

CARE CONNECTION

VERANO DE 2021

CÓMO LLEVAR VIDAS MÁS SALUDABLES

¡Nuevo nombre, mismos beneficios!

Telesalud

Cómo hablar con su proveedor sobre su salud mental

Programas de administración de cuidados

Conozca sus beneficios médicos

¡Manténgase en contacto!

Gane premios por sus comportamientos saludables

Descargue nuestra aplicación móvil sin costo para usted



¡Nuevo nombre, mismos beneficios!



Prestige Health Choice se complace en anunciar que el 1 de julio el nombre Prestige Health Choice cambiará a AmeriHealth Caritas Florida. Pronto le enviaremos una nueva tarjeta de identificación con el nombre AmeriHealth Caritas Florida. No se preocupe; no habrá ningún otro cambio. Solo cambiarán nuestro nombre y la dirección del sitio web.

Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800** (TTY **1-855-358-5856**). Es el mismo número telefónico de antes que se encuentra en la parte posterior de su tarjeta de identificación. ¡Gracias por elegir a AmeriHealth Caritas Florida como su plan médico!

Haga uso de la telesalud

¡El distanciamiento social no tiene que significar distanciamiento de su proveedor! Puede conectarse con un proveedor médico o de la salud conductual desde la seguridad y la comodidad de su hogar mediante una consulta de telesalud.

Telesalud significa que puede conectarse con un proveedor fuera del consultorio.* Pregúntele a su proveedor si puede:

- Realizar una videollamada con su proveedor a través de una computadora, tableta o teléfono inteligente.
- Enviarle mensajes de texto a su proveedor a través de un portal web seguro.
- Hablar con su proveedor por teléfono.

*Es posible que algunos proveedores no ofrezcan estos servicios.



¿No tiene un teléfono inteligente? Como miembro de Prestige Health Choice, si reúne los requisitos, puede obtener un teléfono inteligente* sin costo para usted para ayudarle a acceder a los servicios de telesalud. El beneficio incluye datos y minutos mensuales, mensajes de texto ilimitados y llamadas a Servicios al Miembro de Prestige Health Choice sin costo para usted. Para recibir más información y solicitar un teléfono inteligente, comuníquese con SafeLink al **1-877-631-2550. Mencione el código promocional **AMERIHEALTH**.**

*Limitado a uno por grupo familiar; debe tener 18 años como mínimo para calificar.

Cómo hablar con su proveedor sobre su salud mental

Cuando su cuerpo no está bien, va a ver a su proveedor de atención primaria (PCP). ¿Pero qué sucede si es su mente la que no se siente del todo bien? Su PCP también debe estar al tanto de estas inquietudes.

Agende una consulta lo antes posible

Su proveedor puede realizarle un examen completo para determinar si la causa de sus síntomas es una afección subyacente. Su PCP puede referirlo a un profesional de la salud mental, como un psicólogo. También puede obtener servicios para la salud conductual de un proveedor de la red de Prestige Health Choice sin una referencia médica. Servicios al Miembro de Salud Conductual está aquí para usted. Llame al **1-855-371-3967** para informarse más o para obtener ayuda para encontrar a un proveedor.

En caso de emergencia como, por ejemplo, si piensa en hacerse daño a usted mismo o a otras personas, acuda inmediatamente a la sala de emergencias.

Sea honesto y abierto

Muchos estadounidenses viven con enfermedades mentales. No tema decirle a su proveedor cómo se siente.

Sea específico cuando describa sus síntomas

Dígale a su PCP todo lo que pueda. Mencione los síntomas que cree que pueden no estar relacionados con la salud mental. Con respecto a cada síntoma, hable de lo siguiente:

- La frecuencia con la que ocurre.
- La gravedad.
- Si lo ha tenido antes.
- Cuándo comenzó.

Haga preguntas

La conversación con su PCP tiene que ser de ida y vuelta. Si tiene alguna duda sobre lo que le están diciendo, pregunte.



