

# CARE CONNECTION

NÚMERO 1 | 2024

CÓMO LLEVAR VIDAS MÁS SALUDABLES



La salud mental de los jóvenes

Trate su fin de semana como unas vacaciones

Actividades del Día de la Tierra para enseñar a los niños a cuidar de nuestro planeta

Aviso de prácticas de privacidad

Cómo inscribirse en los programas de Administración de cuidados

Cómo funcionan sus beneficios de farmacia

Cómo informarse sobre sus beneficios

Comportamientos Saludables

¡Sus hijos pueden disfrutar de clases de natación!

¡Es momento de realizar la encuesta de CAHPS!

Información importante

Dónde dirigirse para recibir atención médica



## La salud mental de los jóvenes

La salud mental de su hijo adolescente es importante. Puede afectar su **rendimiento escolar y calificaciones**, toma de decisiones y salud en general. Los adolescentes con problemas de salud mental pueden ser más propensos a **utilizar drogas** o experimentar violencia. Pueden incluso tener comportamientos sexuales riesgosos que pueden llevar al HIV, las STD y el embarazo.

Además, la salud mental de su hijo adolescente puede afectar su bienestar en la adultez. Es por eso que es importante actuar ahora para asegurarse de que tengan un futuro brillante.

Una forma importante es ayudarlos a sentirse conectados a la escuela y a la familia. Los adolescentes necesitan saber que alguien se preocupa por ellos, ya sea en persona o de manera virtual.

La escuela de su hijo adolescente juega un rol importante en su salud mental. No solo aprenden en la escuela, sino que también pueden practicar deportes, participar en actividades y entablar relaciones con compañeros y profesores.

Estas son algunas cosas que puede hacer para ayudar a la salud mental de su hijo adolescente:

- **Hable** con ellos abierta y honestamente sobre lo que es importante para ellos.
- Supervíselos para asegurarse de que están tomando decisiones saludables.
- Pase tiempo con ellos.
- Involúcrese con sus actividades en la escuela y ayúdelos con su tarea.
- Hágase voluntario en su escuela.
- Hable con sus profesores.

Si necesita ayuda ahora, puede comunicarse con un consejero a través de la Línea de Texto de Crisis en cualquier momento. Este servicio ayuda a cualquier persona en cualquier tipo de crisis, sin costo alguno.

- Envíe el mensaje HOME al **741741**.
- Obtenga más información en **[www.crisistextline.org](http://www.crisistextline.org)**.

¿Necesita ayuda ahora? Si usted o alguien que conoce tiene dificultades o está en crisis, la ayuda está disponible. Llame o envíe un mensaje de texto al 988.



Fuente: División de Salud Escolar y del Adolescente, Centro Nacional para Prevención de HIV/AIDS, Hepatitis Viral, STD y TB, “Salud Mental: Una Mala Salud Mental Afecta al Bienestar de los Adolescentes,” Centros para Control y Prevención de Enfermedades, 6 de diciembre de 2023, <https://www.cdc.gov/healthyyouth/mental-health/index.htm>.

## Trate su fin de semana como unas vacaciones

Las vacaciones son una forma importante de desestresarse y recargar las baterías. Pero si se siente agotado y no tiene tiempo ni dinero para subirse a un avión a un complejo hotelero, hay formas de obtener los beneficios de unas vacaciones sin salir de su ciudad natal.

Todo inicia con su mentalidad. Los expertos recomiendan tratar sus fines de semana como unas vacaciones. Aquí hay algunas formas de separarse de la rutina habitual de una manera especial:

