



Plan de salud

www.amerihealthcaritasla.com


AmeriHealth Caritas
Louisiana

Números importantes

Mi número de ID de miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana: _____

Números de ID de AmeriHealth Caritas Louisiana de mis familiares: _____

Mi proveedor de atención primaria (PCP): _____

Número de teléfono de mi PCP: _____

PCP de mi hijo: _____

Teléfono del PCP de mi hijo: _____

Mi dentista: _____

Teléfono de mi dentista: _____

Dentista de mi hijo: _____

Teléfono del dentista de mi hijo: _____

Transporte (consulte la página 13 para obtener más información):

- Para transporte de emergencia, llame al **911**.
- Para transporte que no sea de emergencia, llame al **1-888-913-0364**, de lunes a viernes de 8:30 a. m. a 5 p. m.

Portal del miembro

El portal del miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana le ayuda a hacerse cargo de su salud. Es rápido, fácil y está disponible sin costo alguno.

Ingrase al sitio seguro de Internet del portal del miembro desde su computadora o dispositivo móvil para mantenerse en contacto con AmeriHealth Caritas Louisiana. Puede consultar su historial médico reciente, elegir su proveedor de atención primaria (PCP), administrar sus medicamentos, hacer un seguimiento de los reclamos y mucho más.

Visite el portal en <https://www.amerihealthcaritasla.com/memberportal>.

Aplicación móvil de AmeriHealth Caritas

Descargue la aplicación móvil de AmeriHealth Caritas Louisiana en su iPhone o smartphone de Android sin costo alguno.* Visite la Google Play Store o la Apple App Store y busque AHC Mobile, descargue la aplicación y seleccione Louisiana de la lista. *Pueden aplicarse tarifas estándares de mensajes y datos.



Servicios al miembro de Louisiana

1-888-756-0004
(TTY 1-866-428-7588),
las 24 horas del día, los siete días de la semana

Escriba a:
AmeriHealth Caritas Louisiana
8171 Bay Meadows Way West, Ste 400
Jacksonville, FL 32256

Línea de enfermería 24/7 de AmeriHealth Caritas Louisiana
1-888-632-0009

Línea directa para crisis y servicios de tratamiento para la salud mental y el abuso de sustancias

1-844-211-0971
Las 24 horas del día, los siete días de la semana

Equipo de Alcance de Respuesta Rápida
1-888-643-0005
8 a. m. a 5 p. m.
Lunes a viernes

Servicios al Miembro de Farmacia
1-866-452-1040
(TTY 1-855-294-7047)
Las 24 horas del día, los siete días de la semana

Louisiana Saludable
1-888-342-6207
(TTY 1-800-220-5404)

Departamento de policía y de bomberos
911

Control de intoxicación
1-800-222-1222

Recursos de la comunidad
211

Línea Nacional para la Prevención del Suicidio
1-800-273-8255

Cruz Roja Americana
1-800-733-2767

Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA)
1-800-621-3362

Deje de fumar
1-800-QUIT-NOW
(1-800-784-8669)



Tabla de contenidos del plan

Bienvenida a AmeriHealth Caritas Louisiana.....	4
Cuándo debe ver a su médico, dentista y proveedor del cuidado de la vista	5
Beneficios de PCP y especialistas	6
Beneficios de farmacia	8
Beneficios del cuidado dental y de la vista.....	9
¡Sonrisas saludables adelante!	9
Programas y servicios	11
Beneficios para la salud conductual	13
Beneficios de transporte	13
Centros de bienestar de la comunidad.....	13
Cómo cambiar de plan de salud.....	14
Cómo cambiar de PCP	14
Registros médicos.....	14
Fraude, consumo innecesario y abuso.....	14
Quejas formales del miembro	16
Apelaciones.....	17
Facturación.....	21
Otros idiomas y formatos.....	21

Bienvenida a AmeriHealth Caritas Louisiana

¡Gracias por elegir AmeriHealth Caritas Louisiana como su plan de salud! Como miembro del plan, usted recibe ciertos beneficios y servicios.

Siga este plan de salud para conocer más sobre lo siguiente:

- Los beneficios que recibe.
- Los servicios disponibles para usted.
- Dónde acudir si tiene preguntas.

Si necesita más información, puede hacer lo siguiente:

- Lea su Manual del Miembro u obtenga más información en línea sobre sus beneficios en www.amerihealthcaritasla.com.
- Pida que le envíen por correo una copia impresa del Manual del Miembro o una versión electrónica. Para pedir una copia del Manual del Miembro, llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004 (TTY 1-866-428-7588)**, las 24 horas al día, los siete días a la semana. Este manual está disponible sin costo alguno.
- Llame a Servicios al Miembro si tiene alguna otra pregunta.

Cómo empezar

Recibirá una llamada de bienvenida de AmeriHealth Caritas Louisiana. En esta llamada, puede confirmar su información de contacto, hacer cualquier pregunta y obtener ayuda para conectarse con un proveedor de atención primaria (PCP).

Evaluación de sus necesidades

Podemos ayudar a determinar sus necesidades de salud en cualquier momento. Para completar la Evaluación de Necesidades para la Salud, llame al Equipo de Alcance de Respuesta Rápida al **1-888-643-0005**, de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m. También puede visitar la página de **Members** (Miembros) de nuestro sitio de Internet en <https://amerihealthcaritasla.com/memberportal>. Desde allí, inicie sesión en el portal del miembro y haga clic en **Health Needs Assessment** (Evaluación de necesidades para la salud).

¡Importante! Háganos saber alguna de estas situaciones:

- Está embarazada.
- Acaba de tener un bebé.
- Cambia de domicilio o número de teléfono.
- Tiene una afección médica especial.
- Usted o su hijo tiene otro seguro médico.
- Cambió la cantidad de integrantes en su familia.

Llame a nuestro departamento de Servicios al Miembro al **1-888-756-0004 (TTY 1-866-428-7588)**, las 24 horas al día, los siete días a la semana.



Acceso a atención fuera del horario habitual

Línea de enfermería **1-888-632-0009**

Nuestra línea de enfermería es un servicio confidencial al que puede llamar las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Usted también puede llamar en días festivos y los fines de semana.

El personal de enfermería capacitada puede responder a preguntas sobre su salud. Podrán darle información cuando su médico no esté disponible. Si no se siente bien, pueden brindarle ayuda para decidir qué tipo de atención podría necesitar. Pueden responder preguntas sobre la mayoría de las afecciones, incluidos problemas odontológicos o de la vista.

