



Amerigroup District of Columbia, Inc. Alliance

Manual del inscrito



This program is funded in part by the Government of the District of Columbia Department of Health Care Finance.

Amerigroup District of Columbia, Inc.

Puede llamarnos las 24 horas, los 7 días de la semana, o puede visitar nuestra oficina de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. hora del Este. Para obtener indicaciones sobre cómo puede visitarnos, llame al 800-600-4441 (TTY 711).

Oficina de Washington DC

609 H Street NE, Ste. 200
Washington, DC 20002

Horario de atención: de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. hora del Este
800-600-4441 (TTY 711)

English

“If you do not speak and/or read English, please call 800-600-4441 (TTY 711) between Monday through Friday from 8:00 a.m. to 6:00 p.m. Eastern time. A representative will assist you.”

Spanish

“Si usted no habla ni lee inglés, llame al 800-600-4441 (TTY 711) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. hora del Este. Un representante le ayudará”

Vietnamese

“Nếu quý vị không nói và/hoặc đọc Tiếng Anh, vui lòng gọi 800-600-4441 (TTY 711) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu từ 8:00 giờ sáng đến 6:00 giờ tối, giờ miền Đông. Một đại diện sẽ hỗ trợ quý vị.”

Korean

“영어를 구사하지 못하시거나 읽지 못하시는 경우 800-600-4441 (TTY 711)번으로 월요일-금요일 동부 시간으로 오전 8:00시에서 오후 6:00시까지 연락해 주십시오. 담당자가 도와드릴 것입니다.”

French

“ Si vous ne parlez pas et/ou ne lisez pas l’anglais, veuillez appeler 800-600-4441 (TTY 711) du lundi au vendredi de 8:00 a.m. à 6:00 p.m., heure de l’Est. Un agent vous aidera. “

Arabic

“إذا كنت لا تتحدث و/أو تقرأ الإنكليزية، فيرجى الاتصال على الرقم (TTY 711) 800-600-4441 من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8:00 صباحًا وحتى الساعة 6:00 مساءً بالتوقيت الشرقي. وسوف يساعدك ممثل.”

Amharic

“እንግሊዘኛ የማይናገሩ እና/ወይም የማያነቡ ከሆነ፣ እባክዎ ወደ 800-600-4441 (TTY 711) ከሰኞ እስከ አርብ ከ8:00 ኤኤም እስከ 6:00 ፒኤም በምስራቃዊያን ሰዓት አቆጣጠር ይደውሉ። ተወካይ ለእርስዎ እገዛ ያደርጋሉ።”

Mandarin/Chinese Simplified

[如果您不会说和/或读英语，请致电 800-600-4441 (TTY 711)，服务时间：东部时间周一至周五 8:00 a.m.-6:00 p.m.。我们的服务代表将为您提供协助。]

Russian

«Если вы не говорите и/или не читаете по-английски, пожалуйста, позвоните по номеру 800-600-4441 (TTY: 711) с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00 по восточному времени. Наш представитель поможет вам»

Burmese

“အကယ်၍ သင် အင်္ဂလိပ်စကားပြောခြင်း သို့မဟုတ် စာဖတ်ခြင်းမရှိပါက၊ ကေးဇူးပြု၍ တနင်္လာနေ့မှ သောကြာနေ့အကြား မနက် 8:00 နာရီမှ ညနေ 6:00 နာရီ (အရှေ့စံတော်ချိန်) တွင် 800-600-4441 (TTY 711) သို့ခေါ်ဆိုနိုင်ပါသည်။ ကိုယ်စားလှယ်တစ်ဦးသည် သသင့်အား အကူအညီပေးပါမည်”

Cantonese/Chinese Traditional

[如果您不會說和/或讀英語，請致電 800-600-4441 (TTY 711)，服務時間：東部時間週一至週五8:00 a.m.-6:00 p.m.。我們的服務代表將為您提供協助。]

Farsi

«اگر نمی‌توانید به انگلیسی صحبت کنید و/یا بخوانید، لطفاً با شماره 800-600-4441 (TTY 711) از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8:00 صبح تا 6:00 بعداز ظهر به زمان شرقی تماس بگیرید. یک نماینده به شما کمک خواهد کرد.»

Polish

Jeśli nie potrafisz mówić i/lub czytać po angielsku, zadzwoń pod numer 800-600-4441 (TTY 711) od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 a.m. do 6:00 p.m. czasu wschodniego. Przedstawiciel udzieli Ci pomocy.

Portuguese

“Caso não seja capaz de falar e/ou ler em inglês, telefone para o número 800-600-4441 (TTY 711) de segunda a sexta-feira, das 8:00 a.m. às 6:00 p.m., ET. Teremos um assistente disponível para lhe prestar apoio.”

Punjabi

“ਜੇ ਤੁਸਾਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਨਹੀਂ ਬੋਲਦੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਪੜ੍ਹਦੇ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਵਿਚਕਾਰ ਈਸਟਰਨ ਸਮੇਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸਵੇਰੇ 8:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੱਕ 800-600-4441 (TTY 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਇੱਕ ਨੁਮਾਇੰਦਾ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ।”

Haitian Creole

“Si ou pa pale oubyen li anglè, tanpri rele 800-600-4441 (TTY 711) de lundì a vendredi de 8:00 a.m a 6:00 p.m lé de lest. Youn reprezantan ap ede'w.”

Hindi

यदि आप अंग्रेज़ी नहीं बोलते हैं और/या पढ़ते नहीं हैं, तो कृपया 800-600-4441 (TTY 711) पर सोमवार से शुक्रवार के बीच ईस्टर्न समय के अनुसार सुबह 8:00 बजे से शाम 6:00 बजे तक कॉल करें। एक प्रतिनिधि आपकी मदद करेगा।

Somali

“Haddii aanad ku hadlin iyo/ama akhriyin Ingiriisiga, fadlan soo wac 800-600-4441 (TTY 711) inta u dhaxaysa Isniinta ilaa Jimcaha laga bilaabo 8:00 subaxnimo ilaa 6:00 fiidnimo Wakhtiga bariga. Wakiil ayaa ku caawin doona.”

Hmong

“Yog tias koj tsis paub hais thiab/los sis nyeem ntawv Askiv, thov hu rau 800-600-4441 (TTY 711) nyob rau Hnub Monday txog Hnub Friday thaum 8:00 teev sawv ntxov txog 6:00 teev tsaus ntuj raws lub sij hawm Sab Hnub Tuaj. Yuav muaj ib tug neeg sawv cev los pab koj.”

Italian

“Se non parlate e/o non leggete l’inglese, chiamate il numero 800-600-4441 (TTY 711) dal lunedì al venerdì dalle 8:00 a.m. alle 6:00 p.m. EST. Un rappresentante Vi assisterà.”

Tagalog

“Kung hindi ka nagsasalita at/o nagbabasa ng Ingles, mangyaring tumawag sa 800-600-4441 (TTY 711) sa pagitan ng Lunes hanggang Biyernes mula 8:00 a.m. hanggang 6:00 p.m. oras sa Silangan. Isang kinatawan ang tutulong sa iyo.”

Japanese

[英語がわからない場合は、月曜から金曜の8:00 a.m.-6:00 p.m.（東部標準時）の間に800-600-4441（TTY 711）までお電話ください。担当者がサポートいたします。

Números de teléfono importantes

Si tiene preguntas sobre su Organización de Atención Administrada (MCO):	Servicios para Inscritos	800-600-4441 (número gratuito)	Las 24 horas, los 7 días de la semana
	TTY/TDD de Servicios para Inscritos	711 (número gratuito)	Las 24 horas, los 7 días de la semana
Si necesita atención después de que haya cerrado el consultorio de su médico:	Línea de Ayuda de Enfermería	800-600-4441 (número gratuito)	Las 24 horas, los 7 días de la semana
	TTY/TDD de la Línea de Ayuda de Enfermería	711 (número gratuito)	Las 24 horas, los 7 días de la semana
Si necesita consultar a un médico dentro de un plazo de 24 horas (“atención de urgencia”):	El consultorio de su <u>médico de atención primaria (PCP)</u>	(complete aquí la información de su PCP)	
	Línea de Ayuda de Enfermería	800-600-4441 (número gratuito)	Las 24 horas, los 7 días de la semana
Si necesita transporte para asistir a una cita:	Servicios para Inscritos	Medical Transportation Management (MTM) Las 24 horas, los 7 días de la semana 888-828-1081 (TTY 711) (número gratuito)	
Si necesita cuidado de salud mental o tiene una pregunta sobre salud mental:	El consultorio de su <u>PCP</u>	(complete aquí la información de su PCP)	
	Línea de Ayuda de Enfermería	800-600-4441 (TTY 711) (número gratuito)	Las 24 horas, los 7 días de la semana
	Línea directa del Departamento de Salud Mental de D.C.	1 (888) 793-4357	Las 24 horas, los 7 días de la semana
Si necesita a alguien que hable su idioma o tiene dificultades de audición:	Servicios para Inscritos	800-600-4441 (número gratuito)	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. hora del Este
	TTY/TDD de Servicios para Inscritos	711 (número gratuito)	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. hora del Este
Preguntas sobre servicios dentales:	Avesis	833-554-1012	De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. hora del Este
Preguntas sobre servicios de la visión:	Avesis	833-554-1012	De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. hora del Este
EN CASO DE EMERGENCIA, LLAME AL 911 O VAYA A LA SALA DE EMERGENCIA MÁS CERCANA			

Información personal

Mi número de identificación de Alliance:

Mi proveedor de atención primaria (PCP):

Dirección de mi proveedor de atención primaria (PCP):

Teléfono de mi proveedor de atención primaria (PCP):

Nombre de mi proveedor de servicios dentales primario (PDP):

Dirección de mi proveedor de servicios dentales primario (PDP):

Mi proveedor de servicios dentales primario (PDP):

Índice

Números de teléfono importantes.....	5
Le damos la bienvenida a Amerigroup DC	10
Acerca de esta Organización de Atención Administrada (MCO).....	10
Cómo puede ayudarle este Manual del inscrito	10
Sus derechos	11
Sus responsabilidades	12
Su tarjeta de identificación del inscrito	13
Su proveedor de atención primaria (PCP)	14
¿Qué es un PCP?.....	14
¿Cómo elegir su PCP?	14
¿Cómo cambiar de PCP?	15
Proveedor de servicios dentales primario (PDP)	15
¿Qué es un PDP?.....	15
¿Cómo elegir su PDP?	15
¿Cómo cambiar de PDP?	16
Atención de rutina, atención de urgencia y atención de emergencia	17
Atención de rutina.....	17
Atención de urgencia	17
Atención de emergencia (Qué debe hacer si tiene una emergencia)	17
La atención cuando se encuentra de viaje	18
Proveedores dentro y fuera de la red	18
Cómo programar una cita.....	19
Cómo programar una cita con su PCP o PDP.....	19
Cómo cambiar o cancelar una cita	19
Cómo obtener cuidado cuándo está cerrado el consultorio de su PCP o PDP.....	20
Tiempos de espera para obtener citas	20
Servicios de apoyo	21
Servicios de transporte.....	21
Servicios si no habla inglés muy bien.....	21
Servicios si tiene dificultades auditivas o visuales	22

