



# 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](http://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 plan correspondiente al siguiente año 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, 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 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 cualquier costo y cualquier derivación o autorización 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 ante 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 de sus medicamentos.

### **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: si tiene problemas con servicios, artículos y medicamentos; si desea solicitarnos que cubramos una hospitalización más larga; o si cree que su atención médica en el hogar, atención de enfermería especializada o servicios del Centro de Rehabilitación Integral para Pacientes Ambulatorios (CORF) finalizarán 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 Medicare-Medicaid Plan diferente.

## **11** Notificaciones legales

## **12** Definiciones de palabras importantes

Wellcare Prime by Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan) 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 miembros.

Los proveedores fuera de la red o no contratados no tienen ninguna obligación de tratar a los miembros 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

**Spanish:** Contamos con los servicios gratuitos de un intérprete para responder las preguntas que tenga sobre nuestro plan de salud o de medicamentos. Para solicitar un intérprete, simplemente llámenos al **1-855-735-4398** (TTY: **711**), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Después del horario de atención, los fines de semana y los días festivos, es posible que se le pida que deje un mensaje. Se le devolverá la llamada al siguiente día hábil. Alguien que hable español puede ayudarlo. Este es un servicio gratuito.

**Chinese (Cantonese):** 我們提供免費的口譯服務，可解答您對我們的健康或藥物計劃可能有的任何疑問。如需口譯員服務，您僅需於週一至週五上午 8 點至晚上 8 點致電 **1-855-735-4398** (TTY : **711**) 與我們聯絡。非營業時間、週末及聯邦假日，可能會要求您留言。我們將在下一個工作日內回電給您。會說中文的人員可以幫助您。此為免費服務。

**Chinese (Mandarin):** 我们提供免费口译服务，可解答您对我们的健康或药物计划的有关疑问。要获得口译服务，请于周一至周五上午 8 点至晚上 8 点致电 **1-855-735-4398** (TTY : **711**)。下班后、周末和联邦假日，您可能需要留言。您的来电将在下一个工作日内得到回复。您将获得中文普通话口译员的帮助，而且这是一项免费服务。

**Tagalog:** May mga libre kaming serbisyo ng interpreter para sagutin ang anumang posible ninyong tanong tungkol sa aming planong pangkalusugan o plano sa gamot. Upang makakuha ng interpreter, tumawag lang sa amin sa **1-855-735-4398** (TTY: **711**) mula 8 a.m. hanggang 8 p.m., Lunes hanggang Biyernes. Para sa mga oras pagkatapos ng trabaho, Sabado at Linggo, at pista opisyal, maaaring magpaiwan sa inyo ng mensahe. May tatawag sa inyo sa susunod na araw na may pasok. May makakatulong sa inyo na nagsasalita ng Tagalog. Isa itong libreng serbisyo.

**French:** Nous proposons des services d'interprètes gratuits pour répondre à toutes vos questions sur notre régime de santé ou de médicaments. Pour obtenir les services d'un interprète, appelez-nous au **1-855-735-4398** (TTY : **711**) du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h. Si vous appelez en dehors des heures d'ouverture, ou pendant les week-ends et jours fériés, vous devrez peut-être laisser un message. Nous prendrons alors votre appel en compte le jour ouvrable suivant. Quelqu'un parlant français pourra vous aider. Ce service est gratuit.

**Vietnamese:** Chúng tôi có dịch vụ thông dịch miễn phí để trả lời bất kỳ câu hỏi nào về chương trình sức khỏe hoặc chương trình thuốc của chúng tôi. Để nhận thông dịch viên, chỉ cần gọi cho chúng tôi theo số **1-855-735-4398** (TTY: **711**), từ 8 a.m. đến 8 p.m., thứ Hai đến thứ Sáu. Ngoài giờ làm việc, vào cuối tuần và ngày nghỉ lễ liên bang, quý vị có thể được yêu cầu để lại tin nhắn. Sẽ có người phản hồi cuộc gọi của quý vị vào ngày làm việc tiếp theo. Một nhân viên nói tiếng Việt có thể giúp quý vị. Dịch vụ này được miễn phí.

**German:** Wir bieten Ihnen einen kostenlosen Dolmetschservice, wenn Sie Fragen zu unseren Gesundheits- oder Medikamentenplänen haben. Um einen Dolmetscher in Anspruch zu nehmen, rufen Sie uns von Montag bis Freitag zwischen 8 und 20 Uhr unter folgender Telefonnummer an: **1-855-735-4398** (TTY: **711**). Außerhalb der Geschäftszeiten, an Wochenenden und an Feiertagen werden Sie möglicherweise aufgefordert, eine Nachricht zu hinterlassen. Wir rufen Sie am nächsten Werktag zurück. Ein deutschsprachiger Mitarbeiter wird Ihnen behilflich sein. Dieser Service ist kostenlos.

