



CareSource[™]
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 consultarlo en el futuro.



Sus recursos

Conéctese con CareSource PASSE y obtenga las herramientas que necesita para administrar sus beneficios.

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: _____

Servicios para afiliados:

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

Nuestro horario de atención es de lunes a viernes, de 5 a. m. a 8 p. m., hora central. Ayuda que podemos brindarle:

- ✓ Obtener más información sobre sus beneficios de CareSource y cómo acceder a ellos.
- ✓ Obtener copias impresas de materiales como el Manual del Afiliado y el directorio de proveedores.
- ✓ Ayuda para encontrar proveedores cerca de usted, ¡y mucho más!

Línea de asesoría en enfermería CareSource24®:

1-833-687-7305 (TDD/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 a:

- ✓ Informarse sobre un problema de salud.
- ✓ Decidir cuándo es necesario visitar a un proveedor, recibir atención de urgencia o acudir a una sala de emergencias.
- ✓ Obtener más información acerca de los medicamentos con receta o de venta libre.

Farmacéutico de CareSource PASSE:

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

¿Tiene preguntas relacionadas con sus medicamentos? ¡Hable con un farmacéutico de CareSource PASSE! Puede revisar sus medicamentos con usted y responder sus preguntas. No necesita cita previa. Nuestro horario de atención es de lunes a viernes, de 8 a. m. a 4:30 p. m., hora central.



My CareSource®

My CareSource es su cuenta personal en línea. Puede ver reclamos y 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 *Registrarse* en la parte inferior de la página.
3. Responda las preguntas.
4. Haga clic en *Registrarse*. ¡Listo!

Aplicación móvil CareSource PASSE

Vea su cuenta de CareSource PASSE en cualquier momento gracias a nuestra aplicación móvil. ¡Incluso puede mostrar la tarjeta digital de identificación de afiliado a los proveedores directamente desde su teléfono! Utilice la cámara de su teléfono para escanear el código QR y obtener la aplicación.



MyStrengthSM

¡Ocúpese de su salud mental! myStrengthSM cuenta con apoyo personalizado para mejorar su estado de ánimo, mente, cuerpo y espíritu. Consígalo a través de su cuenta My CareSource o visite bh.mystrength.com/CareSource para registrarse.

MyResources

A veces solo necesita un poco de ayuda adicional. Nuestra herramienta de búsqueda llamada MyResources le ayuda a encontrar programas para alimentos, refugio, escuela, trabajo, asistencia financiera y ¡mucho más! Puede utilizar esta herramienta a través de su cuenta My CareSource. También puede visitar nuestro sitio web en **CareSource.findhelp.com**.





Dónde obtener atención

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

| | |
|---|---|
|  <p>Proveedor de atención primaria (PCP)</p> | <p>Úsela para enfermedades comunes y asesoramiento. Obtendrá la mayor parte de su atención preventiva de su PCP. Debe visitar a su PCP con frecuencia.</p> |
|  <p>Telesalud</p> | <p>Consulte a un proveedor desde el lugar en el que se encuentre usando su teléfono o computadora. Pregúnteles a sus proveedores si ofrecen la opción de telesalud.</p> |
|  <p>Atención de urgencia</p> | <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> |
|  <p>Salas de emergencias hospitalarias</p> | <p>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.</p> |

¿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.



Atención preventiva

Consulte a sus proveedores de manera regular, incluso si está sano. Esto les ayuda a detectar y tratar los problemas a tiempo y antes de que empeoren. La atención preventiva incluye:

- Exámenes anuales para adultos sanos
- Exámenes de detección periódica temprana, diagnóstico y tratamiento (EPSDT) para menores de 21 años.
- Vacunas:
- Evaluaciones de detección preventivas de cáncer de seno (mamografías) y de cáncer cervical (pruebas de Papanicolaou) para mujeres.
- Evaluaciones de detección de cáncer de próstata para hombres.
- Exámenes de la vista de rutina, ¡y mucho más!





Recursos para cuidadores

Si usted es un cuidador, sabe que es una tarea difícil. Queremos que sea más fácil. 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.

Recursos útiles para cuidadores

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

Coalición de Discapacidades de Arkansas (Arkansas Disability Coalition)

www.ardisabilitycoalition.org | (501) 614-7020

Ayuda a las familias y personas con todo tipo de discapacidades con apoyo, información, recursos y capacitación.

Consejo de Vida Independiente del Estado de Arkansas (Arkansas State Independent Living Council)

www.arsilc.org | (501) 372-0607

Promueve la vida independiente para personas con discapacidades.

Red de acción para cuidadores (Caregiver Action Network)

www.caregiveraction.org | (855) 227-3640

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

Derechos para la discapacidad de Arkansas (Disability Rights Arkansas)

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 | (800) 445-8106

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

Fuentes de Arkansas (Sources of Arkansas)

www.namiarkansas.org/home | (800) 844-0381

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

Sources of Arkansas

www.arsources.org | (888) 284-7521

Cuenta con servicios, apoyo y defensoría para personas con discapacidades y sus familias.