Cuándo debe ver a su médico, dentista y proveedor del cuidado de la vista

Su proveedor de atención primaria (PCP) es el médico que ve con frecuencia. Consultar a su PCP, dentista y proveedor de cuidado de la vista para chequeos de control ayudará a que mantenga una buena salud.

Chequeos con el PCP, vacunas y exámenes de detección de cáncer

Los cuidados que necesita cada año pueden cambiar según su edad y otros factores. Hable con su PCP o con el PCP de su hijo sobre los chequeos, las vacunas y las pruebas de detección que necesitará cada año.

Chequeos dentales y de la vista

- Se recomienda que usted y su hijo vean al dentista dos veces al año por chequeos dentales.
- Se recomienda que todas las personas consulten con un proveedor del cuidado visual para un examen ocular de rutina cada año.

Chequeos dentales para bebés

- Lleve a su bebé al dentista si le ha salido su primer diente.



Beneficios de los PCP y especialistas

Como miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana, usted cuenta con ciertos beneficios y servicios. Puede acudir a su PCP para recibir atención. También, en ocasiones, es posible que necesite recibir atención de proveedores especialistas.

La página **Benefits and Services** (Beneficios y servicios) en <https://www.amerihealthcaritasla.com/member/eng/benefits/index.aspx> describe los beneficios y servicios de AmeriHealth Caritas Louisiana, además de dónde puede acudir para recibir atención y conocer los servicios que están cubiertos. Para ver una descripción general, haga clic en **Member Benefits Chart** (Cuadro de los beneficios del miembro) y luego **Health Benefits and Services** (Beneficios y servicios de salud).

Copagos

Un copago es una pequeña suma que puede llegar a pagar por determinados servicios. Para obtener más información sobre copagos, visite la página de **Benefits and Services** (Beneficios y servicios) en <https://www.amerihealthcaritasla.com/member/eng/benefits/index.aspx>. Haga clic en **Member Benefits Chart** (Cuadro de beneficios del miembro).

Especialistas

AmeriHealth Caritas Louisiana cubre las visitas a especialistas que están en nuestra red. No hay límite al número de veces que puede ver al especialista. Le pedimos que hable con su PCP si siente que necesita consultar con un especialista. Si su especialista médico considera que necesita cirugía u otro tratamiento especial, usted puede solicitar ver a otro especialista. A esto se lo denomina "segunda opinión". La segunda opinión es un servicio cubierto sin costo alguno.

Existen algunas maneras de elegir un especialista:

- Su PCP puede ayudar a que elija un especialista y a que programe un turno.
- Puede encontrar una lista de proveedores especialistas en <https://www.amerihealthcaritasla.com/member/eng/tools/find-provider.aspx>.
- Puede llamar a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004** (**TTY 1-866-428-7588**), las 24 horas del día, los siete días de la semana.



Atención hospitalaria y servicios ambulatorios

AmeriHealth Caritas Louisiana cubre los servicios hospitalarios médicamente necesarios. Estos incluyen servicios ambulatorios médicamente necesarios como radiografías y análisis de laboratorio. Puede encontrar esta información en la sección **Benefits and Services** (Beneficios y servicios) en <https://www.amerihealthcaritasla.com/member/eng/benefits/index.aspx>.

Es muy importante que vea a su PCP dentro de los siete días luego de salir del hospital. Su PCP le ayudará a encargarse de su salud y sus medicamentos. Esto puede ayudar a que no termine nuevamente en el hospital.

Atención de urgencia

La atención de urgencia está orientada a afecciones que son graves, pero que no son emergencias. Esto sucede cuando necesita la atención de un PCP, pero no en una sala de emergencias.

Puede obtener más información sobre la atención de urgencia en nuestra sección **Member** (Miembro) en línea en <https://www.amerihealthcaritasla.com/member/eng/getting-care/emergencies.aspx>.

El día siguiente a su visita de atención de urgencia, llame a su PCP para coordinar un turno. Su PCP necesita estar al tanto cuando haya recibido atención de otro proveedor médico.

Atención en una sala de emergencias

La atención médica de emergencia es el cuidado médico que necesita de inmediato para tratar una lesión o enfermedad grave y repentina. Si considera que tiene una emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias. Usted tiene derecho a recibir servicios de emergencia en cualquier hospital u otro centro de emergencias.

Puede obtener más información sobre la atención de emergencia en nuestra sección **Member** (Miembro) en línea en <https://www.amerihealthcaritasla.com/member/eng/getting-care/emergencies.aspx>.

El día siguiente a su visita de atención de emergencia, llame a su PCP para coordinar un turno.

Su PCP necesita estar al tanto cuando haya recibido atención de otro proveedor médico.





Beneficios de farmacia

AmeriHealth Caritas Louisiana cubre los siguientes medicamentos:

- Médicamente necesarios
- Recetados por su proveedor médico.
- Aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) de los EE. UU.
- No excluidos por el programa Medicaid de Louisiana.

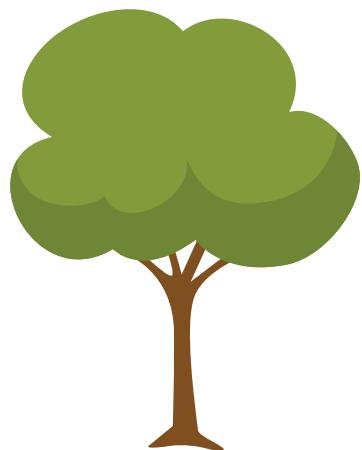
Beneficios para recetas médicas

Si necesita una receta médica, su proveedor médico le hará una para que lleve a la farmacia.

Copagos de farmacia

AmeriHealth Caritas of Louisiana implementa medidas que ayudan a garantizar que los copagos para los miembros de la familia que tienen Medicaid no excedan el cinco por ciento del ingreso familiar. Los montos de los copagos se terminarán una vez que se alcance el límite mensual.

Para obtener más información sobre los copagos de farmacia, visite la página **Benefits and Services** (Beneficios y servicios) en <https://www.amerihealthcaritasla.com/member/eng/benefits/index.aspx>. Haga clic en **Member Pharmacy Benefits** (Beneficios de farmacia del miembro).



Medicamentos cubiertos

El listado de medicamentos preferidos (PDL) de AmeriHealth Caritas Louisiana es una lista parcial de los medicamentos cubiertos por nuestro plan de atención médica. Puede encontrar esta lista en nuestro sitio de Internet, en la página **Pharmacy** (Farmacia) en el enlace **Louisiana Medicaid Single Preferred Drug List** (Lista única de medicamentos preferidos de Medicaid de Louisiana).