Cuidado especializado y referencias.....	22
Como obtener cuidado especializado (¿Qué es una “referencia”?)	22
Servicios de autorreferencia.....	22
Servicios de control de natalidad y otros servicios de planificación familiar.....	23
Servicios de farmacia y medicamentos recetados.....	24
Manejo de enfermedades	25
Programas de coordinación de cuidado y administración de casos	25
Servicios para evitar que se enferme.....	26
Recomendaciones para los chequeos (“pruebas de detección”)	26
Cómo mantenerse saludable	26
Vacunas.....	26
Embarazo - Tener un bebé.....	26
Antes y después de tener un bebé	27
Sus beneficios de salud	28
Servicios de cubiertos por Amerigroup DC.....	28
Servicios NO cubiertos por Amerigroup DC.....	30
Otra información importante	31
¿Qué sucede si me mudo?.....	31
¿Qué sucede si tengo un bebé?	31
¿Qué sucede si adopto un niño?.....	31
¿Qué debo hacer si muere un miembro de mi familia?	31
¿Cómo cambio de Organización de Atención Administrada (MCO)?	31
¿Qué sucede si recibo una factura por un servicio cubierto?.....	32
Cómo pagar servicios no cubiertos	32
Directiva anticipada	32
Información especial sobre cómo les pagamos a sus médicos	33
Fraude	33
Reclamos, apelaciones y audiencias imparciales.....	33
Reclamos.....	33
Apelaciones.....	34
Audiencias imparciales	34
Proceso acelerado (de emergencia) de apelaciones y reclamos.....	35

Sus derechos durante el proceso de reclamos, apelaciones y audiencias imparciales	36
Aviso de Prácticas de Privacidad.....	37
La Oficina del Defensor de Cuidado Médico y de la Declaración de derechos.....	42
Definiciones.....	43

Le damos la bienvenida a Amerigroup DC

Gracias por elegir a Amerigroup District of Columbia, Inc. como su plan médico. Nos sentimos orgullosos de prestar servicios a los inscritos del programa Alianza de Cuidado Médico de D.C.

Este manual del inscrito contiene información importante acerca de Amerigroup DC y acerca de cómo funciona su plan médico. Léalo detenidamente. Como inscrito de Amerigroup DC, tiene todos sus beneficios de salud regulares, como pruebas de detección preventivas, chequeos, medicamentos y atención de emergencia, además de beneficios adicionales para ayudarle a llevar una vida saludable y sentirse lo mejor posible.

Todos los meses, organizaremos una orientación para nuevos inscritos. Esta es otra forma en la que puede obtener más información sobre sus beneficios de Amerigroup DC. Durante la orientación, también puede hablar con un miembro de nuestro equipo para que responda sus preguntas. ¿Necesita hablar con nosotros de inmediato? Estamos a un clic o una llamada de distancia. Inicie sesión en su cuenta o regístrese en línea en myamerigroup.com/DC. Envíenos un mensaje seguro o programe una llamada. O comuníquese con nuestro equipo de Servicios para Inscritos llamando al 800-600-4441 (TTY 711) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. hora del Este. Estamos aquí para ayudarle en cada paso de este proceso.

Acerca de esta Organización de Atención Administrada (MCO)

A veces, las palabras utilizadas en el cuidado de salud y por su médico pueden ser difíciles de entender. Amerigroup DC es un plan de atención administrada pagado por District of Columbia para ayudarle a obtener cuidado médico. En este manual, le informaremos cómo funciona Amerigroup DC, cómo encontrar médicos, cómo comunicarse con nosotros y qué pagamos. En la sección Definiciones, al final de este manual, explicamos estas palabras.

Si tiene preguntas sobre la información incluida en este manual o si tiene otras preguntas sobre Amerigroup DC, puede llamar a Servicios para Inscritos de Amerigroup DC al 800-600-4441 (TTY 711) o visitar myamerigroup.com/DC, y haremos lo posible por ayudarle.

Cómo puede ayudarle este Manual del inscrito

En este manual del inscrito, se le informa:

- Cómo acceder al cuidado médico
- Sus servicios cubiertos
- Los servicios NO cubiertos
- Cómo elegir a su proveedor de atención primaria y a su proveedor de servicios dentales primario (su PCP o su PDP)
- Qué debe hacer si se enferma
- Qué debe hacer si tiene un reclamo o desea cambiar (apelar) una decisión que tomó Amerigroup DC

Este manual del inscrito le proporciona información básica acerca de cómo funciona Amerigroup DC. Llame a Servicios para Inscritos de Amerigroup DC en cualquier momento, las 24 horas, los 7 días de la semana, si tiene alguna pregunta.

Sus derechos

- Saber que, cuando habla con sus médicos y otros proveedores, esas conversaciones son privadas
- Recibir una explicación de las enfermedades o tratamientos en un idioma que usted pueda entender
- Participar en las decisiones sobre su cuidado, incluido el derecho a rechazar el tratamiento
- Recibir una explicación completa, clara y entendible de las opciones de tratamiento y los riesgos de cada opción para que pueda tomar una decisión informada
- Rechazar un tratamiento o cuidado
- No sufrir ninguna forma de restricción o reclusión que se utilice como método de coacción, sanción, conveniencia o represalia
- Poder ver y recibir una copia de sus registros médicos y solicitar una enmienda o un cambio si tuvieran información incorrecta
- Recibir acceso a servicios médicos que estén disponibles y sean accesibles para usted de manera oportuna
- Elegir un PCP/PDP elegible dentro de la red de Amerigroup DC y cambiar de PCP/PDP
- Presentar un reclamo acerca del cuidado que le proporcionaron y recibir una respuesta
- Solicitar una apelación o una audiencia imparcial si considera que Amerigroup DC estaba equivocado al denegar, reducir o suspender un servicio o artículo
- Recibir servicios y suministros de planificación familiar de un proveedor que usted elija
- Obtener cuidado médico sin demoras innecesarias
- Recibir una segunda opinión de un profesional médico calificado dentro de la red o, si fuera necesario, fuera de la red, sin costo para usted
- Recibir información sobre las directivas anticipadas y elegir no recibir o no continuar con cualquier tratamiento de soporte vital.
- Recibir una copia del Manual del inscrito y del Directorio de proveedores de Amerigroup DC
- Continuar el tratamiento que está recibiendo actualmente hasta que tenga un nuevo plan de tratamiento
- Recibir servicios de interpretación y traducción sin cargo
- Rechazar servicios de interpretación oral
- Recibir servicios de transporte sin cargo
- Obtener una explicación de los procedimientos de autorización previa
- Recibir información sobre la situación financiera de Amerigroup DC y sobre cualquier forma especial en que les pagamos a nuestros médicos
- Obtener resúmenes de las encuestas de satisfacción del cliente
- Recibir la política de “dispensar como está escrito” de Amerigroup DC para los medicamentos recetados

- Recibir una lista de todos los medicamentos cubiertos
- Ser tratado con el debido respeto y consideración por su dignidad y derecho a la privacidad.

Sus responsabilidades


- Tratar a aquellos que le proporcionan cuidado con respeto y dignidad
- Respetar las normas del Programa de Atención Administrada de DC Medicaid y Amerigroup DC
- Seguir las instrucciones que recibe de sus médicos y otros proveedores
- Asistir a las citas programadas
- Informar a su médico con, al menos, 24 horas de anticipación si debe cancelar
- Pedir más explicaciones si no entiende las instrucciones de su médico
- Ir a la sala de emergencia solo si tiene una emergencia médica
- Informar a su PCP/PDP acerca de cualquier problema médico o personal que podría afectar su salud
- Informar a la Administración de Seguridad Económica (ESA) y a Amerigroup DC si usted o un familiar inscrito tienen otro seguro médico o si hubo un cambio en su dirección o número de teléfono
- Informar a la ESA y a Amerigroup DC si ha habido un cambio en su familia (por ejemplo, muertes, nacimientos, etc.)
- Tratar de entender sus problemas de salud y participar en el desarrollo de objetivos para el tratamiento
- Ayudar a su médico a obtener los registros médicos de proveedores que lo han tratado anteriormente
- Informar a Amerigroup DC si sufrió una lesión como resultado de un accidente o en el trabajo

Su tarjeta de identificación del inscrito



Una vez que se le asigne un proveedor de atención primaria (PCP), le enviaremos por correo una tarjeta de identificación del inscrito. Esta tarjeta les permite a sus médicos, hospitales, farmacias y demás saber que usted está inscrito en Amerigroup DC. Asegúrese de que la información en su tarjeta de identificación del inscrito sea correcta. Si tiene algún problema o si ha perdido su tarjeta, llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711). Cada inscrito de Amerigroup DC tiene su propia tarjeta. Sus hijos también tendrán sus propias tarjetas. Debe guardar las tarjetas de sus hijos para que no se pierdan. Es un delito permitir que otra persona use su tarjeta de identificación del inscrito.

Así se ve su tarjeta de identificación del inscrito:

Frente de la tarjeta

 District of Columbia	Effective Date: Date of Birth: Amerigroup DC #: 123456789
myamerigroup.com/DC Enrollee Name: JOHN Q SAMPLE DC Healthcare Alliance Program Number: Primary Care Provider (PCP): PCP Telephone #: Primary Dental Provider (PDP): PDP Telephone #: Vision: 833-554-1012 Dental: 833-554-1012 Pharmacy: RxBIN: 020107; RxPCN: FC; RxGRP: RX8489	

Dorso de la tarjeta

Keep this card with you at all times Call 911 if you think you have a medical emergency Enrollee Services/24-hour Nurse HelpLine: 800-600-4441 (TTY 711) Behavioral Health Crisis Line: 844-405-4300 (TTY 711) Pharmacy Enrollee Services: 833-214-3604 Transportation Services: 888-828-1081 (TTY 711) Economic Security Administration (ESA): 202-727-5355 PROVIDERS: Certain services must be preauthorized. Care that is not preauthorized may not be covered. For preauthorization/billing information, call 800-454-3730 . For preauthorization of medications, call 800-454-3730 . SUBMIT MEDICAL CLAIMS TO: AMERIGROUP DC P.O. BOX 61010 VIRGINIA BEACH, VA 23466-1010	
 Department of Health Care Finance	 GOVERNMENT OF THE DISTRICT OF COLUMBIA DC MURIEL BOWSER, MAYOR
This program is funded in part by the Government of the District of Columbia Department of Health Care Finance.	Amerigroup complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex.
DC01 04/23	

Recuerde llevar siempre con usted su tarjeta de identificación del inscrito y una identificación con fotografía. Muestre siempre su tarjeta antes de recibir cualquier cuidado médico u obtener medicamentos en una farmacia.