Reclamaciones 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**.



Quejas

Una queja es una reclamación formal sobre CareSource PASSE, 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.



Complete el formulario de quejas y apelaciones. Se encuentra en **CareSourcePASSE.com** debajo de *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. Informan al director médico de CareSource PASSE. 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 de quejas y apelaciones. Se encuentra en **CareSourcePASSE.com** debajo de *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 de 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

» **Proceso de audiencias estatales imparciales** Revisaremos 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.

ENGLISH - Language assistance services, free of charge, are available to you. Call: 1-833-230-2005 (TDD/TTY: 711).

SPANISH - Servicios gratuitos de asistencia lingüística, sin cargo, disponibles para usted. Llame al: 1-833-230-2005 (TDD/TTY: 711).

NEPALI - तपाईंका निम्ति निःशुल्क भाषा सहायता सवाहरू उपलब्ध छन् । फोन गर्नुहोस्: 1-833-230-2005 (TDD/TTY: 711).

KOREAN - 언어 지원 서비스가 무료로 제공됩니다. 전화: 1-833-230-2005 (TDD/TTY: 711).

FRENCH - Services d'aide linguistique offerts sans frais. Composez le 1-833-230-2005 (TDD/TTY: 711).

GERMAN - Es stehen Ihnen kostenlose Sprachassistenzen zur Verfügung. Anrufen unter: 1-833-230-2005 (TDD/TTY: 711).

SIMPLIFIED CHINESE -可为您提供免费的语言协助服务。请致电: 1-833-230-2005 (TDD/TTY: 711).

TELUUGU - భాషా సాయం సర్వీసులు, మీకు ఉచితంగా లభ్యమవుతాయి. కాల్ చేయండి: 1-833-230-2005 (TDD/TTY: 711).

BURMESE - ဘာသာစကား ဆင်ရာအကူအညီဝန်ဆောင်မှု များအား သင်အတွက် အခမဲ့ ရရှိနိုင်ပါသည်။ ဖုန်းခေါ်ရန်: 1-833-230-2005 (TDD/TTY: 711).

URDU - زبیا کی معاونتی ترجمانی خدمات آپ کے لیے بالکل مفت ہیں۔ (TDD/TTY: 711). 1-833-230-2005 فری آف چارج دستیاب ہیں لگا کریں۔

PENNSYLVANIA DUTCH - Mir kenne dich Hilf griege mit Deitsch, unni as es dich ennich eppes koschte zellt. Ruf 1-833-230-2005 (TDD/TTY: 711) uff.

RUSSIAN - Вам доступны бесплатно услуги языкового сопровождения. Позвоните по номеру 1-833-230-2005 (TDD/TTY: 711).

TAGALOG - May mga serbisyong tulong sa wika, na walang bayad, na magagamit mo. Tumawag sa 1-833-230-2005 (TDD/TTY: 711).

VIETNAMESE - Dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi 1-833-230-2005 (TDD/TTY: 711).

GUJARATI - ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે નિ:શુલ્ક ઉપલબ્ધ છે. 1-833-230-2005 (TDD/TTY: 711). પર કોલ કરો.

PORTUGUESE - Serviços linguísticos gratuitos disponíveis para você. Ligue para 1-833-230-2005 (TDD/TTY: 711).

MARSHALLESE - Jerbal in jibañ ikijen kajin, ejelok onean, ej bellokok ñan eok. Kurlok 1-833-230-2005 (TDD/TTY: 711).

ARABIC - تتعرف على خدمات المساعدة اللغوية مجانًا. (711).
الهدى على الةرة: 1-833-230-2005 (نصفا نصي).



CareSource PASSE cumple con todas las leyes estatales y federales de derechos civiles aplicables. No discriminamos, excluimos ni tratamos de forma diferente a las personas por motivos de la edad, el sexo, la identidad de género, el color, la raza, una discapacidad, el origen nacional, la etnia, el estado civil, la preferencia sexual, la filiación religiosa, el estado de salud o el estado de asistencia pública.

Contamos con ayudas y servicios gratuitos para personas con discapacidades o para aquellos que no hablan inglés. Podemos proporcionar intérpretes para lenguaje de señas o en idiomas que no sean inglés. Los intérpretes pueden ayudarle a comunicarse con nosotros o con sus proveedores. También hay materiales impresos gratuitos disponibles en letra grande, braille o audio.

Puede presentar una queja si considera que no le hemos brindado estos servicios o que lo discriminamos de cualquier otra manera.

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

Correo electrónico: CivilRightsCoordinator@CareSource.com

Teléfono: 1-844-539-1732

Fax: 1-844-417-6254

También puede presentar una reclamación de derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.

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

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

En línea: ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf.

Los formularios para reclamaciones se encuentran disponibles en: www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