1. **Hable al respecto.** Cuando su semana laboral finaliza, dígales a su familia y amigos que quiere tratar su fin de semana como unas vacaciones. Al decirlo en voz alta, establecerá el tono para los días venideros.
2. **Sea creativo.** No todo el mundo tiene dos días libres seguidos. Para algunos, el fin de semana está lleno de responsabilidades y lugares en los que estar. Si ese es el caso, elija una noche entre semana para tomarse "libre". O si todavía necesita hacer las cosas, elija un tiempo para hacer sus tareas, pero reserve el resto de su tiempo para actividades divertidas.
3. **Deshágase de aquello que lo detiene.** Piense en los motivos por los que no puede disfrutar de su mentalidad de vacaciones. ¿Es dinero? Hay muchas cosas que puede hacer a un bajo costo o sin costo, como hacer senderismo, hacer tubing o hacer un picnic. Tal vez incluso solo desactivar el correo electrónico, pasar tiempo con personas que usualmente no ve, o tomar un descanso de las tareas habituales puede ayudar.
4. **Sea un turista.** No necesita viajar a un lugar lejano para actuar como un turista. Tal vez visitar una parte de su ciudad en la que nunca ha estado. O dar un paseo e ir a un nuevo restaurante. Salir de su rutina tiene muchos beneficios para su salud mental.
5. **Manténgalo simple.** Tomar unas vacaciones de fin de semana no necesita involucrar mucha planificación. Incluso esos pocos minutos extra que pasa en la cafetería un sábado por la tarde pueden marcar una gran diferencia. ¡Y tal vez puede usar ese tiempo para planear su próximo gran viaje!

Fuente: Angela Haupt, "¿Necesita un descanso ahora? Pruebe Tratar su Fin de Semana Como Unas Vacaciones," *Time*, 15 de junio de 2023, <https://time.com/6286847/vacation-mindset-weekend-mental-health/>.



# Actividades del Día de la Tierra para enseñar a los niños a cuidar de nuestro planeta

¿Sabía que el Día de la Tierra comenzó en 1970 para ayudar a enseñar a la gente a cuidar de la Tierra? Tuvo un gran impacto y dio lugar a nuevas leyes para proteger nuestro medio ambiente. Incluso ayudó a crear la Agencia de Protección del Medio Ambiente de Estados Unidos.

El Día de la Tierra se celebra cada año el 22 de abril. Miles de millones de personas alrededor del mundo se involucran en varias actividades. Es un gran momento para enseñar a los niños acerca de la naturaleza y el mundo en el que vivimos.



## Aquí hay algunas actividades divertidas que puede probar este año para ayudar a celebrar el Día de la Tierra.

### Haga un compromiso para el Día de la Tierra.

Piense en todas las formas en que usted y su familia pueden cuidar de nuestro planeta el año que viene y escribálas. Incluso cosas pequeñas como apagar las luces o tomar duchas más cortas pueden marcar una diferencia.

### Haga bolas de semillas.

Las bolas de semillas son una actividad simple y divertida para niños de todas las edades. Tome restos de papel remojados en agua y tritúrelos hasta convertirlos en pulpa. Luego mézclelos con semillas (recomendamos semillas de flores silvestres) y forme una bola. Deje secar la bola de semillas y plántela en una maceta o en el jardín. ¡Luego siéntese y observe cómo crece! En pocas cortas semanas tendrá hermosas flores para observar.

### Juegue bingo de la naturaleza.

Haga sus propias cartas con imágenes de plantas, árboles, flores, insectos y animales en su patio trasero. Luego salga afuera y vea quién las encuentra primero. ¡No se olvide de gritar bingo!

### Haga arte con materiales reciclables.

Con un poco de imaginación, los objetos de su contenedor de reciclaje pueden convertirse en divertidos proyectos artísticos. Pruebe cortar en partes un cartón de huevos y pintar las partes de verde. Luego, péguelas en cartulina para formar hojas y agregue un rollo de papel de cocina para hacer el

tronco del árbol. O decore un tarro vacío y haga un lapicero que le recordará el Día de la Tierra a lo largo del año.

### Haga una lluvia de ideas con maneras de ayudar al medio ambiente.

Haga una lista de preguntas para ayudar a que sus hijos piensen formas en las que pueden ayudar a nuestro planeta. Aquí hay algunas para probar:

- ¿Qué cosas puedes reciclar?
- ¿Cómo puedes ahorrar energía en la casa?
- ¿Qué hacen las plantas para nosotros y la Tierra?
- ¿Qué es arrojar basura y por qué no debes hacerlo?
- ¿Por qué no debemos arrojar basura al océano?
- ¿Cómo podemos reciclar y reutilizar viejos elementos?

