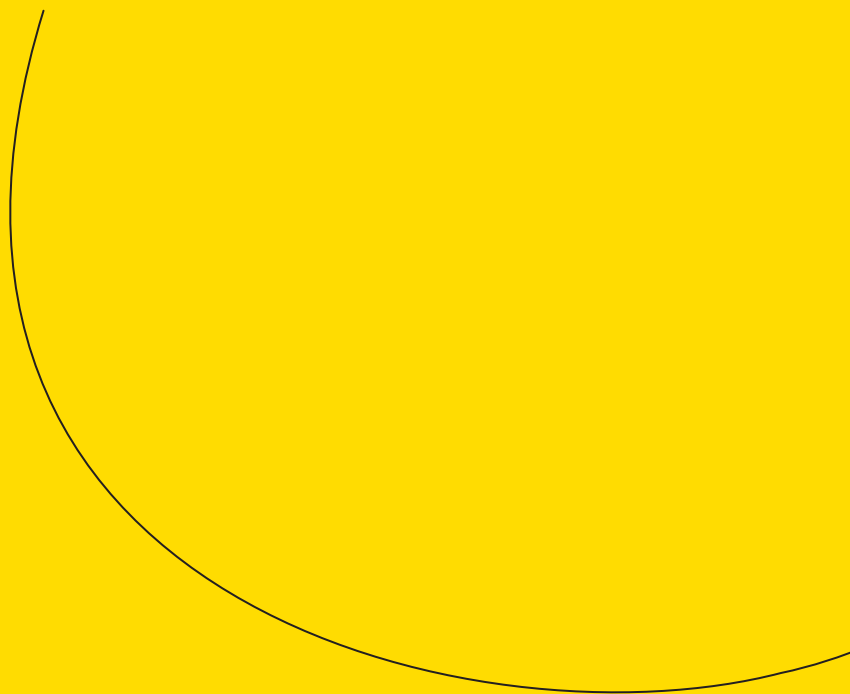




Bienvenido a la Guía de Atención Administrada para Miembros de MetroPlusHealth Medicaid

Índice



Una carta de nuestra CEO	5
Primeros pasos	7
Elegir un médico	8
Consultas médicas	9
Ahorre en medicamentos recetados	10
Gestionar su plan	11
Programa de Recompensas para Miembros	12
Costos y su cobertura	14
Sepa adónde ir para recibir atención médica	17
MetroPlusHealth: Más que un plan de salud	20
Cómo usar los recursos del plan	22
Glosario	23

Bienvenido a
MetroPlusHealth



Gracias por elegir la Atención Administrada de Medicaid con MetroPlusHealth

Como presidenta y CEO de MetroPlusHealth, quiero darle la bienvenida a nuestro plan. Esta guía le ayudará a comenzar. Describe cómo funcionan su plan de MetroPlusHealth y su membresía. Espero que responda a todas sus preguntas.

Estamos siempre aquí para ayudar. Se puede comunicar con nosotros de diferentes maneras:



Visítenos en línea en **metroplus.org**



Llámenos al **800.303.9626 (TTY: 711)**



Visítenos en persona en **metroplus.org/in-your-community/locations**

Hemos adjuntado su nueva tarjeta de identificación (ID) de MetroPlusHealth, que también incluye detalles importantes sobre su cobertura. Es importante que siempre lleve consigo su tarjeta de identificación para tener un acceso rápido a la información de su cobertura. También puede acceder a su tarjeta de identificación a través del portal para miembros. Revise los detalles en la tarjeta y guárdela en un lugar seguro dentro de su billetera.

Una vez más, gracias por unirse a MetroPlusHealth. Estamos orgullosos de tenerle como miembro y esperamos poder atenderle.



Atentamente.

Talya Schwartz, MD

Presidenta y directora ejecutiva
MetroPlusHealth



Comenzar es sencillo



Lleve su tarjeta de identificación

Revise su nueva tarjeta de identificación. Si tiene preguntas o necesita hacer cambios, llame a Servicios al Miembro al **800.303.9626 (TTY: 711)**. Lleve consigo su tarjeta de identificación en todo momento.



