



Obtener el Manual para Miembros de Wellcare Prime

El Manual para Miembros de Wellcare Prime es una herramienta valiosa para ayudarlo a entender sus beneficios y derechos como miembro de nuestro plan. También tiene información sobre con quién se debe comunicar para diferentes asuntos.



Cómo Obtener una Copia del Manual para Miembros

Puede obtener el Manual para Miembros de las siguientes formas:

- Si tiene acceso a Internet, visite:
mmp.absolutetotalcare.com/benefits/member-handbook.html
- Si desea que le envíen el Manual para Miembros por correo postal, llame al **1-855-735-4398** (TTY **711**). Estamos disponibles de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes. Es posible que después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados federales le pidan que deje un mensaje. Se le devolverá la llamada al siguiente día hábil.

Si solicita una copia por correo postal, la recibirá aproximadamente siete días después de enviar su solicitud.

Tenga en cuenta lo siguiente: El Manual para Miembros del siguiente año del plan estará disponible el 15 de octubre.



¿Qué Información Importante Contiene el Manual para Miembros?

A continuación, se muestra una parte de la información que puede obtener en el Manual para Miembros.

1 Comenzar como miembro

- Qué esperar cuando se une por primera vez a nuestro plan de salud.

2 Números de teléfono y recursos importantes

- Contactos para preguntas sobre facturación, decisiones de cobertura, apelaciones sobre la atención médica y mucho más.
- Cómo comunicarse con su coordinador de atención.
- Cómo comunicarse con la Línea de Asesoramiento de Enfermería, la cual está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana, llamando al **1-855-735-4398** (TTY **711**).

3 **Uso de la cobertura del plan para los servicios de atención médica y otros servicios cubiertos**

- Cómo conseguir atención médica, salud conductual y servicios y apoyos cubiertos a largo plazo por el plan.
- Cómo elegir al proveedor de cuidado primario (PCP).
- Cómo obtener atención de proveedores de atención primaria, especialistas y otros proveedores dentro y fuera de la red.
- Cómo obtener servicios cubiertos cuando tiene una emergencia médica o necesita atención de urgencia.
- Qué hacer si su proveedor le factura los servicios.

4 **Tabla de beneficios**

- Tiene una descripción de los servicios y artículos que cubre nuestro plan, junto con lo siguiente:
 - Cualquier costo; y
 - Cualquier autorización o derivación previa necesaria antes de obtener un servicio o artículo.
- Servicios y apoyos a largo plazo que nuestro plan paga (tales como cuidado personal o un Sistema Personal de Respuesta a Emergencias).
- Beneficios cubiertos fuera de nuestro plan, pero que están disponibles a través de Original Medicare.

5 **Obtener medicamentos recetados para pacientes ambulatorios a través del plan**

- Surtir las recetas médicas, lo que incluye el uso de los servicios de pedido por correo.
- Qué está en la Lista de Medicamentos (también conocida como la Lista de Medicamentos Cubiertos).
- Límites en la cobertura de algunos medicamentos y por qué el medicamento podría no estar cubierto.
- Cómo solicitar un suministro temporal.

6 **Qué debe pagar por sus medicamentos con receta de Medicare y Healthy Connections Medicaid**

7 **Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura que ha recibido en concepto de servicios o medicamentos cubiertos**

- Cuándo puede solicitarnos que paguemos sus servicios o medicamentos.
- Cómo y dónde enviarnos su solicitud de pago.

8 **Sus derechos y responsabilidades**

- Tiene derecho a obtener información de una manera que cumpla con sus necesidades (por ejemplo, en otros idiomas o en formatos como letra grande, Braille o audio).
- Debemos tratarlo con respeto, imparcialidad y dignidad en todo momento.
- Debemos proteger su información de salud personal.
- Tiene derecho a abandonar nuestro plan en cualquier momento.
- Tiene derecho a presentar reclamos y pedirnos que reconsideremos nuestras decisiones.

9 Qué hacer si tiene un problema o reclamo (decisiones de cobertura, apelaciones y reclamos)

- Qué hacer si tiene un problema y a quién puede llamar para pedir ayuda. Por ejemplo:
 - Problemas con los servicios, los artículos y los medicamentos;
 - Pedirnos que cubramos una hospitalización más prolongada; o
 - Si considera que su atención de salud a domicilio, atención en un centro de enfermería especializada o servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF) finalizan demasiado pronto.
- Cómo presentar un reclamo.