Hagamos este Día de la Tierra un día para recordar nuestro compromiso de cuidar nuestro planeta a lo largo del año.

Fuentes: Sarah McLelland, “35 Actividades del Día de la Tierra Para Niños,” *Little Bins for Little Hands*, 14 de abril de 2023, <https://littlebinsforlittlehands.com/hands-on-earth-day-activities-for-kids/>.

Ryan Hudgins, “20 actividades del Día de la Tierra que recordarán a niños y adultos cuan valioso es nuestro planeta,” *Today*, 24 de febrero de 2023, <https://www.today.com/life/holidays/earth-day-activities-rcna70983>.

## WanaBana retira del mercado bolsas de Apple Cinnamon Fruit Purée debido a niveles elevados de plomo

El 29 de octubre de 2023, el FDA emitió una llamada a revisión pública aconsejando a los padres y cuidadores que no compren ni den a comer a los niños bolsas de Apple Cinnamon Fruit Purée WanaBana. Estos productos pueden contener altos niveles de plomo.

Este producto también se vende en los Estados Unidos bajo el nombre de Schnucks Apple Sauce con canela bolsas de 90 g y Weis Cinnamon Apple Sauce 90 g.

Los padres y cuidadores de niños que puedan haber consumido estos productos deben contractar al proveedor de salud de su hijo para hacerse un análisis de plomo en sangre.

**Vea el Anuncio de Retiro** para más información.

## Aviso de prácticas de privacidad

Su privacidad es importante para nosotros. Por ese motivo, tenemos sumo cuidado en garantizar el uso correcto y la seguridad de su información personal. Para informarse más sobre nuestra manera de mantener la privacidad de su información, consulte o imprima una copia completa del **Aviso de prácticas de privacidad (PDF)**.



## Cómo inscribirse en los programas de Administración de Cuidados

AmeriHealth Caritas Florida tiene administradores de cuidados para ayudarlo a mantenerse saludable. Nuestros programas de Administración de Cuidados brindan ayuda con enfermedades a largo plazo, lesiones, embarazo y salud mental. Contamos con programas para condiciones como asma, embarazo, problemas cardíacos, gestión de atención compleja, diagnósticos de la salud conductual y diabetes.

Para unirse a uno de estos programas — que se le ofrecen sin costo — solicite a su PCP que lo derive, o usted puede derivarse por su propia cuenta. Puede encontrar más información acerca de estos programas o cómo unirse a estos:

- En nuestro sitio web en [www.amerihealthcaritasfl.com](http://www.amerihealthcaritasfl.com).
- En su Manual del Miembro.
- Llamando a Servicios al Miembro al 1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856).

## Cómo funciona la Administración de Cuidados

Nuestros servicios de Administración de Cuidados están diseñados para ayudarle a usted y a su familia a gestionar determinadas afecciones que puedan tener. También ayudan a evitar la duplicación de servicios y a reducir los costos. La meta de este programa es mejorar su salud mediante servicios que le ayudan a estar al frente de su atención médica.

### ¿Quién participa?

Un conector de cuidados es un especialista no clínico que evalúa a los miembros para determinar sus necesidades de administración de cuidados. Los conectores de cuidados realizan enlaces para asistir en la atención de los miembros. Prestan apoyo administrativo, programan las consultas, proporcionan recursos educativos y organizan los traslados.

- Un **Administrador de Cuidados** es un enfermero registrado o un especialista en salud conductual que crea, realiza el seguimiento y actualiza los planes de atención de los miembros. Los enfermeros administradores de cuidados deben tener una certificación en administración de casos o dos o tres años de experiencia como profesionales autorizados.