Si tiene preguntas sobre qué medicamentos están cubiertos, póngase en contacto con su proveedor médico o farmacéutico. También puede llamar a Servicios al Miembro de Farmacia al **1-866-452-1040 (TTY 1-855-294-7047)**.

¡Sonrisas saludables adelante!



Beneficios del cuidado dental y de la vista

Se recomienda que llame a un proveedor de la atención dental y de la visión hoy mismo para coordinar un examen de rutina en estas situaciones:

- Se enteró que está embarazada.
- Salió el primer diente de su bebé o su bebé cumplió 12 meses.
- Usted o su hijo no consultó con el dentista durante más de seis meses.
- Usted o su hijo no fueron a un proveedor de cuidados de la vista en más de un año.

Cómo buscar un dentista o proveedor de cuidados de la vista

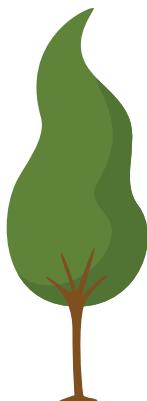
Para encontrar un proveedor de la vista, visite www.amerihealthcaritasla.com y haga clic en **Members** (Miembros) > **Self-service tools** (Herramientas de autoservicio) > **Find a Provider** (Encontrar un proveedor). Luego seleccione **Vision** (Visión) del menú desplegable.

El Departamento de Salud de Louisiana ofrece a los miembros la opción de elegir DentaQuest o Atención Administrada de Norteamérica (MCNA) como el proveedor dental de sus niños. Para obtener más información, llame a DentaQuest al **1-800-685-0143 (TTY 1-800-466-7566)**, de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m.; o a MCNA al **1-855-702-6262 (TTY 1-800-846-5277)**, de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m. También puede visitar DentaQuest en Internet en www.DentaQuest.com o MCNA en www.mcnala.net.

Puede llamar a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004 (TTY 1-866-428-7588)**, disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana, para obtener más ayuda para encontrar servicios dentales y de la vista. También puede visitar el portal del miembro en www.amerihealthcaritasla.com y hacer clic en **Members** (Miembros) > **Member Portal** (Portal del miembro).

Beneficios del cuidado dental y de la vista

Algunos miembros de AmeriHealth Caritas Louisiana tienen derecho a los beneficios dentales y de la vista. Los beneficios que recibe dependerán de su edad. Algunos beneficios del cuidado de la vista también están disponibles para ciertas enfermedades. Si tiene preguntas sobre sus beneficios, puede llamar a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004 (TTY 1-866-428-7588)**, disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.



Estos son los beneficios que están disponibles para los miembros.

Cuidados dentales para niños (menores de 21 años)

Los niños que sean miembros tienen derecho a los siguientes beneficios:

- Exámenes de rutina
 - Limpiezas y tratamientos con flúor
 - Radiografías
 - Selladores dentales

Atención dental para adultos (21 años y más): los miembros adultos tienen derecho a servicios cubiertos dentales en un centro de salud calificado federalmente (FQHC). El máximo para servicios dentales por año calendario es de \$750. Comuníquese con Servicios al Miembro para recibir asistencia para encontrar un proveedor de servicios dentales en su área.

Los miembros adultos tienen derecho a estos beneficios:

- Limpiezas
 - Radiografías
 - Empastes
 - Coronas
 - Extracciones

Cuidados de la vista para niños (menores de 21 años)

Los niños que sean miembros tienen derecho a los siguientes beneficios:

- Un examen de rutina de la vista por año calendario.
 - Se cubren tres pares de anteojos recetados por año calendario o con mayor frecuencia si es médicaamente necesario.
 - Se requiere autorización si se solicitan más de tres pares de anteojos por año calendario.

Cuidados de la vista para adultos (21 años y más)

Los miembros adultos tienen derecho a estos beneficios:

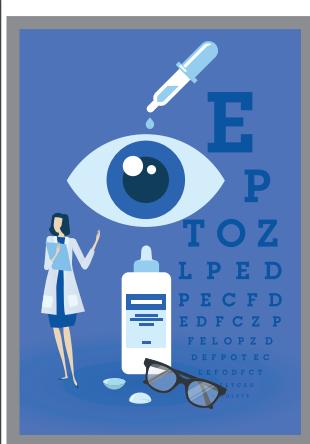
- Un examen de rutina de la vista por año calendario con un copago de \$0.*
 - Se cubre un par de anteojos (marcos y cristales) al año, con un límite de \$150 de monto máximo para materiales.

Beneficio de lentes de contacto

Niños (menores de 21 años): Cubierto solo cuando es médica mente necesario y cuando son el único método para restaurar la vista.

Adultos (de 21 años y más): Cubierto una vez al año, con un límite de \$150 de monto máximo para materiales.

*AmeriHealth Caritas Louisiana no reintegra lentes de contacto con fines cosméticos. Los lentes de contacto visualmente necesarios para trastornos especiales o enfermedades de la vista necesitan autorización previa. Los lentes de contacto estándares u optativos no requieren una autorización previa.



Servicios y programas

AmeriHealth Caritas Louisiana cuenta con muchos servicios y programas disponibles para sus miembros. Estos son algunos de los programas disponibles para usted.

Administración de cuidados

AmeriHealth Caritas Louisiana ha creado programas de atención especial para que mantenga una buena salud. No necesita referencia médica para inscribirse. AmeriHealth Caritas Louisiana tiene programas para lo siguiente:

- Asma
- Afecciones de la salud conductual
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)
- Enfermedad de las arterias coronarias
- Diabetes
- Insuficiencia cardíaca
- Hemofilia
- VIH/SIDA
- Embarazo
- Anemia de células falciformes

Para obtener más información sobre nuestros programas de administración de cuidados, llame al Equipo de Alcance de Respuesta Rápida al **1-888-643-0005**, de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.

Equipo de Alcance y Respuesta Rápida

El Equipo de Alcance de Respuesta Rápida de AmeriHealth Caritas Louisiana ayuda a que se conecte con su atención y se asegura de que obtenga los cuidados que necesita. El equipo puede brindarle ayuda con lo siguiente:

- Comprender sus enfermedades.
- Decirle cómo puede obtener medicamentos, insumos y equipo médico.
- Encontrar recursos en su comunidad para las necesidades dentales, de la vista, salud conductual, vivienda, comida y vestimenta.
- Coordinar turnos con el proveedor médico.
- Obtener transporte y eliminar otros obstáculos a los servicios de atención médica.
- Asegurarse de recibir los servicios que necesita luego de una admisión hospitalaria, como terapia y cuidado médico domiciliario.