Su proveedor de atención primaria (PCP)

¿Qué es un PCP?

Ahora que está inscrito en Amerigroup DC, su PCP les ayudará a usted y a su familia a obtener el cuidado médico que necesitan.

Cuando necesite recibir atención, es importante que primero llame a su PCP. Si usted tenía un PCP antes de ser asignado a Amerigroup DC, llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711). Podemos ayudarle a mantener ese PCP si así lo desea.

¿Cómo elegir su PCP?

1. Elija un PCP cuando se inscriba en Amerigroup DC. Esa persona será su PCP mientras esté inscrito en Amerigroup DC.
 - Si su PCP actual es un proveedor de la red de Amerigroup DC, puede continuar atendiéndose con ese médico.
 - Si no tiene un PCP, puede elegir de una lista de médicos en nuestro Directorio de proveedores o en myamerigroup.com/DC.
 - Llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711) si necesita ayuda para elegir un médico.
 - Si no elige un PCP dentro de los primeros 10 días después de ingresar a Amerigroup DC, elegiremos un médico por usted. Si no le gusta el PCP que elegimos para usted, puede cambiar de PCP. Llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711) para cambiar de PCP.
 - Amerigroup DC le enviará una tarjeta de identificación del inscrito. En su tarjeta figurarán el nombre y el número de teléfono de su PCP.
2. Elija un PCP para cada familiar inscrito en Amerigroup DC. Su PCP puede ser uno de los siguientes:
 - Médico generalista y de familia (por lo general, puede atender a toda la familia)
 - Médico especialista en medicina interna (por lo general, atiende solo a adultos y a niños a partir de los 14 años)
 - Ginecólogo obstetra (se especializa en la salud de la mujer y la atención de la maternidad)
 - Si tiene necesidades de cuidado médico especiales, puede elegir a un especialista como su PCP.
3. Cuando elija a su PCP, tenga en cuenta lo siguiente:
 - Elija un médico que se encuentre cerca de su casa o trabajo.
 - No todos los médicos pueden enviar pacientes a todos los hospitales. Elija un médico que pueda enviarlo al hospital que usted quiera.

- En ocasiones, el PCP que elija no podrá aceptar pacientes nuevos. Nuestro Directorio de proveedores indica a qué hospitales puede enviarlo un PCP. También puede comunicarse con Servicios para Inscritos para obtener ayuda.
- Le informaremos si necesita elegir un médico diferente.

¿Cómo cambiar de PCP?

Puede cambiar de PCP en cualquier momento. Si necesita ayuda para elegir un nuevo PCP, Servicios para Inscritos puede ayudarle. Simplemente elija un nuevo PCP del Directorio de proveedores. Llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711) una vez que haya seleccionado un nuevo PCP.

Proveedor de servicios dentales primario (PDP)

¿Qué es un PDP?

Ahora que está inscrito en Amerigroup DC, su PDP les ayudará a usted y a su familia a obtener el cuidado médico que necesitan.

Cuando necesite recibir atención, es importante que primero llame a su PDP. Si usted tenía un dentista antes de ser asignado a Amerigroup DC, llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711). Podemos ayudarle a mantener ese dentista si así lo desea.

¿Cómo elegir su PDP?

1. Elija un PDP cuando se inscriba en Amerigroup DC. Esa persona será su PDP mientras esté inscrito en Amerigroup DC.
 - Si su PDP actual es un proveedor de la red de Amerigroup DC, puede continuar atendiéndose con ese dentista.
 - Si no tiene un PDP, puede elegir de una lista de dentistas en nuestro Directorio de proveedores o en myamerigroup.com/DC.
 - Llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711) si necesita ayuda para elegir un dentista.
 - Si no elige un PDP dentro de los primeros 10 días después de ingresar a nuestro plan, elegiremos un dentista por usted. Si no le gusta el PDP que elegimos para usted, puede cambiar de PDP. Llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711) para cambiar de PDP.
 - Amerigroup DC le enviará una tarjeta de identificación del inscrito. En su tarjeta figurarán el nombre y el número de teléfono de su PDP.
2. Elija un PDP para cada familiar inscrito en nuestro plan. Su PDP puede ser uno de los siguientes:
 - Dentista general y de familia (por lo general, puede atender a toda la familia)

3. Cuando elija a su PDP, tenga en cuenta lo siguiente:
 - Nuestro Directorio de proveedores indica a qué hospitales puede enviarlo un PDP. También puede comunicarse con Servicios para Inscritos para obtener ayuda.
 - En ocasiones, el PDP que elija no podrá aceptar pacientes nuevos. Le informaremos si necesita elegir un dentista diferente.

¿Cómo cambiar de PDP?

Puede cambiar de PDP en cualquier momento. Simplemente elija un nuevo PDP del Directorio de proveedores. Si necesita ayuda para elegir un nuevo PDP, Servicios para Inscritos puede ayudarle. Llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711) una vez que haya seleccionado un nuevo PDP.

Atención de rutina, atención de urgencia y atención de emergencia

Existen tres (3) tipos de cuidado médico que podría necesitar: de rutina, de urgencia y de emergencia.

Atención de rutina

La atención de rutina es la atención regular que recibe de su PCP. La atención de rutina también es la atención que recibe de otros médicos a los que lo manda su PCP. La atención de rutina puede incluir chequeos, exámenes físicos, exámenes médicos de diagnóstico y atención para problemas de salud como diabetes, hipertensión y asma. Si necesita atención de rutina, llame al consultorio de su PCP y solicite una cita.

Atención de urgencia

La atención de urgencia es el cuidado médico que necesita dentro de un plazo de 24 horas, pero no de manera inmediata. Estos son algunos problemas que necesitan atención de urgencia:

- Vómitos
- Dolores de cabeza
- Abuso de sustancias
- Quemaduras o cortes menores
- Dolor de garganta
- Salud mental
- Dolores de oído
- Esguinces/
distensiones musculares
- Fiebre superior a 101 grados Fahrenheit

Si necesita atención de urgencia, llame al consultorio de su PCP. Si el consultorio de su PCP está cerrado, deje un mensaje con la persona que atiende el teléfono cuando el consultorio está cerrado. Luego llame a la Línea de Ayuda de Enfermería al 800-600-4441 (TTY 711). El personal de enfermería le ayudará a decidir si necesita ir al médico de inmediato. El personal de enfermería le informará cómo obtener atención. No tiene que ir a la sala de emergencia ni usar una ambulancia para atención de urgencia o de rutina.

Atención de emergencia (Qué debe hacer si tiene una emergencia)

La atención de emergencia es el cuidado médico que necesita de inmediato para una lesión o enfermedad grave y repentina (a veces, mortal). Usted tiene derecho a usar cualquier hospital para obtener servicios de atención de emergencia. No se requiere autorización previa para los servicios de atención de emergencia.

- Dificultad para respirar
- Pérdida del conocimiento
- Quemaduras graves
- Dolores en el pecho
- Sangrado profuso que no se detiene
- Sacudidas, llamadas convulsiones
- Dolor que empeora

QUÉ DEBE HACER SI TIENE UNA EMERGENCIA

- 1. Llame al 9-1-1 o vaya a la sala de emergencia (ER) más cercana.**
- 2. En la sala de emergencia, muestre su tarjeta de identificación del inscrito de Amerigroup DC.**
- 3. Llame a su PCP tan pronto como pueda.**

La atención cuando se encuentra de viaje

Cuando está de viaje y necesita consultar a un médico u obtener medicamentos:

Atención de rutina

Debe llamarnos y preguntarnos si pagaremos para que consulte a un médico u otro proveedor cuando esté de viaje porque los médicos que no se encuentran en District of Columbia no son parte de Amerigroup DC. Si Amerigroup DC no autoriza la atención antes de que la reciba, deberá pagarla usted mismo. Si necesita medicamentos de un médico mientras se encuentra de viaje, llame a su PCP. Llame a la Línea de Ayuda de Enfermería al 800-600-4441 (TTY 711) si necesita ayuda.

Atención de urgencia

Debe llamar a su PCP. Si el consultorio de su PCP está cerrado, llame a la Línea de Ayuda de Enfermería al 800-600-4441 (TTY 711). El personal de enfermería le ayudará a decidir si necesita ir al médico de inmediato. El personal de enfermería podrá informarle cómo obtener atención. No tiene que ir a la sala de emergencia ni usar una ambulancia para atención de urgencia o de rutina.

Atención de emergencia

Si tiene una emergencia, incluida una emergencia de salud mental o por consumo de alcohol u otras drogas, vaya a la sala de emergencia (ER) más cercana para recibir atención de inmediato. Si va a la sala de emergencia, debe pedirle al personal de la ER que llame a su PCP. Si va a la sala de emergencia, debe llamar a Servicios para Inscritos tan pronto como sea posible.

No se requiere autorización previa para los servicios de atención de emergencia.

Proveedores dentro y fuera de la red

Amerigroup DC pagará por su cuidado cuando visite a uno de nuestros médicos u otros proveedores de cuidados médicos. A estos médicos y otros proveedores de cuidados médicos los llamamos proveedores “de la red”. Un médico o proveedor que no pertenece a nuestro plan se llama proveedor “fuera de la red”. Puede encontrar todos estos médicos “dentro de la red” en el Directorio de proveedores.

Si usted visita un médico, hospital o laboratorio “fuera de la red”, es posible que deba pagar por su atención. No tendrá que pagar si nos preguntó antes y nosotros le dijimos, generalmente por escrito, que podía hacerlo. A esto lo llamamos “autorización previa”.

Autorización previa (PA) se refiere a la aprobación para un servicio de salud que habitualmente no está cubierto por Amerigroup DC. Usted debe obtener esta aprobación antes de recibir el servicio. No necesita una PA para recibir atención de emergencia. Llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711) para preguntar acerca de cómo obtener una PA.

Puede visitar al proveedor de planificación familiar que prefiera, incluso si este no pertenece a la red. No se requiere autorización previa. Consulte la página 23 para obtener más información sobre los Servicios de planificación familiar.

Amerigroup DC proveerá, de manera adecuada y oportuna, servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red aprobado si ningún proveedor dentro de la red puede prestar un servicio cubierto.

Cómo programar una cita

Cómo programar una cita con su PCP o PDP

- Tenga a mano su tarjeta de identificación del inscrito y lápiz y papel.
- Llame al consultorio de su PCP. Busque el número de teléfono de su PCP en el frente de su tarjeta de identificación del inscrito. También lo puede encontrar en su Directorio de proveedores o en línea en myamerigroup.com/DC.
- Dígame a la persona que conteste la llamada que usted es un inscrito de Amerigroup DC. Dígame que desea programar una cita con su PCP.
- Dígame por qué necesita una cita. Por ejemplo:
 - a. Usted se siente enfermo
 - b. Usted se lesionó o tuvo un accidente
 - c. Usted necesita un chequeo o cuidado de seguimiento
- Tome nota de la fecha y hora de su cita.
- Asista puntualmente a su cita y lleve con usted su tarjeta de identificación del inscrito y una identificación con fotografía.
- Si necesita ayuda para programar una cita, llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711).