### ¿Qué servicios prestamos?

Los administradores de cuidados pueden:

- Estar en contacto con usted por teléfono, enviarle mensajes y recibir su respuesta o ambas cosas. Esto les ayuda a brindarle apoyo para el manejo de las afecciones crónicas, la educación para la salud y la coordinación de la atención.
- Identificar los obstáculos a los que se enfrenta su atención.
- Ayudarle con los medicamentos, el equipo médico y los suministros.
- Identificar y abordar la salud física, la salud conductual y los riesgos sociales.
- Organizar el transporte a sus consultas médicas.
- Conectarlo con los servicios de atención médica y los recursos comunitarios.
- Desarrollar un plan de administración de cuidados para usted.

## ¿Cómo pueden los miembros utilizar estos servicios?

Puede utilizar los servicios de un administrador de cuidados y de un conector de cuidados para:

- Recibir ayuda para obtener medicamentos o equipos médicos.
- Encontrar proveedores médicos o especialistas.
- Recibir información médica para comprender mejor su(s) afección(es) y adoptar un estilo de vida saludable.

## ¿Quién califica para los programas de Administración de Cuidados?



**Miembros embarazadas:** Las Miembros embarazadas califican para nuestro programa de maternidad Bright Start®. Las miembros embarazadas de alto riesgo también pueden calificar para una mayor Gestión de Cuidados.



**Miembros con afecciones crónicas:** Miembros con afecciones como asma, diabetes, enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD) y enfermedad cardiovascular pueden calificar para el programa de Afecciones Crónicas y Gestión de Enfermedades.



**Miembros con grandes necesidades de la salud conductual:** Estos miembros pueden calificar para nuestro programa de Gestión de Cuidados de Salud Conductual.



**Miembros con múltiples afecciones de la salud física y conductual:** Estos miembros pueden calificar para nuestro programa de Gestión de Cuidados Complejos.



**Miembros que están hospitalizados, pero se preparan para recibir el alta:** Estos miembros pueden calificar para Gestión de Cuidados de Transición.

Los cuidadores y los proveedores pueden derivar a los miembros a estos programas de Administración de Atención. También puede derivarse usted mismo. No necesita una referencia médica de otra persona para acceder a estos programas.

Algunos miembros tienen necesidades complejas de atención o podrían necesitar un mayor nivel de atención que el que actualmente reciben. En estos casos, el miembro o su proveedor pueden solicitar estos servicios llamando a:

- El Administrador de Cuidados del miembro.
- Servicios al Miembro al **1-855-355-9800** (TTY **1-855-358-5856**).

### ¿Los miembros tienen la obligación de utilizar estos servicios?

No. Puede optar por no recibir o rechazar los servicios de Administración de Cuidados cuando su administrador de cuidados lo llame.

Puede darse de baja de los servicios después de haberlos comenzado llamando a su Administrador de Cuidados o a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800** (TTY **1-855-358-5856**).

El equipo de Alcance de Respuesta Rápida está disponible para miembros con necesidades urgentes e inmediatas. Llame al equipo de Alcance de Respuesta Rápida al **1-855-371-8072** (TTY **1-855-371-8073**). Usted también puede hablar con su proveedor acerca de los servicios de Administración de Cuidados.

Como miembro, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades. Puede leerlos en nuestro sitio web [www.amerihealthcaritasfl.com](http://www.amerihealthcaritasfl.com) o solicitar que le envíen una copia impresa llamando a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800** (TTY **1-855-358-5856**).

## Cómo funcionan sus beneficios de farmacia

- Ofrecemos medicamentos recetados cubiertos sin costo alguno para usted. El uso de sus beneficios de farmacia está pensado para que sea fácil. Su proveedor le hará una receta para el medicamento cubierto que necesita.
- Usted lleva la receta médica a una farmacia de nuestra red y le muestra su tarjeta de miembro de AmeriHealth Caritas Florida al farmacéutico.
- Para encontrar una farmacia de la red, visite nuestra página web [www.amerihealthcaritasfl.com](http://www.amerihealthcaritasfl.com) o llame a Servicios de Farmacia para el Miembro al **1-855-371-3963** (TTY **711**).
- Su proveedor debe recetarle los medicamentos del Listado de medicamentos preferidos (PDL) cuando le extienda una receta. El PDL tiene medicamentos genéricos y de marca.