Para obtener más información, llame al **1-888-643-0005**, de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.

Tarjeta CARE

Puede ganar recompensas por realizar actividades que ayudan a mantener una buena salud. Para comenzar a ganar recompensas, complete uno de los exámenes de detección recomendados o evaluaciones como exámenes de rutina, exámenes de detección para diabéticos, evaluaciones posparto, o incluso por inscribirse en nuestra plataforma de mensajes de texto. Puede usar las recompensas para comprar alimentos saludables, artículos para el cuidado del bebé, artículos para el bienestar, insumos para diabéticos, artículos para el cuidado de la mujer, medicamentos para niños y más. Para obtener más información, visite la sección Benefits and services (Beneficios y servicios) en www.amerihealthcaritasla.com.

*Las recompensas del programa están sujetas a cambios. AmeriHealth Caritas Louisiana le enviará una notificación antes de hacer un cambio. Es posible que los miembros no cumplan con los requisitos para ganar todas las recompensas enumeradas. No puede utilizar sus recompensas para comprar alcohol, tabaco ni armas de fuego. Las recompensas caducan 12 meses después de obtener la recompensa más reciente o al desafiliarse. Sus recompensas no se pueden cambiar por dinero en efectivo.





Programa de maternidad Bright Start®

Bright Start la ayuda a mantenerse saludable durante el embarazo y a tener un bebé sano. Las miembros embarazadas reciben servicios personales, apoyo, información sobre la salud, una visita de una enfermera a domicilio cuando nace el bebé y un regalo para la madre y el bebé.

Para obtener más información sobre Bright Start, llame al **1-888-913-0327** de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.

Keys to Your Care®

Para las miembros embarazadas, este programa de mensajes de texto brinda información útil cada semana de embarazo hasta los primeros 15 meses del bebé.

Necesidades especiales

Si considera que usted o un integrante de su familia tiene necesidades especiales de atención médica, podemos ayudar. Llame al Equipo de Alcance de Respuesta Rápida **1-888-643-0005** de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.

Membresía de gimnasio

Membresías de gimnasio, sin costo, para miembros a partir de los 18 años que realicen una visita de bienestar para adultos al año. Los miembros deberán realizar una consulta de bienestar al año para continuar con el beneficio. Esto incluye acceso a una biblioteca digital a ejercicios a pedido y kits de actividad física para el hogar. Para obtener información sobre el programa y cómo inscribirse, llame al Equipo de Alcance de Respuesta Rápida al **1-888-643-0005**, disponible de lunes a viernes de 8 a. m. to 5 p. m.

Asesoramiento nutricional

Es posible que cumpla con los requisitos para servicios y asesoramiento de nutrición. Llame al Equipo de Alcance de Respuesta Rápida al **1-888-643-0005** para obtener más información.

Smartphone para sus necesidades médicas

Puede obtener un smartphone sin costo alguno, con 350 minutos por mes para llamadas o mensajes de texto para el plan incluidos.

Tratamiento para la adicción al juego

Si tiene un problema con el juego o alguna inquietud sobre el tema, llame o envíe un mensaje de texto a la Línea de Ayuda para la Adicción al Juego de Louisiana **1-877-770-STOP (7867)** o visite <http://ldh.la.gov/index.cfm/page/2253>.

Programa para dejar de fumar

¿Fuma pero quiere dejar de hacerlo? Llame a **1-800-QUIT-NOW** para recibir asesoramiento y conocer otros servicios para dejar de fumar y consumir tabaco. También puede visitar www.quitwithusla.org.

Mission GED

AmeriHealth Caritas Louisiana cubre el costo del examen de equivalencia de escuela secundaria (HiSET) para miembros a partir de los 16 años que no tengan un diploma de secundaria o equivalente y que no estén inscritos al momento en la escuela secundaria o nivel superior. Cubre un nuevo intento de examen si es necesario. Para obtener más información, visite la sección Benefits and services (Beneficios y servicios) en www.amerihealthcaritasla.com.

¿Tiene preguntas? Llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004 (TTY 1-866-428-7588)**, disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Beneficios para la salud conductual

AmeriHealth Caritas Louisiana cree en la atención integral de la persona. Cubrimos el cuidado de la salud conductual y los desafíos que surgen del abuso de sustancias tóxicas como parte de nuestro enfoque de bienestar de toda la persona.

Cómo obtener los servicios de la salud conductual o de abuso de sustancias tóxicas

Si considera que necesita servicios de salud mental o por abuso de sustancias tóxicas, hable con su PCP o su proveedor de salud mental y abuso de sustancias tóxicas. Este es el mejor lugar para empezar. Dígale cómo se siente.

También puede llamar a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004 (TTY 1-866-428-7588)**, las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Si está pasando por una crisis de salud conductual que no pone en peligro su vida, llame a nuestra Línea directa de crisis de salud mental y de abuso de sustancias tóxicas al **1-844-211-0971**.

Si la crisis pone en riesgo su vida o es una emergencia, llame al **911**.



Encuentre un proveedor de la salud conductual

Si necesita encontrar un proveedor de salud conductual, visite www.amerihealthcaritasla.com/member/eng/tools/find-provider. Si desea que le envíen una copia impresa sin costo del listado de proveedores, puede llamar a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004 (TTY 1-866-428-7588)**, disponible las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Para obtener más información, llame a Servicios al Miembro o visite www.amerihealthcaritasla.com.

Beneficios de transporte

Si necesita transporte para sus consultas, tiene que pasar a buscar una receta o requiere de otros servicios de transporte relacionados con cuestiones médicas, podemos ayudar. Como miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana, usted califica para los beneficios de transporte. AmeriHealth Caritas Louisiana cubrirá el transporte médicamente necesario de emergencia y de no emergencia.

Así es cómo funciona:

- Para transporte de emergencia, llame al **911**. Este servicio está pensado para problemas de salud graves como dolor de pecho, sobredosis de drogas, dificultades para respirar, sangrado excesivo y quemaduras graves. Si recibe transporte de emergencia cuando no tiene una emergencia verdadera, es posible que tenga que pagar por el servicio.
- Para transporte que no sea de emergencia, llame al **1-888-913-0364** de lunes a viernes de 8:30 a. m. a 5 p. m. Llame a este número para obtener transporte para las consultas médicas. Los miembros deberán programar el transporte a las consultas médicas con al menos 48 horas de anticipación.
- ¿Está esperando el transporte que ya programó? Puede consultar el estado de un viaje a través de la Línea de Asistencia para Viajes, también conocida como "Where's My Ride?" (¿Dónde está mi transporte?). Llame al **1-888-913-0364**, de lunes a viernes de 8:30 a. m. a 5 p. m.

