

# CARE CONNECTION

INVIERNO DE 2022

CÓMO LLEVAR VIDAS MÁS SALUDABLES

Conozca la Administración  
de cuidados

Cómo funcionan sus  
beneficios de farmacia

Beneficios de farmacia  
para productos de venta  
libre (OTC)

Preguntas útiles para  
realizar a su proveedor

¡Sus hijos pueden disfrutar  
de clases de natación!

Próximamente, servicios  
de telesalud de MDLIVE®

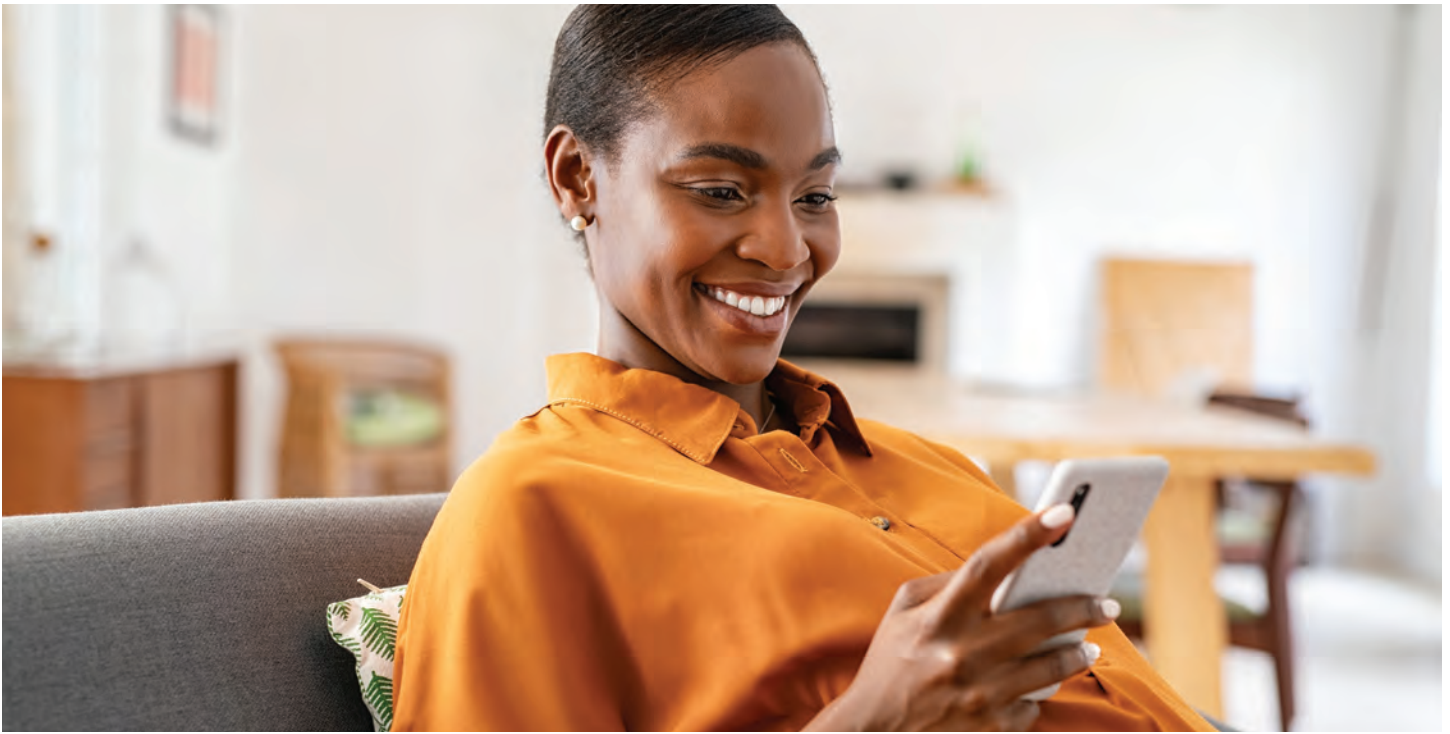
Servicios médicos  
preventivos para adultos