Descargue nuestra aplicación

Nuestro portal seguro para miembros y la aplicación le permiten gestionar su plan. Puede buscar un médico, obtener una tarjeta de identificación virtual, solicitar una tarjeta de reemplazo, obtener sus recompensas de salud y más en el portal para miembros en **members.metroplus.org**. ¡Es rápido y fácil de hacer! Puede encontrar la aplicación de MetroPlusHealth en Apple® o Google Play™.



Encuentre un médico o especialista

Consulte nuestra lista completa de médicos participantes. Encuentre uno que satisfaga sus necesidades usando la herramienta Find a Doctor (Encontrar un Médico) en **metroplus.org/members/find-a-doctor**.



Para conocer todos los detalles y otra información importante visite **metroplus.org**



Consejo: Puede obtener recompensas en nuestro Programa de recompensas para miembros, incluso por una visita a su Proveedor de Atención Primaria (Primary Care Physician, PCP).

Elegir un médico de la red



Es importante que usted tenga un PCP. Es importante recibir atención regular para su salud física y mental. Su PCP puede sugerir o hacer una derivación para que consulte a otros médicos o especialistas.

Al elegir a su PCP, asegúrese de usar nuestra red de proveedores. Si consulta a un médico que no está en nuestra red, no podemos cubrir su atención. Llame a Servicios al Miembro para verificar que el proveedor sigue siendo parte de la red. También verifique que el PCP acepte pacientes nuevos. Use nuestra herramienta Encontrar un Médico en members.metroplus.org/members/find-a-doctor para buscar médicos de la red.

Para cambiar de PCP



Llame a Servicios al Miembro al **800.303.9626 (TTY: 711)**



Realice el cambio en nuestro sitio web en members.metroplus.org

Visite un médico o especialista

Cuando consulta a su PCP (o a cualquier médico) por primera vez, prepárese para la consulta

- ✓ Reúna los historiales médicos de médicos anteriores
- ✓ Lleve los nombres y números de teléfono de los demás médicos
- ✓ Asegúrese de llevar su tarjeta de identificación de MetroPlusHealth
- ✓ Lleve una lista de cualquier medicamento que tome
- ✓ Escriba cualquier pregunta o inquietud que tenga por adelantado
- ✓ Asegúrese de informarle a su médico sobre los cambios en su salud o sus medicamentos



Cuidar su salud bucal es parte del bienestar y la salud general. Mantenga su salud bucal al día. Programe una visita con su dentista para chequeos y limpiezas de rutina. Para obtener más información sobre su salud bucal y para encontrar un dentista, visite metroplus.org/members/health-information/dental-health.



Si necesita ayuda para encontrar un dentista o tiene preguntas sobre sus beneficios dentales cubiertos, llame a DentaQuest: **844.284.8819**

Ahorre en medicamentos recetados



✓ Medicamento genérico

✓ Marca

✓ Especialidad

Puede obtener medicamentos recetados a través de NYRx, el programa de farmacia de Medicaid.



Llame a Servicios al Miembro de NYRx (la línea de ayuda de Medicaid) al **800.541.2831 (TTY: 800.662.1220)**



El plan de farmacia NYRx de Medicaid también tiene una lista de medicamentos preferidos: **newyork.fhsc.com/downloads/providers/NYRx_PDP_PDL.pdf**



Encuentre una farmacia que acepte NYRx de Medicaid en **member.emedny.org/pharmacy/search-locations**

Gestionar su plan

Qué puede hacer en nuestro sitio web

- ✓ Recibir las tarjetas de identificación de miembro digitales o solicitar las tarjetas de reemplazo*
- ✓ Obtener información sobre su plan
- ✓ Encontrar médicos y centros de la red
- ✓ Encontrar formularios y ver documentos importantes del plan
- ✓ Encontrar herramientas para ayudarle a vivir de manera saludable
- ✓ Registrarse en el Programa de Recompensas para Miembros
- ✓ Conectarse con médicos desde su teléfono, tableta o computadora

Registre su cuenta en línea en nuestro portal para miembros mientras mantiene su información personal segura y protegida.

Para registrarse ingrese a



members.metroplus.org

* Una vez que inscribe su cuenta en línea, verifique que la información que tenemos de usted sea correcta (domicilio, correo electrónico y número de teléfono celular). Puede hacer cambios en nuestro portal para miembros. Cuando comparta su dirección de correo electrónico o su número celular con nosotros, usted también puede acceder a materiales del plan en nuestro sitio web.