Cómo cambiar o cancelar una cita

- Es muy importante que asista a su cita y que lo haga de manera puntual.
- Si usted necesita cambiar o cancelar su cita, llame al médico, al menos, 24 horas antes de la cita.
- En el caso de ciertas citas, es posible que deba llamar más de 24 horas antes si desea cancelar.
- Si no asiste a su cita, o si llega tarde, su médico podría decidir que usted ya no puede continuar siendo su paciente.

Cómo obtener cuidado cuándo está cerrado el consultorio de su PCP o PDP

Si necesita hablar con su PCP o PDP cuando el consultorio está cerrado, llame al consultorio de su PCP o PDP y deje un mensaje que incluya su número de teléfono con la persona que atienda la llamada. Le devolverán la llamada tan pronto como sea posible. Si tiene una emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de emergencia. También puede llamar a la Línea de Ayuda de Enfermería al 800-600-4441 (TTY 711) las 24 horas.

Tiempos de espera para obtener citas

El consultorio de su médico debe darle una cita en un plazo de una determinada cantidad de días después de su llamada. Llame al 800-600-4441 (TTY 711) si no puede conseguir una cita durante estos plazos. La tabla a continuación muestra cuánto deberá esperar para conseguir una cita.

Tipo de visita	Su condición	Cuánto tiempo debe esperar para ver a su médico
Visita de urgencia	Está lesionado o enfermo, y necesita atención en un plazo de 24 horas para evitar que su condición empeore, pero no necesita consultar a un médico de inmediato. Algunos ejemplos incluyen cortes o quemaduras leves, dolores de cabeza, dolor de garganta o esguinces/distensiones musculares.	En un plazo de 24 horas
Visita de rutina	Tiene una enfermedad o lesión leve, o necesita un chequeo regular, pero no necesita una cita de urgencia.	En un plazo de 30 días
Visita de seguimiento	Necesita ver al médico después del tratamiento. Solo tiene que asegurarse de que está sanando bien.	En un plazo de 1 a 2 semanas, según el tipo de tratamiento
Visitas de bienestar para adultos	<ul style="list-style-type: none"> • Tiene su primera cita con un médico nuevo • Es el momento de realizarse un chequeo regular para adultos • Es el momento de realizarse un examen de próstata, un examen pélvico, una prueba de Papanicolaou o un examen de mamas 	En un plazo de 30 días, o antes si fuera necesario
Citas que no son de urgencia con especialistas (por referencia)	Su PCP lo refirió para ver a un especialista para una condición que no es de urgencia	En un plazo de 30 días

Servicios de apovo

Servicios de transporte

Se prestan servicios de transporte que no sean de emergencia para citas al médico y visitas a la farmacia.

- Llame a Medical Transportation Management (MTM) al 888-828-1081 para informarles la fecha y la hora en que necesita que lo recojan.
- Debe llamar, al menos dos días hábiles (sin incluir sábados y domingos) antes de su cita para obtener los servicios de transporte.
- Si usted necesita transporte a visitas de EPSDT o de urgencia, puede llamar el día antes de la cita para solicitar el transporte.
- Los tipos de transporte incluyen Uber, Lyft, autobuses, metro, cupones para pagar un taxi, vehículos para silla de ruedas y ambulancias. El tipo de transporte que recibe depende de sus necesidades médicas.
- Proporcione a MTM su identificación del inscrito, su número de teléfono y la dirección donde lo pueden recoger. Además, dígame el nombre, la dirección y el número de teléfono del centro médico/dental o del consultorio del médico al que va a visitar.

Amerigroup DC prestará servicio de transporte hacia y desde las citas con el médico que no están cubiertas por Amerigroup DC, pero que están cubiertas por DHCF u otras agencias del Distrito. Amerigroup DC también proveerá transporte de ida/vuelta a la mayoría de los servicios no cubiertos.

Servicios si no habla inglés muy bien

Servicios de interpretación

Amerigroup DC le proveerá de manera GRATUITA servicios de interpretación oral, incluso en el hospital.

Llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711) para obtener servicios de interpretación. Contáctenos antes de la cita con su médico si necesita servicios de interpretación.

Los servicios de interpretación, por lo general, se proveen de manera telefónica. Si necesita que un intérprete esté presente con usted en la cita con su médico, debe hacérselo saber en un plazo de 3 a 5 días, o 48 horas. Si se tratara de una situación única que requiera interpretación cara a cara, los inscritos o proveedores deben recibir la aprobación de Amerigroup DC mediante una autorización previa. Los inscritos y proveedores pueden comunicarse con nuestro equipo de Servicios para Inscritos para presentar la solicitud de autorización antes de la cita.

Servicios de traducción

Si recibe información de Amerigroup DC y la necesita traducida a otro idioma, llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711).

Servicios si tiene dificultades auditivas o visuales

Servicios de asistencia adicional para personas con deficiencia visual o de la audición

Si tiene dificultades auditivas, llame a Servicios para Inscritos al TTY 711. Llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711) si tiene dificultades visuales. Podemos proveerle información en una cinta de audio, en Braille o en letra de imprenta grande.

Cuidado especializado y referencias

Como obtener cuidado especializado (¿Qué es una “referencia”?)

Su proveedor de atención primaria (PCP) puede ocuparse de la mayoría de sus necesidades médicas, pero también es posible que usted necesite atención de otros tipos de proveedores. Ofrecemos servicios de muchos tipos de proveedores diferentes que proporcionan otros cuidados médicamente necesarios. Estos proveedores se llaman especialistas, porque están capacitados en un área especial de la medicina.

Estos son algunos ejemplos de especialistas:

- Alergistas (médicos que se ocupan de las alergias y el asma)
- Dermatólogos (médicos de la piel)
- Cardiólogos (médicos del corazón)
- Endocrinólogos (médicos que se ocupan de la tiroides y la diabetes)
- Podólogos (médicos de los pies)
- Oncólogos
- Obstetricia/ginecología (ginecólogo obstetra)

Si quiere ver a un especialista, pero Amerigroup DC se negó a pagar la visita, usted puede hacer lo siguiente:

- Programar una cita con otro médico de la red de Amerigroup DC y obtener una segunda opinión
- Apelar nuestra decisión (consulte la sección sobre Apelaciones en la página 34)
- Solicitar una audiencia imparcial (consulte la sección sobre Audiencias imparciales en la página 34)

Servicios de autorreferencia

Puede obtener ciertos servicios sin permiso previo de su PCP. Estos se llaman servicios de autorreferencia y se enumeran a continuación.

NO necesita referencia para lo siguiente:

- Ver a su PCP
- Recibir atención cuando tiene una emergencia
- Recibir servicios de su médico ginecólogo obstetra dentro de la red para servicios preventivos o de rutina (mujeres únicamente)
- Recibir servicios de planificación familiar
- Recibir servicios para infecciones de transmisión sexual (ITS)
- Recibir vacunas
- Visitar a un proveedor de servicios de visión dentro de la red

Servicios de control de natalidad y otros servicios de planificación familiar

Usted NO necesita una referencia para recibir servicios de control de natalidad y planificación familiar. Todos los servicios de control de natalidad y otros servicios de planificación familiar son confidenciales.

Usted puede recibir servicios de control de natalidad y otros servicios de planificación familiar de un médico de la red de proveedores de Amerigroup DC. No necesita una referencia para recibir estos servicios. Si usted elige un médico de servicios de planificación familiar que no sea su PCP, dígaselo a su PCP. Eso ayudará a que su PCP pueda proporcionarle un mejor cuidado. Hable con su PCP o llame a Servicios para Inscritos de Amerigroup DC al 800-600-4441 (TTY 711) para obtener más información sobre los servicios de control de natalidad y otros Servicios de planificación familiar.

Los servicios de planificación familiar incluyen:

- Pruebas de embarazo
- Consejería para la mujer y para la pareja
- Anticoncepción de rutina y de emergencia
- Consejería y vacunas
- Pruebas de detección para todas las infecciones de transmisión sexual
- Tratamiento para todas las infecciones de transmisión sexual
- Procedimientos de esterilización (debe tener al menos 21 años, y se requiere que firme un formulario 30 días antes del procedimiento)
- Pruebas de detección del VIH/SIDA y consejería

Los servicios de planificación familiar no incluyen lo siguiente:

- Estudios y procedimientos de rutina para la infertilidad
- Histerectomía para esterilización
- Reversión de esterilización voluntaria
- Tratamiento para el VIH/SIDA
- Abortos

Pruebas, consejería y tratamiento para el VIH/SIDA

Puede obtener pruebas y consejería para el VIH/SIDA:

- Cuando recibe servicios de planificación familiar
- A través de su PCP
- A través de un centro de pruebas y consejería para el VIH/SIDA

Para obtener información sobre a dónde puede ir para obtener pruebas y consejería para el VIH, llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711). Si necesita tratamiento para el VIH, su PCP puede ayudarle a recibir atención. O puede llamar al 800-600-4441 (TTY 711). También puede recibir profilaxis previa a la exposición (PrEP) si su médico considera que presenta un riesgo alto de contraer VIH/SIDA.

Servicios de farmacia y medicamentos recetados

Las farmacias son las tiendas donde se obtienen los medicamentos (fármacos). Si su médico le entrega una receta, debe visitar una farmacia dentro de la red de Amerigroup DC.

Puede encontrar una lista de todas las farmacias de la red de Amerigroup DC en su Directorio de proveedores de Amerigroup District of Columbia o en línea en provider.amerigroup.com/dc-provider.

Si usted se encuentra de viaje, tiene una emergencia o necesita atención de urgencia, haga lo siguiente:

- Si está de viaje y necesita reponer su medicamento con anticipación, llame a Servicios de Farmacia para Inscritos al 833-214-3604 para solicitar un suministro para vacaciones.
- Para los servicios de emergencia, vaya a la sala de emergencia del hospital más cercano o llame al 911.
- En el caso de la atención de urgencia:
 - Llame a su PCP. Si el consultorio de su PCP está cerrado, deje un número de teléfono donde puedan comunicarse con usted. Su PCP o el profesional que lo cubra le devolverá la llamada.
 - Siga los consejos de su PCP. Es posible que le diga con qué urgencia necesita atención y dónde obtenerla.
 - Llame a la Línea de Ayuda de Enfermería al 800-600-4441 (TTY 711) si necesita ayuda.

