

A close-up photograph of a woman with curly hair smiling warmly at a young child with curly hair. The woman is wearing a light pink top, and the child is wearing a yellow top. The background is softly blurred.

# CareSource<sup>TM</sup>

## PASSE

*Nos enfocamos en usted.*

Este manual es una descripción general de sus beneficios de CareSource PASSE. Contiene todo lo que necesita saber como afiliado. Téngalo a mano para poder consultararlo en el futuro.



## Coordinación de la atención

Su coordinador de la atención es su principal punto de contacto. Los coordinadores de la atención le ayudan a desarrollar estrategias para sus necesidades de atención médica. Esto es más que solo visitas a los proveedores. Se preocupan por todos los aspectos de su persona.

Nuestro equipo se pondrá en contacto pronto para informarle quién es su coordinador de la atención. Escriba aquí su nombre y número de teléfono.

---

Nombre del coordinador de la atención

---

Teléfono del coordinador de la atención



## Sus recursos



### Llame a Servicios para Afiliados al 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. Ayuda que podemos brindarle:

- ✓ Obtener más información sobre sus beneficios de CareSource y cómo acceder a ellos.
- ✓ Averiguar si un servicio necesita una autorización previa.
- ✓ Obtener copias impresas de materiales como el manual del afiliado.
- ✓ Ayudarle a encontrar proveedores cerca de usted, ¡y mucho más!



### Línea de asesoría en enfermería CareSource24® 1-833-687-7305 (TTY: 711)

Obtenga la ayuda que necesita las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. CareSource24 puede ayudarle:

- ✓ Si necesita hablar con un coordinador de la atención fuera de horario.
- ✓ A informarse sobre un problema de salud.
- ✓ A decidir cuándo debe ir al médico, a un centro de atención de urgencias o a la sala de emergencias.
- ✓ A informarse acerca de sus medicamentos, pruebas de salud o cirugías.
- ✓ Aprender sobre alimentación saludable.





## Farmacéutico de CareSource PASSE

**1-833-230-2073 (TDD/TTY: 711)**

¿Tiene preguntas sobre sus medicamentos?

Hable con un farmacéutico de CareSource PASSE. No necesita cita previa. Nuestro horario de atención es de lunes a viernes, de 8 a. m. a 4:30 p. m., hora central (CT).



## My CareSource®

My CareSource es su cuenta personal en línea. Puede ver reclamos, detalles del plan y decirnos cómo desea recibir información de nuestra parte. Configurar su cuenta es fácil:

1. Ingrese a **MyCareSource.com**.
2. Haga clic en *Inscribirse* en la parte inferior de la página.
3. Responda las preguntas.
4. Haga clic en *Registrarse*. ¡Listo!



## myStrength™

¡Tome las riendas de su salud mental! myStrength cuenta con apoyo personalizado para mejorar su estado de ánimo, mente, cuerpo y espíritu. Visite **bh.mystrength.com/CareSource** para inscribirse.



## MyResources

Use MyResources para encontrar recursos locales gratuitos o de bajo costo para obtener alimentos, vivienda, escuela, apoyo financiero y más. Ingrese a **CareSource.findhelp.com** para comenzar.





# Dónde obtener atención

Desde atención preventiva hasta emergencias, reciba la atención que necesita cuando la necesite.

## Proveedor de atención primaria (PCP)



Visítelo para tratar enfermedades comunes y obtener asesoramiento. Obtendrá la mayor parte de su atención preventiva de su PCP. Consulte a su PCP de manera regular, incluso si está sano. Esto ayuda a sus proveedores a detectar y tratar los problemas a tiempo y antes de que empeoren.

## Telesalud



Consulte a un proveedor desde el lugar en el que se encuentre usando su teléfono o computadora. Pregúntele a sus proveedores si ofrecen la opción de telesalud.

## Atención de urgencia



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.

## Salas de emergencias hospitalarias



Problemas que ponen en riesgo la vida, como un dolor en el pecho y lesiones en la cabeza. Llame al 911 o acuda a la sala de emergencias (ER) más cercana.



