



# Guía de inicio rápido

Lo ayudamos a dar los primeros pasos  
con Healthy Blue



844-227-8350 (TTY 711)

[myhealthybluela.com](https://myhealthybluela.com)

# Bienvenido a su nuevo plan médico

Nos complace que nos haya elegido.

Este folleto le permitirá aprender a utilizar Healthy Blue para obtener los beneficios y servicios de Medicaid. Para obtener más información, consulte el manual del miembro o visite [myhealthybluela.com](http://myhealthybluela.com).

## Contenido

Cómo comenzar .....	1
Visitas a los proveedores .....	1
Atención fuera del horario normal, de urgencia y de emergencia .....	2
Sus beneficios .....	3
Le damos el apoyo que necesita .....	4
Mente sana, cuerpo sano.....	5
Derechos y obligaciones del miembro .....	6
Cómo presentar un reclamo.....	7
Fraude, desperdicio y abuso.....	9
Sus recursos.....	10
Números de teléfono importantes.....	11
Cómo cancelar su inscripción en Healthy Blue .....	12



# Cómo comenzar

- Busque su tarjeta de identificación del miembro en su correspondencia. La utilizará para ir al médico, obtener medicamentos recetados y en caso de emergencia.
- Visite nuestro sitio web para miembros en **myhealthybluela.com** para registrarse y obtener una cuenta en Internet, encontrar proveedores de salud conductual en nuestro plan y leer el manual del miembro. También podemos enviarle una copia de su manual del miembro por correo electrónico o correo postal, sin costo alguno para usted.

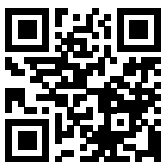
## Visitas a los proveedores

Podemos ayudarlo a buscar proveedores de salud conductual de nuestro plan. Para buscar o elegir proveedores, puede hacer lo siguiente:

- Utilice nuestra herramienta en línea Encontrar un doctor (Find a Doctor) o el directorio de proveedores.
- Llame a nuestro equipo de Servicios para Miembros. Estamos aquí para ayudarlo de 7 a.m. a 7 p.m. Además, podemos enviarle una copia impresa del directorio de proveedores sin costo para usted.

Para programar, cambiar o cancelar una cita, llame al consultorio de su proveedor o a Servicios para Miembros si necesita ayuda. Si desea cancelar su cita, llame al menos 24 horas antes de la fecha prevista para su cita y vuelva a programarla.

## Como nuevo miembro, tendrá que completar una Evaluación de necesidades de salud.



Es un cuestionario breve que **nos ayudará a conectarlo con los cuidados y los médicos que satisfagan sus necesidades.** Si tiene preguntas o no recibió el cuestionario, llámenos al **877-440-4065**, ext. **106-103-5145**.

# Atención fuera del horario normal, de urgencia y de emergencia

## Atención fuera del horario normal

Llame a Línea de Enfermería 24/7 (24/7 NurseLine) en cualquier momento y lugar, incluso los días feriados, al **866-864-2545 (TTY 711)**. También puede llamar a nuestra Línea de crisis de salud conductual las 24 horas al **844-812-2280 (TTY 711)**. El personal de enfermería lo ayudará con lo siguiente:

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

### **Sepa adónde ir: sala de emergencia o atención de urgencia\***

Si tiene una emergencia, **llame al 911** o visite la sala de emergencia más cercana.

Atención de urgencia	Sala de emergencia
<ul style="list-style-type: none"><li>• Se tratan situaciones que no son mortales</li><li>• Los médicos y el personal de enfermería suelen tener acceso a equipos de radiografía y laboratorio allí mismo</li><li>• Por lo general, atienden por la noche, los fines de semana y los días feriados, sin las largas esperas de la sala de emergencia</li><li>• Visite un centro de atención de urgencia por estos motivos:<ul style="list-style-type: none"><li>• Vómitos, diarrea y dolor de estómago</li><li>• Quemaduras y cortes leves</li><li>• Influenza y resfriado</li><li>• Tos y dolor de garganta</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se tratan verdaderas emergencias médicas</li><li>• Los médicos y el personal de enfermería cuentan con los equipos para atender traumatismos complejos y cirugías</li><li>• Atienden las 24 horas, los 7 días de la semana, pero suelen tener largas esperas según la prioridad médica</li><li>• Llame al 911 o diríjase a la sala de emergencia del hospital más cercano por los siguientes motivos:<ul style="list-style-type: none"><li>• Dolor en el pecho</li><li>• Dificultad para respirar</li><li>• Hemorragia intensa</li><li>• Quemaduras graves</li><li>• Pérdida del conocimiento</li><li>• Fracturas de huesos</li></ul></li></ul>

# Sus beneficios

\* Utilice nuestra herramienta [Encontrar un doctor \(Find a Doctor\)](#) para encontrar centros de atención de urgencia cercanos.