**Korean:** 당사의 건강 또는 의약품 플랜과 관련해서 물어볼 수 있는 모든 질문에 답변하기 위한 무료 통역 서비스가 있습니다. 통역사가 필요한 경우 월요일~금요일, 오전 8시부터 오후 8시까지 **1-855-735-4398**(TTY: **711**)번으로 당사에 연락해 주십시오. 근무시간 이후나 주말 및 공휴일에는 메시지를 남겨 주시면 됩니다. 그러면 다음 영업일에 전화드리겠습니다. 한국어를 구사하는 통역사가 도움을 드릴 수 있습니다. 통역 서비스는 무료로 제공됩니다.

**Russian:** Если у вас возникли какие-либо вопросы о нашем плане медицинского страхования или плане с покрытием лекарственных препаратов, вам доступны бесплатные услуги переводчика. Если вам нужен переводчик, просто позвоните нам по номеру **1-855-735-4398** (TTY: **711**). Часы работы: с 8 a.m. до 8 p.m. с понедельника по пятницу. В нерабочее время, в выходные и праздничные дни вас могут попросить оставить сообщение. Вам перезвонят на следующий рабочий день. Вам окажет помощь сотрудник, говорящий на русском языке. Данная услуга бесплатна.

**Arabic:** نوَقِّر خدمات ترجمة فورية مجانية للإجابة على أي أسئلة قد تكون لديك حول خطة الصحة أو الدواء الخاصة بنا. للحصول على مترجم فوري، يرجى الاتصال بنا على الرقم **1-855-735-4398** (TTY: **711**) من الساعة 8 صباحًا لغاية الساعة 8 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة. قد يُطلب منك ترك رسالة بعد انتهاء ساعات العمل وفي عطلات نهاية الأسبوع والإجازات الفيدرالية وسنعاود الاتصال بك خلال يوم العمل التالي. يمكن أن يساعدك شخص يتحدث العربية. وتتوفر هذه الخدمة بشكل مجاني.

**Italian:** Sono disponibili servizi di interpretariato gratuiti per rispondere a qualsiasi domanda possa avere in merito al nostro piano farmacologico o sanitario. Per usufruire di un interprete, è sufficiente contattare il numero **1-855-735-4398** (TTY: **711**) dalle 8:00 alle 20:00, dal lunedì al venerdì. Al di fuori di questi orari, nei fine settimana e nei giorni festivi potrebbe essere necessario lasciare un messaggio. La ricontatteremo entro il giorno lavorativo successivo. Qualcuno la assisterà in lingua italiana. È un servizio gratuito.

**Portuguese:** Temos serviços de intérprete gratuitos para responder a quaisquer dúvidas que possa ter sobre o nosso plano de saúde ou medicação. Para obter um intérprete, contacte-nos através do número **1-855-735-4398** (TTY: **711**). O serviço está disponível das 8:00 às 20:00, de segunda-feira a sexta-feira. Se ligar fora deste horário, ao fim de semana ou num feriado federal, poderá ter de deixar mensagem. A sua chamada será devolvida no próximo dia útil. Um falante de português poderá ajudá-lo. Este serviço é gratuito.

**French Creole:** Nou gen sèvis entèprèt gratis pou reponn nenpòt kesyon ou ka genyen sou plan sante oswa plan medikaman nou an. Pou jwenn yon entèprèt, senpleman rele nou nan **1-855-735-4398** (TTY: **711**). Lè fonksyonman yo se soti 8è a.m. rive 8è p.m., Lendi rive Vandredi. Aprè lè biwo yo fèmen, nan wikenn ak pandan jou ferye federal yo, yo gendwa mande w pou ou kite yon mesaj. Yo pral rele w pwochen jou biwo yo louvri a. Yon moun ki pale Kreyòl Ayisyen kapab ede w. Se yon sèvis gratis.

**Polish:** Oferujemy bezpłatną usługę tłumaczenia ustnego, która pomoże Państwu uzyskać odpowiedzi na ewentualne pytania dotyczące naszego planu leczenia lub planu refundacji leków. Aby skorzystać z usługi tłumaczenia ustnego, wystarczy zadzwonić pod numer **1-855-735-4398** (TTY : **711**) w godzinach od 8:00 do 20:00, od poniedziałku do piątku. Po godzinach pracy, w weekendy i święta konieczne może być pozostawienie wiadomości. Oddzwonimy w następnym dniu roboczym. Zapewni to Państwu pomoc osoby mówiącej po polsku. Usługa ta jest bezpłatna.

**Hindi:** हमारे स्वास्थ्य या ड्रग प्लान के बारे में आपके किसी भी सवाल का जवाब देने के लिए, हम मुफ्त में दुभाषिया सेवाएं देते हैं। दुभाषिया सेवा पाने के लिए बस हमें **1-855-735-4398** (TTY: **711**) पर कॉल करें। कॉल करने का समय है, सोमवार से शुक्रवार सुबह 8 बजे से रात 8 बजे तक। कार्य समय के बाद, सप्ताहांत और संघीय अवकाशों पर, आपसे एक संदेश छोड़ने के लिए कहा जा सकता है। अगले कार्य दिवस पर आपके कॉल का जवाब दिया जाएगा। हिंदी बोलने वाला कोई भी व्यक्ति आपकी मदद कर सकता है। यह एक मुफ्त सेवा है

**Ukrainian:** Ми безкоштовно надаємо послуги перекладачів, щоб ви могли отримати відповіді на будь-які запитання щодо нашого плану медичного обслуговування чи забезпечення лікарськими засобами. Щоб отримати допомогу перекладача, просто зателефонуйте нам за номером **1-855-735-4398** (TTY: **711**) з 8:00 до 20:00 з понеділка по п'ятницю. У неробочі години, вихідні та святкові дні вас можуть попросити залишити повідомлення. Вам передзвонять протягом наступного робочого дня. Спеціаліст, який володіє українською, допоможе вам. Ця послуга безкоштовна.