## ¿No sabe adónde ir para recibir atención?

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





# Recursos para cuidadores



Cuidar a alguien puede ser difícil. Queremos que sea más fácil para los cuidadores. El coordinador de la atención de su ser querido es un gran recurso para usted. Puede ayudarle a encontrar apoyo, como atención a domicilio, comidas mediante el programa Meals on Wheels, programas de reparación de viviendas y más.

No respaldamos ninguno de estos grupos ni sus recursos. Se proporcionan aquí solo como referencia.

## **Coalición de Discapacidades de Arkansas (Arkansas Disability Coalition)**

[www.ardisabilitycoalition.org](http://www.ardisabilitycoalition.org)  
(501) 614-7020

Ayuda a las familias y personas con discapacidades con apoyo, recursos y capacitación.

## **Red de acción para cuidadores (Caregiver Action Network)**

[www.caregiveraction.org](http://www.caregiveraction.org)  
(855) 227-3640

Educación, recursos y apoyo para aquellas personas que cuidan a seres queridos con afecciones crónicas, discapacidades, enfermedades o por vejez.

## **Derechos para la discapacidad de Arkansas (Disability Rights Arkansas)**

[www.disabilityrightsar.org](http://www.disabilityrightsar.org)  
(501) 296-1775  
Organización que defiende los

derechos civiles y legales de las personas con discapacidades.

## **Alianza de Cuidadores de Familia (Family Caregiver Alliance)**

[www.caregiver.org](http://www.caregiver.org)  
(800) 445-8106

Apoya a los cuidadores a través de investigación, defensa y servicios.

## **NAMI Arkansas**

[www.namiarkansas.org/home](http://www.namiarkansas.org/home)  
(800) 844-0381

Ayuda a las personas que viven con enfermedades mentales, a sus familias y a la comunidad.

## **Fuentes de Arkansas (Sources of Arkansas)**

[www.arsources.org](http://www.arsources.org)  
(888) 284-7521  
Servicios, apoyo y defensoría para personas con discapacidades y sus familias.





# Quejas y apelaciones

Infórmenos si no está satisfecho o no está de acuerdo con una decisión tomada por nosotros o nuestros proveedores. Queremos resolverlo.

Obtenga más información sobre quejas y apelaciones en su Manual del Afiliado. También puede obtener más información en [CareSourcePASSE.com](http://CareSourcePASSE.com).

## Quejas

Una queja es una reclamación formal sobre nosotros, nuestros proveedores o la atención que recibe. Usted o su representante autorizado pueden presentar una queja en cualquier momento.



Llame a Servicios para Afiliados al **1-833-230-2005** (TDD/TTY: 711). También podemos enviarle un formulario por correo postal para que nos lo devuelva.



Complete el formulario en [CareSourcePASSE.com](http://CareSourcePASSE.com) en *Formularios*.



Envíe una carta por correo postal a:  
CareSource PASSE Attn: Member Grievances P.O. Box 1947 Dayton, OH 45401-1947

## Proceso de quejas

Le enviaremos una carta en un plazo de cinco días hábiles para comunicarle que hemos recibido su queja. Le responderemos en un plazo de 30 días. Las personas que deciden respecto de las quejas son profesionales de atención médica. No forman parte de revisiones ni decisiones previas. Llame a Servicios para Afiliados si no está satisfecho con nuestra decisión.



## Apelaciones

Una apelación es la forma en que usted nos pide que revisemos nuestra decisión. Podría recibir una carta de decisión informándole que un servicio termina. Puede presentar una apelación si no está de acuerdo. Debe solicitarla dentro de los 60 días a partir de la fecha de la carta. Le daremos una respuesta dentro de los 30 días calendario una vez que recibamos su apelación.



Llame a Servicios para Afiliados al **1-833-230-2005** (TDD/TTY: 711). También podemos enviarle un formulario por correo postal.



Complete el formulario que se encuentra en **CareSourcePASSE.com** en *Formularios*. También podemos enviarle una copia impresa por correo postal.