## ¿Qué sucede si necesito cuidado médico, pero estoy fuera del área de servicio?

Si se trata de una emergencia, diríjase a la sala de emergencia más cercana o llame al 911. Puede ir a cualquier hospital para recibir atención de emergencia, incluso si se encuentra en otra ciudad u otro estado. No se necesita aprobación previa.

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 [myhealthybluela.com](http://myhealthybluela.com).

## Beneficios habituales

- Servicios de emergencia
- Rehabilitación de salud conductual
- Servicios por abuso de sustancias
- Servicios de análisis conductual aplicado (ABA)
- Intervención en situaciones de crisis y estabilización
- Servicios de salud conductual para pacientes hospitalizados y ambulatorios
- Transporte a las visitas al médico\*

## Beneficios adicionales, pensados para usted

- Enlace de recursos comunitarios: una base de datos en línea que provee acceso a viviendas a bajo precio, alimentos, programas de empleo y mucho más



\* Para obtener más información sobre la elegibilidad para transporte, consulte la sección "Le damos el apoyo que necesita".

# Sus beneficios

## Farmacia

Usted recibe los beneficios de farmacia a través del Programa de cargo por servicio de farmacia de Medicaid de Louisiana. Llame al **800-437-9101** o envíe un correo electrónico a [healthy@la.gov](mailto:healthy@la.gov) para obtener más información.

Ingresos mensuales	Copago
Cuando el 5% de los ingresos de la familia se gasta en copagos	\$0
Costos de medicamentos	Copago
\$10 o menos	\$0.50
De \$10.01 a \$25.00	\$1.00
De \$25.01 a \$50.00	\$2.00
\$50.01 o más	\$3.00

No se requiere un copago para algunos grupos y servicios, incluidos los siguientes:

- Planificación familiar
- Embarazadas
- Servicios de emergencia
- Indígenas estadounidenses
- Miembros menores de 21 años de edad

## Le damos el apoyo que necesita

Con Healthy Blue puede obtener transporte al consultorio de su médico, a la farmacia y a otros proveedores que necesite ver\*. Para obtener transporte, llame a MediTrans de lunes a viernes de 7 a.m. a 7 p.m. al **866-430-1101 (TTY 800-846-5277)** al menos 48 horas antes de su cita. Consulte el manual del miembro para obtener información adicional.

Si necesita cuidado especial, es posible que sea elegible para nuestro programa de administración de casos. Nuestros administradores de casos ofrecen atención personalizada para asegurarse de que reciba el cuidado y los recursos que necesita para estar y mantenerse saludable.

\* Es posible que los miembros que viven en centros residenciales que proporcionan servicios de salud conductual no sean elegibles para obtener servicios de transporte a través de Healthy Blue. Consulte con su centro para obtener más información.

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

## Mente sana, cuerpo sano

Estar saludable va más allá de la salud física. Nuestros beneficios también lo ayudan con sus necesidades de salud conductual y emocional.


Ofrecemos acceso a una amplia variedad de proveedores y servicios de salud conductual, que incluyen los siguientes:

- Psiquiatras
- Profesionales de la salud mental certificados (LMHP)
- Servicios para situaciones de crisis
- Servicios por abuso de sustancias

Llame a Servicios para Miembros o use nuestra herramienta en línea Encontrar un doctor (Find a Doctor) y el directorio de proveedores en **myhealthybluela.com** para obtener ayuda adicional para acceder a estos servicios.

# Derechos y obligaciones del miembro

## Tiene derecho a lo siguiente:

- Participar en la toma de decisiones sobre su cuidado médico.
  - Obtener servicios de consejería o de referencia no cubiertos por Healthy Blue.
  - Solicitar, en cualquier momento, una copia sin costo de su registro médico.
  - Solicitar un ejemplar del manual del miembro por correo electrónico o correo postal sin costo.
- 
- Recibir un trato justo, digno y respetuoso, y que se respete la confidencialidad de su información médica personal por parte de los proveedores de cuidado médico, sus empleados y todos los asociados de Healthy Blue, independientemente de su raza, religión, sexo, edad o capacidad de pago.

