



Guía de inicio rápido

Lo ayudamos a dar los primeros pasos con
Healthy Blue



Healthy Blue



1-844-521-6941 (TTY 711)

www.myhealthyblue.la.com

Bienvenido a su nuevo plan de salud

¡Nos complace que nos haya elegido!

Este folleto le permitirá aprender a usar Healthy Blue para obtener los beneficios y servicios de Medicaid. Para obtener más información, consulte el manual del miembro o visite www.myhealthybluela.com.

Índice

Primeros pasos	1
Visitas al doctor	1
Cuidado fuera del horario normal, de urgencia y de emergencia.....	2
Sus beneficios	4
Le damos el apoyo que necesita	5
Mente sana, cuerpo sano	6
Derechos y responsabilidades de los miembros ...	7
Cómo presentar una queja.....	9
Fraude, despilfarro y abuso.....	9
Sus recursos	11
Números de teléfono importantes	12
Cómo cancelar su inscripción en Healthy Blue.....	13

Primeros pasos

- Busque su tarjeta de identificación de miembro en el buzón. La utilizará para ir al doctor, obtener medicamentos recetados y en caso de emergencia.
- Ingrese en nuestro sitio web para miembros, www.myhealthybluela.com, para crear una cuenta segura en línea, buscar doctores de nuestro plan y leer el manual del miembro. También podemos enviarle un ejemplar del manual del miembro por correo electrónico o por correo postal sin cargo.

Visitas al doctor

Su proveedor de cuidado primario (PCP) figura en su tarjeta de identificación. Este es su doctor de cabecera que lo ayudará a obtener el cuidado médico habitual. Recuerde programar una visita con su PCP poco tiempo después de convertirse en miembro. Si quiere cambiar de PCP o necesita ayuda para encontrar uno, puede hacer lo siguiente:

- Use nuestra herramienta en línea Find a Doctor (Encontrar un doctor) o consulte el directorio de proveedores para encontrar doctores y especialistas cerca de usted, incluso proveedores especializados en salud del comportamiento. También puede usar esta herramienta en la aplicación de Healthy Blue.
- Llame a nuestro equipo de Servicios al Miembro. Estamos a su disposición de 7 a.m. a 7 p.m. Además, podemos enviarle un ejemplar impreso del directorio de proveedores sin cargo.



Cuando se registre como miembro nuevo, deberá completar un análisis **de riesgos de salud**.



Es un cuestionario breve en nuestro sitio web que **nos ayudará a conectarlo con cuidados y doctores que satisfagan sus necesidades**. Si tiene alguna pregunta, llámenos al 1-877-440-4065, ext. 106-103-5145.

Cuidado fuera del horario normal, de urgencia y de emergencia

Cuidado fuera del horario normal

Llame a nuestra 24/7 NurseLine (Línea de enfermería de 24/7) en cualquier momento y lugar, incluso los feriados, al 1-866-864-2545 (TTY 711). El enfermero lo ayudará con lo siguiente:

- Encontrar un doctor fuera del horario de atención o los fines de semana.
- Encontrar un centro de cuidado de urgencia o una clínica sin cita previa que esté abierto.
- Hablar con un doctor sobre sus necesidades de cuidado de la salud.

Sepa adónde ir: sala de emergencias o cuidado de urgencia*

Cuidado de urgencia

- Se tratan situaciones que no son potencialmente mortales
- Los doctores y los enfermeros suelen tener acceso a equipos de radiografía y laboratorio allí mismo
- Por lo general, atienden por la noche, los fines de semana y los días feriados, sin las largas esperas de la sala de emergencias
- Vaya a un centro de cuidado de urgencia en estos casos:
 - Vómitos, diarrea y dolor de estómago
 - Quemaduras y cortes leves
 - Influenza (gripe) y resfrío
 - Tos y dolor de garganta

