

VERANO DE 2023

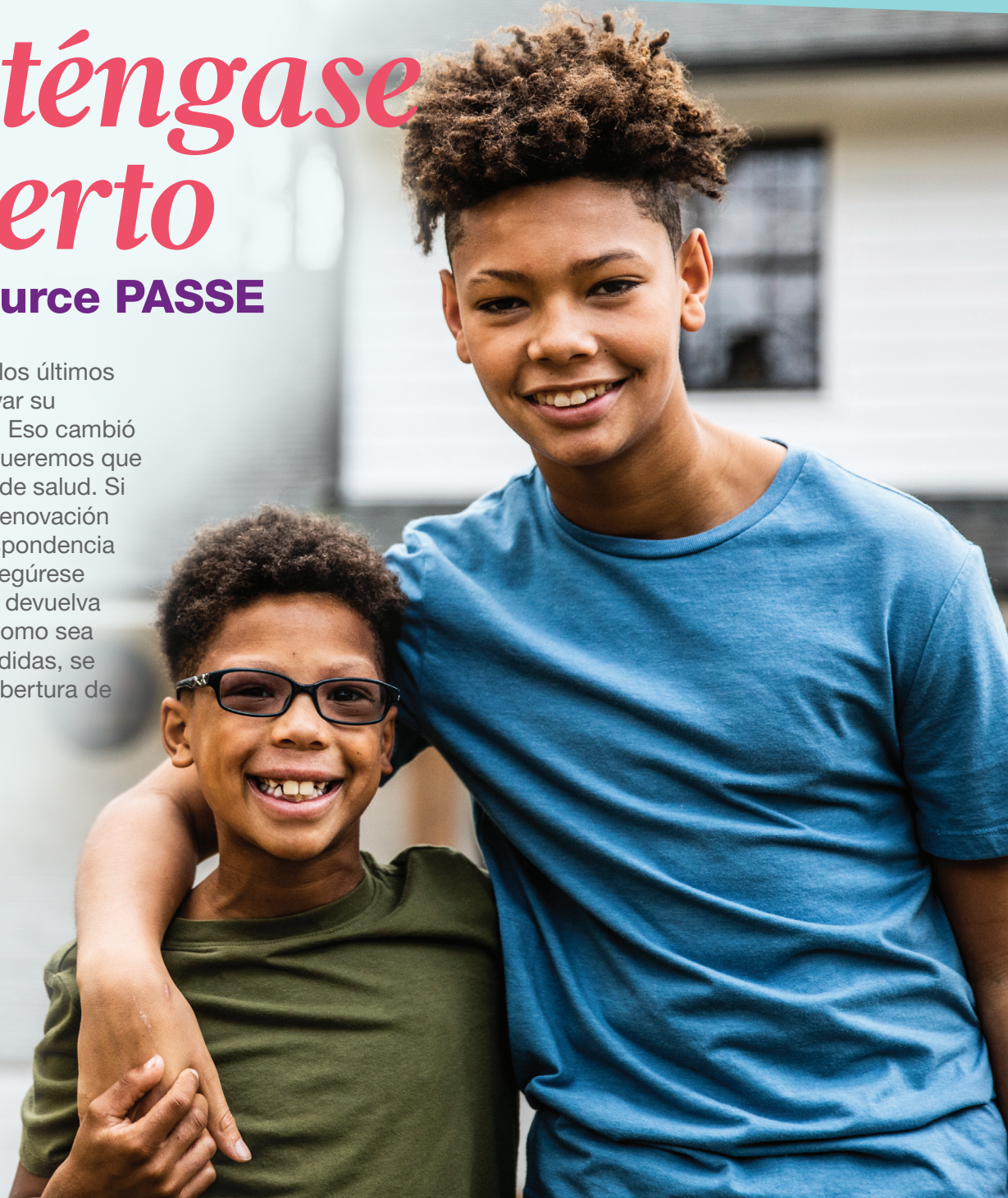
# MEMBER *Source*

Un boletín informativo para afiliados a CareSource PASSE

## *Manténgase cubierto*





**con CareSource PASSE**

Debido a la COVID-19, los últimos años no tuvo que renovar su cobertura de Medicaid. Eso cambió el 1 de abril de 2023. Queremos que conserve su cobertura de salud. Si recibió un paquete de renovación de Medicaid por correspondencia de parte del estado, asegúrese de completarlo. Luego, devuelva el paquete tan pronto como sea posible. Si no toma medidas, se arriesga a perder su cobertura de atención médica.