Para surtir una receta, haga lo siguiente:

- Elija una farmacia que sea parte de la red de Amerigroup DC y esté ubicada cerca de su trabajo o su casa.
- Cuando tenga una receta, vaya a la farmacia y entréguesela al farmacéutico junto con su tarjeta de identificación del inscrito de Amerigroup DC.
- Si necesita ayuda, llame a Servicios de Farmacia para Inscritos al 833-214-3604.

Recuerde:

- No le deberían pedir que pague sus medicamentos. Llame a Servicios para Inscritos de Amerigroup DC si la farmacia le pide que pague.
- En ocasiones, es posible que su médico deba obtener una autorización previa (PA) de Amerigroup DC para un medicamento. Mientras su médico espera la PA, usted tiene derecho a recibir:
 - Medicamento para hasta 72 horas, o
 - Un ciclo completo de medicamento si lo toma menos de una vez por día

Manejo de enfermedades

Si tiene una enfermedad crónica o una necesidad de cuidado médico especial, como asma, presión arterial alta o una enfermedad mental, podemos colocarlo en nuestro Programa de manejo de enfermedades. Esto significa que contará con un administrador de enfermedades. El administrador de enfermedades trabaja para Amerigroup DC y le ayudará a recibir los servicios e información que necesite para manejar su enfermedad y estar más saludable.

Programas de coordinación de cuidado y administración de casos

Si tiene una enfermedad crónica o una necesidad de cuidado médico especial, como diabetes, presión arterial alta, un problema de salud mental o asma, Amerigroup DC puede ofrecerle servicios y programas especiales para ayudarle con sus necesidades de cuidado médico. Usted tendrá un administrador de casos que le ayudará a recibir los servicios y la información que necesita para manejar su enfermedad y mejorar su salud.

El administrador de casos de Amerigroup DC puede ayudarle a hacer lo siguiente:

- Obtener servicios cubiertos;
- Programar citas médicas y pruebas;
- Programar transporte;
- Encontrar formas de asegurarse de que ustedes reciban el servicio adecuado;
- Encontrar recursos para ayudar con las necesidades de cuidado médico especiales y ayudar a sus cuidadores a lidiar con el estrés diario; y
- Conectarlos con servicios sociales y de la comunidad.

Nuestro personal puede proporcionarle más información. También puede informarle en que programas está inscrito actualmente. Usted también puede pedir una referencia o pedir que se lo saque de un programa. Para obtener más información, comuníquese con el Programa de Administración de Casos de Amerigroup DC llamando al 833-346-1663.

Servicios para evitar que se enferme

Amerigroup DC desea que usted cuide su salud. También queremos que se inscriba en nuestros servicios de salud y bienestar. Los servicios de salud y bienestar incluyen pruebas de detección, consejería y vacunas.

Recomendaciones para los chequeos (“pruebas de detección”)

Programe una cita y vea a su PCP al menos una vez por año para realizarse un chequeo. Consulte la lista de “Servicios de bienestar para adultos” en la sección “Sus beneficios de salud” para conocer los temas que debe tratar con su PCP durante los chequeos.

Cómo mantenerse saludable

La consejería preventiva está disponible para ayudarle a mantenerse saludable. Puede recibir consejería preventiva sobre los siguientes temas:

- Dieta y ejercicio
- Consumo de alcohol y drogas
- Dejar de fumar
- Prevención del VIH/SIDA
- Cuidado anticonceptivo

Vacunas

Es posible que necesite algunas vacunas si es adulto. Hable con su PCP acerca de cuáles podría necesitar.

Embarazo - Tener un bebé

Si está embarazada o piensa que está embarazada, es muy importante que visite a su médico ginecólogo obstetra de inmediato. No necesita ver a su PCP antes de programar esta cita.

Si está embarazada, llame a:

- La Administración de Seguridad Económica (ESA) al (202) 727-5355 para informar su embarazo
- Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711)
- Su PCP

Existen ciertas cosas que necesita controlar si está embarazada. Esto ayudará a garantizar que tenga un embarazo, un parto y un bebé saludables. Se denomina atención prenatal. Usted recibe atención prenatal antes de que nazca su bebé.

**Recuerde que si está embarazada o piensa que está embarazada,
no debe beber alcohol, consumir drogas ni fumar.**

Antes y después de tener un bebé

Cuidado especial para inscritas embarazadas

Cuidando de Mí y de Mi Bebé (Taking Care of Baby and Me®) es el programa de Amerigroup DC para todas las inscritas embarazadas. Es muy importante que visite a su proveedor de atención primaria (PCP) o ginecólogo obstetra para recibir atención si está embarazada. Siempre es importante la atención prenatal, incluso si ya ha tenido un bebé. Con nuestro programa, las inscritas reciben información de salud y recompensas por recibir atención prenatal y cuidado de posparto.

Nuestro programa también ayuda a las inscritas embarazadas con necesidades médicas complejas. Los enfermeros administradores de casos trabajan en estrecha colaboración con estas inscritas para proporcionarles lo siguiente:

- Educación
- Apoyo emocional
- Ayuda para seguir el plan de salud del médico
- Información sobre los servicios y recursos comunitarios, como transporte, el programa para Mujeres, Bebés y Niños (WIC), programas de visitas al hogar, apoyo para la lactancia y consejería

Nuestros enfermeros también colaboran con los médicos y ayudan con otros servicios que las inscritas puedan necesitar. El objetivo es fomentar una mejor salud para las inscritas y el nacimiento de bebés sanos.

Una vez que nazca su bebé, llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711) y a la ESA al (202) 727-5355.

Es importante que programe una visita a su PCP o ginecólogo obstetra después de tener al bebé, para recibir un chequeo posparto. Es posible que se sienta bien y piense que se está recuperando, pero el cuerpo demora al menos seis semanas en recuperarse del parto.

- La visita debe hacerse entre 7 y 84 días después de dar a luz.
- Si tuvo una cesárea o tuvo complicaciones en su embarazo o parto, su PCP o ginecólogo obstetra puede pedirle que vuelva para hacerse un chequeo una o dos semanas después. Esto no se considera un chequeo posparto. Debe volver a visitar al proveedor en un plazo de 7 a 84 días después de dar a luz para hacerse el chequeo posparto.

Sus beneficios de salud

Servicios de cubiertos por Amerigroup DC

La lista a continuación muestra los beneficios y servicios médicos para todos los inscritos en Amerigroup DC. En el caso de algunos beneficios, usted debe tener cierta edad o una necesidad específica del servicio. Amerigroup DC no le cobrará ningún servicio médico que figure en esta lista si acude a un proveedor u hospital de la red.

Si tiene alguna pregunta acerca de si Amerigroup DC cubre un tipo de cuidado médico específico, llame a Servicios para Inscritos de Amerigroup DC al 800-600-4441 (TTY 711).

Beneficio	Lo que obtiene
Servicios de bienestar para adultos	<ul style="list-style-type: none">• Vacunas• Pruebas de detección de rutina para infecciones de transmisión sexual• Pruebas de detección y consejería de VIH/SIDA• Prueba de detección de cáncer de mama• Prueba de detección de cáncer de cuello uterino (mujeres únicamente)• Prueba de detección de osteoporosis (mujeres posmenopáusicas)• Prueba de detección del virus del papiloma humano (VPH)• Prueba de detección de cáncer de próstata (hombres únicamente)• Prueba de detección de aneurisma aórtico abdominal• Prueba de obesidad• Prueba de detección de diabetes• Pruebas de detección de presión arterial alta y colesterol (trastornos de los lípidos)• Prueba de detección de depresión• Prueba de detección de cáncer colorrectal (inscritos a partir de los 50 años)• Consejería para dejar de fumar• Consejería sobre dieta y ejercicio• Consejería de salud mental• Pruebas de detección de alcohol y drogas
Beneficios dentales	<ul style="list-style-type: none">• Servicios de odontología general (incluyen tratamientos convencionales y de emergencia)<ul style="list-style-type: none">○ Cuidado y tratamiento de los dientes y las encías, que incluye exámenes dentales generales cada 6 meses○ Extracciones y servicios de cirugía simples y complejos○ Cuidado dental de emergencia○ Empastes○ Limpieza y tratamiento de flúor cada 6 meses○ Dentaduras postizas parciales cuando sean médicamente necesarias○ Radiografías (serie completa limitada a 1 vez cada 3 años)

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dentaduras postizas (un juego nuevo cada 5 años) y reparación de la dentadura postiza ○ Cirugía oral ○ Límite de \$1000 para servicios por año calendario ○ Cualquier servicio dental que requiera hospitalización debe tener autorización previa ○ Procedimientos quirúrgicos electivos que requieran anestesia general <p>*No incluye atención de ortodoncia de rutina</p>
Servicios de diálisis	<ul style="list-style-type: none"> ● Tratamiento hasta 3 veces por semana (limitado a una vez por día)
Equipo médico duradero (DME) y suministros médicos desechables (DMS)	<ul style="list-style-type: none"> ● Equipo médico duradero (DME) ● Suministros médicos desechables (DMS)
Planificación familiar	<ul style="list-style-type: none"> ● Pruebas de embarazo; consejería para la mujer ● Anticoncepción de rutina y de emergencia ● Esterilizaciones voluntarias (requiere que el inscrito firme un formulario de esterilización aprobado 30 días antes del procedimiento) ● Pruebas de detección, consejería y vacunas (incluida la vacuna contra el VPH) ● Pruebas de detección y tratamiento preventivo para todas las enfermedades de transmisión sexual ● Enfermera partera y servicios de doula
Beneficios de audición	<ul style="list-style-type: none"> ● Diagnóstico y tratamiento de condiciones relacionadas con la audición, incluidos los audífonos y las baterías para audífonos
Servicios de cuidado médico en el hogar	<ul style="list-style-type: none"> ● Servicios de cuidado médico en el hogar, que incluyen lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Cuidado de enfermería y de un asistente de cuidado médico en el hogar ○ Servicios de un asistente de cuidado médico en el hogar provistos por una agencia de cuidado médico en el hogar ○ Fisioterapia, terapia ocupacional, patología del habla y servicios de audiología
Servicios hospitalarios	<ul style="list-style-type: none"> ● Servicios para pacientes ambulatorios (servicios preventivos, de diagnóstico, terapéuticos, de rehabilitación o paliativos) ● Servicios para pacientes hospitalizados (hospitalización)
Servicios de laboratorio y radiografías	<ul style="list-style-type: none"> ● Análisis de laboratorio y radiografías
Atención de un hogar de ancianos	<ul style="list-style-type: none"> ● Cuidado especializado de enfermería de tiempo completo en un hogar de ancianos durante hasta 30 días consecutivos

Servicios de farmacia (medicamentos recetados)	<ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos recetados incluidos en el formulario de medicamentos de Amerigroup DC. Puede encontrar el formulario de medicamentos en myamerigroup.com/DC o llamando a Servicios para Inscritos.
Podología	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidado especial para problemas de los pies • Cuidado regular de los pies cuando sea médicamente necesario.
Servicios de atención primaria	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios médicos preventivos, agudos y crónicos generalmente provistos por su PCP
Servicios de rehabilitación	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando están preautorizados como médicamente necesarios para ayudar a mejorar el funcionamiento luego de una lesión aguda u otros eventos médicos. Esto incluye fisioterapia, terapia del habla y terapia ocupacional.
Servicios de especialistas	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de cuidado de salud provistos por médicos o enfermeros de práctica avanzada capacitados. • Por lo general, se requieren referencias
Servicios de transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Transporte de ida y vuelta a citas médicas, que incluye servicios cubiertos por el DHCF

Servicios NO cubiertos por Amerigroup DC

- Cirugía cosmética
- Servicios, cirugías, tratamientos y medicamentos experimentales o de investigación
- Servicios que son parte del protocolo de un ensayo clínico
- El aborto, o la interrupción voluntaria de un embarazo, no se requiere según la ley federal
- Tratamiento de la infertilidad
- Servicios que no son médicamente necesarios
- Cirugía a corazón abierto
- Cuidado de visión
- Trasplante de órganos
- Algunos servicios de referencia o consejería podrían no estar cubiertos por Amerigroup DC debido a creencias religiosas o morales. Comuníquese con Servicios para Inscritos de Amerigroup DC al 800-600-4441 para obtener más información.