Sala de emergencias

- Se tratan verdaderas emergencias médicas
- Los doctores y los enfermeros están cuentan con los equipos para atender traumatismos graves y cirugías
- Atienden las 24 horas del día, los siete días de la semana, pero suelen tener largas esperas según la prioridad médica
- **Llame al 911** o diríjase a la sala de emergencias del hospital más cercano en estos casos:
 - Dolor en el pecho
 - Dificultad para respirar
 - Hemorragia intensa
 - Quemaduras graves
 - Pérdida del conocimiento

*Use nuestra herramienta Find a Doctor (Encontrar un doctor) para encontrar centros de cuidado de urgencia cerca de usted.

¿Qué sucede si necesito cuidado de la salud, pero estoy fuera del área de servicio?

Si se trata de una emergencia, diríjase a la sala de emergencias más cercana o llame al 911. Puede ir a cualquier hospital para recibir cuidado de emergencia, incluso aunque se encuentre en otra ciudad u otro estado. No se necesita aprobación previa. Si necesita cuidado de urgencia, diríjase a un centro de cuidado de urgencia del plan o llame a su PCP.



Sus beneficios

Con nosotros, usted obtiene todos los beneficios habituales además de algunos adicionales. Para obtener una lista completa de los beneficios, consulte el manual del miembro o visite www.myhealthybluela.com.

Beneficios habituales

- Visitas al doctor con un PCP de su elección
- Cuidado hospitalario
- Medicamentos recetados
- Cuidado de la vista
- Traslados a las visitas al doctor y a la farmacia*



Beneficios adicionales, pensados para usted

- Un teléfono inteligente con minutos, datos y mensajes de texto mensuales
- Cuidado dental y de la vista gratis para adultos
- Enlace a recursos comunitarios — una base de datos en línea que brinda acceso a viviendas asequibles, alimentos, programas de empleo y mucho más
- El programa Healthy Rewards para ganar dinero por tomar buenas decisiones en relación con su salud
- Cupones de Weight Watchers®
- Un kit de bienvenida para los miembros bajo cuidado tutelar que incluye un bolso de lona, una lonchera y un vaso térmicos, un kit para lavarse los dientes y un juguete



No se aplica ningún copago para los servicios médicos cubiertos. Si Healthy Blue cubre sus medicamentos, nosotros pagaremos por sus medicamentos recetados, pero es posible que usted tenga un copago bajo o un monto que deba pagar. Para obtener más información, visite www.myhealthybluela.com.

*Es posible que los miembros que viven en centros residenciales que brindan servicios de salud del comportamiento no sean elegibles para obtener servicios de transporte de Healthy Blue. Consulte con su centro para obtener más información.

Le damos el apoyo que necesita

Con Healthy Blue, puede obtener traslados al consultorio de su doctor, a la farmacia y a otros proveedores que necesite visitar. Para programar un traslado, llame a LogistiCare de lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m. al 1-866-430-1101 (TTY 711) al menos 48 horas antes de su cita.

Si necesita cuidados especializados, es posible que sea elegible para nuestro programa de administración de casos. Nuestros administradores de casos le brindan atención personalizada para asegurarse de que reciba los cuidados y recursos que necesita para mantenerse sano.

Para obtener más información sobre estos servicios, llame a nuestro equipo de Servicios al Miembro. También puede consultar el manual del miembro o visitar www.myhealthybluela.com.



Mente sana, cuerpo sano

Estar sano implica más que solo su salud física. Por eso, nuestros beneficios también lo ayudan con su salud emocional y mental.

Brindamos acceso a una amplia gama de proveedores de salud del comportamiento y servicios de salud mental y abuso de sustancias, incluidos servicios en caso de crisis.

Llame a nuestra Behavioral Health Crisis Line de 24 horas en cualquier momento al 1-844-812-2280 (TTY 711).