Programas de Administración de cuidados

Cómo inscribirse en los programas de Administración de cuidados

Prestige Health Choice tiene administradores de cuidados para ayudarlo a llegar a estar y 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 afecciones como asma, problemas cardíacos y diabetes, y para el embarazo.

Estos programas no tienen costo para usted. Para unirse a alguno de ellos, solicite a su PCP la referencia médica. También puede referirse usted mismo. Puede informarse más sobre cómo inscribirse:

- En nuestro sitio web **www.prestigehealthchoice.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 tienen los siguientes objetivos:

- Ayudar a que usted y su familia puedan manejar ciertas afecciones que pueden tener.
- Mejorar su salud al ayudarlo a estar al frente de su atención médica.
- Ayudar a reducir los costos.

¿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. Ayudan a aportar información, programar consultas y 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 administradores de cuidados deben tener una certificación de 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 la afección crónica, educación para la salud y coordinación de la atención.
- Identificar los obstáculos a los que se enfrenta su atención.
- Ayudarlo 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 trabajar con un administrador de cuidados y un conector de cuidados para:

- Recibir ayuda para obtener medicamentos o equipos médicos.
- Encontrar proveedores médicos o especialistas.
- Recibir información médica para comprender mejor sus afecciones y adoptar un estilo de vida saludable.

¿Quién califica para los programas de Administración de cuidados?

Programa de maternidad Bright Start®: miembros embarazadas. Las miembros embarazadas de alto riesgo también pueden calificar para la Administración de cuidados.

Administración de afecciones y enfermedades crónicas: miembros con afecciones crónicas. Algunos ejemplos son el asma, la diabetes, la enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) y las enfermedades cardiovasculares.



Administración de cuidados de la salud conductual: miembros con grandes necesidades de la salud conductual.

Administración de cuidados complejos: miembros con múltiples afecciones de la salud física y conductual.

Equipo de Alcance y Respuesta Rápida: miembros con necesidades de atención urgente e inmediata.

Administración de cuidados en transición: miembros que están hospitalizados pero se preparan para el alta.

Los cuidadores y los proveedores pueden referir a los miembros a estos programas de administración de cuidados. También puede referirse usted mismo. No necesita una referencia médica de otra persona para estos programas.

Algunos miembros tienen necesidades complejas de atención. O pueden necesitar un nivel de atención superior al que tienen en la actualidad. 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 decir que no a los servicios de Administración de cuidados cuando su administrador de cuidados lo llame.

Puede cancelar estos servicios después de haberlos recibido poniéndose en contacto con su administrador de cuidados. O puede llamar a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800** (TTY **1-855-358-5856**).

Para otras preguntas, llame al Equipo de Alcance y 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.

Si necesita ayuda para encontrar un fisioterapeuta pediátrico, un terapeuta ocupacional, un fonoaudiólogo o un terapeuta respiratorio podemos ayudar.

Puede comunicarse con el equipo de Alcance de Respuesta Rápida por teléfono o correo electrónico:

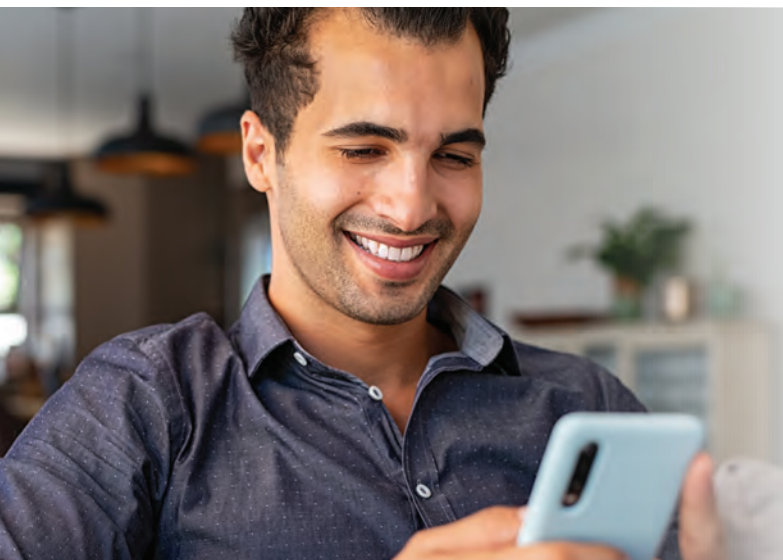
- Llame a Yalitsa al **1-855-464-8812** y presione la opción **0**. Luego ingrese la extensión **1-305-101-0757**.
- Correo electrónico DL-PHCPHRapidResponseResearchTeam@amerihealthcaritas.com.