Cómo informarse sobre  
sus beneficios

Nos importa su opinión

Gane premios a través  
de Healthy Behaviors  
(Comportamientos  
saludables)





## Conozca la Administración de cuidados

### Cómo inscribirse en los programas de Administración de cuidados

AmeriHealth Caritas Florida tiene Administradores de cuidado 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 afecciones como asma, problemas cardíacos y diabetes, y para el embarazo.

Estos programas se ofrecen sin costo para usted. Para inscribirse, solicite a su PCP la referencia médica. También puede referirse usted mismo. Puede informarse más:

- 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 ayudarlo a usted y a su familia a gestionar determinadas afecciones que puedan tener. También ayudan a agilizar sus servicios y a reducir los costos. Los programas de Administración de cuidados tienen como objetivo ayudarlo 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 con las tareas administrativas, 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 trabajo 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 afecciones crónicas, 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.

(continúa en la página 3)

# Conozca la Administración de cuidados (continuación de la página 2)

- 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 sus afecciones y adoptar un estilo de vida saludable.

¿Quién califica para los programas de Administración de cuidados?

- Programa de maternidad Bright Start®: las miembros embarazadas califican. Las miembros embarazadas que tienen un alto riesgo también pueden calificar para otros programas de la Administración de cuidados.
- Programa de Administración de afecciones y enfermedades crónicas: los miembros con afecciones crónicas califican. Algunos ejemplos de estas afecciones son el asma, la diabetes, la enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) y las enfermedades cardiovasculares.
- Programa de Administración de cuidados de la salud conductual: los miembros con grandes necesidades de la salud conductual califican.
- Programa de Administración de cuidados complejos: los miembros con múltiples afecciones de la salud física y conductual califican.
- Programa de Equipo de Alcance y Respuesta Rápida: los miembros con necesidades de atención urgente e inmediata califican.
- Programa de Administración de cuidados en transición: los miembros que están en el hospital y están preparándose para recibir el alta califican.

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 acceder a estos programas.

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

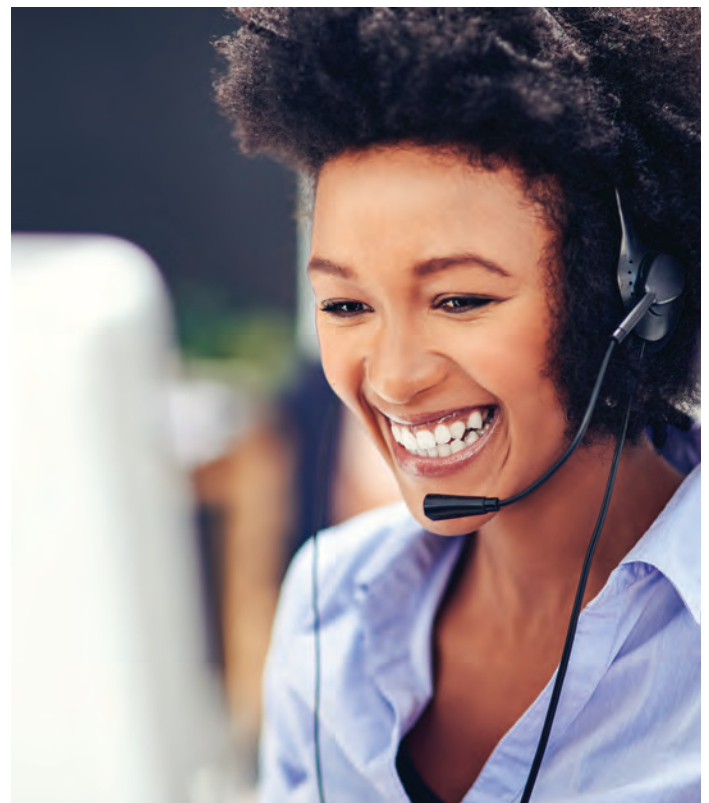
- El administrador de cuidados del miembro.
- Servicios al Miembro al **1-855-355-9800** (TTY **1-855-358-5856**).