Centros de bienestar de la comunidad

AmeriHealth Caritas Louisiana cuenta con Centros de bienestar de la comunidad en New Orleans y Shreveport. Los centros ofrecen eventos de bienestar, exámenes de detección, educación para la salud, actividades para niños y familias, clases de gimnasia, baby showers y otros recursos para los miembros de AmeriHealth Caritas Louisiana.

Los Centros de bienestar de la comunidad están abiertos de lunes a viernes, y un sábado cada mes.

Para obtener más información, puede llamar a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004 (TTY 1-866-428-7588)**, disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. También puede encontrar calendarios de eventos de los Centros de bienestar de la comunidad y otra información en nuestro sitio de Internet en https://www.amerihealthcaritasla.com/community/wellness-center.aspx.

Cambio de plan de salud

Hay situaciones en las que se le permite cambiar de plan durante el período de inscripción obligatoria de 12 meses. Si tiene preguntas sobre esto, puede llamar a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**, disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Puede hablar con un miembro del personal de Inscripción a través del **1-855-229-6848**. Los usuarios de TTY deben llamar al **1-855-LAMED4ME (526-3346)**. También puede inscribirse en myplan.healthy.la.gov.

Cómo cambiar de PCP

Si necesita encontrar un PCP nuevo, vaya a www.amerihealthcaritasla.com y haga clic en **Find a Provider** (Buscar un proveedor). Esto lo llevará a nuestro Directorio de proveedores en línea donde puede encontrar una lista de los PCP de la red de AmeriHealth Caritas Louisiana. Este directorio incluye nombres, direcciones y números de teléfono, así como calificaciones profesionales. También puede llamar a Servicios al Miembro si desea recibir una copia impresa del Directorio de Proveedores, o ellos pueden ayudar a que encuentre un PCP por teléfono. También puede visitar www.myplan.healthy.la.gov para encontrar la versión más actualizada del Directorio de proveedores.



Registros médicos

Usted tiene derecho a pedir y recibir una copia de su registro médico conforme a las leyes federales y estatales aplicables, y a pedir que se hagan modificaciones o correcciones sin cargo alguno. Para ver el aviso completo, visite nuestro sitio de Internet en www.amerihealthcaritasla.com.

Fraude, consumo innecesario y abuso

Lamentablemente, puede haber ocasiones en las que ocurre un fraude, consumo innecesario o abuso (también conocido como FWA). Si conoce algún caso de FWA por parte de un miembro o un proveedor, informe de las circunstancias a AmeriHealth Caritas Louisiana o al Departamento de Salud de Louisiana (LDH) como se indica a continuación. No tiene que dar su nombre, pero si lo hace, no se lo identificará ante el miembro o el proveedor al que está informando.

¿Qué es el fraude, consumo innecesario y abuso?

El fraude es una declaración falsa de una persona que sabe que la declaración es falsa.

- **Ejemplo:** el médico de Sam le brinda un servicio que sabe que no estará cubierto. A su vez, el médico de Sam dice que brindó un servicio cubierto.

El **consumo innecesario** es cuando una persona usa un servicio más de lo necesario.

- **Ejemplo:** Rachel pide a dos médicos distintos que le den el mismo medicamento. Ahora tiene más medicamentos de los que necesita.

El **abuso** puede no ser intencional. El abuso puede implicar costos adicionales en la atención médica o pérdidas en el sistema de atención médica.

- **Ejemplo:** el médico de Jonathan lo envía a tomarse una radiografía cuando realmente no la necesita.

Recuerde: Informe del fraude de atención médica a la Línea directa de denuncias de fraude de AmeriHealth Caritas Louisiana al 1-866-833-9718.

¿Por qué debe importarme el fraude, el consumo innecesario y el abuso?

El fraude, el consumo innecesario y el abuso afectan tanto a los miembros del plan médico como a los proveedores de atención médica. Pueden generar los siguientes inconvenientes:

- Evitar que reciba servicios médicos.
- Limitar sus beneficios médicos.
- Aumentar sus impuestos.
- Evitar que los proveedores reciban el pago por los servicios.
- Contribuir al aumento de los costos de la atención médica.

Además, el fraude en la atención médica es un delito real con consecuencias reales. Podría dar lugar a pagar multas o incluso a pasar tiempo en la cárcel.

Puede denunciar fraudes, consumos innecesarios o abusos a través de la Línea directa de denuncias de AmeriHealth Caritas Louisiana al **1-866-833-9718** o en **fraudtip@amerihealthcaritas.com**. También puede denunciar un fraude, consumo innecesario o abuso al LDH a través de cualquiera de los siguientes medios:

Denuncia de fraude, consumo innecesario o abuso por parte del beneficiario de Medicaid al LDH:

- A través del sitio de Internet del LDH:
<http://ldh.la.gov/ReportRecipientFraud>
- Al número gratuito de teléfono **1-888-342-6207**.
- Por correo postal a:
Customer Service Unit
Louisiana Department of Health
P.O. Box 91278
Baton Rouge, LA 70821-9278
- Por fax al **1-225-389-2610**.

Denuncia de fraude, consumo innecesario o abuso por parte del proveedor de Medicaid al LDH:

- A través del sitio de Internet del LDH:
<http://ldh.la.gov/ReportProviderFraud>
- Al número gratuito de teléfono **1-800-488-2917**.
- Por correo postal a:
Medicaid Program Integrity
Attention: Compliance Unit
Louisiana Department of Health
P.O. Box 91030
Baton Rouge, LA 70821-9030
- Por fax al **1-225-219-4155**.



Quejas formales de miembro

Una queja formal de miembro ocurre cuando una persona no está conforme con algún aspecto diferente a una medida que pueda serapelada. Cuando no está conforme, las quejas formales pueden ser de lo siguiente:

- La calidad de atención que recibió.
- La calidad de servicio que recibió.
- Un trato irrespetuoso por parte de un proveedor médico o empleado de la red.
- Prácticas de administración de la red que no sean medidas.

Cómo presentar una queja formal ante AmeriHealth Caritas Louisiana

El miembro o un representante personal pueden presentar una queja formal de miembro, ya sea por teléfono o por correo postal. Puede presentar una queja formal en cualquier momento. No existe un plazo.