El PDL incluye los límites, las restricciones y las preferencias. Puede encontrar el PDL en el sitio web de la Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud (AHCA) en: [www.ahca.myflorida.com/Medicaid/Prescribed\\_Drug/pharm\\_thera/fmpdl.shtml](http://www.ahca.myflorida.com/Medicaid/Prescribed_Drug/pharm_thera/fmpdl.shtml).

También puede conocer las actualizaciones y los cambios realizados al PDL en el Informe del resumen de cambios, que está en la misma página que el PDL. Si su proveedor le receta un medicamento que no se encuentra en el PDL, es posible que el proveedor deba obtener nuestra autorización antes de que usted pueda surtir la receta médica. Esto se denomina "autorización previa". Su proveedor debe enviarnos una solicitud de autorización previa si es necesario. La revisaremos y les informaremos nuestra decisión a usted y su proveedor. Si no aprobamos la receta médica, usted recibirá una carta en la que se le explicará el motivo. Si no está de acuerdo con nuestra decisión, la carta también le indicará cómo presentar una apelación si lo desea.





## Cómo informarse sobre sus beneficios

Como miembro de AmeriHealth Caritas Florida, se le envió un Kit de Bienvenida que le dice cómo acceder a información sobre sus beneficios de salud. Puede acceder al manual del miembro y otra información en nuestro sitio web o aplicación móvil. También puede solicitar esta información en cualquier momento llamando a Servicios al Miembro:

- Una lista de los beneficios y servicios que su plan médico incluye y excluye
- Cómo utilizar sus beneficios de farmacia
- Información sobre los copagos
- Cómo obtener servicios de idiomas sin costo para usted
- Cómo presentar un reclamo por servicios cubiertos, si corresponde
- Cómo encontrar médicos y otros proveedores en nuestra red
- Cómo y dónde obtener servicios de atención primaria
- Cómo obtener atención especializada o servicios para la salud mental
- Cómo recibir ayuda fuera del horario normal de atención
- Cómo recibir atención en caso de emergencia, incluso cuándo ir a la sala de emergencias o cuándo llamar al **911**
- Cómo recibir atención cuando se encuentra fuera de la ciudad, y los límites a los beneficios que se aplican a los servicios que recibe fuera del área de servicio de AmeriHealth Caritas Florida
- Cómo denunciar la sospecha de fraude y abuso
- Disponibilidad de una revisión independiente y externa de las determinaciones finales de la administración de la utilización interna
- Cómo presentar quejas y apelaciones

Nuestro sitio web también tiene otra información importante. Visítenos en [www.amerihealthcaritasfl.com](http://www.amerihealthcaritasfl.com) para leer su Manual del Miembro o buscar un proveedor. Llame a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800** (TTY **1-855-358-5856**) si desea que le enviemos esta información por correo.

Si ha agotado los límites de los beneficios cubiertos que está recibiendo, puede llamar a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800** (TTY **1-855-358-5856**) para solicitar asistencia y recursos para continuar su atención.

# Comportamientos Saludables

¡Gane premios a través de Comportamientos Saludables! Queremos ayudarle a alcanzar sus metas de salud. Los programas de Comportamientos Saludables de AmeriHealth Caritas Florida pueden ayudarle a mejorar su salud y a ganar recompensas al mismo tiempo. Por cada programa de Comportamientos Saludables que complete, recibirá una tarjeta de regalo.\* Nuestros programas de Comportamientos Saludables incluyen:

- Maternidad
- Posparto
- Visitas de rutina para niños
- Visitas de rutina para niños y adolescentes
- Acceso a servicios médicos preventivos o ambulatorios para adultos
- Prueba de detección de plomo
- Examen de diabetes
- Examen ocular por diabetes
- Seguimiento de la salud conductual
- Prueba de detección del cáncer de seno
- Prueba de detección de cáncer de cuello uterino
- Programa para adelgazar
- Programa para dejar de fumar
- Programa de recuperación del consumo de alcohol y sustancias tóxicas

Si quiere obtener más información acerca de nuestros programas de Comportamientos Saludables llame a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**. También puede visitarnos en línea en [www.amerihhealthcaritasfl.com](http://www.amerihhealthcaritasfl.com).