¿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.

También puede optar por no recibirlos cuando ya está recibiendo estos servicios. Comuníquese con su Administrador de cuidados o llame a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800** (TTY **1-855-358-5856**).

¿Tiene preguntas? Llame al equipo de Alcance de Respuesta Rápida al **1-855-371-8072** (TTY **1-855-371-8073**). También puede hablar con su proveedor acerca de los servicios de Administración de cuidados.



# Cómo funcionan sus beneficios de farmacia

- Cubrimos algunos medicamentos bajo receta sin costo 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. Muestre su tarjeta de identificación de miembro de AmeriHealth Caritas Florida al farmacéutico.
- Para encontrar una farmacia de la red, visite nuestro sitio web en **www.amerihealthcaritasfl.com**. También puede llamar a Servicios al Miembro de farmacia al **1-855-371-3963**.
- Su proveedor debe recetarle los medicamentos que figuran en el listado de medicamentos preferidos (PDL).\*

También puede conocer las actualizaciones y los cambios realizados al PDL en el Informe del resumen de cambios. El Informe del resumen de cambios está en la misma página que el PDL.

Es posible que su proveedor necesite obtener nuestra aprobación antes de surtir una receta médica. Esto se llama 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.

\* El PDL incluye límites, restricciones y 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**.



## Beneficios de farmacia para productos de venta libre (OTC)

Disfrute de lo mejor que ofrece la primavera. Mantenga sus alergias al polen y a otros alérgenos bajo control esta temporada. Acceda a los beneficios ampliados de AmeriHealth Caritas Florida para algunos de sus productos de venta libre para la alergia estacional. También puede obtener otros productos esenciales.

Para pedir un Catálogo de productos de salud y bienestar de venta libre (Over-the-Counter Health and Wellness Product Catalog) o para hacer un pedido, llame a Servicios de Farmacia de PerformRxSM al **1-855-371-3963** de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 6 p.m., hora del Este.

United Medco Pharmaceuticals le enviará estos productos por correo sin costo para usted. El envío de su pedido demorará entre cinco y siete días. Algunos artículos de marca se mencionan solo a modo de referencia. Es posible que reciba la versión genérica. Los artículos, las cantidades, los tamaños y los valores pueden cambiar según la disponibilidad.

El costo de los artículos puede cambiar de un año a otro. Consulte a su proveedor de atención primaria (PCP) antes de usar cualquier producto de venta libre. Esta lista de productos está sujeta a cambios.

Su asignación para los artículos del Catálogo de productos de salud y bienestar de venta libre es de \$25 al mes, por grupo familiar. Puede recibir un pedido por mes. La asignación mensual que no se utilice no se acumula para meses posteriores. ¿Tiene preguntas sobre los beneficios? Llame a Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Florida al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**.

Nuestro Catálogo de productos de salud y bienestar de venta libre ofrece muchas opciones para ayudarlo a mantener su mejor estado de salud. También puede encontrar nuestro catálogo en nuestro sitio web en **<https://www.amerihealthcaritasfl.com/pdf/member/eng/health-and-wellness-over-the-counter-products.pdf>**.

# Preguntas útiles para realizar a su proveedor

A veces es común sentirse nervioso o confundido al hablar con un proveedor de atención médica. Es posible que quiera que le ayuden a comprender la información sobre su salud. Si no está seguro de algo, pida a su proveedor que se lo explique. Su proveedor está ahí para ayudarle. Hacer preguntas le ayuda a cuidar de su salud.