Conozca sus beneficios médicos

Si usted es un miembro nuevo o actual de Prestige Health Choice, le informaremos cómo conocer sus beneficios médicos. Puede preguntar sobre lo siguiente en cualquier momento llamando a Servicios al Miembro:

- Una lista de los beneficios y servicios incluidos y excluidos en su plan médico.
- Una evaluación de la tecnología disponible para usted como beneficio cubierto.
- 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. Nuestro directorio de proveedores tiene información sobre los médicos y otros proveedores, que incluye su dirección, número de teléfono, especialidad y estado de certificación de la junta.
- Cómo y dónde obtener servicios de atención primaria.
- Cómo obtener atención especializada, servicios de la salud conductual o servicios hospitalarios.
- 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 obtener atención cuando está fuera de la ciudad. Conozca las limitaciones de los beneficios que aplican a los servicios que recibe fuera del área de servicio de Prestige Health Choice.
- 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.

Esta información también está disponible en nuestro sitio web y en el Manual del Miembro junto con otra información importante. Visítenos en **www.prestigehealthchoice.com** para leer su Manual del Miembro o encontrar a 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.



¡Manténgase en contacto!

¿Últimamente se mudó o cambió su número de teléfono? No olvide informarnos para que podamos comunicarnos con usted y brindarle información sobre su salud y sus beneficios. Si necesita actualizar su información de contacto, llame sin cargo a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**.

Gane premios por sus comportamientos saludables

Prestige Health Choice ofrece tarjetas de regalo por completar ciertas metas de salud a través de nuestros programas de Healthy Behaviors (comportamientos saludables). Usted (o su hijo) puede inscribirse en uno o más programas de comportamientos saludables si reúne los requisitos. Una vez inscrito, puede recibir una recompensa de hasta \$50 por programa por año. Usted (o su hijo) puede unirse a cada programa de comportamientos saludables para el que califique solamente una vez al año.

Visite nuestro sitio web en www.prestigehealthchoice.com para conocer los programas de comportamientos saludables en los que nuestros miembros pueden participar. También puede llamar a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**.



Como miembro, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades. También puede leer al respecto en nuestro sitio web en www.prestigehealthchoice.com. Para solicitar que le envíen una copia por correo, llame a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**.

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

Descargue nuestra aplicación móvil sin costo para usted*

La aplicación móvil de Prestige Health Choice está disponible para teléfonos inteligentes Android™ y iPhone® con el nombre de PHC Mobile. Para obtener la aplicación móvil, visite Google Play™ store o Apple App Store®.

*Pueden aplicarse las tarifas habituales de mensajes y datos.



Apple



Android

Escanee el código de Apple® o Android™ para descargar la aplicación.

Prestige Health Choice ofrece ayudas y servicios de traducción de idiomas sin cargo a personas con discapacidades o cuyo idioma principal no es el inglés. Incluye intérpretes habilitados e información escrita en otros idiomas. Si necesita estos servicios, llame a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**, las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Para obtener información actualizada sobre el coronavirus (COVID-19), visite nuestro sitio web www.prestigehealthchoice.com.