Transición de la atención

Si Amerigroup DC es nuevo para usted, puede mantener las recetas y citas médicas que tenga programadas durante los primeros 90 días. Si su proveedor no forma parte actualmente de la red de Amerigroup DC, es posible que le soliciten que seleccione un nuevo proveedor dentro de la red de proveedores de Amerigroup DC. Si su médico abandona la red de Amerigroup DC, se lo notificaremos dentro de un plazo de 15 días calendario para que tenga tiempo de seleccionar otro proveedor. Si Amerigroup DC finaliza la relación con su proveedor, se lo notificaremos dentro de un plazo de 30 días calendario antes de la fecha de entrada en vigencia de la finalización.

Otra información importante

¿Qué sucede si me mudo?

- Actualice su información de contacto en línea en www.districtdirect.dc.gov.
- Llame a Servicios para Inscritos de Amerigroup DC al 800-600-4441 (TTY 711).

¿Qué sucede si tengo un bebé?

- Llame al Centro de cambios de la Administración de Seguridad Económica (ESA) de D.C. al (202) 727-5355.
- Llame a Servicios para Inscritos de Amerigroup DC al 800-600-4441 (TTY 711).

¿Qué sucede si adopto un niño?

- Llame al Centro de cambios de la Administración de Seguridad Económica (ESA) de D.C. al (202) 727-5355.

¿Qué debo hacer si muere un miembro de mi familia?

- Llame al Centro de cambios de la Administración de Seguridad Económica (ESA) de D.C. al (202) 727-5355.
- Llame a Servicios para Inscritos de Amerigroup DC al 800-600-4441 (TTY 711).

¿Cómo cambio de Organización de Atención Administrada (MCO)?

- Puede cambiar de MCO:
 - Durante los 90 días calendario siguientes a la fecha de su inscripción inicial o los 90 días calendario después de la fecha que recibió su aviso de inscripción del Distrito, la fecha que resulte posterior.
 - Una vez al año durante la inscripción abierta.
 - Si una pérdida temporal de la elegibilidad hace que no tenga la oportunidad de participar en la inscripción abierta.
 - Si el Distrito impone sanciones a la MCO o suspende la inscripción.
 - En cualquier momento, si tiene un buen motivo o causa, por ejemplo, que se mude fuera del área de servicio;
 - Si Amerigroup DC no cubre los servicios que necesita debido a objeciones morales o religiosas;
 - Necesita servicios relacionados que se realicen en el mismo momento, no todos los servicios relacionados están disponibles y su proveedor determina que recibir los servicios por separado es riesgoso.
 - Cree que la MCO lo ha discriminado debido a su raza, género, origen étnico, nacionalidad, religión, discapacidad, embarazo, edad, información genética, estado civil, orientación sexual, identificación de género, apariencia personal, responsabilidades familiares, afiliación política y fuente de ingresos o lugar de residencia; o

- Considera que ha recibido cuidado médico de calidad deficiente, o ha experimentado falta de acceso a los servicios cubiertos o falta de acceso a proveedores experimentados en el manejo de sus necesidades de cuidado médico.
- El programa Familias Saludables de D.C. le enviará una carta dos meses antes de la inscripción abierta. La carta le informa cómo cambiar de MCO.
- Cuando cambie su MCO, su información de cuidado médico se transferirá a la nueva MCO que elija para que pueda continuar recibiendo el cuidado que necesita.

Ya no tendrá permitido recibir cuidado médico de Amerigroup DC en las siguientes situaciones:

- Es elegible para cualquier otro programa de asistencia médica o seguro de salud.

El gobierno de D.C. puede retirarlo de Amerigroup DC en las siguientes situaciones:

- Si otra persona usa su tarjeta de identificación del inscrito;
- si cometió fraude en relación con el cuidado médico; o
- si no cumple con las responsabilidades del inscrito.

¿Qué sucede si recibo una factura por un servicio cubierto?

Si recibe una factura por un servicio cubierto incluido en la lista mencionada anteriormente, llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711).

Cómo pagar servicios no cubiertos

- Si decide que desea un servicio que no pagamos y no tiene el permiso por escrito de Amerigroup DC, debe pagar por el servicio usted mismo.
- Si decide recibir un servicio que no pagamos, debe firmar una declaración que indique que acepta pagar el servicio usted mismo.
- Recuerde que siempre debe mostrar su tarjeta de identificación del inscrito y decirles a los médicos que usted está inscrito en Amerigroup DC *antes* de recibir servicios.

Directiva anticipada

Una directiva anticipada le permite elegir a una persona para que tome decisiones sobre su cuidado médico. Las directivas anticipadas también le permiten decir qué tipo de tratamiento médico desea recibir si usted está muy enfermo como para comunicarles a los demás sus deseos.

Es importante hablar acerca de las directivas anticipadas con su familia, su PCP u otras personas que podrían ayudarle.

Si quiere completar y firmar una directiva anticipada, pídale ayuda a su PCP durante su próxima cita, o llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711), y ellos podrán ayudarle.

Información especial sobre cómo les pagamos a sus médicos

Usted tiene derecho a saber si Amerigroup DC tiene acuerdos financieros especiales con los médicos de Amerigroup DC.

Llame a Servicios para Inscritos de Amerigroup DC al 800-600-4441 (TTY 711) para obtener esta información.

¿Qué es el fraude?

El fraude es un asunto serio. Se comete fraude cuando se realizan aseveraciones o declaraciones falsas sobre hechos sustanciales para obtener algún beneficio o pago sobre el cual no tendría derecho de otro modo. Un ejemplo de fraude para proveedores es facturar servicios no prestados y suministros no provistos. Un ejemplo de fraude para los inscritos es declarar falsamente que vive en el Distrito cuando vive fuera de los límites de District of Columbia.

Si usted sospecha un fraude, infórmenos al respecto. No es necesario que se identifique ni que diga su nombre. Si desea obtener más información sobre qué constituye fraude, visite el sitio web de Amerigroup DC en myamerigroup.com/DC. Para denunciar fraude, llame a la Línea directa de Cumplimiento de Amerigroup DC al **877-660-7890**, o a la Línea directa de Fraude del Departamento de Finanzas de Cuidado Médico al **1 (877) 632-2873**.

Reclamos, apelaciones y audiencias imparciales

Tanto Amerigroup DC como el gobierno del Distrito ofrecen formas en las que puede quejarse acerca del cuidado que recibe, o los servicios que Amerigroup DC le provee. También podrá presentar quejas como se describe a continuación.

Reclamos

- Si no está conforme con algo que le pasó, puede presentar un reclamo. Estos son algunos ejemplos de por qué podría presentar un reclamo:
 - Siente que no lo trataron con respeto
 - No está satisfecho con el cuidado médico que recibió
 - Debió esperar mucho para obtener una cita
- Para presentar un reclamo, debe llamar a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711).
- Su médico también puede presentar un reclamo en su nombre.

Puede presentar un reclamo en cualquier momento después de ocurrido el hecho por el cual está disconforme. Amerigroup DC generalmente le proporcionará una decisión dentro de un plazo de 90 días calendario, pero podría solicitar tiempo adicional (un total de 104 días calendario como máximo) para proporcionarle una decisión.

Para presentar un reclamo por escrito ante Amerigroup DC, comuníquese por correo a la siguiente dirección: Centralized Appeals Processing | Amerigroup District of Columbia, Inc. | P.O. Box 62429 | Virginia Beach, VA 23466-2429.

Apelaciones

- Si cree que sus beneficios se denegaron, redujeron, demoraron o interrumpieron de manera injusta, usted tiene derecho a presentar una apelación ante Amerigroup DC. Si usted llama y solicita su apelación por teléfono, Amerigroup DC resumirá su apelación en una carta y le enviará una copia. Asegúrese de leer la carta con atención.
- Amerigroup DC decidirá su apelación en un plazo de 30 días calendario a partir de la fecha en que se haya recibido su apelación.
- Si Amerigroup DC necesita más tiempo para obtener información y el Distrito decide que esto lo beneficia a usted, o si usted o su defensor solicitan más tiempo, Amerigroup DC puede prolongar 14 días calendario el plazo para tomar la decisión. Amerigroup DC debe proporcionarle una notificación escrita de la extensión.
- Recibirá por correo una notificación escrita de la decisión de Amerigroup DC respecto de su apelación.
- Si no está satisfecho con la decisión de Amerigroup DC respecto de su apelación, puede solicitar una audiencia imparcial.
- Para presentar una apelación ante Amerigroup DC, llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711).
- Para presentar una apelación por escrito ante Amerigroup DC, envíe un correo a Centralized Appeals Processing | Amerigroup District of Columbia, Inc. | P.O. Box 62429 | Virginia Beach, VA 23466-2429.

Audiencias imparciales

Si usted no está satisfecho con el resultado de la apelación que presentó ante Amerigroup DC, puede solicitar una “Audiencia imparcial” ante la Oficina de Audiencias Administrativas de D.C.

Para presentar una solicitud de audiencia imparcial, escriba o llame al gobierno del Distrito a:

District of Columbia Office of Administrative Hearings
Clerk of the Court
441 Fourth St. NW
Room N450
Washington, DC 20001
Número de teléfono: (202) 442-9094

Plazos:

- Debe presentar una apelación en un plazo de 60 días calendario a partir de la fecha del Aviso de determinación adversa de beneficios.
- Puede solicitar una audiencia imparcial a más tardar 120 días calendario después de la fecha del Aviso de resolución de apelación de Amerigroup DC.
- Si desea continuar recibiendo el beneficio durante su audiencia imparcial o apelación, debe solicitar la audiencia imparcial o apelación dentro del plazo que resulte posterior entre los siguientes:
 - Dentro de los 10 días calendario a partir de la fecha del matasellos de Amerigroup DC en el Aviso de determinación adversa de beneficios o el Aviso de resolución de apelación o
 - La fecha de entrada en vigencia pretendida para la acción propuesta de Amerigroup DC (o, en otros términos, la fecha en que terminará el beneficio).