Las siguientes son algunas buenas preguntas que puede hacer:<sup>1, 2</sup>

- ¿Cuál es mi problema de salud?
- ¿Qué debo hacer?
- ¿Por qué necesito hacer esto?
- Si necesito una prueba/un examen:
  - ¿Cómo se hace?
  - ¿Cómo me preparo para esto?
  - ¿Cuándo veré los resultados?
- Si necesito medicación:
  - ¿Cómo y cuándo la tomo?
  - ¿Tiene efectos secundarios?
- Si necesito un procedimiento:
  - ¿Qué complicaciones pueden surgir?
  - ¿Qué hospital se adapta mejor a mis necesidades?
- ¿Puede darme instrucciones por escrito?

Escriba sus preguntas antes de la consulta. Le ayudará a pensar en ellas durante la visita. Puede hacerle las preguntas a su proveedor de atención médica o al farmacéutico.

Fuentes:

1. "Be More Engaged in Your Healthcare" (Comprométase más con su atención médica), Agencia de Investigación y Calidad de la Atención Médica, Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, [www.ahrq.gov/questions/be-engaged/index.html](http://www.ahrq.gov/questions/be-engaged/index.html).
2. "The 10 Questions You Should Know" (Las 10 preguntas que debería saber), Agencia de Investigación y Calidad de la Atención Médica, Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, [www.ahrq.gov/questions/10questions.html](http://www.ahrq.gov/questions/10questions.html).

# ¡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 que tienen 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 cualquier clase de natación aprobada que se ofrezca durante el año calendario 2022. 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**).

## Próximamente:

# Servicios de telesalud de MDLIVE®

AmeriHealth Caritas Florida pronto ofrecerá consultas de **telesalud** con MDLIVE **sin costo** para los miembros. Los médicos de MDLIVE han sido capacitados para las visitas virtuales. Pueden ayudar 24/7/365 con más de 80 afecciones habituales, entre ellas:

- Alergias.
- Síntomas de resfrío.
- Fiebre.
- Gripe.
- Conjuntivitis.
- Sarpullido.
- Problemas para respirar.
- Infecciones de los senos nasales.
- Dolor de garganta.
- Infección del tracto urinario (para mujeres de 18 años en adelante).
- Y más.

Puede obtener la ayuda que necesita desde su casa. Los servicios de telesalud de MDLIVE **se suman** a los servicios de telesalud que su médico de atención primaria pueda tener.

Visite [www.amerihealthcaritasfl.com](http://www.amerihealthcaritasfl.com) para obtener más información.

# Servicios médicos preventivos para adultos

Es una buena idea ver a un proveedor de atención médica periódicamente, incluso si se siente bien. Estas visitas que realiza mientras está saludable se denominan visitas médicas de rutina/de bienestar o atención preventiva. Pueden ayudar a detectar problemas de salud tempranamente, o incluso antes de que empiecen. Pueden incluir pruebas de detección y ofrecen la oportunidad de hacer preguntas a su proveedor sobre su salud. Las visitas de rutina son importantes para ayudarlo a mantener su buena salud. Pregunte a su proveedor con qué frecuencia debe realizar una visita de rutina.<sup>1,2</sup>

Las pruebas de detección preventivas para adultos incluyen:<sup>1,2</sup>

- Historia clínica y examen físico.
- Determinación de altura y peso.
- Control de la presión arterial y análisis de sangre.
- Examen de piel, especialmente si tiene un alto riesgo. Si usted o alguien de su familia ha tenido cáncer de piel anteriormente, usted tiene un mayor riesgo de padecerlo.
- Mamografía. Es una radiografía para detectar el cáncer de seno. Si tiene 40 años o más, pregunte a su proveedor con qué frecuencia deben realizarle una mamografía.
- Exámenes para la detección del cáncer cervical. Hay dos tipos de pruebas de detección del cáncer cervical. La prueba de Papanicolaou controla el cuello uterino para detectar células anormales que podrían convertirse en cáncer. La prueba de VPH busca una infección por VPH, que a veces puede provocar cáncer. Pregunte a su médico con qué frecuencia deben realizarle la prueba de Papanicolaou y la prueba del VPH.
- Prueba del antígeno prostático específico (PSA) para hombres de 55 a 69 años. Hable con su proveedor sobre esta opción.
- Prueba de verificación del cáncer de colon. Si tiene 45 años o más, hable con su proveedor sobre esta opción.