Para encontrar proveedores de salud del comportamiento, llame a Servicios al Miembro o consulte nuestra herramienta en línea Find a Doctor (Encontrar un doctor) y el directorio de proveedores en **www.myhealthybluela.com**. Algunos tipos de proveedores incluyen los siguientes:

- Psiquiatras
- Profesionales de la salud mental con licencia (LMHP)
- Hogares colectivos terapéuticos



Derechos y responsabilidades de los miembros

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Visitar a un proveedor de cuidado primario (PCP) de su elección.
- Solicitar un ejemplar del manual del miembro por correo electrónico o correo postal.
- Hablar sobre su historia clínica con su PCP. Puede solicitar una copia gratuita de esta en cualquier momento.



- Recibir un trato digno y respetuoso y que se respete la confidencialidad de su información médica personal por parte de los proveedores de cuidado de la salud, sus empleados y todos los asociados de Healthy Blue, independientemente de su raza, religión, género, edad o capacidad de pago.

Usted tiene las siguientes responsabilidades:



- Asistir a todas las citas médicas y ser puntual.



- Llamar a su proveedor 24 horas antes de la visita si debe cancelarla.
- Comunicarse con Servicios al Miembro de inmediato si necesita actualizar la información de su tarjeta de identificación.



- Tomar sus medicamentos según las indicaciones de su proveedor.

Si recibe una factura por error

Usted no debería recibir nunca facturas de su PCP ni de otros especialistas. Llame a Servicios al Miembro al 1-844-521-6941 (TTY 711) de lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m.

Si tiene alguna inquietud o reclamo

Si tiene alguna pregunta o inquietud acerca de sus beneficios, comuníquese con Servicios al Miembro. Si tiene un problema médico urgente, se resolverá en el plazo de las 24 horas. Si tiene un problema médico que no es urgente, se resolverá en el plazo de los cinco días. De lo contrario, se resolverá en 30 días.



Cómo presentar una queja

Nuestro equipo está aquí para ayudarlo con su queja.

Nuestro equipo está a disposición para ayudarlo con su queja. Usted o un representante de su elección pueden comunicarse con nosotros por teléfono, fax, correo postal o personalmente en el plazo de los 30 días calendario desde la fecha en la que toma conocimiento del problema:

- Llame a Servicios al Miembro y presente una queja por teléfono o pida ayuda para completar un formulario de queja. Tendrá que informarnos la fecha en la que ocurrió el problema y quiénes son las partes involucradas.
- Presente su queja por fax al 1-888-708-2584.
- Envíe su carta o diríjase personalmente a la siguiente dirección:

Grievance Department

Healthy Blue

3850 N. Causeway Blvd., Ste. 600

Metairie, LA 70002

Cuando recibamos su queja, nuestro coordinador de quejas hará lo siguiente:

- Investigará su queja cuando la recibamos y le enviará una carta en un plazo de cinco días hábiles para informarle que la recibimos.
- Le enviará una carta en un plazo de 90 días calendario para comunicarle la decisión que tomó Healthy Blue y toda la información que recibimos. Si su queja es urgente, le responderá en el plazo de las 72 horas desde el momento en que usted nos informe.
- Usted puede solicitarnos que extendamos el proceso de queja por 14 días calendario si tiene más información que deberíamos revisar.





Fraude, despilfarro y abuso

Si conoce a alguna persona que esté usando indebidamente el programa de Medicaid o LaCHIP mediante fraude, abuso y/o sobrepago, puede denunciarla.

Para denunciar a doctores, clínicas, hospitales, asilos de ancianos o personas inscritas en Medicaid o LaCHIP, envíe una carta o llame a Healthy Blue:

**Special Investigations Unit
Healthy Blue
P.O. Box 62509
Virginia Beach, VA 23466-2509
1-866-847-8247 (TTY 711)**

Si desea permanecer anónimo, puede llamar a la línea directa de la Unidad de Investigaciones Especiales (SIU) en cualquier momento al 1-866-847-8247.