# Sepa cuándo ir y a dónde ir

Para obtener la mejor atención, sepa a dónde ir para recibir el tipo de atención adecuada. Cuando sea posible, su proveedor de atención primaria (PCP) debe ser su primera opción para recibir atención. Si tiene una emergencia médica, ¡no espere! Llame al 911. Si tiene una emergencia de salud mental, llame al 988. ¡No espere para recibir atención en caso de emergencia!

 <p><b>Proveedor de atención primaria (PCP)</b></p>	Se usa para enfermedades comunes y asesoramiento. Obtendrá la mayor parte de su atención preventiva de su PCP. ¡Debe visitar a su PCP con frecuencia!
 <p><b>Telesalud</b></p>	Se usa para consultar a un proveedor por teléfono o computadora en cualquier lugar donde esté. Pregúntele a su proveedor si ofrece telesalud. La telesalud se usa para enfermedades comunes como tos, problemas de senos paranasales, urticaria, problemas de salud mental y más.
 <p><b>Atención de urgencia</b></p>	Se usa para tratar problemas de salud que no representan riesgo de muerte. Úsela cuando no puede visitar a su PCP y su problema de salud no puede esperar.
 <p><b>Sala de emergencias de un hospital</b></p>	Se usa para problemas que representan riesgo de muerte o emergencias. Llame al 911 o acuda a la sala de emergencias (ER) más cercana.

## ¿No sabe adónde ir?

Llame a CareSource24®, Línea de asesoría en enfermería, al **1-833-687-7305** (TDD/TTY: 711). Estamos aquí para usted las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

## Servicios cubiertos por CareSource PASSE Qué hacer si recibe una factura



Como afiliado a CareSource PASSE, usted recibe todos los servicios de Medicaid médicamente necesarios cubiertos sin costo alguno. *El término médicamente necesario* significa que usted necesita los servicios para prevenir, diagnosticar o tratar una afección médica. No debería recibir facturas por estos servicios. Llame a Servicios para Afiliados si recibe una factura. Los servicios que cubre CareSource PASSE se encuentran en su Manual del Afiliado. Puede encontrar el manual en **CareSourcePASSE.com**. También puede pedir que se le envíe una copia impresa al llamar a Servicios para Afiliados.





# Encuentre ayuda Fraude



Ayúdenos a darle seguimiento al fraude, la malversación y el abuso o al robo de identidad médica. CareSource PASSE le envía las declaraciones de la Explicación de beneficios (Explanation of Benefit, EOB) para que las revise. Cuando reciba una, corrobore lo siguiente:

- 1 ¿Se mencionan los servicios, suministros o equipos de forma correcta?
- 2 ¿Se facturó algún artículo más de una vez?
- 3 ¿Los servicios son correctos?

Si sospecha errores o fraude, llame a Servicios para Afiliados. También puede enviar un correo electrónico a [fraud@caresource.com](mailto:fraud@caresource.com), un fax al 1-800-418-0248 o escribir a:

CareSource PASSE  
Attn: Program Integrity  
P.O. Box 1940  
Dayton, OH 45401-1940

No tiene que decirnos su nombre cuando escriba o llame. Su informe se mantendrá de forma tan confidencial como lo permita la ley.



## ¡Obtenga el servicio de intérprete para su próxima visita médica!

¿Sabía que puede acceder al servicio de intérprete presencial para sus visitas al proveedor? Esto no tiene costo para usted.

Pídale a su proveedor que programe sus citas con un intérprete. También puede llamar a Servicios para Afiliados. Llame 30 días antes de su visita. Tenga lo siguiente a mano para compartir:

1. Fecha, hora y duración de la visita.
2. Dirección de la visita médica.
3. Idioma que necesita.
4. Número de fax del proveedor.