Si quiere presentar una queja formal, llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**.

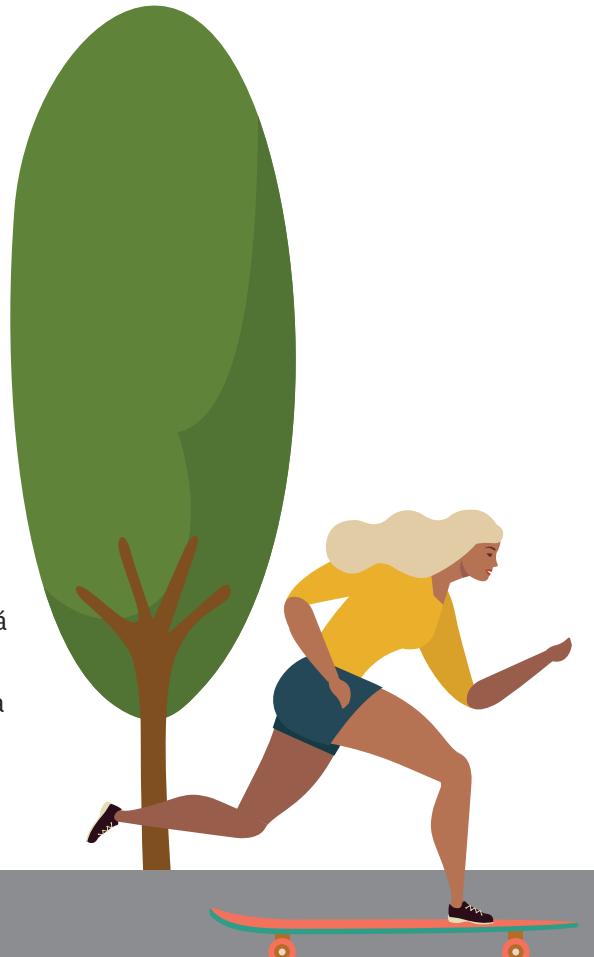
También nos puede escribir a la siguiente dirección:

AmeriHealth Caritas Louisiana
Attention: Member Grievance Department
P.O. Box 83580
Baton Rouge, LA 70884

¿Qué sucede después de presentar una queja formal?

- Se le enviará una carta de acuse de recibo en el plazo de un día hábil desde la recepción de su queja formal. La carta le informará que recibimos su queja formal.
- Servicios al Miembro documentará la queja formal y trabajará con los departamentos correspondientes para resolver su problema.
- Si necesitamos más información sobre este tema, nos comunicaremos con usted por teléfono o correo postal para hacérselo saber.
- Tendrá 14 días calendario a partir de la fecha de esta carta para contactarse con nosotros con la información adicional.
- Si no recibimos noticias suyas en un plazo de 14 días calendario a partir de la fecha de esta carta, cerraremos su queja formal y le enviaremos una carta de notificación.
- Volveremos a abrir la queja formal una vez que recibamos la información adicional de su parte.
- En un plazo de 90 días calendario desde que recibamos su solicitud de queja formal, AmeriHealth Caritas Louisiana resolverá la queja formal y le enviará una carta para informarle la decisión.

El intermediario de Servicios al Miembro también le hará una llamada de cortesía.



Apelaciones

Si no está conforme con la decisión tomada por AmeriHealth Caritas Louisiana, puede presentar una apelación ante nosotros. Una apelación es una solicitud para que se revise una medida. Estos son algunos ejemplos de medidas:

- La negativa o la autorización limitada de un servicio solicitado, incluido el tipo o nivel del servicio
- La reducción, suspensión o cancelación de un servicio previamente autorizado
- La negativa, en su totalidad o en parte, del pago por un servicio
- La falta de prestación de servicios en el momento debido

Tenga en cuenta que no perderá su carácter como miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana o los beneficios de atención médica por presentar una apelación.

Cómo presentar una apelación ante AmeriHealth Caritas Louisiana

- Como parte de los procedimientos de apelación, puede solicitar una reconsideración informal, que permitirá a usted, a su médico o a un representante designado hablar en su nombre y tener una oportunidad razonable de presentar pruebas y alegaciones de hecho o de derecho, tanto en persona como por escrito.

Si prefiere presentar su evidencia por escrito, envíe la información a esta dirección:

AmeriHealth Caritas Louisiana
Attention: Appeals Coordinator
P.O. Box 7328
London, KY 40742

Además, si desea llamarnos para coordinar una reunión para presentar sus pruebas en persona, puede llamar a Servicios al Miembro, disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana, al **1-888-756-0004**.

- Usted, su proveedor o su representante autorizado pueden presentar una apelación. Si su proveedor o representante autorizado presentan la apelación en su nombre, usted deberá darle un permiso escrito para hacerlo.
- Puede presentar su apelación de forma oral o escrita. AmeriHealth Caritas Louisiana debe recibir la apelación dentro de los 60 días calendario a partir de la fecha de la carta de decisión.
- Para presentar su apelación por teléfono, llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004**. Para presentar su apelación por escrito, envíe una solicitud de apelación a:

AmeriHealth Caritas Louisiana
Attention: Appeals Coordinator
P.O. Box 7328
London, KY 40742



¿Qué sucede luego de que presenta una apelación?

- Se le enviará una carta de acuse de recibo en el plazo de un día hábil desde la recepción de su apelación. La carta le informará que recibimos su apelación. También le indicará la fecha y hora en la que revisaremos su apelación.
- Es posible que también reciba copias de cualquier documento que esté relacionado con su apelación. Debe solicitarlos por escrito. Su solicitud por escrito deberá enviarse a esta dirección:

AmeriHealth Caritas Louisiana
Attention: Appeals Coordinator
P.O. Box 7328
London, KY 40742

- Después de presentar su apelación, podrá seguir enviarnos cualquier información relacionada con su apelación. Usted y su representante también pueden revisar el expediente del caso, incluidos los registros médicos y demás documentos y registros que se estén revisando durante el proceso.
- Es posible que usted necesite más tiempo para brindarnos información sobre su apelación. Puede solicitar hasta un máximo de 14 días calendario de tiempo adicional. Esta solicitud debe realizarse por escrito y enviarse al coordinador de apelaciones de AmeriHealth Caritas Louisiana.