La discriminación es ilegal

Prestige Health Choice cumple con las leyes federales aplicables de derechos civiles y no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. Prestige no excluye a las personas ni las trata de modo distinto debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo.

Prestige:

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

Si necesita estos servicios, llame a Prestige 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 Prestige no ha provisto estos servicios o ha discriminado de otra manera en función de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, usted puede presentar una queja formal dirigida a:

- Grievance and Appeals, PO Box 7368, London, KY 40742. **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 Prestige está disponible para ayudarle.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos electrónicamente a través del portal para quejas de la Oficina de Derechos Civiles, en **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>** o por correo postal o teléfono:

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

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

English: This information is available for free in other languages. Please contact our customer service number at **1-855-355-9800 (TTY/TDD 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/TDD 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 (1-855-358-5856 pou moun ki pa tande byen yo)**, 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.

French: Ces informations sont disponibles gratuitement dans d'autres langues. Veuillez contacter notre équipe service clientèle au **1-855-355-9800 (1-855-358-5856 pour les malentendants)**, 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Si l'anglais n'est pas votre langue maternelle ou si vous souhaitez demander une aide auxiliaire, des services d'aide sont gratuitement mis à votre disposition.

Russian: Эта информация доступна бесплатно на других языках и в других форматах. Звоните в Отдел обслуживания клиентов по тел. **1-855-355-9800 (TTY/TDD 1-855-358-5856)** — круглосуточно и без выходных. Если ваш родной язык не английский или вы хотели бы запросить дополнительную помощь, вы можете воспользоваться бесплатными услугами перевода.

Italian: Queste informazioni sono disponibili gratuitamente in altre lingue. Chiamate il nostro servizio clienti al numero **1-855-355-9800 (non udenti 1-855-358-5856)** 24 ore al giorno, sette giorni su sette. Se la vostra prima lingua non è l'inglese, o per richiedere attrezzature di supporto sensoriale, sono disponibili servizi d'assistenza, gratuitamente.

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/TDD 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.

Portuguese: Estas informações estão disponíveis gratuitamente em outros idiomas. Por favor, entre em contato com o nosso serviço de atendimento ao cliente pelo número **1-855-355-9800 (TTY/TDD 1-855-358-5856)**, 24 horas por dia, sete dias por semana. Se o seu idioma principal não for o inglês, ou se você precisar solicitar recursos auxiliares para deficientes, os serviços de assistência estão disponíveis gratuitamente para você.

Chinese Mandarin: 这些信息还免费以其他语言提供。请随时联系我们的客户服务电话 **1-855-355-9800 (TTY/TDD 1-855-358-5856)**，该电话每周 7 天、每天 24 小时全天候提供服务。如果您的母语不是英语，或者需要请求辅助设备，您可以免费获得援助服务。

Chinese Cantonese: 這份資訊還免費以其他語言提供。請隨時聯絡我們的客戶服務電話 **1-855-355-9800 (TTY/TDD 1-855-358-5856)**，該電話每周 7 天、每天 24 小時全天候提供服務。如果您的母語不是英語，或者需要請求輔助設備，您可以免費獲得援助服務。

Tagalog: Makukuha nang libre ang impormasyong ito sa mga iba pang wika. Mangyaring makipag-ugnay sa numero ng customer service sa **1-855-355-9800 (TTY/TDD 1-855-358-5856)**, 24 na oras sa isang araw, pitong araw sa isang linggo. Kung hindi Ingles ang inyong pangunahing wika, o upang humiling ng mga kagamitang pantulong, may matatanggap kayong libreng serbisyo sa pagsasalin sa wika.

Arabic:

يمكنك الحصول على هذه المعلومات بلغات أخرى مجانًا. لطلب مساعدات وخدمات إضافية يُرجى الاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-855-355-9800 (الهاتف النصي/للصم 1-855-358-5856)**، على مدار 24 ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع. تتوفر لك خدمات لغوية مجانية إذا كانت لغتك الأساسية ليست الإنجليزية أو إذا طلبت مساعدات إضافية.