## Trucos útiles:



## ¡Cultive este verano siguiendo estos consejos y trucos!



1 ¿No tiene espacio para un jardín? Fácilmente puede cultivar hierbas, pimientos, tomates, cebollas, calabazas de verano, frijoles y berenjenas en recipientes. Los brócolis, las coles, la lechuga y las verduras de hoja crecen en primavera y otoño.



2 Plante caléndulas alrededor de su jardín. Atraen a las abejas y mariposas y mantienen a las plagas alejadas.



3 ¡Guarde las cáscaras de huevo! Puede usar cáscaras de huevo para agregar nutrientes a sus plantas. Las cáscaras de huevo también ayudan a mantener alejados ciertos tipos de insectos.



4 ¿Busca una manera fácil de regar sus plantas todos los días? Convierta una jarra para leche vacía en una regadera.

## ¿Tiene los síntomas del agotamiento del **cuidador**?

Ser un cuidador puede resultar estresante y afectar su salud. Es común olvidar cuidarse a sí mismo cuando cuida y se preocupa por otra persona. Podría tener los síntomas del agotamiento del cuidador.

### Señales físicas de agotamiento:    Señales emocionales de agotamiento:

- Cansancio extremo.
- Problemas de sueño.
- Aumento de peso.
- Enfermarse con mayor frecuencia.
- Sentirse triste o desesperanzado.
- Aislarse de sus amigos e ignorar pasatiempos.
- Sentirse frustrado con usted mismo o sus seres queridos.

Si cree que podría estar sufriendo de agotamiento, no posponga cuidarse a sí mismo. Pídale ayuda a familiares o amigos. Visite **CaregiverAction.org** y **Caregiver.org** para encontrar grupos de apoyo. También existen otros recursos útiles para usted y sus seres queridos.



## La contaminación del aire y **su salud**

La contaminación del aire es perjudicial para la salud. La Asociación Americana de Psicología (American Lung Association) informa que más de 4 de cada 10 estadounidenses viven en lugares con niveles no saludables de contaminación del aire. Usted puede estar expuesto a la contaminación del aire sin importar dónde viva. Proviene de muchas fuentes. Algunas son fuentes naturales, como el humo de los incendios forestales. La mayor parte de la contaminación del aire es provocada por los seres humanos. Proviene de cosas como los gases del escape de los automóviles, las fábricas y la agricultura. Respirar aire contaminado puede causar inflamación en nuestros pulmones, lo que dificulta la respiración. Puede generar ataques de asma y hacer que los síntomas de asma empeoren.

Existen cosas que podemos hacer para proteger nuestra salud. Verifique la calidad del aire todos los días donde vive en [www.AirNow.gov](http://www.AirNow.gov). Permanezca adentro todo lo que pueda en los días en que el aire no sea saludable. También podemos tomar medidas para ayudar a reducir la contaminación del aire. Caminar, andar en bicicleta o usar el transporte público para limitar la contaminación del aire proveniente de los automóviles. Respaldar el uso de energías limpias, como la energía solar y la energía eólica. ¡Los cambios pequeños pueden marcar una gran diferencia!



**Mayo es el mes de toma de conciencia sobre el asma.** Obtenga más información sobre cómo la contaminación del aire afecta a las personas con asma en [www.Lung.org](http://www.Lung.org).

**MUY PRONTO**

# Nueva seguridad para su portal y aplicación móvil para afiliados a CareSource

CareSource PASSE agregará seguridad mejorada a su cuenta My CareSource® y la aplicación móvil de CareSource PASSE a partir del 1 de julio de 2023. Esto se denomina autenticación multifactor (Multi-Factor Authentication, AMF).

La AMF utiliza tres tipos de seguridad al momento del inicio de sesión, como:



**ALGO QUE USTED SEPA**  
Nombre de usuario y contraseña



**ALGO QUE TENGA**  
Código de acceso o dispositivo de verificación



**ALGO QUE USTED SEA**  
Identificación con huellas dactilares o faciales

La AMF brinda una capa adicional de seguridad. Esto hace que sea más difícil para alguien iniciar sesión como si fuera usted. Su cuenta es más segura, ya que también necesitan acceder a su dispositivo.