Para seguir recibiendo los servicios

Si estaba recibiendo servicios autorizados que ahora se le niegan y desea seguir recibiendo estos servicios, debe solicitar por escrito la continuación de los servicios en un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha de la carta de negativa. Su solicitud debe indicar claramente que desea continuar recibiendo los servicios. Puede seguir recibiendo los servicios hasta que se tome la decisión sobre la apelación o hasta que se cumpla el período o los límites de servicio, lo que suceda primero.

Si la decisión de la apelación concuerda con la negativa de AmeriHealth Caritas Louisiana, es posible que tenga que pagar por los servicios brindados mientras la apelación estaba pendiente.

Decisión de la apelación

Dentro de los 30 días calendario posteriores a que recibamos su solicitud de apelación, le enviaremos una carta con nuestra decisión.

Si consideramos que no podemos brindarle una decisión justa dentro del plazo de 30 días calendario, podemos sumar hasta 14 días calendario a nuestro tiempo de revisión. Le enviaremos una carta para hacérselo saber.

Si no está de acuerdo con la decisión de nuestra apelación, puede solicitar una audiencia justa del estado ante el Departamento de Derecho Administrativo (DAL) en un plazo de 120 días calendario a partir de la fecha de la carta de decisión de la apelación de AmeriHealth Caritas Louisiana.



Apelaciones aceleradas (más rápidas)

- Usted, su proveedor o su representante autorizado pueden solicitar una revisión acelerada de la apelación si la espera de 30 días calendario para que se complete el proceso de apelación estándar podría afectar gravemente su vida, salud o capacidad para lograr, mantener o recuperar la función máxima. Puede solicitar que las revisiones aceleradas de las apelaciones sean verbales o escritas. No es necesario que el miembro realice seguimiento adicional.
- AmeriHealth Caritas Louisiana completará todas las apelaciones aceleradas dentro de las 72 horas de haber recibido la solicitud. AmeriHealth Caritas Louisiana dará una decisión oral inicial para las apelaciones aceleradas dentro de las 72 horas de haber recibido la solicitud y una notificación por escrito a más tardar 3 días calendario después de la notificación oral inicial.
- Si AmeriHealth Caritas Louisiana o su proveedor no considera que esperar 30 días para que se complete el proceso de apelación estándar afectará gravemente su vida, salud o capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la función máxima, nosotros haremos lo siguiente:
 - Nos comunicaremos con usted de inmediato y le enviaremos una carta en un plazo de 2 días calendario para informarle que su apelación no se revisará como una apelación acelerada.
 - Comenzaremos a revisar su apelación bajo el proceso de apelación estándar y tomaremos una decisión sobre su apelación dentro de los 30 días calendario.

Imparcialidad y especialización apropiada

Se designará un empleado de AmeriHealth Caritas Louisiana para revisar su caso, tanto para las quejas formales como para las apelaciones del miembro. El empleado será una persona que no haya participado en la decisión adversa previa y que no haya trabajado para la persona que tomó la decisión anterior.

Para las apelaciones médicas, un médico u otro experto clínico competente deberán evaluar las decisiones de necesidad médica para las apelaciones por decisiones adversas. En el caso de las apelaciones relacionadas con la atención de especialistas, se obtendrá la contribución para la determinación de la apelación de un médico de la misma especialidad o de una especialidad similar a la atención que se solicita.



Cómo pedir una audiencia justa del estado ante la División de Derecho Administrativo (DAL)

Puede pedir una audiencia justa estatal ante la DAL si no está de acuerdo con la decisión de la apelación de AmeriHealth Caritas Louisiana. Deberá agotar el proceso de apelación de AmeriHealth Caritas Louisiana antes de pedir una audiencia justa del estado. Puede solicitar una audiencia justa estatal ante la DAL en un plazo de 120 días calendario (a partir de la fecha de la carta) luego de recibir la carta de decisión de la apelación de AmeriHealth Caritas Louisiana. Si el plan no toma una decisión a tiempo, puede solicitar una audiencia justa estatal. Puede solicitar una audiencia justa estatal por correo, teléfono, fax o en línea.

La audiencia justa estatal no es parte de AmeriHealth Caritas Louisiana de ninguna forma. En una audiencia justa estatal, el juez de la DAL determinará si deben brindarse los servicios. AmeriHealth Caritas Louisiana debe seguir la decisión de la audiencia de la DAL, según lo aprobado por el secretario del LDH. Usted no perderá su membresía de AmeriHealth Caritas Louisiana por presentar una solicitud de audiencia justa estatal ante la DAL.

Puede enviar por correo su solicitud de una audiencia justa estatal:

Division of Administrative Law
P.O. Box 4189
Baton Rouge, LA 70821-4189

Puede enviar por fax su solicitud de una audiencia justa del estado al
1-225-219-9823.

Puede también realizar su solicitud por teléfono de una audiencia justa del estado a **1-225-342-5800**.

Puede enviar su solicitud por Internet de una audiencia justa del estado a través de http://www.adminlaw.state.la.us/AdminLaw/Appeal_Request_Form.aspx.

Usted tiene derecho a continuar con los beneficios mientras la audiencia justa del estado está pendiente. Deberá solicitarla en un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha de la carta de decisión de la apelación de AmeriHealth Caritas Louisiana.

Puede llamar a AmeriHealth Caritas Louisiana y pedir que sus beneficios continúen. El número gratuito de teléfono es **1-888-756-0004**. Tenga en cuenta que posiblemente tenga que pagar el costo de estos servicios. Esto podría suceder si la DAL está de acuerdo con la negativa de AmeriHealth Caritas Louisiana.



Facturación:

Si recibe una factura cuando consulta al médico, y tiene dudas en cuanto a si debe pagarla, llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004** para hablar con un representante las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Servicios que no están cubiertos:

Algunos de los servicios que no están cubiertos por el programa Healthy Louisiana y/o AmeriHealth Caritas Louisiana incluyen, entre otros, los siguientes:

- Servicios que no son médicaamente necesarios.
- Servicios brindados por un proveedor médico que no está en la red de AmeriHealth Caritas Louisiana, excepto:
 - Servicios de emergencia. Usted tiene el derecho a recibir servicios de emergencia en cualquier hospital u otro centro de emergencias
 - Servicios de planificación familiar
 - Servicios aprobados de otro modo por AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Servicios no cubiertos por AmeriHealth Caritas Louisiana:
 - Abortos optativos
 - Cirugía estética optativa
 - Medicamentos, procedimientos y equipos experimentales o de investigación, a menos que los apruebe la Secretaría del Departamento de Salud de Louisiana.

Esta no es una lista completa de todos los servicios que no están cubiertos.