Cuando esté en nuestro sitio web, consulte la página de nuestro Programa de Recompensas para Miembros en metroplus.org/member-rewards



Aprenda sobre lo siguiente:



Cómo funciona el Programa de Recompensas para Miembros



Cómo completar actividades para ganar



Cómo registrarse, hacer un seguimiento de sus recompensas y comprar en miles de tiendas minoristas usando la tarjeta de crédito de recompensas



Cómo recibir apoyo de Servicios de Recompensas



Otras formas de gozar de buena salud



Costos y su cobertura



Para asegurarse de poder recibir atención médica, siga siempre las normas correspondientes. Primero, siempre haga sus consultas con médicos de nuestra red (para situaciones que no son emergencias).*

Use nuestra herramienta Encontrar un Médico en **metroplus.org/members/find-a-doctor** para buscar médicos de la red.

Los proveedores de la red no pueden cobrarle por servicios cubiertos. Por ejemplo: Un proveedor nos envía una factura por \$300 y nosotros pagamos \$200. Ellos no pueden enviarle una factura por la diferencia. Si acude a un proveedor no autorizado fuera de la red, se le facturarán esos servicios.

* Si no hay ningún especialista en nuestra red que pueda ofrecerle la atención que usted necesita, llámenos. Le conseguiremos esa atención fuera de nuestra red.

Como miembro de nuestro plan, usted puede obtener una excelente atención médica

- ✓ Chequeos periódicos y visitas al consultorio de su PCP
- ✓ Visitas de atención del bebé y niño sanos
- ✓ Pruebas de laboratorio y radiografías
- ✓ Línea directa de emergencia disponible las 24 horas
- ✓ Atención en el hogar
- ✓ Remisiones a especialistas en nuestra red, incluidos proveedores de salud conductual
- ✓ Atención hospitalaria
- ✓ Atención oftalmológica de emergencia, preventiva y de rutina
- ✓ Pruebas de audición
- ✓ Atención odontológica
- ✓ Fisioterapia
- ✓ Terapia del habla
- ✓ Terapia ocupacional



Para obtener más información sobre su atención, consulte el *Manual del miembro*. Se encuentra disponible en línea en: **metroplus.org/plans/individual-family**

Si desea una copia impresa de su manual del plan, llámenos al **800.303.9626 (TTY: 711)**.

Para los servicios cubiertos por proveedores de la red, no hay copagos, coseguros ni deducibles.



Sepa adónde ir para recibir atención médica

Consulta virtual a través de Express Care

Si no se siente bien, no es necesario que vaya al consultorio del médico. Puede ser atendido las 24 horas del día, los siete días de la semana. Atiéndase con un médico a través de su teléfono celular, tableta o computadora si tiene enfermedades comunes, tales como:

- ✓ Resfriados y gripe
- ✓ Alergias
- ✓ Erupciones cutáneas
- ✓ Otras necesidades de salud no urgentes

Puede obtener más información o programar una consulta de telesalud en nuestro sitio web metroplus.org/members/virtual-visit-telehealth o puede simplemente escanear este código:



Visita al consultorio - \$0

Su PCP puede hacer la mayor parte de lo que hace un centro de telesalud o de atención de urgencia. Por lo tanto, acuda a su PCP rápidamente por un problema urgente. Si recibe atención en otro lugar, programe una cita de seguimiento o para un examen general. Su PCP es la mejor opción y la más apropiada para muchos tipos de atención, tales como:

- ✓ Reposición de medicamentos
- ✓ Aplicación de inyecciones (vacunas contra la gripe, otras vacunas, etc.)
- ✓ Tratamiento de enfermedades prolongadas
- ✓ Servicios de atención preventiva
- ✓ Diseñar un plan para un estilo de vida más saludable
- ✓ Revisiones de rutina y exámenes físicos
- ✓ Asesoramiento para dejar de fumar

Llame al 911 en caso de emergencia médica. No conduzca.

Obtenga más información sobre los beneficios de transporte en metroplus.org/providers/provider-resources/forms-manuals-policies/transportation-benefit-guide.