**¿Cómo funciona?** Supongamos que desea iniciar sesión en su cuenta My CareSource. Primero, ingresará el nombre de usuario y la contraseña. Luego, ingresará un código de un solo uso que se le enviará a su correo electrónico o teléfono inteligente. ¿Tiene preguntas? Llame a Servicios para Afiliados o visite [CareSource.com/about-us/multi-factor-authentication](https://www.caresource.com/about-us/multi-factor-authentication).



## Enfoque en los coordinadores de la atención

¡Conozca a nuestros coordinadores de la atención y entérese por qué aman lo que hacen!



### **Esta es Shonda**

*"Me apasiona inspirar a otras personas a vivir la mejor vida posible. Solo tenemos una vida. ¡No hay otra oportunidad!"*

### **Esta es Amy**

*"Me apasiona la defensoría. Todos se merecen tener a alguien de su lado".*







# ¿Tiene una queja o apelación?

## ¿Cuál es la diferencia?

### QUEJA

Si no está conforme con un proveedor o con nosotros, puede presentar una queja en cualquier momento. Puede tratarse de cualquier cosa, *excepto* sobre las decisiones de beneficios de CareSource PASSE. Las quejas no se dirigen al estado para una audiencia.

#### Ejemplos de cosas por las que puede presentar una queja:

- El personal de CareSource PASSE fue poco amable.
- La calidad de la atención.
- Un proveedor fue descortés.
- Incumplimiento de los derechos del paciente y/o de los empleados.

#### Debe informarnos:

1. Su nombre y número de identificación (ID) de afiliado a CareSource PASSE.
2. El nombre de la persona.
3. La inquietud o el problema con la persona o CareSource PASSE.
4. La fecha en que esto ocurrió.

### APELACIÓN

Si no está de acuerdo con la decisión que tomamos para denegar un reclamo por servicios o beneficios, puede presentar una apelación. También puede apelar cuando solo aprobamos una parte de un reclamo. Tiene 60 días para presentar una apelación. Tiene derecho a una audiencia a nivel estatal con una apelación.

#### Ejemplos de cosas por las que podría presentar una apelación:

- Denegación del servicio.
- Denegación, cancelación o reducción en un servicio que fue previamente aprobado.
- No brindar un servicio ni una respuesta en cuanto a la apelación oportunos.

#### Debe informarnos:

1. Su nombre y número de identificación (ID) de afiliado a CareSource PASSE.
2. El nombre de su proveedor.
3. La fecha del servicio.
4. Motivo por el que no está de acuerdo con nuestra decisión.
5. Cualquier otra documentación de respaldo.

Con su carta se incluye un Formulario de solicitud de apelación. También puede imprimirlo desde la página **Formularios** en **CareSourcePASSE.com** o pedirle a Servicios para Afiliados que le envíe uno por correspondencia.

### Para presentar una queja o apelación:



Llame a Servicios para Afiliados. Infórmenos que desea presentar una queja o apelación **1-833-230-2005** (TDD/TTY: 711). Nuestro horario de atención es de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m., hora central.



Envíenos la carta por correspondencia:  
CareSource PASSE  
ATTN.: Member Grievance and Appeals  
P.O. Box 1947  
Dayton, OH 45401

### ¿Qué sucede a continuación?

Le enviaremos una carta indicando que hemos recibido su queja o solicitud de apelación. Allí se le informará qué puede esperar y cuándo.



# Obtenga el máximo provecho de sus beneficios de farmacia

En CareSource PASSE, queremos facilitarle el uso de todos sus beneficios. Su plan de CareSource PASSE incluye beneficios de farmacia, ¡y mucho más!

Surta sus recetas en una farmacia que acepte CareSource PASSE. Asegúrese de llevar su tarjeta de ID de afiliado para obtener sus medicamentos con receta. Esto les informará a las farmacias que CareSource PASSE paga sus medicamentos. Aquí hay algunas otras cosas que debe saber para que usar sus beneficios de farmacia sea más fácil.