También puede llamar a la línea directa de fraude y abuso de Louisiana Medicaid al 1-800-488-2917. Para obtener más información, visite **www.myhealthybluela.com**.

Sus recursos

Nuestro sitio web

www.myhealthybluela.com

¡Puede hacer todo esto y mucho más en línea!

- Configure su cuenta segura para obtener actualizaciones e información en línea.
- Actualice la información de contacto que tenemos sobre usted (asegúrese de llamar al Estado también).
- Consulte el manual del miembro.
- Encuentre un doctor o especialista, o consulte el directorio de proveedores.
- Cambie su PCP.
- Realice una búsqueda en la Lista de medicamentos preferidos.
- Imprima su tarjeta de identificación.
- Busque información sobre beneficios.

Su plan de salud

Puede hacer más cosas en línea con la herramienta Your Care Plan (Su plan de salud). Simplemente, inicie sesión en su cuenta segura.

- Vea los detalles de su cuidado para estar siempre al tanto de las últimas novedades.
- Busque la información de contacto de su administrador de casos.
- Envíe mensajes seguros sobre diagnósticos, objetivos, medicamentos, servicios y más.

Nuestra aplicación móvil

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

Servicios al Miembro

Llámenos al **1-844-521-6941 (TTY 711)**

de lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m.

- Reciba respuestas a las preguntas sobre los beneficios y servicios.
- Elija un PCP o cámbielo por otro.

Números de teléfono importantes

Servicios al Miembro	1-844-521-6941 (TTY 711) www.myhealthybluela.com
24/7 NurseLine	1-866-864-2544 (TTY 711)
Behavioral Health Crisis Line de 24 horas	1-844-812-2280 (TTY 711)
Louisiana Department of Health (LDH)	1-225-342-9500 www.healthy.la.gov
Louisiana Department of Children and Family Services	1-855-452-5437 www.dcf.louisiana.gov
Med Sync (administrador de beneficios de farmacia)	1-844-521-6941 (TTY 711)
LogistiCare (transporte)	1-866-430-1101 (TTY 711)
DentaQuest (administrador de beneficios dentales)	1-844-234-9835 (TTY 1-800-466-7566)
Superior Vision	1-800-787-3157 (TTY 1-800-735-2258)
Para denunciar posibles casos de fraude o abuso	1-800-488-2917 (TTY 711)
Quit with us, LA Programa para dejar de fumar	1-800-Quit-Us www.quitwithusla.org
Tratamiento de problemas con el juego	Comuníquese de forma gratuita con la Oficina de Salud del Comportamiento del Louisiana Department of Health (LDH). Puede encontrar más información en línea en http://new.dhh.louisiana.gov/index.cfm/page/1545 .
WIC (información complementaria sobre nutrición para Mujeres, Bebés y Niños)	1-504-568-8202
Centro de intoxicaciones de Louisiana	1-800-222-1222

Cómo cancelar su inscripción en Healthy Blue

Si no está de acuerdo con algo de Healthy Blue, puede llamar a Servicios al Miembro. Trabajaremos con usted para tratar de solucionar el problema.

- Si usted es un nuevo miembro, puede cambiar de plan de salud durante los primeros 90 días de inscripción.
- Después de los 90 días, puede cambiar el plan de salud durante el periodo de inscripción abierta, una vez al año. Recibirá un aviso cuando falte poco para la inscripción abierta y tendrá 60 días para cambiarse de plan de salud si así lo desea.

¿Necesita ayuda con su atención médica? ¿Necesita ayuda para leer lo que le enviamos o para hablar con nosotros? Llámenos al número gratuito 1-844-521-6941 (TTY 711) para conseguir esta información sin costo en otros idiomas o formatos.

Healthy Blue es el nombre comercial de Community Care Health Plan of Louisiana, Inc., un licenciatario independiente de Blue Cross and Blue Shield Association.