## Usted tiene las siguientes obligaciones:



- 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 para Miembros 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 un proveedor. Si recibe una, llame a Servicios para Miembros al **844-227-8350 (TTY 711)** de lunes a viernes de 7 a.m. a 7 p.m.

## Si tiene alguna inquietud o queja

Si tiene alguna pregunta o inquietud acerca de sus beneficios, comuníquese con Servicios para Miembros. Si tiene un problema médico urgente, se resolverá en un plazo de 24 horas. Si tiene un problema médico que no es urgente, se resolverá en un plazo de cinco días. De otro modo, se resolverá en un plazo de 30 días.



# Cómo presentar un reclamo

Nuestro equipo está a su disposición para ayudarlo con su reclamo.

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 para Miembros y presente un reclamo por teléfono o solicite ayuda para completar un formulario de reclamo. Tendrá que informarnos la fecha en la que ocurrió el problema y quiénes son las personas involucradas.
- Envíe su reclamo por fax al **888-708-2584**.
- Envíe su carta o diríjase personalmente a la siguiente dirección:

**Grievance Department  
Healthy Blue  
10000 Perkins Rowe, Suite G-510  
Baton Rouge, LA 70810**



**Cuando recibamos su reclamo, nuestro coordinador de reclamos hará lo siguiente:**

- Investigará su reclamo y le enviará una carta en un plazo de cinco días hábiles para informarle que lo recibimos.
- Le enviará una carta en un plazo de 30 días calendario para comunicarle la decisión que tomó Healthy Blue y toda la información que recibimos. Si su reclamo es urgente, le responderemos en un plazo de 72 horas desde el momento en que lo presentó.
- Usted puede solicitarnos que extendamos el proceso de reclamos por 14 días calendario si tiene más información que deberíamos revisar. Nota: Hay un periodo de procesamiento de 90 días para los reclamos. La extensión solo se permite si está dentro del plazo de 90 días.

# Cómo apelar

Puede haber ocasiones en las que no paguemos parte de su cuidado.

Usted puede apelar nuestra decisión. Debe presentar una apelación dentro de un plazo de 60 días desde la recepción de nuestro primer aviso en el que le informamos que no pagaremos un servicio.

## **Las apelaciones médicas pueden ser presentadas por estas personas:**

- Usted.
- Su representante o una persona que lo esté ayudando.
- Su proveedor de atención primaria (PCP) o el proveedor que lo atiende en ese momento, pero deben tener su permiso por escrito para hacerlo.

Podrá examinar el expediente del caso, los registros médicos y otros documentos que podrían tenerse en cuenta para la apelación.

## **Para continuar recibiendo servicios que ya han sido aprobados, pero que pueden formar parte de la razón de su apelación, usted o su proveedor deben presentar la apelación:**

- Dentro de un plazo de 10 días calendario desde la recepción del aviso donde se le informa que no pagaremos la atención que ya había sido aprobada.
- Antes de la fecha de interrupción del servicio que figura en el aviso.

## **Puede apelar nuestra decisión de tres maneras:**

1. Llame a Servicios para Miembros. Incluiremos un formulario de apelación para que lo complete. Infórmenos si desea que otra persona le ayude con el proceso de apelación.
2. Envíe una carta o el formulario de apelación a la dirección que aparece a continuación. Incluya toda la información que pueda y pídale a su médico que nos envíe su información médica sobre el servicio.

**Central Appeals Processing**

**Healthy Blue**

**P.O. Box 62429**

**Virginia Beach, VA 23466-2429**

3. Envíenos por fax una carta o el formulario de apelación al **888-873-7038**.

Cuando recibamos su apelación, le enviaremos una carta en un plazo de cinco días hábiles. Esta carta le informará que recibimos su apelación.



## Fraude, desperdicio y abuso

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

**Para denunciar a médicos, clínicas, hospitales, hogares 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  
866-847-8247 (TTY 711)**

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

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

# Sus recursos

## Nuestro sitio web myhealthybluela.com

Puede hacer todo esto y mucho más en línea.