## Consulte con su farmacéutico de CareSource PASSE

¿Tiene preguntas relacionadas con sus medicamentos? Puede hablar con un farmacéutico de CareSource PASSE. Este puede revisar los medicamentos con usted y ayudarle respondiéndole sus preguntas. ¡No se necesita cita previa! Llame al **1-833-230-2073** para hablar con un farmacéutico de CareSource PASSE hoy. Nuestro horario de atención es de lunes a viernes, de 8 a. m. a 4:30 p. m., hora central.



## Deshágase de manera segura de los medicamentos no usados

Podemos ayudarle a deshacerse de los medicamentos que no usa. Los medicamentos vencidos o que no usa pueden ser un riesgo para la salud de los niños pequeños, los adolescentes y las mascotas de la familia. CareSource PASSE tiene paquetes **DisposeRx® gratuitos**. Puede obtener paquetes DisposeRx gratuitos para ayudarle a desechar los medicamentos vencidos o que ya no usa. Estos paquetes son seguros para el medio ambiente, fáciles de usar y pueden ayudar a evitar el uso indebido de los medicamentos.

Vaya a <https://secureforms.caresource.com/en/DisposeRx/> para solicitar que le envíen un paquete DisposeRx a su casa sin costo para usted. También puede llamar a Servicios para Afiliados para que se lo envíen. El número figura al dorso de este boletín informativo.

Puede encontrar un sitio para desechar medicamentos cerca de usted que esté abierto durante todo el año ingresando a <https://apps.deadiversion.usdoj.gov/pubdispsearch/>.

## Atención personalizada

Tomar los medicamentos de la manera indicada es esencial para su salud. El programa de **Gestión de terapia de medicamentos (MTM)** puede:

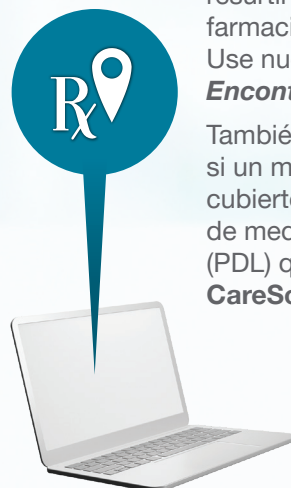
- Ayudarle a usar sus medicamentos de manera segura.
- Ayudar a sus proveedores y otros cuidadores a trabajar mejor juntos.
- Ayudarle a conocer sus medicamentos y la manera correcta de tomarlos.
- Mejorar su salud.

Puede trabajar de forma personal con un farmacéutico a través del programa de Gestión de terapia de medicamentos (Medication Therapy Management, MTM). Puede revisar sus medicamentos con usted y ayudarle a manejarlos. Esto no tiene costo para usted.

## Use las herramientas en línea

Cuando necesite obtener o resurtir una receta, busque una farmacia cercana a usted. Use nuestra herramienta **Encontrar una farmacia**.

También puede averiguar si un medicamento está cubierto usando nuestra Lista de medicamentos preferidos (PDL) que se encuentra en **CareSourcePASSE.com**





P.O. Box 8738  
Dayton, OH 45401-8738  
**CareSourcePASSE.com**

#### CÓMO CONTACTARNOS:

Servicios para Afiliados:  
**1-833-230-2005** (TDD/TTY: 711)

CareSource24®  
Línea de asesoría en enfermería las 24 horas:  
**1-833-687-7305** (TDD/TTY: 711)

#### Únase a nosotros

 [Facebook.com/CareSourcePASSE](https://www.facebook.com/CareSourcePASSE)

## Información importante del plan

“**¡Cuéntenos  
lo que  
piensa!**”

Queremos conocer su opinión sobre su boletín trimestral.

¡Cuéntenos lo que le gusta, lo que no le gusta y las ideas para mejorar sus boletines! Responda la encuesta en el siguiente enlace. Solo le tomará algunos minutos.

**[CareSource.com/NewsletterSurvey](https://www.caresource.com/NewsletterSurvey)**

¡Queremos que su cobertura sea la mejor de todas las que ha tenido! Le agradecemos que nos confíe sus necesidades de cobertura de salud.