Envíe una carta por correo postal a: CareSource PASSE  
Attn: Member Appeals P.O. Box 1947 Dayton, OH 45401-1947

## Decisión sobre la apelación

Le enviaremos una carta el día de la decisión. Responderemos a una apelación por escrito tan pronto como su problema de salud lo requiera. No tomará más de 30 días para una apelación estándar. Tomará 72 horas para una apelación expedita. Las apelaciones se agilizan cuando el período estándar para tomar una decisión podría perjudicar su vida, su salud o su capacidad de lograr, mantener o recuperar la funcionalidad completa.



## Audiencias estatales imparciales

Si no está de acuerdo con nuestra decisión sobre esta apelación, entonces puede solicitar una audiencia estatal imparcial.

También puede solicitarla si no se resuelve en un plazo de 30 días calendario para una solicitud estándar o 72 horas para una solicitud expedita. Debe solicitar una audiencia en un plazo de 90 días calendario a partir de la fecha de la carta de decisión.



### Envíe una carta a:

DHS Office of Appeals & Hearings  
P.O. Box 1437, Slot S101  
Little Rock, AR 72203-1437



**Fax:** 501-404-4628



**Llame al** 501-682-8622 (TDD/TTY: 711)



**Correo electrónico:** [dhs.appeals@dhs.arkansas.gov](mailto:dhs.appeals@dhs.arkansas.gov)

## Proceso de audiencias estatales imparciales

Expondremos por qué tomamos nuestra decisión. A continuación, usted expondrá por qué cree que nos equivocamos. El funcionario de audiencias escuchará y decidirá quién tiene la razón. Su decisión se basará en la información proporcionada y en si seguimos las normas.

- Si la decisión es a su favor, le proporcionaremos los servicios tan pronto como sea posible. Será a más tardar 72 horas después de que recibamos la decisión.
- Si no resulta a su favor, podemos pedirle que pague los servicios que recibió mientras la apelación o la audiencia estatal imparcial estaban en curso.





# Sus beneficios

Esta lista contiene toda la atención y los servicios cubiertos que puede obtener como afiliado a CareSource PASSE. ¿Tiene preguntas acerca de sus beneficios? Llame a Servicios para Afiliados al **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.

Algunos de estos servicios pueden necesitar una autorización previa o una derivación antes de que usted reciba la atención. La autorización previa es la aprobación que puede necesitar de CareSource PASSE antes de recibir un servicio. Su proveedor se hará cargo de esto por usted. Una derivación es una orden de su proveedor para que usted consulte a un especialista o reciba cierta atención médica.

También puede haber límites de cobertura o requisitos como la necesidad médica para obtener el servicio. Trabaje con su coordinador de la atención o llame a Servicios para Afiliados si tiene alguna pregunta.

## Visitas de atención médica

- Quiropráctico
- Sala de emergencias
- Centros de salud calificados a nivel federal (FQHC) y Clínicas de salud rurales (RHC)
- Hospital (pacientes internados y ambulatorios)
- Proveedores de atención primaria, como médicos, asistentes médicos o enfermeros profesionales
- Telesalud
- Especialistas, como podiatras, neurólogos u oncólogos
- Atención de urgencia

## Exámenes de detección periódica temprana, diagnóstico y tratamiento (EPSDT) (para menores de 21 años)

- Evaluación integral de la salud y del desarrollo
- Educación sobre la salud
- Examen auditivo
- Inmunizaciones (vacunas)
- Análisis de laboratorio
- Prueba de detección de plomo en la sangre
- Evaluación nutricional



## Atención preventiva/Pruebas de detección

- Monitoreo de aneurisma de aorta abdominal
- Pruebas y tratamiento de alergias
- Visita anual de bienestar
- Evaluación de trastornos del espectro autista
- Control de la presión arterial
- Evaluación de detección de cáncer de seno (mamografía)
- Evaluación de detección de cáncer cervical (prueba de Papanicolaou)
- Prueba del colesterol
- Evaluación de detección de cáncer colorrectal
- Prueba de detección de la diabetes
- Examen auditivo
- Pruebas de enfermedad cardíaca
- Pruebas de detección de hepatitis A, B y C
- Monitoreo de VIH
- Inmunizaciones (vacunas)
- Evaluación de detección de cáncer de pulmón
- Asesoría nutricional
- Control de obesidad/índice de masa corporal (IMC) y asesoramiento dietario