\*Solo puede inscribirse en más de un programa de Comportamientos Saludables (si cumple con los requisitos). Puede recibir una recompensa de hasta \$50 por programa, por año. Sólo puede inscribirse en cada programa de Comportamientos Saludables una vez al año. Las recompensas no pueden utilizarse para comprar alcohol, tabaco, juegos de azar (incluidos los billetes de lotería), drogas (excepto los medicamentos de venta libre), armas de fuego o municiones. Le enviaremos las recompensas después de verificar que ha completado los comportamientos saludables que califican.



AmeriHealth Caritas siempre está buscando nuevos procedimientos médicos y métodos para asegurarse de que nuestros miembros reciben atención médica segura, actualizada y de alta calidad. Contamos con un equipo de médicos que revisan tecnologías médicas nuevas. Este equipo analiza si las tecnologías nuevas deben convertirse en servicios cubiertos. No cubrimos tecnologías métodos y tratamientos de investigación que todavía se están analizando.



## ¡Sus hijos pueden disfrutar de clases de natación!

### La inscripción para el beneficio comienza el 1 de abril

La seguridad en el agua es importante para nosotros aquí en Florida. Por ese motivo, AmeriHealth Caritas Florida ofrece un beneficio de lecciones de natación y seguridad en el agua. Este beneficio puede destinarse a 1,000 de nuestros miembros de entre 6 meses y 12 años.


El plan pagará hasta \$200 por niño. Pagaremos directamente a una agencia aprobada por el plan o a un instructor certificado.

¡Prepárese para la inscripción! Para obtener el beneficio, llámenos en cualquier momento del 1 al 30 de abril. Una vez inscritos, los miembros pueden inscribirse en las clases de natación que se ofrezcan en un centro aprobado durante el año calendario 2024. Podemos ayudarle a encontrar un sitio aprobado que ofrezca clases de natación cerca de usted.

**Solo podemos inscribir a 1,000 niños. La inscripción es por orden de llegada.**

### ¡Inscriba pronto a su hijo si cumple con los requisitos!

Llame a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800** (TTY **1-855-358-5856**).



## ¡Es momento de realizar la encuesta de CAHPS!

Queremos asegurarnos de que está satisfecho con la atención que recibe. Es por eso que queremos informarle sobre la encuesta de Evaluación del Consumidor de los Proveedores y Sistemas de Atención médica (CAHPS). La encuesta CAHPS nos ayuda a saber qué piensan nuestros miembros sobre los proveedores médicos de nuestro plan. A partir de febrero de 2024 se han enviado las encuestas a miembros\* selectos de AmeriHealth Caritas Florida.

Si recibe una encuesta en papel, pero no puede completarla y enviarla por correo, puede responder a través de una encuesta telefónica. La encuesta telefónica comenzará a mediados de abril de 2024 y se extenderá hasta mayo de 2024. Queremos saber cómo se siente con respecto a la atención que recibió. Si le solicitan que responda la encuesta CAHPS, tómese el tiempo para hacerlo. ¡Queremos conocer su opinión!

\*No todos los miembros del plan médico recibirán la encuesta CAHPS por correo.

# INFORMACIÓN IMPORTANTE

## ¿Tiene listo su móvil?

Descargue nuestra aplicación sin costo para usted.\*

Utilice nuestra aplicación móvil para ver su tarjeta de ID digital, su historial médico y otros recursos clave.

Para obtener la aplicación móvil, visite Google Play Store o Apple App Store y busque AHC mobile.

O escanee el código de Apple o Android para descargar la aplicación.

\*Es posible que se apliquen cargos estándar por el uso de mensajes de texto y datos.



Apple



Android

## ¿Necesita un teléfono inteligente sin costo?

¡Los miembros que reúnen los requisitos pueden obtener un teléfono inteligente\* para su familia sin costo! Este teléfono incluye minutos y datos mensuales, mensajes de texto ilimitados y llamadas sin costo a Servicios al Miembro.