10 Finalizar su membresía de Medicare-Medicaid Plan

- Cómo cancelar su membresía en nuestro plan.
- Cómo obtener los servicios de Medicare y Healthy Connections Medicaid si abandona nuestro plan y no desea un plan Medicare-Medicaid diferente.

11 Notificaciones legales

12 Definiciones de palabras importantes

Wellcare Prime por Absolute Total Care (Plan Medicare-Medicaid) es un plan de salud que tiene contratos con Medicare y South Carolina Healthy Connections Medicaid para proporcionar los beneficios de ambos programas a los afiliados.

ATENCIÓN: Si habla español, tiene disponible sin cargo servicios de asistencia en idiomas. Llame al **1-855-735-4398** (TTY: **711**) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Fuera del horario laboral, los fines de semana y los feriados nacionales, es posible que le pidan que deje un mensaje. Nos comunicaremos el siguiente día laboral. La llamada es gratuita.

Los proveedores fuera de la red o no contratados no tienen ninguna obligación de tratar a los afiliados de Wellcare Prime, a excepción de las situaciones de emergencia. Llame al número de Servicios para Miembros o consulte su Manual para Miembros para obtener más información, incluidos los costos compartidos que se aplican a los servicios fuera de la red.

Multi-Language Insert

Multi-Language Interpreter Services

ATENCIÓN: Si habla español, contamos con servicios de asistencia lingüística que se encuentran disponibles para usted de manera gratuita. Llame al **1-855-735-4398** (TTY: **711**), de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y días feriados federales, es posible que se le solicite dejar un mensaje. Se le devolverá la llamada el siguiente día hábil. La llamada es gratuita.

注意：如果您說中文，您可以免費獲得語言協助服務。請致電 **1-855-735-4398** (TTY: **711**)，服務時間為週一至週五，從早上 8 點到晚上 8 點。非服務時間、週末和聯邦假日，您可能需要留言。我們將在下一個工作日內回電給您。此為免付費專線。

ATTENTION : si vous parlez français, des services d'assistance linguistique gratuits sont à votre disposition. Appelez le **1-855-735-4398** (TTY : **711**) du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h. En dehors des heures d'ouverture et durant le week-end et les jours fériés, il vous sera peut-être demandé de laisser un message. Vous serez rappelé le jour ouvrable suivant. L'appel est gratuit.

LƯU Ý: Nếu quý vị nói tiếng Việt, chúng tôi có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Vui lòng gọi **1-855-735-4398** (TTY: **711**), từ 8 a.m. đến 8 p.m., Thứ Hai đến Thứ Sáu. Sau giờ làm việc, vào cuối tuần và ngày lễ liên bang, quý vị có thể được yêu cầu để lại tin nhắn. Cuộc gọi của quý vị sẽ được trả lời vào ngày làm việc tiếp theo. Cuộc gọi này được miễn phí.

HINWEIS: Wenn Sie Deutsch sprechen, steht Ihnen ein kostenloser Übersetzungsdienst zur Verfügung. Wählen Sie dafür **1-855-735-4398** (TTY: **711**) von Montag bis Freitag zwischen 8 und 20 Uhr. Außerhalb dieser Zeiten, an Wochenenden und gesetzlichen Feiertagen werden Sie möglicherweise gebeten, eine Nachricht zu hinterlassen. Ihr Anruf wird innerhalb des nächsten Arbeitstages beantwortet. Der Anruf ist kostenlos.

ВНИМАНИЕ: если вы говорите на русском языке, вы можете бесплатно получить помощь переводчика. Позвоните по номеру **1-855-735-4398** (TTY: **711**), с 8 a.m. до 8 p.m. с понедельника по пятницу. В нерабочее время, в выходные дни и государственные праздники вас могут попросить оставить сообщение. Вам перезвонят на следующий рабочий день. Звонки бесплатные.

انتباه: في حال كنت تتحدث اللغة العربية، تتوفر لك خدمات مساعدة لغوية مجانية. اتصل على الرقم **1-855-735-4398** (TTY: **711**)، من الساعة 8 صباحًا ولغاية الساعة 8 مساءً من الاثنين إلى الجمعة. وقد يُطلب منك ترك رسالة بعد انتهاء ساعات العمل وفي عطلات نهاية الأسبوع والإجازات الفيدرالية. وستتم معاودة الاتصال بك خلال يوم العمل التالي. والاتصال مجاني.