- Exámenes físicos
- Evaluación de detección de cáncer de próstata
- Prueba de detección y asesoramiento sobre ITS/ETS
- Prueba de detección y asesoramiento para dejar de fumar y consumir tabaco
- Examen oftalmológico
- Radiografías y diagnóstico por imágenes

## Gestión de salud

- Quimioterapia y radiación
- Intervención terapéutica clínica
- Diálisis
- Servicios en centros de hospicio
- Estudios mediante imágenes (tomografía computada [CT] / exploración por tomografía por emisión de positrones [PET] / imágenes por resonancia magnética [MRI])
- Terapia por inhalación
- Terapia de infusión
- Servicios hospitalarios de rehabilitación para pacientes internados
- Servicios médicos para pacientes internados  
Atención de relevo para pacientes internados



- Centros de atención intermedia
- Atención aguda a largo plazo (LTAC)
- Manejo del dolor
  - Epidurales
  - Bloqueo de la rama medial/facetario
  - Bombas para analgesia implantadas
  - Fusiones de articulación
  - Inyecciones en las articulaciones sacroilíacas
  - Estimuladores de la médula espinal (SCS)
  - Inyecciones de puntos desencadenantes
- Dejar de fumar o usar tabaco
- Ciertas cirugías
- Servicios de terapia (fisioterapia [PT] / terapia ocupacional [OT] / del habla [ST])
- Tratamiento intensivo en el hogar (IHH) para niños
- Evaluación diagnóstica psiquiátrica con servicios médicos
- Servicios de rehabilitación psicosocial
- Centro de tratamiento residencial psiquiátrico (PRTF)
- Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios
- Servicios por abuso de sustancias para pacientes ambulatorios
- Desintoxicación y apoyo para la recuperación postratamiento de trastornos por consumo de sustancias (SUD)

### Trastorno de salud mental y por consumo de sustancias

- Tratamiento conductual adaptativo
- Tratamiento asertivo comunitario (ACT)
- Servicios de enfermería de salud conductual
- Intervención de estabilización en crisis
- Psicoterapia familiar, grupal e individual
- Asesoramiento farmacológico grupal e individual

### Farmacia

- Teléfono para asistencia del farmacéutico
- Programa de restricción de proveedores
- Gestión de terapia de medicamentos (MTM)
- Suministros para desechar medicamentos

### Servicios domiciliarios y basados en la comunidad

- Equipo de adaptación
- Servicios diurnos de rehabilitación para adultos
- Asistencia conductual
- Servicios de relevo para cuidadores

- Asistente de enfermería certificado / Asistentes para el cuidado de salud en el hogar
- Servicios de apoyo para niños y jóvenes
- Servicios de transición comunitaria
- Residencias de atención de complejidad para personas con discapacidad intelectual o del desarrollo (IDD)
- Modificaciones ambientales
- Servicios de atención de hospicio a domicilio
- Terapia de infusión
- Servicios de cuidados personales
- Fisioterapia
- Atención de enfermería privada
- Programa residencial de reinserción en la comunidad
- Empleo de apoyo, vivienda y desarrollo de habilidades para la vida
- Comunidades terapéuticas
- Hogares de acogida con cuidados terapéuticos

### **Suministros médicos**

- Implantes cocleares y baterías
- Suministros para la diabetes
- Anteojos
- Suministros para la incontinencia
- Oxígeno y suministros

relacionados

- Aparatos ortopédicos y prótesis
- Silla de ruedas y andadores
- Cuidado de heridas

### **Planificación familiar y maternidad**

- Anticoncepción
- Clases sobre lactancia y amamantamiento
- Exámenes de planificación familiar
- Servicios de tratamientos de la infertilidad (solo diagnóstico)
- Servicios hospitalarios de maternidad/parto para pacientes internados
- Clases de Lamaze o cursos de actualización
- Educación parental
- Visitas prenatales y posparto al proveedor y visitas domiciliarias
- Visitas de bebé sano



Get free help in your language with interpreters and other written materials. Get free aids and support if you have a disability. Call **1-833-230-2005** (TDD/TTY: 711).