Para recibir más información y solicitarlo, comuníquese con nuestro socio SafeLink al 1-877-631-2550 y mencione el código promocional AMERIHEALTH.

\*Limitado a uno por grupo familiar. Debe tener 18 años como mínimo para calificar.

## ¿Está embarazada? Háganoslo saber



Llame al 1-855-371-8076 para unirse a Bright Start®, un programa especial para nuestras miembros embarazadas.

## ¿Su información de contacto está actualizada?



¿Se ha mudado o ha cambiado de número de teléfono últimamente? ¡Háganoslo saber! Para actualizar su información de contacto, llame a Servicios al Miembro al 1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856) 24/7/365.

## ¿Necesita que le lleven a una consulta o servicio médicos?



Llame sin cargo a los servicios de transporte de Amerihealth Caritas Florida al 1-855-371-3968.

## RECORDATORIO

Visite el portal del miembro para verificar sus consultas y recetas médicas recientes

[www.amerihealthcaritas-fl.com](http://www.amerihealthcaritas-fl.com)

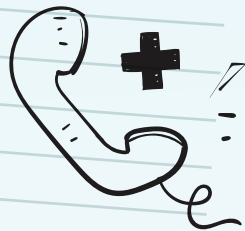


## ¿Ha probado la telesalud?

¡Explore la comodidad!

La telesalud le permite conectarse con un proveedor mediante una computadora, tableta o teléfono inteligente sin tener que acudir al consultorio.

Pregunte a su proveedor si ofrece telesalud. O use MDLIVE sin costo para los miembros.



## Números de teléfono importantes

Puede llamar por estos servicios 24/7/365.

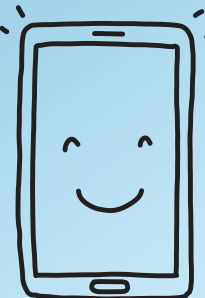
Servicios al Miembro: 1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)

Línea de enfermería 24/7: 1-855-398-5615

Servicios de transporte: 1-855-371-3968

Servicios de farmacia para el miembro: 1-855-371-3963

Servicios de la salud conductual para el miembro: 1-855-371-3967



# CONOZCA DÓNDE DIRIGIRSE PARA RECIBIR ATENCIÓN MÉDICA

## PROVEEDOR DE ATENCIÓN PRIMARIA (PCP) Atención médica de rutina, no de emergencia.

Su PCP también puede ofrecer visitas de telesalud.

### Algunos ejemplos son:

- Exámenes anuales
- Afecciones crónicas
- Fiebre
- Vacunas
- Enfermedad o lesión menor
- Necesidades de atención médica no urgentes
- Atención prenatal
- Visitas de rutina

## TELESALUD MDLIVE® ¡Disponible 24/7/365 donde usted se encuentre!

Elija la manera de conectarse con un proveedor médico de MDLIVE:

- Descargue la aplicación MDLIVE en Google Play™ Store o en Apple App Store®
- Visite [www.mdlive.com/acfl](http://www.mdlive.com/acfl)
- Llame al 1-877-601-0641
- Envíe el mensaje de texto ACFL al 635483 (pueden aplicarse tarifas de mensajes y datos).

MDLIVE solo se usa para atención médica que no sea de emergencia. En caso de emergencia, llame al 911.

### Algunos ejemplos son:

- Alergias y problemas de senos nasales
- Síntomas de resfrío o gripe
- Estreñimiento o diarrea
- Dolor de oído (a partir de los 4 años)
- Conjuntivitis
- Sarpullido
- Problemas respiratorios
- Dolor de garganta
- Dolor de estómago
- Infección de las vías urinarias (para mujeres de 18 años en adelante)
- Y más

## Atención de urgencia Atención rápida cuando no es una emergencia.

### Algunos ejemplos son:

- Dolor de oído
- Fiebre
- Gripe
- Cortes y quemaduras menores
- Sarpullidos
- Esguinces
- Infección de las vías urinarias
- Vómitos