Es posible que AmeriHealth Caritas Louisiana no cubra todos sus gastos de atención médica. Puede que usted sea responsable de pagar los servicios si le informaron con anticipación que AmeriHealth Caritas Louisiana no cubre los servicios. Es importante verificar los servicios médicos cubiertos con su PCP o con Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana.

Otros idiomas y formatos

AmeriHealth Caritas Louisiana cuenta con materiales para miembros en idiomas distintos al inglés y en otros formatos para aquellas personas con impedimentos visuales.

Estos materiales son gratuitos.

Llame a Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana al **1-888-756-0004** para pedir los materiales para miembros en otros idiomas o formatos. Todos los materiales escritos se le brindarán en formato de papel sin costo en un plazo de cinco días hábiles.

Si no habla inglés, contamos con representantes e intérpretes que hablan otros idiomas.

Los servicios de intérprete están disponibles en todos los idiomas. Pueden brindarse en persona o por teléfono. Este servicio también se puede usar cuando acude a una consulta con el médico. Es su derecho recibir atención médica en un idioma que entienda; no se le debe pedir que brinde su propio intérprete.

Llame a Servicios al Miembro si necesita ayuda con los servicios de algún idioma al **1-888-756-0004**. El departamento de Servicios al Miembro también puede ayudar a cambiarse a un proveedor que hable otro idioma.

Si tiene problemas de audición, nuestro número TTY es **1-866-428-7588**.

La discriminación está prohibida por la ley

AmeriHealth Caritas Louisiana cumple con las leyes federales de derechos civiles vigentes y no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, incluidas características sexuales (que incluye los rasgos intersexuales; embarazo o afecciones relacionadas; orientación sexual; identidad de género y estereotipos sexuales [de acuerdo con el alcance de la discriminación sexual descrita en 45 CFR § 92.101(a)(2)]). AmeriHealth Caritas Louisiana no excluye a las personas ni las trata de manera menos favorable por su raza; color; credo; sexo; religión; origen nacional; edad; discapacidad; estado civil; orientación sexual; estado de salud; nivel de ingresos; membresía en el programa o discapacidad física, conductual o cognitiva.

AmeriHealth Caritas Louisiana brinda modificaciones razonables y ayudas y servicios auxiliares apropiados y gratuitos a las personas con discapacidades para que se comuniquen eficazmente con nosotros, como intérpretes calificados de lenguaje de señas e información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, etc.). AmeriHealth Caritas Louisiana brinda servicios gratuitos de asistencia lingüística a personas cuyo idioma principal no es el inglés, que pueden incluir intérpretes calificados e información escrita en otros idiomas. Si necesita modificaciones razonables, ayudas y servicios auxiliares adecuados o servicios de asistencia lingüística, comuníquese con Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Louisiana al **1-888-756-0004 (TTY 1-866-428-7588)**, las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Si considera que AmeriHealth Caritas Louisiana no brindó estos servicios o discriminó de alguna otra manera en función de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, usted puede presentar una queja formal ante el Coordinador de Derechos Civiles por correo, teléfono o en línea.

Correo postal: AmeriHealth Caritas Louisiana
Attn: Member Grievances Department/Civil Rights Coordinator
P.O. Box 83580
Baton Rouge, LA 70884

Teléfono: 1-888-756-0004 (TTY 1-866-428-7588)

En línea: aclamemberengagement@amerihealthcaritas.com

Si necesita ayuda para presentar una queja formal, el Coordinador de Derechos Civiles de AmeriHealth Caritas está a su disposición para brindarle ayuda. También puede presentar una queja relacionada con los derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., Oficina de Derechos Civiles, de manera electrónica a través del Portal de Quejas sobre Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> o por correo postal o teléfono a:

Correo postal: U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201

Teléfono: 1-800-368-1019, (TTY 1-800-537-7697)

En línea: <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

Este aviso también está disponible en el sitio de Internet de AmeriHealth Caritas Louisiana.

www.amerihealthcaritasla.com

Servicios de idiomas



English: ATTENTION: If you speak English, language assistance services, at no cost, are available to you. Call **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

Spanish: ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

French: ATTENTION : si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

Vietnamese: CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

Chinese Mandarin: 注意：如果您说中文普通话/国语，我们可为您提供免费语言援助服务。请致电 **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

Chinese Cantonese: 注意：如果您使用粤语，您可以免费获得语言援助服务。請致電 **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

Arabic:

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية متاحة لك بالمجان. اتصل برقم **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**)

Tagalog: PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

Korean: 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**) 번으로 전화해 주십시오.

Portuguese: ATENÇÃO: Se fala português, encontra-se disponível serviço gratuito de intérprete pelo telefone **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

Laotian: ໂປ່າຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຂ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັງຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທດ **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

Japanese: 注意事項：日本語を話される場合、無料の通訳サービスをご利用いただけます。 **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**) まで、お電話にてご連絡ください。

Urdu: توجہ فرمائیں: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

German: ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

Persian:

توجه: اگر فارسی صحبت می کنید، سرویس مجازی زبانی در خدمت شماست. با شماره تلفن **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**) تماس بگیرید.

Russian: ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

Thai: โปรดทราบ: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

diciembre 2025

AmeriHealth Caritas Louisiana cumple con las leyes federales de derechos civiles vigentes y no discrimina por motivos de raza; color; origen nacional; edad; discapacidad o sexo, incluidas las características sexuales (incluidos los rasgos intersexuales); embarazo o afecciones relacionadas; orientación sexual; identidad de género; estereotipos sexuales; religión o capacidad de pago.

MCO-LA_255001408

You can have this information in other languages and formats at no charge to you. You can also have this interpreted over the phone in any language. Call Member Services 24 hours a day, seven days a week, at **1-888-756-0004** (TTY **1-866-428-7588**).

Usted puede tener esta información en otros idiomas y formatos sin costo alguno para usted. También puede recibir la interpretación por teléfono en cualquier idioma. Llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004 (TTY 1-866-428-7588)** las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Quý vị có thể có thông tin này bằng các ngôn ngữ và định dạng khác miễn phí. Quý vị cũng có thể yêu cầu thông dịch thông tin này ra bất kỳ ngôn ngữ nào qua điện thoại. Xin gọi ban Dịch vụ Hội viên phục vụ 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần, theo số **1-888-756-0004 (TTY 1-866-428-7588)**.

Si desea leer el aviso de no discriminación con completo, visite www.amerihealthcaritasla.com



www.amerihealthcaritasla.com