- Configure su cuenta en Internet para obtener actualizaciones e información **en línea**.
- Lea su manual del miembro.
- Actualice la información de contacto con nosotros. Recuerde llamar también al estado.
- Encuentre un proveedor o vea su directorio de proveedores.
- Encuentre información sobre beneficios.
- Imprima su tarjeta de identificación.



## Su plan de salud

Puede hacer más cosas en línea con la herramienta Su plan de salud (Your Care Plan). Inicie sesión en su cuenta en Internet.

- Vea los detalles de su atención para estar siempre actualizado.
- Envíe mensajes seguros sobre diagnósticos, objetivos, medicamentos, servicios y más.

## Aplicación móvil de Healthy Blue

- Vea su tarjeta de identificación donde sea que esté.
- Encuentre proveedores cercanos.

## Servicios para Miembros

Llámenos al **844-227-8350 (TTY 711)**  
de lunes a viernes de 7 a.m. a 7 p.m.

- Obtenga respuestas a preguntas sobre beneficios y servicios.
- Hable con un enfermero en cualquier momento a través de la Línea de Enfermería 24/7.
- Solicite una copia del manual del miembro cuando lo desee.

# Números de teléfono importantes

<b>Servicios para Miembros</b>	<b>844-227-8350 (TTY 711)</b> <b>myhealthybluela.com</b>
<b>Línea de Enfermería 24/7</b>	<b>866-864-2545 (TTY 711)</b>
<b>Línea de crisis de salud conductual las 24 horas</b>	<b>844-812-2280 (TTY 711)</b>
<b>Servicio al Cliente de Medicaid del Departamento de Salud de Louisiana (LDH)</b>	<b>888-342-6207</b> healthy.la.gov
<b>Departamento de Servicios para Niños y Familias de Louisiana</b>	<b>855-452-5437</b> dcfs.louisiana.gov
<b>MediTrans (transporte)</b>	<b>866-430-1101 (TTY 800-846-5277)</b>
<b>Informe de sospechas de fraude, desperdicio y abuso</b>	<b>800-488-2917 (TTY 711)</b>
<b>Quit with us, Programa para dejar de fumar de LA</b>	<b>800-QUIT-NOW</b> quitwithusla.org
<b>Tratamiento de problemas con el juego</b>	Comuníquese sin costo con la Oficina de Salud Conductual del Departamento de Salud de Louisiana (LDH). Puede encontrar más información en <a href="http://new.dhh.louisiana.gov/index.cfm/page/1545">http://new.dhh.louisiana.gov/index.cfm/page/1545</a> .
<b>WIC (Información suplementaria sobre nutrición para mujeres, bebés y niños)</b>	<b>504-568-8229</b>
<b>Centro de intoxicaciones de Louisiana</b>	<b>800-222-1222</b>



## Cómo cancelar su inscripción en Healthy Blue

Si hay algo que no le gusta de Healthy Blue, puede llamar a Servicios para Miembros. Trabajaremos con usted para tratar de solucionar el problema.

- Si usted es un nuevo miembro, puede cambiar de plan médico durante los primeros 90 días de inscripción.
- Después de los 90 días, puede cambiar su plan médico 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 médico, si así lo desea.

## Puede solicitar la cancelación de su inscripción en Healthy Blue en cualquier momento por los siguientes motivos:

- No cubrimos un servicio que busca debido a objeciones morales o religiosas.
- Necesita recibir servicios relacionados de manera simultánea, no todos los servicios relacionados están disponibles en Healthy Blue y su PCP u otro proveedor determina que recibir los servicios por separado lo sometería a un riesgo innecesario.
- Termina nuestro contrato con el Departamento de Salud de Louisiana (LDH).
- La calidad del cuidado médico es baja.
- No hay acceso a los beneficios y servicios básicos de Medicaid.
- Se registra la falta de acceso, dentro de Healthy Blue, a proveedores con experiencia para abordar sus necesidades de cuidado médico.
- Su proveedor activo de servicios especializados de salud conductual cancela su contrato con nosotros.
- Usted se muda fuera de nuestra área de servicio.
- Cualquier otro motivo que el LDH y/o su agente consideren válido.

---

¿Necesita ayuda con su atención médica?  
¿Necesita ayuda para leer lo que le enviamos o para hablar con nosotros? Llámenos al número gratuito 844-227-8350 (TTY 711) para conseguir esta información sin costo en otros idiomas o formatos.