**Pashto:** مور د ژباړونکي وړيا خدمتونه لرو چې زموږ د روغتيا يا درملو پلان په اړه پوښتنو ته ځواب ووايو. د ژباړونکي ترلاسه کولو لپاره يوازې مور ته په **1-855-735-4398** (TTY: **711**) کې د سهار له 8 بجو څخه د ماسپينين تر 8 بجو پورې زنگ ووهئ. له کارې ساعتونو وروسته، د اونۍ په پای کې او په رخصتو کې، تاسو څخه د پيغام پرېښودلو غوښتنه کېدې شي. ستاسو زنگ به په راتلونکې کارې ورځ کې بيرته ځواب شي. هغه څوک چې په پښتو خبرې کوي شي له تاسو سره به مرسته وکړي. دا يو وړيا خدمت دی.

**Bengali:** আমাদের স্বাস্থ্য বা ড্রাগ বিষয়ক পরিকল্পনা সম্পর্কে আপনার যে কোনও প্রশ্নের উত্তর দিতে আমরা বিনামূল্যে দোভাষীর পরিষেবা দিই। দোভাষীর পরিষেবা পেতে কেবল আমাদের **1-855-735-4398** (TTY: **711**) নম্বরে সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল ৪টা থেকে রাত্রি ৪টার মধ্যে কল করুন। কাজের সময়ের বাইরে, সপ্তাহান্তে এবং ছুটির দিনগুলিতে আপনাকে একটি মেসেজ দিয়ে রাখতে বলা হতে পারে। আপনাকে পরবর্তী কাজের দিন কল করা হবে। বাংলা বলতে পারেন এমন কেউ আপনাকে সাহায্য করতে পারেন। এই পরিষেবাটি বিনামূল্যে।

**Farsi:** ما برای پاسخگویی به همه پرسش‌هایی که ممکن است درباره طرح بهداشتی یا دارویی ما داشته باشید، خدمات ترجمه شفاهی رایگان ارائه می‌دهیم. برای در اختیار داشتن مترجم شفاهی می‌توانید دوشنبه تا جمعه از ۸ صبح تا ۸ شب از طریق شماره (TTY: **711**) **1-855-735-4398** با ما تماس بگیرید. بعد از ساعات اداری، آخر هفته‌ها و روزهای تعطیل ممکن است از شما خواسته شود که پیام بگذارید. در روز کاری بعدی با شما تماس گرفته خواهد شد. شخصی که به زبان فارسی صحبت می‌کند، می‌تواند به شما کمک کند. این خدمات به‌طور رایگان ارائه می‌شود.

**Albanian:** Ne disponojmë shërbime përkthimi falas për t'iu përgjigjur pyetjeve që mund të keni rreth planit tonë për shëndetin ose për barnat. Nëse dëshironi një përkthyes, thjesht na telefononi në numrin **1-855-735-4398** (TTY: **711**), nga e hëna në të premte, në orarin 08:00 - 20:00. Pas orarit të punës, fundjavave dhe festave, mund t'ju kërkohet të lini një mesazh. Ne do t'ju telefonojmë në ditën vijuese të punës. Dikush që flet shqip mund t'ju ndihmojë. Ky shërbim është pa pagesë.

**Dari:** ما خدمات ترجمان رایگان داریم تا به هر سوال که ممکن است شما در مورد پلان صحی یا دوا خود داشته باشید پاسخ دهیم. برای دریافت ترجمان کافی است با شماره **1-855-735-4398** (TTY: **711**) از ساعت ۸ صبح الی ۸ شب از دوشنبه تا جمعه با ما تماس بگیرید. پس از ساعات ها، در رخصتی های آخر هفته و در روزهای رخصتی، ممکن است از شما خواسته شود که یک پیام بگذارید. در روز بعد کاری با شما تماس گرفته خواهد شد. کسی که دری صحبت می کند می تواند به شما کمک کند. این خدمات رایگان است.

**Japanese:** 弊社の健康や薬剤計画についてご質問がある場合は、無料の通訳サービスをご利用いただけます。通訳を利用するには、月曜日～金曜日の午前 8 時～午後 8 時に、**1-855-735-4398** (TTY : **711**) までお電話ください。営業時間外、週末、祝日は、留守番電話にメッセージを残す必要がある場合があります。その場合は、折り返しお電話いたします。日本語の通訳担当者が対応します。これは無料のサービスです。