Obtenga ayuda gratuita en su idioma a través de intérpretes y otros materiales en formato escrito. Obtenga ayudas y apoyo gratuitos si tiene una discapacidad. Llame al **1-833-230-2005** (TDD/TTY: 711).

Jwenn èd gratis nan lang ou ak entèprèt ansanm ak lòt materyèl ekri. Jwenn èd ak sipò gratis si w gen yon andikap. Rele **1-833-230-2005** (TDD/TTY: 711).

احصل على مساعدة مجانية بلغتك من خلال المترجمين الفوريين والمواد المكتوبة الأخرى. إذا كنت من ذوي الاحتياجات الخاصة، ستحصل على المساعدات والدعم مجاناً. اتصل على الرقم **1-833-230-2005** (TTY "الهاتف النصي للصم وضعاف السمع": 711).

通过口译员和其他书面材料，获得您所使用语言的免费帮助。如果您有残疾，可以获得免费的辅助设备和支持。请致电：**1-833-230-2005** (听语障人士专用电话：711)。

Erhalten Sie kostenlose Hilfe in Ihrer Sprache durch Dolmetscher und andere schriftliche Unterlagen. Beziehen Sie kostenlose Hilfsmittel und Unterstützung, wenn Sie eine Behinderung haben. Rufen Sie folgende Telefonnummer an: **1-833-230-2005** (TDD/TTY: 711).

Obtenez une aide gratuite dans votre langue grâce à des interprètes et à d'autres documents écrits. Si vous souffrez d'un handicap, vous bénéficiez d'aides et d'assistance gratuites. Appelez le **1-833-230-2005** (ATS : 711).

Nhận trợ giúp miễn phí bằng ngôn ngữ của quý vị với thông dịch viên và các tài liệu bằng văn bản khác. Nhận trợ giúp và hỗ trợ miễn phí nếu quý vị bị khuyết tật. Gọi **1-833-230-2005** (TDD/TTY: 711).

Grick Helfe mitaus Koscht in dei Schprooch mit Iwwersetzer un annere schriftliche Dinge. Grick Aids un Helfe mitaus Koscht wann du en Behinderung hoscht. Ruf **1-833-230-2005** (TDD/TTY: 711).

आपकी भाषा के इंटरप्रेटर तथा आपकी भाषा में अन्य लिखित सामग्रियों संबंधी फ्री मदद पाएं। यदि आपको कोई डिसएबिलिटी हो, तो मुफ्त सहायता और सपोर्ट प्राप्त करें। कॉल करें **1-833-230-2005** (TDD/TTY: 711).

통역사와 기타 서면 자료의 도움을 귀하의 언어로 무료로 받으세요.  
장애가 있을 경우, 보조와 지원을 무료로 받으세요. **1-833-230-2005**  
(TDD/TTY: 711)로 문의하세요.

በኢትዮጵያ እና በሌሎች የጊዜና ቅዱቅዎች በቋንቋዎች ከከፍያ ነገርና የግብርና የግብርና የግብርና ከለባዎች ከከፍያ ነገርና የግብርና እና የግብርና የግብርና ወደ **1-833-230-2005** (TDD/TTY 711) ይደውሉ::

Gba irànlówó ፳፻፻ ní èdè rę pèlú àwọn የግብርና የግብርና የግብርና ohun èlò míràn tí a kọ sile. Gba àwọn irànlówó àti àtiléyìn ፳፻፻ bí o bá ní àilera kan. Pe **1-833-230-2005** (TDD/TTY: 711).

Makakuha ng libreng tulong sa wika mo gamit ang mga interpreter at mga ibang nakasulat na materyales. Makakuha ng mga libreng pantulong at suporta kung may kapansanan ka. Tumawag sa **1-833-230-2005** (TDD/TTY: 711).