Su proveedor puede presentar una apelación o solicitar una audiencia imparcial en su nombre.

Proceso acelerado (de emergencia) de apelaciones y reclamos

Si se determina que su apelación es una emergencia, Amerigroup DC le comunicará una decisión dentro de un plazo de 72 horas. Se considera que una apelación es una emergencia si sería perjudicial o doloroso para usted esperar el plazo estándar del procedimiento de apelación.

Toda apelación presentada por un inscrito con VIH/SIDA, una enfermedad mental o cualquier otra condición que requiera atención inmediata se resolverá y comunicará al inscrito dentro de un plazo de 24 horas después de haber presentado la apelación.

Sus derechos durante el proceso de reclamos, apelaciones y audiencias imparciales

- Usted tiene derecho a una audiencia imparcial. Puede solicitar una audiencia imparcial ante la Oficina de Audiencias Administrativas después de pasar por el proceso de apelación de una instancia de Amerigroup DC. Debe solicitar una audiencia imparcial a más tardar 120 días calendario a partir de la fecha del Aviso de resolución de apelación.
- Si Amerigroup DC no lo notifica con respecto a su apelación o no le envía el aviso de manera oportuna, entonces el proceso de apelación se considerará completo y usted puede solicitar una audiencia imparcial.
- Usted tiene derecho a continuar recibiendo el beneficio que se le denegó mientras se revisa su apelación o durante el proceso de audiencia imparcial. Para mantener su beneficio durante una audiencia imparcial, debe solicitar la audiencia imparcial dentro de una determinada cantidad de días; esto podría ser tan solo 10 días calendario.
- Usted tiene derecho a que una persona de Amerigroup DC lo asista durante el proceso de reclamos y apelaciones.
- Usted tiene derecho a representarse a usted mismo o a que lo represente un familiar, cuidador, abogado u otro representante.
- Usted tiene derecho a que se realicen adaptaciones debido a cualquier necesidad de cuidado médico especial.
- Usted tiene derecho a capacidades y servicios de TTY/TTD para las personas con deficiencia visual.
- Usted tiene derecho a servicios de traducción adecuados y a un intérprete.
- Usted tiene derecho a ver todos los documentos relacionados con el reclamo, la apelación o la audiencia imparcial.

Si tiene alguna pregunta sobre el proceso de reclamos y apelaciones/audiencias imparciales, llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441 (TTY 711).

Aviso de Prácticas de Privacidad

En este aviso se detalla cómo se puede usar y divulgar la información médica sobre usted, y cómo usted puede obtener acceso a esta información. Léalo detenidamente.

La información sobre su salud y su dinero es privada. La ley dice que debemos mantener este tipo de información, llamada PHI, protegida para nuestros miembros. Eso significa que, si usted es miembro en este momento o si lo fue anteriormente, su información está segura.

Una vez que usted pasa a ser elegible y se inscribe en nuestro plan médico, obtenemos información acerca de usted de agencias estatales de Medicaid y del Programa de Seguro de Salud para Niños. También la obtenemos de sus médicos, clínicas, laboratorios y hospitales para que podamos aprobar y pagar su cuidado médico.

La legislación federal indica que debemos informarle sobre lo que debemos hacer para proteger la PHI que se nos brinda en forma oral o por escrito, o que se almacena en una computadora. También tenemos que indicarle qué medidas tomamos para mantener segura esta información. Para proteger la PHI, hacemos lo siguiente:

- Si está en papel (formato físico):
 - Guardamos los archivos bajo llave y cerramos nuestras oficinas
 - Destruimos los papeles que contienen información de salud para que no lleguen a manos de otras personas
- Si está guardada en una computadora (formato digital):
 - Usamos contraseñas para que solo las personas correctas tengan acceso
 - Usamos programas especiales para vigilar nuestros sistemas
- Cuando la usa o la comparte el personal que trabaja para nosotros, los médicos o el estado:
 - Establecemos normas para mantener la información segura (políticas y procedimientos)
 - Le enseñamos al personal que trabaja para nosotros a seguir las normas

¿Cuándo es correcto que usemos y compartamos su PHI?

Podemos compartir su PHI con su familia o una persona que usted elija, que le ayude con su cuidado médico o lo pague, si usted nos autoriza. En ocasiones, podemos usarla y compartirla **sin** su autorización:

- **Para su cuidado médico (tratamiento)**
 - Para que los médicos, hospitales y otros proveedores le brinden el cuidado que necesita
- **Por razones de pago**
 - Para compartir información con los médicos, las clínicas y otros proveedores que nos facturarán su atención

- Cuando decimos que pagaremos el cuidado médico o los servicios antes de que los reciba
- Para brindarle apoyo y ofrecerle ayuda para obtener los beneficios disponibles
- **Por razones comerciales relacionadas con el cuidado médico (operaciones)**
 - Para colaborar con auditorías, programas de prevención de fraude y abuso, planificación y trabajo diario
 - Para encontrar formas de mejorar nuestros programas

Podemos compartir su PHI en intercambios de información de la salud para fines de pagos, tratamientos y operaciones de cuidado médico. Si no desea esto, visite myamerigroup.com/DC para obtener más información.
- **Por motivos de salud pública**
 - Para ayudar a que los funcionarios de salud pública eviten que las personas se enfermen o se lesionen
- **Cuando la compartimos con otras personas que le ayudan con su cuidado o lo pagan**
 - Con su familia o con una persona que usted designe para que le ayude con su cuidado médico o lo pague, si usted nos autoriza
 - Con una persona que lo ayude con su cuidado médico o lo pague, si usted no puede expresarse por sus propios medios y si es lo mejor para usted

Debemos recibir su autorización por escrito antes de usar o compartir su PHI para todo menos su cuidado, pagos, tareas diarias, investigación u otros aspectos que se indican a continuación. Tenemos que recibir su autorización por escrito antes de compartir los informes de psicoterapia sobre usted proporcionados por su médico. También necesitaríamos su autorización por escrito si fuésemos a vender su PHI o usarla o compartirla por motivos de comercialización.

Usted tiene derecho a revocar, por escrito, la autorización escrita que había proporcionado. No podemos revertir el uso ni la divulgación que hayamos hecho mientras teníamos su autorización. Pero dejaremos de usar o compartir su PHI en el futuro.

Otras formas en las que podemos usar su PHI o situaciones en las que la ley nos obliga a hacerlo:

- Para ayudar a que la policía y otras personas garanticen el cumplimiento de la ley. Por ejemplo, podemos usar la PHI para denunciar abusos e incumplimiento.
- Para colaborar con los tribunales cuando así se nos solicite. Por ejemplo, podemos usar la PHI para responder documentos legales presentados en el tribunal, como quejas o citaciones.
- Para proporcionar información a las agencias de supervisión de salud o a otras personas que trabajen para el gobierno con determinadas tareas. Por ejemplo, proporcionamos información para auditorías o exámenes.
- Para ayudar a médicos forenses, examinadores médicos o directores funerarios a determinar su nombre y su causa de muerte.

- Para colaborar si usted pidió donar su cuerpo a la ciencia o para investigación. Por ejemplo, podemos compartir su información si usted ha aceptado convertirse en un donante de órganos al morir.
- Para impedir que usted u otras personas se enfermen o se lesionen gravemente. Por ejemplo, podemos compartir su PHI para impedir que usted u otras personas salgan heridos en una situación de urgencia.
- Para entregar información a la compensación para trabajadores. Por ejemplo, podemos compartir su información si usted se enferma o se lesiona en el trabajo.

¿Cuáles son sus derechos?

- Puede pedir consultar su PHI y obtener una copia de dicha información. No obstante, no tenemos su registro médico completo. Si quiere una copia de su registro médico completo, pídasela a su médico o clínica de salud.
- Puede pedirnos que cambiemos el registro médico que tenemos si piensa que algo es incorrecto o que falta información.
- En algunas ocasiones, puede pedirnos que no compartamos su PHI. pero no necesariamente aceptaremos su solicitud. Por ejemplo, si la PHI forma parte de notas clínicas y por ley no se puede divulgar, es posible que deneguemos su solicitud.
- Puede pedirnos que enviemos la PHI a una dirección diferente de la que tenemos registrada para usted o por algún otro medio. Podemos hacerlo si, enviarla a la dirección que tenemos, implicaría un peligro para usted.
- Puede pedirnos que le informemos sobre todas las veces que hemos compartido su PHI con otra persona durante los últimos seis años. No se incluirán en la lista las veces que hayamos compartido la información por motivos de cuidado médico, pagos, operaciones diarias de administración del cuidado médico o algunos otros motivos que no hayamos incluido aquí.
- Puede pedirnos una copia impresa de este aviso en cualquier momento, incluso si pidió esta copia por correo electrónico.
- Si paga la totalidad de lo facturado por un servicio, puede pedirle a su médico que no comparta con nosotros ninguna información sobre ese servicio.

¿Qué debemos hacer?

- La ley establece que debemos mantener la privacidad de su PHI, excepto en los casos que indicamos en este aviso.
- Debemos comunicarle lo que la ley dice que tenemos que hacer acerca de la privacidad.
- Debemos hacer lo que decimos que haremos en este aviso.
- Debemos enviar su PHI a otra dirección o de una forma que no sea el correo regular si usted lo pide y si usted está en peligro.
- Debemos comunicarle si tenemos que compartir su PHI después de que nos haya pedido que no lo hagamos.

- Si las leyes estatales establecen mayores obligaciones para nosotros que las que mencionamos aquí, cumpliremos dichas leyes.
- Tenemos que avisarle si creemos que se ha violado su PHI.

Es posible que nos comuniquemos con usted

Usted acepta que nosotros, junto con nuestros afiliados y/o proveedores, podemos llamar o enviarle mensajes de texto a cualquier número de teléfono que nos dé, incluido un número de teléfono inalámbrico, mediante un sistema de marcación telefónica automática y/o un mensaje pregrabado. Sin límite, estas llamadas o mensajes de texto pueden ser acerca de opciones de tratamiento, otros beneficios y servicios relacionados con la salud, inscripción, pago o facturación.

¿Qué debe hacer si tiene preguntas?

Si tiene alguna pregunta sobre nuestras normas de privacidad o desea ejercer sus derechos, llame a Servicios para Inscritos al 800-600-4441. Si es sordo o tiene problemas de audición, llame al TTY 711.

¿Qué debe hacer si tiene una queja?