## Asesoramiento preventivo

Como miembro de AmeriHealth Caritas Florida, usted puede recibir asesoramiento preventivo. Dispone de ayuda para:

- Dejar de fumar.
- Tratamiento para el consumo de alcohol o drogas.
- Dieta y ejercicio.
- Prevención de lesiones.
- Salud bucal.
- Cáncer de piel.
- Autoexamen de senos.
- Depresión.
- Preguntas sobre el ácido fólico.

Para conocer más sobre estos servicios o para programar un examen, llame a su PCP. También puede llamar a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**. También puede visitarnos en línea en **[www.amerihealthcaritasfl.com](http://www.amerihealthcaritasfl.com)**.

Fuentes:

1. "Health Screenings for Women (Ages 18 to 34), (... Ages 40 to 64), (... Over 65)" (Pruebas de detección para mujeres de 18 a 34 años... de 40 a 64 años), MedlinePlus, Biblioteca Nacional de Medicina de Estados Unidos, **[www.medlineplus.gov/womenshealthcheckup.html](http://www.medlineplus.gov/womenshealthcheckup.html)**.
2. "Health Screenings for Men (Ages 18 to 39), (... Ages 40 to 64), (... Over 65)," MedlinePlus, (Pruebas de detección para hombres de 18 a 39 años... de 40 a 64 años), MedlinePlus, Biblioteca Nacional de Medicina de Estados Unidos, **[www.medlineplus.gov/ency/article/007464.htm](http://www.medlineplus.gov/ency/article/007464.htm)**, **[www.medlineplus.gov/ency/article/007465.htm](http://www.medlineplus.gov/ency/article/007465.htm)**, **[www.medlineplus.gov/ency/article/007466.htm](http://www.medlineplus.gov/ency/article/007466.htm)**.

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

# Cómo informarse sobre sus beneficios

Si usted es nuevo en AmeriHealth Caritas Florida o si es miembro desde hace mucho tiempo, a veces puede querer saber sobre sus beneficios médicos.

Puede preguntarnos sobre sus beneficios en cualquier momento. Simplemente llame a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800 (TTY: 1-855-358-5856)**. Podemos ayudarle a informarse:

- Sobre los beneficios y servicios incluidos en su plan médico.
- Sobre los copagos.
- Sobre la tecnología que cubrimos y a la que podemos ayudarlo a acceder.
- Cómo encontrar proveedores de atención médica en nuestra red.
- Cómo y dónde recibir 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 una emergencia. Esto incluye cuándo ir a una sala de emergencias y

cuándo llamar al 911.

- Cómo obtener atención cuando está fuera de la ciudad. Podemos ayudarle a conocer cualquier limitación de beneficios en los servicios que recibe fuera del área de servicio de AmeriHealth Caritas Florida.
- Cómo utilizar sus beneficios de farmacia.
- Cómo obtener servicios de idiomas sin costo para usted.
- Cómo presentar un reclamo por servicios cubiertos, si corresponde.
- Cómo denunciar la sospecha de fraude y abuso.
- Cómo presentar quejas y apelaciones.
- Acerca de una revisión independiente y externa de las determinaciones finales de la administración de la utilización interna.

También puede informarse más en nuestro sitio web. Visítenos en **[www.amerihealthcaritasfl.com](http://www.amerihealthcaritasfl.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.