## ATENCIÓN EN SALA DE EMERGENCIAS Cuando necesita asistencia médica de inmediato

### Algunos ejemplos son:

- Sangrado que no se detiene
- Fractura de huesos
- Dolor u opresión en el pecho
- Asfixia
- Sobredosis de drogas
- Lesión en la cabeza, el cuello o la columna vertebral
- Fiebre
- Intoxicación
- Embarazada y en trabajo de parto y/o sangrando
- Convulsión
- Quemadura o corte severo
- Mareos severos
- Dificultad para respirar o no respirar

## SI NO ESTÁ SEGURO DE DÓNDE IR

Llame primero a su PCP para que le ayude a decidir. Si no puede contactar a su PCP, nuestra Línea de enfermeros está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en el 1-855-398-5615.

Si tiene una emergencia, llame al 911.

Si tiene una emergencia de la salud mental o pensamientos suicidas, llame al 988.

### La discriminación está en contra de la ley

AmeriHealth Caritas Florida cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina ni excluye a las personas o las trata de modo diferentes por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, ancestros, sexo, identidad o expresión de género u orientación sexual.

AmeriHealth Caritas Florida:

- Proporciona a las personas con discapacidades, para que puedan comunicarse con nosotros eficazmente, asistencia y servicios gratuitos (sin costo), tales como:
  - Intérpretes calificados del lenguaje de señas.
  - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Proporciona servicios sin cargo (sin costo) a personas cuyo idioma principal no es el inglés, por ejemplo:
  - Intérpretes calificados.
  - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, llame a AmeriHealth Caritas Florida al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si cree que AmeriHealth Caritas Florida no ha provisto estos servicios o lo ha discriminado de alguna otra manera, usted o su representante autorizado (si contamos con su autorización escrita en nuestros archivos) puede presentar una queja formal ante:

- Grievance and Appeals, P.O. Box 7368, London, KY 40742. Teléfono: **1-855-371-8078 (TTY 1-855-371-8079)**. Fax: **1-855-358-5847**.
- Puede presentar una queja formal por correo postal, fax o teléfono. Si necesita ayuda para presentar una queja formal, Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Florida está disponible para ayudarlo.

También puede presentar una queja relativa a los derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU., Oficina de Derechos Civiles (en inglés, *U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights*) de manera electrónica a través del Portal de Quejas sobre Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo postal o teléfono a:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
**1-800-368-1019 (TTY 1-800-537-7697)**

Los formularios de quejas están disponibles en:  
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

[www.amerihealthcaritasfl.com](http://www.amerihealthcaritasfl.com)

English: This information is available for free in other languages. Please contact our customer service number at **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**, 24 hours a day, seven days a week. If your primary language is not English, or to request auxiliary aids, assistance services are available to you, free of charge.

Spanish: Esta información está disponible en otros idiomas de forma gratuita. Póngase en contacto con nuestro número de servicios al cliente al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**, las 24 horas del día, los siete días de la semana. Si su idioma principal no es el inglés, o necesita solicitar ayudas auxiliares, hay servicios de asistencia a su disposición de forma gratuita.

Haitian Creole: Enfòmasyon sa yo disponib gratis nan lòt lang. Tanpri kontakte ekip sèvis kliyan nou an nan **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**, 24 è sou 24, sèt jou sou sèt. Si anglè pa lang manman w oswa si w ta renmen mande yon èd konplemantè, ou ka resevwa sèvis ki gratis pou ede w.

Vietnamese: Thông tin này có sẵn miễn phí ở các ngôn ngữ khác. Vui lòng liên lạc bộ phận dịch vụ khách hàng của chúng tôi theo số **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**, 24 giờ một ngày, bảy ngày trong tuần. Nếu ngôn ngữ chính của quý vị không phải là tiếng Anh, hoặc để yêu cầu các thiết bị trợ giúp bổ sung, thì quý vị có thể sử dụng miễn phí các dịch vụ hỗ trợ.





**AmeriHealth** *Caritas*<sup>™</sup>

---

Florida