

Using your member handbook



How to find information

Thank you for being an Anthem member! Your member handbook has all the information you need to know about your health plan benefits and services. There's a lot to learn, so here are some tips for using this handbook:

- **Start by looking at the Table of Contents.** Use this list to quickly find sections and important information you need.
- **If you have questions about anything you read,** you can call Member Services at 1-855-690-7800 (TTY 711), Monday through Friday 8 a.m. to 5 p.m. local time. Or go online to www.anthem.com/wisconsin to get more information.



Frequently asked questions

Here are some answers to questions that members often ask. This tells you where to find answers in the member handbook.

Who do I contact for...?

- Names, phone numbers and websites for key contacts are in the *Important Contact Information* section.

How do I start using my benefits?

- For important first steps, you should read the *Getting Started* section.

When could I be billed for a service?

- See *When you may be billed for services*.

What services are covered under my plan?

- The *Plan and state benefits* section tells you what is needed for a service to be covered and then describes the services covered.

How do I know where to go for care?

- For nonemergent care, go to your primary care provider (PCP). If you need to find a PCP who is part of Anthem's plan, you can check out our provider directory (listed in the *Welcome* section) or see *Choosing a primary care provider*.
- If you are not sure if you need urgent care or emergency care, see *Accessing the care you need*.
- If you are away from home or planning to move, see *Accessing the care you need*.

What do I need to know if I'm pregnant, become pregnant or just had a baby?

- There are special services and programs for new or expecting moms. See *Accessing care during pregnancy and delivery*.

How do I get help for interpreter services or for speech, hearing or vision loss?

- We have help ready at no cost to you. See *Help for members with communication needs*.

What do I do if I have problems with getting services or am not happy with services?

- Start with *Getting help when you have questions or problems*. Also, see *Filing a complaint, grievance or appeal*.

Uso de su manual del miembro



Cómo encontrar información

¡Gracias por elegir Anthem! Su manual del miembro contiene toda la información que debe saber acerca de los beneficios y servicios de su plan de salud. Tiene mucho que aprender, por eso aquí ofrecemos algunos consejos para usar este manual:

- **Comience leyendo el Índice.** Use esta lista para encontrar rápidamente secciones e información importante que necesita.
- **Si tiene preguntas acerca de cualquier cosa que lea,** puede llamar a Member Services al 1-855-690-7800 (TTY 711), de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. hora local. O acceder en línea a www.anthem.com/wisconsin, para obtener más información.



Preguntas frecuentes

Estas son algunas de las respuestas a las preguntas que los miembros realizan con frecuencia. Le indica en qué parte del manual del miembro encontrará las respuestas.

¿Con quién me comunico para...?

- Los nombres, números de teléfono y sitios web con contactos clave se encuentran en la sección *Información de contacto importante*.

¿Cómo puedo comenzar a usar mis beneficios?

- Para tener información sobre primeros pasos importantes, debe leer la sección *Primeros pasos*.

¿Cuándo me pueden facturar por un servicio?

- Vea *Cuándo es posible que le cobren los servicios*.

¿Qué servicios cubre mi plan?

- La sección *Plan y beneficios estatales* le dice qué se necesita para que un servicio esté cubierto y luego describe los servicios cubiertos.

¿Cómo sé a dónde ir para obtener cuidado?

- Para cuidado que no sea de emergencia, vaya a su proveedor de cuidado primario (PCP). Si necesita encontrar un PCP que sea parte del plan de Anthem, puede echarle un vistazo a nuestro directorio de proveedores (listado en la sección *Bienvenido*) o vea *Elegir un proveedor de cuidado primario*.
- Si no está seguro de si necesita cuidado urgente o de emergencia, vea *Acceder al cuidado de la salud que necesita*.
- Si está lejos de su hogar o planea mudarse, vea *Acceder al cuidado de la salud que necesita*.

¿Qué debo hacer si estoy embarazada, quedo embarazada o acabo de tener un bebé?

- Hay servicios y programas especiales para las nuevas o futuras mamás. Vea *Acceso al cuidado de la salud durante el embarazo y el parto*.

¿Cómo obtengo ayuda para servicios de intérprete o por pérdida del habla, auditiva o de la vista?

- Contamos con ayuda disponible sin costo para usted. Vea *Ayuda para miembros con necesidades de comunicación*.

¿Qué hago si tengo problemas para obtener servicios o no estoy conforme con los servicios?

- Comience con *Cómo obtener ayuda si tiene preguntas o problemas*. Además, vea *Cómo presentar un reclamo, una queja o una apelación*.