Como miembro de AmeriHealth Caritas Florida, si reúne los requisitos, puede obtener un teléfono inteligente\* sin costo para usted. El teléfono inteligente puede ayudarle a usar los servicios de telesalud. El beneficio incluye minutos y datos mensuales, mensajes de texto ilimitados y llamadas a Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Florida. Para recibir más información y solicitarlo, comuníquese con nuestro socio SafeLink al **1-877-631-2550** y mencione el código promocional **AMERIHEALTH**.

\* Límite de uno por hogar. Usted debe tener por lo menos 18 años para reunir los requisitos.

AmeriHealth Caritas Florida 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.

# Nos importa su opinión

## ¡Esté atento a la encuesta CAHPS!\*

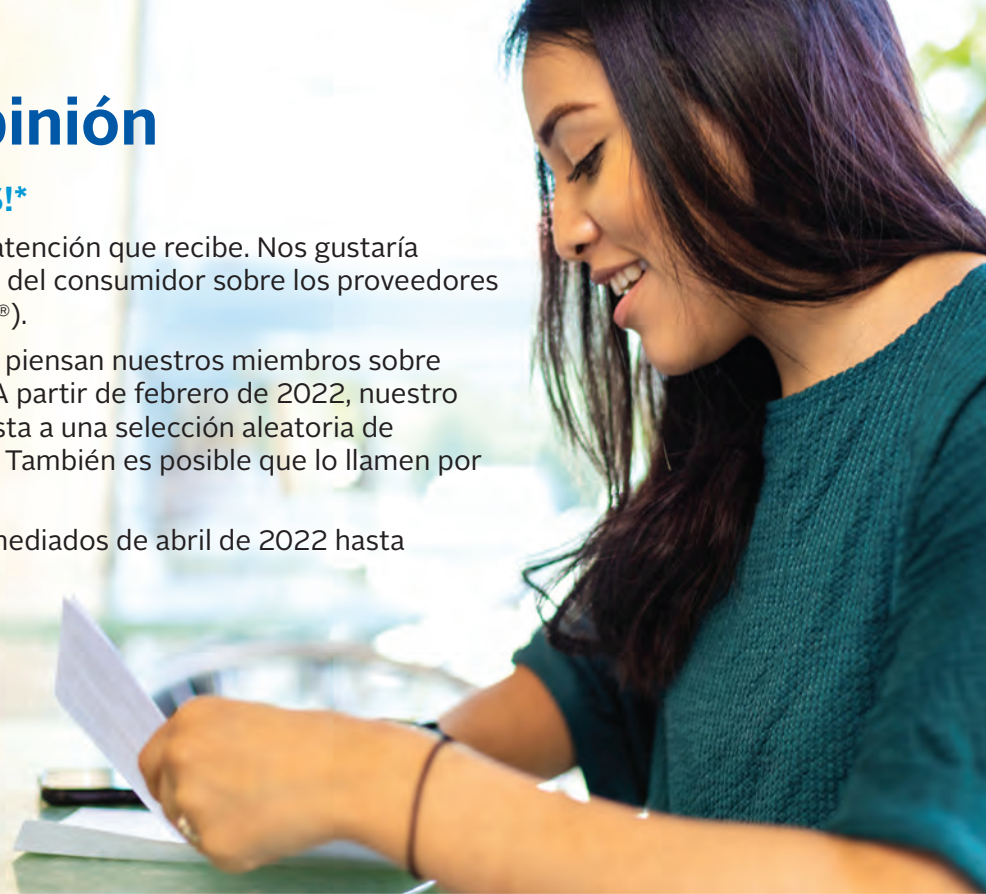
Queremos que se sienta satisfecho con la atención que recibe. Nos gustaría informarle sobre la encuesta de Evaluación del consumidor sobre los proveedores y los sistemas de atención médica (CAHPS®).

