ။**

تنبيه: إذا كنتم تتحدثون العربية، تتوفر لكم مساعدة لغوية مجانية. اتصلوا بالرقم 1-855-690-7800 (هاتف نصي: 711).

**PAŽNJA:** Ako govorite srpsko-hrvatski imate pravo na besplatnu jezičnu pomoć. Nazovite 1-855-690-7800 (telefon za gluhe: 711).

**ACHTUNG:** Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos Sprachhilfsdienste zur Verfügung. Rufen Sie die folgende Nummer an: 1-855-690-7800 (TTY: 711).

주의: 한국어를 쓰시는 경우, 언어 지원 서비스가 무료로 제공됩니다. 1-855-690-7800 (TTY: 711) 번으로 연락해 주십시오.

**CHÚ Ý:** Nếu bạn nói tiếng Việt, thì có sẵn các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho bạn. Hãy gọi 1-855-690-7800 (TTY 711).

**GEB ACHT:** Wann du Pennsylvanisch Deutsch schwetzsch, Schprooch Hilfe Services sin meeglich mitaus Koscht. Ruff 1-855-690-7800 (TTY: 711)

**ATTENTION :** Si vous parlez français, les services d'assistance linguistique vous sont accessibles gratuitement. Appelez le numéro 1-855-690-7800 (TTY : 711).

**UWAGA:** Jeśli mówisz po polsku, usługi wsparcia językowego są dostępne dla Ciebie bezpłatnie. Zadzwoń pod numer 1-855-690-7800 (TTY: 711).