German: Diese Information wird kostenlos in anderen Sprachen angeboten. Bitte setzen Sie sich unter der Rufnummer **1-855-355-9800** (für TeleTypewriter/Telekommunikationsgeräte [TTY/TTD] **1-855-358-5856**) mit unserem Kundendienst in Verbindung, der Ihnen an sieben Tagen der Woche 24 Stunden lang zur Verfügung steht. Falls Englisch nicht Ihre Muttersprache ist, können Sie eine kostenlose Sprachhilfe nutzen.

Korean: 본 정보는 다른 언어로도 무료로 제공됩니다. 주 7일 하루 24시간 운영되는 고객 서비스 **1-855-355-9800 (TTY/TDD 1-855-358-5856)** 번으로 연락하시기 바랍니다. 영어가 모국어가 아니거나 장애인 보조 장치 및 서비스가 필요하신 경우, 무료로 지원 서비스가 제공됩니다.

Polish: Poniższa informacja jest dostępna bezpłatnie w innych językach i formatach. Prosimy o kontakt z Działem obsługi klienta pod numerem telefonu **1-855-355-9800 (TTY/TDD 1-855-358-5856)**, 24 godziny na dobę, siedem dni w tygodniu. Jeśli angielski nie jest Twoim pierwszym językiem lub w celu uzyskania dodatkowej pomocy, możesz korzystać z bezpłatnej obsługi w tym zakresie.

Gujarati: આ માહિતી મફતમાં અન્ય ભાષાઓમાં ઉપલબ્ધ છે. કૃપા કરીને અમારી ગ્રાહક સેવાના નંબર **1-855-355-9800 (ટીટીઆઇ/ટીડીડી 1-855-358-5856)**, દિવસમાં 24 કલાક, અઠવાડિયાના સાત દિવસો નો સંપર્ક કરો. જો તમારી પ્રાથમિક ભાષા અંગ્રેજી નથી, અથવા ઉપયોગી સાધનોની વિનંતી કરવા માટે, તમારા માટે સહાયક સેવાઓ નિ:શુલ્ક ઉપલબ્ધ છે.

Thai: ข้อมูลนี้สามารถใช้ได้ฟรีในภาษาอื่น ๆ โปรดติดต่อหมายเลขบริการลูกค้าของเราที่หมายเลข **1-855-355-9800 (TTY/TDD 1-855-358-5856)** ได้ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน สัปดาห์ละ 7 วัน หากภาษาหลักของคุณไม่ใช่ภาษาอังกฤษหรือต้องการติดต่อขอรับบริการเสริมคุณสมารถเข้ารับความช่วยเหลือได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

Japanese: この情報は他の言語でも無料をご利用いただけます。年中無休で対応しておりますので、弊社カスタマーサービスのフリーダイヤル **1-855-355-9800 (TTY/TDD 1-855-358-5856)** までお問い合わせください。母国語が英語でない場合は、無料のサービスをご利用いただけます。



Return Mail Processing Center
8171 Baymeadows Way West
Jacksonville, FL 32256

Health and wellness or prevention information

Información de la salud y el bienestar o preventiva

Enfòmasyon prevansyon oswa enfòmasyon
konsènan sante ak byennèt

PRES_211131537-1

M1413_2103

Todas las imágenes son utilizadas bajo licencia únicamente con fines ilustrativos. Cualquier persona representada es un modelo.

CARE CONNECTION

VERANO DE 2021

CÓMO LLEVAR VIDAS MÁS SALUDABLES



¡Nuevo nombre, mismos beneficios!

Telesalud

Cómo hablar con su proveedor sobre su salud mental

Programas de administración de cuidados

Conozca sus beneficios médicos

¡Manténgase en contacto!

Gane premios por sus comportamientos saludables