Atención de urgencia

Cuando la situación no es de vida o muerte, pero requiere atención inmediata, los centros de atención de urgencia son una opción más rápida y conveniente. Visite **metroplus.org** para ver una lista completa de los proveedores de atención de urgencia de la red. Los miembros de MetroPlusHealth pueden recibir atención de urgencia en toda la Ciudad de Nueva York para ayudarles con:

✓ Una enfermedad repentina

✓ Una lesión

✓ Una enfermedad que requiere de atención de urgencia

✓ Una afección que no requiere de atención en la sala de emergencias

La atención de urgencia no reemplaza su relación con su PCP. Su médico de atención primaria necesita saber todo lo que está ocurriendo con su salud. La atención de urgencia trata problemas, tales como:

Cortes y heridas

Náuseas, vómitos, diarrea

Migrañas y dolores de cabeza

Problemas urinarios

Esguinces y distensiones musculares

Fracturas de huesos menores o dislocaciones

Quemaduras menores

Reacciones alérgicas y ataques de alergia

Resfriados, gripe, dolor de garganta

Niño con dolor de oído o infección de oído grave

Faringitis

Bronchitis

Ataques de asma

Posible exposición al VIH

La mayoría de los centros de atención de urgencia también pueden realizar pruebas y procedimientos de rutina, tales como análisis de sangre y radiografías.

Llame al 911 en caso de emergencia médica. No conduzca.

Obtenga más información sobre los beneficios de transporte en metroplus.org/providers/provider-resources/forms-manuals-policies/transportation-benefit-guide.

Sala de emergencias

Diríjase al hospital con sala de emergencias (emergency room, ER) más cercano o llame al 911 para que lo lleven allí en una situación extrema, por ejemplo si:

- ✓ Su vida está en peligro
- ✓ Usted no puede funcionar
- ✓ Sufre un dolor insoportable
- ✓ No responde a estímulos

Algunos problemas usuales que requieren la sala de emergencias son:

Toser o vomitar sangre	Hemorragia sin control de una herida
Huesos fracturados que sobresalen de la piel	Visión borrosa o cambios repentinos de la vista
Envenenamiento	Quemaduras graves
Dolor, sangrado o fiebre durante el embarazo	Dolor grave en el pecho o palpitaciones cardíacas
Dolor estomacal grave	Balbucesos
Desmayos, mareos	Crisis de salud conductual
Sobredosis de drogas	Dificultad respiratoria grave, problemas para respirar o pérdida del conocimiento

Es posible que quiera ir al hospital donde ve a su PCP o a donde su PCP trabaje.

Llame al 911 en caso de emergencia médica. No conduzca.

Obtenga más información sobre los beneficios de transporte en metroplus.org/providers/provider-resources/forms-manuals-policies/transportation-benefit-guide.

Más que un plan de salud

Hacemos mucho más que cubrir sus costos médicos. Desde el primer día, los miembros tienen acceso a estos servicios y recursos.

1

Portal para miembros

Puede hacer muchas cosas en nuestro sitio web:

- ✓ Solicitar formularios u otros materiales
- ✓ Actualizar su información personal
- ✓ Ver e imprimir su tarjeta de identificación de miembro
- ✓ Buscar proveedores, cambiar de médico
- ✓ La lista es casi interminable.

2

Virtual Express Care (telesalud)

Puede obtener más información o programar Virtual Express Care en nuestro sitio web en metroplus.org/members/virtual-visit-telehealth o escanee este código:



3

Administración de Atención

Nuestro Programa de Administración de Atención puede ayudarle a mantenerse saludable. Reciba apoyo cuando más lo necesita. Trabajamos con usted y con su médico para que reciba toda la ayuda adicional que necesita. Ayudamos con las dificultades que pueda tener y podemos recomendarle los recursos adecuados.

- ✓ Programas de compañeros
- ✓ Servicios sociales para afecciones prolongadas
- ✓ Eventos de la comunidad

4

Boletines informativos para miembros

Nuestros boletines informativos trimestrales le brindan noticias y consejos sobre cómo mantenerse saludable y cuidar a su familia. Encuéntrelos en línea en **metroplus.org/members/member-newsletters**.

5

Biblioteca sobre salud Good4You

Esta biblioteca incluye miles de temas sobre salud y bienestar. **Healthlibrary.metroplus.org** es un centro de compras integral de información médica detallada que incluye recetas saludables, videos e incluso un rastreador de signos de enfermedades o afecciones.