په خپله ڇبه کي د ڙبارونکو او نورو ليکلي شوو موادو له لاري ووريا مرسته ترلاسه کري. که ناسو معلومات لرئ نو ووريا ملاتر او مرستي ترلاسه کري. دی شموري ته زنگ ووهئي .(TDD/TTY: 711) **1-833-230-2005**

వ్యాఖ్యాతలు మరియు ఇతర రాతపూర్వక మొట్టరియల్స్‌తో మీ భాషలో ఉచిత సహాయాన్ని పొందండి. ఒకవేళ మీకు వైకల్యం ఉంటే, ఉచిత ఉపకరణాలు మరియు మద్దతు పొందండి. కాల్ చేయండి: **1-833-230-2005** (TDD/TTY: 711)

दोभाषे र अन्य लिखित सामग्रीहरूको माध्यमद्वारा आफ्नो भाषामा निःशुल्क मद्दत प्राप्त गर्नुहोस्। तपाईंलाई अशक्ता छ भने निःशुल्क सहायता र समर्थन प्राप्त गर्नुहोस्। **1-833-230-2005** (TDD/TTY: 711) मा कल गर्नुहोस्।

သင့်ဘယာစကားအတွက် စကားပြန်များနှင့် အခြားပုံနှိပ်စာရွက်များကို  
အခဲ့အကူအညီရယူပါ။ သင်သည် မသန့်စွမ်းသူတစ်ဦးဖြစ်ပါက  
အခဲ့အကူအညီများနှင့် အထောက်အပံ့များ ရယူပါ။ ဖုန်းခေါ်ချိန် -

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

Bök jibañ ilo an ejjelok wōnāān ikkijien kajin eo am ibbān rukok ro im wāween ko jet ilo jeje. Bök jerbalin jibañ ko ilo an ejjelok wōnāer im jibañ ko ñe ewōr am nañinmejin utamwe. Kalle **1-833-230-2005** (TDD/TTY: 711).

Cumplimos con todas las leyes de derechos civiles federales y estatales. Por ello, no discriminamos, excluimos ni tratamos a las personas de manera diferente por motivos de raza, color, nacionalidad, discapacidad, edad, religión, sexo (lo que incluye embarazo, género, identidad de género, preferencia sexual y orientación sexual), ni por motivos de estado civil, salud o asistencia pública. Queremos que todas las personas tengan una oportunidad justa y equitativa de estar lo más saludables posible.

Ofrecemos ayuda gratuita, servicios y modificaciones razonables si tiene alguna discapacidad. Podemos conseguir un intérprete de lengua de señas. Esta persona le ayudará a comunicarse con nosotros o con sus proveedores. Obtenga sus materiales impresos en letra grande, en formato de audio o en braille, sin costo alguno. También podemos ayudarle si habla un idioma diferente al inglés. Podemos conseguirlle un intérprete que hable su idioma. O bien, puede obtener materiales impresos en su idioma. Todo esto sin costo alguno para usted. Llame al **1-833-230-2005** (TDD/TTY: 711) si necesita alguna de estas ayudas. Nuestro horario de atención es de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m., hora central (CT). Estamos aquí para ayudarle.

Puede presentar una queja si no le proporcionamos estos servicios o si cree que ha sido discriminado de alguna otra manera.

**Correo postal:** CareSource PASSE, Attn: Civil Rights Coordinator  
P.O. Box 1947  
Dayton, Oh 45401

**Teléfono:** 1-844-539-1732 (TTY: 711) | **Fax:** 1-844-417-6254

**Correo electrónico:** CivilRightsCoordinator@CareSource.com

También puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. (U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights).

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

Envíe por correo el formulario de reclamo que se encuentra en [www.hhs.gov/sites/default/files/ocr-cr-complaint-form-package.pdf](http://www.hhs.gov/sites/default/files/ocr-cr-complaint-form-package.pdf).

**Teléfono:** 1-800-368-1019 (TTY: 1-800-537-7697)  
**En línea:** [ocrportal.hhs.gov](http://ocrportal.hhs.gov)