ATENÇÃO: se falar português, estão disponíveis serviços de assistência gratuitos no seu idioma. Ligue para o número **1-855-735-4398** (TTY: **711**) de segunda-feira a sexta-feira, das 8:00 às 20:00. Se ligar fora deste horário, num fim de semana ou num feriado federal, poderá ter de deixar mensagem. A sua chamada será devolvida no próximo dia útil. A chamada é gratuita.

ATANSYON: Si ou pale Kreyòl-Franse, sèvis asistans lang disponib gratis pou ou. Rele **1-855-735-4398** (TTY: **711**), soti lendi pou rive vandredi, de 8è am. pou 8è pm. Apre lè travay, nan wikenn ak jou konje federal yo, yo ka mande w pou kite yon mesaj. Y ap retounen w apèl la nan pwochen jou ouvrab la. Apèl la gratis.

УВАГА: якщо ви володієте українською мовою, вам безкоштовно доступні послуги мовної підтримки. Телефонуйте за номером **1-855-735-4398** (TTY: **711**) з 8:00 до 20:00 з понеділка по п'ятницю. У неробочий час, у вихідні та державні свята вас можуть попросити залишити повідомлення. Ваш дзвінок буде оброблено протягом наступного робочого дня. Дзвінок безкоштовний.

توجه: اگر پشتو صحبت می کنید، خدمات کمک زبان، رایگان، در دسترس شما است. با شماره **1-855-735-4398** تماس بگیرید (TTY: **711**)، از 8 صبح تا 8 بعد از ظهر، از دوشنبه تا جمعه. پس از ساعات کاری، در تعطیلات آخر هفته و در تعطیلات فدرال، ممکن است از شما خواسته شود که پیامی بگذارید. تماس شما ظرف یک روز کاری آینده برگردانده خواهد شد. تماس رایگان است.

মনে রাখবেন: আপনি বাংলা ভাষাতে কথা বললে আপনার জন্য ভাষা সহায়তা পরিষেবাটি নিখরচায় আপনার জন্য রয়েছে। সোমবার থেকে শুক্রবার, সকাল ৪টা থেকে রাত্রি ৪টা অবধি **1-855-735-4398** (TTY: **711**), নম্বরে ফোন করুন। নির্ধারিত সময়ের পরে, সপ্তাহান্তের এবং ফেডেরাল ছুটির দিনগুলিতে আপনাকে মেসেজ রেখে যেতে বলা হতে পারে। পরবর্তী কাজের দিনে আপনাকে রিটার্ন কল করা হবে। এই কলটি নিঃশুল্ক।

توجه: اگر فارسی صحبت می کنید، خدمات کمک زبان به صورت رایگان در اختیار شما قرار می گیرد. با شماره **1-855-735-4398** تماس بگیرید (TTY: **711**)، از 8 صبح تا 8 بعد از ظهر، از دوشنبه تا جمعه. پس از ساعات کاری، در تعطیلات آخر هفته و در تعطیلات فدرال، ممکن است از شما خواسته شود که پیامی بگذارید. تماس شما ظرف یک روز کاری آینده برگردانده خواهد شد. تماس رایگان است.

VINI RE: Nëse flisni shqip, ju ofrohen shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi numrin **1-855-735-4398** (TTY: **711**), nga ora 8:00 deri në 20:00, nga e hëna në të premte. Pas këtij orari, gjatë fundjavave dhe pushimeve zyrtare federale, mund t'ju kërkohet të lini një mesazh. Telefonata juaj do të marrë përgjigje brenda ditës vijuese të punës. Telefonata është pa pagesë.

توجه: اگر به زبان دری صحبت می کنید، خدمات کمک زبان به صورت رایگان در دسترس شما است. از دوشنبه تا جمعه، از 8 صبح تا 8 بعد از ظهر، با شماره **1-855-735-4398** (TTY: **711**) تماس بگیرید. در رخصتی های آخر هفته و در رخصتی های فدرال ایالتی، ممکن است از شما خواسته شود که پیام بگذارید. تماس شما ظرف یک روز کاری آینده برگردانده خواهد شد. تماس رایگان است.