Estamos aquí para ayudarle. Si considera que no se ha protegido su PHI, llame a Servicios para Inscritos o comuníquese con el Departamento de Salud y Servicios Humanos.

Escriba o llame al Departamento de Salud y Servicios Humanos:

Office for Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Ave. SW
Washington, DC 20201
Teléfono: 1-800-368-1019
TDD: 1-800-537-7697

Nos reservamos el derecho de modificar este aviso de la Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros de Salud (HIPAA) y la manera en que mantenemos segura su PHI. Si eso ocurre, le informaremos los cambios en un boletín informativo. También los publicaremos en el sitio web en myamerigroup.com/pages/privacy.aspx.

Raza, origen étnico, idioma, orientación sexual e identidad de género

Es posible que recibamos información sobre su raza, origen étnico, idioma, orientación sexual e identidad de género. Protegemos esta información como se explica en este aviso.

La usamos para lo siguiente:

- Asegurarnos de que usted reciba el cuidado que necesita
- Crear programas que mejoren la salud
- Desarrollar y enviar información de educación sobre salud
- Informar a los médicos acerca de sus necesidades relacionadas con el idioma
- Prestar servicios de traducción

No usamos esta información para lo siguiente:

- Emitir seguros médicos
- Decidir cuánto cobrar por los servicios
- Determinar los beneficios
- Divulgarla a usuarios no aprobados

Su información personal

Debemos cumplir con las leyes estatales si dicen que debemos hacer más que lo que indica la Norma de privacidad de la HIPAA. Podemos pedir, usar y compartir la información personal (PI) como indicamos en este aviso. Su PI no es pública y nos indica quién es usted. Con frecuencia se pide por razones relacionadas con el seguro.

- Podemos utilizar su PI para tomar decisiones sobre lo siguiente:
 - Su salud
 - Sus hábitos
 - Sus pasatiempos
- Es posible que obtengamos la PI sobre usted de otras personas o grupos, como los siguientes:
 - Médicos
 - Hospitales
 - Otras compañías de seguro
- En algunos casos, podemos divulgar la PI a personas o grupos ajenos a nuestra compañía sin su consentimiento. Por ejemplo, podemos compartir su PI con proveedores encargados de las reclamaciones y la facturación que contratamos para que nos ayuden a administrar la empresa.
- Le informaremos antes de hacer algo si tenemos que darle la oportunidad de decir que no.
- Le diremos cómo avisarnos si no quiere que usemos o compartamos su PI.
- Usted tiene el derecho de ver y cambiar su PI.
- Nos aseguramos de proteger su PI.

La Oficina del Defensor de Cuidado Médico y de la Declaración de derechos

El Programa del Defensor de Cuidado Médico es un programa del gobierno de District of Columbia que le ayuda a recibir cuidado médico de su Organización de Atención Administrada (MCO). El Defensor de Cuidado Médico puede prestarle los siguientes servicios:

- Explicarle el cuidado médico que tiene derecho a recibir;
- Responder a sus preguntas e inquietudes acerca de su cuidado médico;
- Ayudarle a entender sus derechos y responsabilidades como inscrito de una MCO;
- Asistirle para que obtenga los servicios médicamente necesarios que usted necesita;
- Responder a las preguntas e inquietudes que pudiera tener acerca de la calidad de su cuidado médico;
- Ayudarle a resolver problemas con su médico u otro proveedor de cuidados médicos;
- Asistirle para resolver quejas y problemas con su MCO;
- Ayudar con el proceso de apelación; y
- Asistirle para que presente una solicitud de audiencia imparcial en su nombre.

Para comunicarse con el Defensor de Cuidado Médico, llame al (202) 724-7491 o al 1 (877) 685-6391 (número gratuito). El Defensor de Cuidado Médico no toma decisiones sobre reclamos, apelaciones o audiencias imparciales.

La Oficina del Defensor de Cuidado Médico y de la Declaración de Derechos se encuentra ubicada en:

One Judiciary Square
441 Fourth St. NW
Suite 250 North
Washington, DC 20001
Teléfono: (202) 724-7491
Fax: (202) 442-6724
Número gratuito: 1(877) 685-6391
Correo electrónico: healthcareombudsman@dc.gov

Definiciones

Directiva anticipada	Un documento legal por escrito que se firma para informar a los demás qué cuidado médico quiere o no recibir si se encuentra enfermo o lesionado y no puede expresarse.
Defensor	Una persona que le ayuda a obtener el cuidado médico y otros servicios que necesita.
Apelación	Una apelación es una queja especial que usted presenta si no está de acuerdo con una decisión que toma Amerigroup DC de denegar una solicitud de servicios médicos o el pago de servicios que ya recibió. También puede presentar este tipo de queja si no está de acuerdo con una decisión de interrumpir los servicios que está recibiendo.
Cita	Usted y su médico reservan una fecha y hora para reunirse y tratar sus necesidades médicas.
Administrador de cuidados médicos	Una persona que trabaja para Amerigroup DC y que le ayudará a obtener el cuidado, el apoyo y la información que necesita para mantenerse saludable.
Chequeo	<i>Consulte Prueba de detección</i>
Anticoncepción	Suministros relacionados con el control de natalidad.
Servicios cubiertos	Servicios médicos que Amerigroup DC pagará cuando los preste un proveedor.
Desintoxicación	Eliminación de sustancias perjudiciales del cuerpo, como drogas y alcohol.
Programa de manejo de enfermedades	Un programa para ayudar a las personas con enfermedades crónicas o necesidades de cuidado médico especiales, como asma, presión arterial alta o enfermedades mentales, a recibir el cuidado y los servicios necesarios.
Equipo médico duradero (DME)	Equipo médico especial que su médico puede solicitarle o decirle que use en su hogar.
Atención de emergencia	Atención que necesita de inmediato para una condición grave y repentina y, a veces, mortal.
Inscrito	La persona que recibe cuidado médico a través de la red de proveedores de Amerigroup DC.
Tarjeta de identificación (ID) del inscrito	La tarjeta que les permite a sus médicos, hospitales, farmacias y demás saber que usted está inscrito en Amerigroup DC.
Audiencia imparcial	Puede solicitar una audiencia imparcial ante la Oficina de Audiencias Administrativas de D.C. si no está satisfecho con la decisión sobre su apelación.

Planificación familiar	Los servicios incluyen pruebas de embarazo, control de natalidad, pruebas y tratamiento para infecciones de transmisión sexual y pruebas y consejería para el VIH/SIDA.
Médico generalista y de familia	Un médico que puede tratar a toda la familia.
Reclamo	Si usted no está conforme con el cuidado que recibe, o con los servicios médicos prestados por Amerigroup DC, puede llamar a Servicios para Inscritos para presentar un reclamo.
Manual	Este manual le proporciona información acerca de Amerigroup DC y nuestros servicios.
Discapacidad auditiva	Si no puede escuchar bien o es sordo.
Vacunas	Inmunizaciones.
Médico internista	Médico para adultos y niños a partir de los 14 años.
Servicios de interpretación/traducción	Ayuda que ofrece Amerigroup DC cuando necesita hablar con alguien que habla su idioma o cuando necesita ayuda para hablar con su médico u hospital.
Plan de Atención Administrada (MCP)	Una compañía a la que District of Columbia le paga para que le proporcione cuidado médico y servicios de salud.
Maternidad	El periodo durante el cual una mujer está embarazada y un poco después de dar a luz.
Salud mental	Cómo piensa, se siente y actúa una persona en diferentes situaciones.
Proveedores de la red	Médicos, enfermeros, dentistas y otras personas que cuidan su salud y son parte de Amerigroup DC.
Servicios no cubiertos	Cuidado médico que Amerigroup DC no paga cuando lo presta un proveedor.
Ginecólogo obstetra	Un médico capacitado para cuidar la salud de la mujer, incluso cuando está embarazada.
Proveedores fuera de la red	Médicos, enfermeros, dentistas y otros prestadores que cuidan su salud y no son parte de Amerigroup DC.
Farmacia	Lugar donde recoge sus medicamentos.
Plan de incentivos para médicos	Le informa si su médico tiene algún acuerdo especial con Amerigroup DC.
Cuidado de posparto	Cuidado médico para una mujer después de que ha tenido a su bebé.
Atención prenatal	Cuidado que se le provee a una mujer durante todo el embarazo.
Receta	Medicamentos que su médico le indica; debe llevarla a la farmacia para recoger el medicamento recetado.
Consejería preventiva	Cuando quiere hablar con alguien acerca de formas de ayudarlo a mantenerse saludable o evitar enfermarse o lesionarse.

Proveedor de atención primaria (PCP)	El médico que le provee cuidados la mayor parte del tiempo.
Autorización previa	Permiso escrito de Amerigroup DC para recibir cuidado médico o tratamiento.
Directorio de proveedores	Una lista de todos los proveedores que forman parte de la red de Amerigroup DC.
Proveedores	Médicos, enfermeros, dentistas y otras personas que cuidan su salud.
Referencia	Cuando su médico primary le da una nota escrita para enviarlo a ver a un médico diferente.
Atención de rutina	Cuidado regular que recibe de su proveedor de atención primaria o de un médico al que su proveedor de atención primaria lo envía. La atención de rutina puede ser un chequeo, un examen físico, una prueba de detección y la atención regular para problemas de salud como diabetes, asma e hipertensión.
Prueba de detección	Una prueba que su médico u otro proveedor de cuidados médicos podrían realizar para ver si está sano.
Servicios de autorreferencia	Determinados servicios que puede obtener sin una nota escrita o referencia de su médico primary.
Servicios	El cuidado que usted recibe de su médico u otro proveedor de cuidados médicos.
Necesidades de cuidado médico especiales	Los adultos que necesitan cuidado médico y otros servicios especiales en mayor medida o de manera diferente respecto de los que otros adultos necesitan.
Especialista	Un médico capacitado para proporcionarle cuidado especial, como un médico especialista en nariz, garganta y oído o un médico de los pies.
Cuidado especializado	Cuidado médico provisto por médicos o enfermeros capacitados para proporcionar un tipo específico de cuidado médico.
Procedimientos de esterilización	Una cirugía que puede realizarse si no desea tener hijos en el futuro.
Servicios de transporte	Ayuda de Amerigroup DC para asistir a su cita. El tipo de transporte que recibe depende de sus necesidades médicas.
Tratamiento	El cuidado que usted recibe de su médico.
Atención de urgencia	La atención que necesita dentro de un plazo de 24 horas, pero no de manera inmediata.
Con deficiencia visual	Si no puede ver bien o es ciego.



Amerigroup District of Columbia, Inc.

Servicios para Inscritos:

609 H St. NE, Ste. 200

Washington, DC 20002

800-600-4441 (TTY 711) (número gratuito)

myamerigroup.com/dc



This program is funded in part by the Government of the District of Columbia Department of Health Care Finance.