6

Recompensas para Miembros

Nuestro Programa de Recompensas para Miembros ayuda a los miembros a que participen en actividades específicas para estimular su salud, su calidad de vida y su bienestar. A medida que termina una actividad, usted gana recompensas. Los miembros registrados reciben una Tarjeta de recompensas de MetroPlus que se cargará con dólares de recompensa a medida que complete ciertas actividades saludables. Usted puede utilizar su tarjeta para comprar los artículos que quiera o necesite en miles de establecimientos de toda la Ciudad de Nueva York.

Cómo usar los recursos del plan

Directorio de proveedores

Nuestro *Directorio de proveedores* enumera a todos los proveedores en nuestra red. Encuentre sus nombres, ubicaciones, especialidades y los idiomas que hablan. Usted quiere encontrar al médico adecuado cuando lo necesita.

En línea

Visite nuestro sitio de Servicios al Miembro:

- ✓ Herramienta interactiva para encontrar un médico
- ✓ Descargar o ver el Directorio de proveedores
- ✓ Ver su plan Medicaid Managed Care
- ✓ Descargar o ver materiales para miembros



metroplus.org

Teléfono

El departamento de Servicios al Miembro puede ayudarle a encontrar un proveedor o a responder todas sus preguntas. Pueden enviarle una copia impresa del Directorio de proveedores sin cargo. Llame al: **800.303.9626 (TTY: 711)**



Manual del miembro

Su *Manual del miembro* contiene información importante sobre sus servicios cubiertos y cómo funciona su plan. Vaya a:

Medicaid

metroplus.org/plans/individual-family/medicaid-managed-care/details/#plan-materials

Partnership in Care

metroplus.org/plans/other-plans/nyc-care/partnership-in-care-pic-hiv-ecomm-details/#important-notice

Enhanced (HARP)

metroplus.org/plans/other-plans/enhanced-harp-plan/enhanced-harp-plan-details/#plan-materials

Si desea una copia impresa de su manual del plan o los anexos del manual, llámenos al **800.303.9626 (TTY: 711)**.



Cómo ponerse en contacto

Para ayudarle a administrar su plan, también puede encontrar una lista completa de recursos gratuitos y de bajo costo en cualquiera de los sitios web mencionados anteriormente.

Glosario

Términos que debe conocer

Reclamación: Similar a una factura que le presenta su proveedor de atención médica después de que le haya prestado los servicios médicos.

Paquete de beneficios: los servicios cubiertos por su plan.

Fecha de entrada en vigencia de la inscripción: Cuando se una a nuestro plan, le enviaremos un paquete de bienvenida que incluirá un aviso con la fecha de entrada en vigencia de la inscripción. Por lo general, esta fecha es el primer día del mes en que se convierte en miembro y comienza a recibir los servicios cubiertos.

Red: Todos los médicos, hospitales y demás proveedores de atención médica que trabajan con MetroPlusHealth. Debe usar la red para toda la atención que no sea de emergencia.

Desafiliación: Cuando usted finaliza su membresía en nuestro plan. Sucede a fin de mes.

Proveedor de Atención Primaria (PCP): Un médico, doctor, enfermero especializado, asistente médico o enfermero que brinda atención o le ayuda a acceder a una amplia gama de servicios de atención médica.

MetroPlusHealth está en su vecindario

✓ Ferias de salud

✓ Eventos en días festivos

✓ Ferias escolares para el inicio de clases

✓ Obsequios de pavos y juguetes

¿Tiene preguntas?

Visite una oficina comunitaria para hablar con el personal de MetroPlusHealth. Reciba la atención que necesita en persona.

MetroPlus Health Plan, Inc.
50 Water Street, 7th Floor
New York, NY 10004

 metroplus.org

 **800.303.9626 (TTY: 711)**

Visítenos para obtener más información:
metroplus.org/in-your-community/locations



Department
of Health | Medicaid

✓ MetroPlusHealth

Apple® es una marca registrada de Apple Inc. Google Play™ es una marca de Google LLC.

ATENCIÓN: Dispone de servicios de asistencia lingüística y otras ayudas, gratis. Llame al 1-800-303-9626 (TTY: 711).

ATTENTION: Language assistance services and other aids, free of charge, are available to you. Call 1-800-303-9626 (TTY: 711).

注意：如果 您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-303-9626 (TTY: 711)。

MBR 26.038es (6.1 GL)