La encuesta CAHPS nos ayuda a saber qué piensan nuestros miembros sobre los proveedores médicos de nuestro plan. A partir de febrero de 2022, nuestro proveedor, SPH Analytics, enviará la encuesta a una selección aleatoria de miembros de AmeriHealth Caritas Florida.\* También es posible que lo llamen por teléfono para realizar la encuesta.

La encuesta telefónica se realizará desde mediados de abril de 2022 hasta mayo de 2022.

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. ¡Nos importa su opinión!

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



## Gane premios a través de Healthy Behaviors (Comportamientos saludables)

Sus metas de salud nos importan. Queremos ayudarle a alcanzarlas. 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 por correo.

Los programas de Comportamientos saludables de AmeriHealth Caritas Florida incluyen:\*

- Acceso para adultos a los servicios médicos preventivos o ambulatorios.
- Seguimiento de la salud conductual.
- Programa de maternidad.
- Programa posparto.
- Exámenes para la detección del cáncer de seno.
- Visitas de rutina para niños y adolescentes.
- Exámenes para la detección del cáncer cervical.
- Prueba de detección de diabetes.
- Examen ocular por diabetes.
- Prueba de detección de plomo.
- Programa de recuperación por el consumo de alcohol y sustancias tóxicas.
- Programa para dejar de fumar.
- Programa para adelgazar.

¿Quiere saber más? Llame a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**. También puede visitarnos en at **[www.amerihhealthcaritasfl.com](http://www.amerihhealthcaritasfl.com)**.

\* 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. Solo 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 programas que cumplen los requisitos.



# ¿Necesita transporte?

## Hay servicios de transporte disponibles.

AmeriHealth Caritas Florida puede ayudarle a llegar a las consultas de su proveedor. Puede pedir que lo lleven llamando a los servicios de transporte de AmeriHealth Caritas Florida. Llame sin cargo al **1-855-371-3968**.

Infórmenos si necesita ayuda especial, como una silla de ruedas, o si necesita traer a un cuidador a su consulta. Podemos organizar el servicio adecuado para usted.

Un conductor lo recogerá durante la hora previa al horario de su consulta. Le dará una tarjeta con su número de teléfono. Cuando termine su consulta, el mismo conductor lo recogerá en el plazo de una hora desde su llamada.

Su proveedor de servicios médicos también puede organizar su transporte. ¿Tiene preguntas o dudas sobre su transporte? Llame a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**.

## ¡Manténgase en contacto!

¿Se ha mudado o ha cambiado de número de teléfono últimamente? ¡Háganoslo saber! Así podremos comunicarnos con usted para informarle sobre su salud y sus beneficios. Para actualizar su información de contacto, llame a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**.

Si su beneficio cubierto ha finalizado, comuníquese con nosotros. Llame a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**. Consúltenos sobre la ayuda y los recursos para continuar con la atención.

## Descargue nuestra aplicación móvil sin costo para usted\*

La aplicación móvil de AmeriHealth Caritas Florida está disponible para teléfonos inteligentes Android™ y iPhone® con el nombre de AHC 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.

Para obtener información actualizada sobre el coronavirus (COVID-19), visite nuestro sitio web [www.amerihealthcaritasfl.com](http://www.amerihealthcaritasfl.com).

### 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.amerhealthcaritasfl.com](http://www.amerhealthcaritasfl.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.



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

Información sobre salud y bienestar o prevención  
Información de la salud y el bienestar o preventiva  
Enfòmasyon prevansyon oswa enfòmasyon  
konsènan sante ak byennèt

ACFL-211711302-1  
M1413\_2103

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

# CARE CONNECTION

INVIERNO DE 2022

CÓMO LLEVAR VIDAS MÁS SALUDABLES



**Preguntas útiles para  
realizar a su proveedor**

**Próximamente, servicios  
de telesalud de MDLIVE®**

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

**Servicios médicos  
preventivos para adultos**

**Cómo informarse sobre  
sus beneficios**

**Nos importa su opinión**

