



Guía de bienvenida a *iCare* Medicaid SSI

iCare reúne las necesidades de atención médica, de salud del comportamiento y de servicios comunitarios y sociales en un solo programa.

**Queremos brindarle nuestra ayuda. Llámenos si tiene preguntas.
Servicio de Atención al Cliente: 1-800-777-4376, las 24 horas,
los 7 días de la semana | TTY: 711**



Oficina central
1555 North RiverCenter
Drive Suite 206
Milwaukee, Wisconsin 53212
www.iCareHealthPlan.org

Nuestro horario de atención es de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.

El Servicio de Atención al Cliente está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

iCare es una filial perteneciente en su totalidad a Humana.

Conserve esta guía. La consultará con frecuencia mientras sea miembro de iCare. Esto incluye si se une al plan, lo abandona y luego vuelve a inscribirse.



Bienvenido a iCare

Le damos la bienvenida a Independent Care Health Plan (*iCare*). Nos complace saber que ha decidido satisfacer todas sus necesidades de atención médica a través de nuestro plan. Gracias a *iCare* Medicaid SSI tendrá acceso a beneficios médicos, dentales, de salud del comportamiento, de medicamentos y de la vista. Para comenzar a acceder a los beneficios cubiertos de *iCare*, llámenos al 1-800-777-4376. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.

A muchos miembros les gusta visitarnos en las instalaciones de *iCare*. Actualmente, aceptamos visitantes solo con cita y únicamente en algunas ubicaciones. Si necesita hacer una visita a *iCare*, llame primero a su coordinador de atención. De ser necesaria una cita, se programará durante nuestro horario de atención que es de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.

Tarjeta de identificación de ForwardHealth

Su tarjeta de identificación de ForwardHealth es la manera en que su médico o farmacéutico sabrán que usted es miembro de *iCare* Medicaid SSI. Si no tiene la tarjeta de identificación, puede tener problemas para recibir atención u obtener medicamentos. Es importante que siempre tenga a mano la tarjeta de identificación de ForwardHealth. Muéstrela cada vez que reciba atención. Además, asegúrese de avisarle al médico o farmacéutico que es miembro de *iCare*.

Si perdió la tarjeta, se la robaron o se dañó, llame a Servicios para Miembros de ForwardHealth al 1-800-362-3002 para informar lo ocurrido.

Se le enviará una tarjeta nueva de inmediato.

Otro seguro

Si tiene otro seguro además de *iCare*, debe avisarle a su médico o proveedor de atención médica. El médico o proveedor de atención médica deben facturarle a su otro seguro antes de enviar una factura a *iCare*.

Si el médico u otro proveedor de atención médica de *iCare* no acepta su otro seguro, llame al especialista en inscripciones de la Organización para el Mantenimiento de la Salud (HMO) al 1-800-291-2002.

El especialista en inscripciones de HMO podrá indicarle cómo debe usar ambos planes de seguro.

Gestión de la atención

Se le asignará un coordinador de atención que realizará una evaluación inicial de sus necesidades de atención médica. Lo guiará con respecto a sus beneficios de atención médica. El coordinador de atención lo ayudará a programar citas con los médicos y le explicará cómo utilizar sus beneficios. También puede recomendarle otras maneras de mantener un buen estado de salud, como ayudarlo a inscribirse en un programa para dejar de fumar, o puede ponerlo en contacto con oportunidades educativas sobre salud, como tomar una clase de “Cómo vivir con diabetes”.

Tenemos coordinadores de atención bilingües en varios idiomas y tenemos una gran sensibilidad frente a las necesidades de diferentes culturas y la comunidad LGBTQ. Si no contamos con un coordinador de atención que pueda ayudarlo con sus requerimientos específicos, lo pondremos en contacto con el equipo de Servicio de Atención al Cliente de *iCare* o con nuestros representantes de miembros, quienes podrán coordinar el servicio más adecuado en su caso.

Elección de un proveedor de atención primaria y solicitud de un Directorio de proveedores

Es importante elegir un proveedor de atención primaria (*Primary Care Provider, PCP*) para que gestione toda su atención médica. Además es importante que primero llame a su PCP cuando necesite atención. Su PCP lo ayudará a decidir si necesita ver a otro médico o especialista. También hará una remisión si la necesita. Si necesita ayuda para elegir un PCP, llame al Servicio de Atención al Cliente o a su coordinador de atención.

Puede elegir un PCP de la lista de médicos que aceptan pacientes nuevos. La frase “acepta pacientes nuevos” aparecerá escrita junto al nombre de estos médicos. La lista de médicos que aceptan pacientes nuevos se denomina *Directorio de proveedores de iCare Medicaid SSI/BadgerCare Plus*. El directorio es un recurso que puede serle de ayuda para seleccionar o cambiar su PCP. También puede ayudarlo a elegir un especialista, hospital, centro de atención de urgencia, clínica, centro de diagnóstico por imágenes, entre otros. Todos los proveedores de *iCare*, incluidos los médicos, son sensibles a las necesidades de muchas culturas. Se marcará en el directorio cuáles son los médicos que hablan otros idiomas y tienen consultorios accesibles para personas discapacitadas.

Puede solicitar una copia impresa GRATUITA de nuestro Directorio de proveedores si llama al Servicio de Atención al Cliente al 1-800-777-4376, disponible las 24 horas, los 7 días de la semana. Nuestro horario de atención es de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. Si tiene acceso a Internet, puede solicitar un directorio en nuestro sitio web: www.iCareHealthPlan.org/HardCopy. También puede ver, descargar o imprimir nuestro directorio de búsqueda en línea en el sitio web de *iCare*: www.iCareHealthPlan.org.

Beneficio para el cuidado de la vista

iCare ofrece servicios cubiertos de cuidado de la vista, incluidos anteojos, con ciertas limitaciones. Llame al Servicio de Atención al Cliente al 1-800-777-4376 para obtener más información. Para buscar un oftalmólogo cerca de su localidad, visite el sitio web de *iCare* (www.iCareHealthPlan.org) o llame a nuestro proveedor de cuidado de la vista, NVA, al 1-888-287-0116.

Beneficio para el cuidado dental

iCare cubre servicios de cuidado dental para miembros que viven en los condados de Kenosha, Milwaukee, Ozaukee, Racine, Washington y Waukesha. Debe acudir a un dentista de *iCare*. Consulte el *Directorio de proveedores de iCare Medicaid SSI/BadgerCare Plus* o llame al Servicio de Atención al Cliente al 1-800-777-4376 para conocer quiénes son nuestros dentistas. También puede visitar el sitio web de *iCare* (www.iCareHealthPlan.org) o llamar a nuestro proveedor de cuidado dental, DentaQuest, al 1-888-291-3760.

Si vive en un condado que no figura entre los mencionados, los servicios de cuidado dental son un beneficio cubierto por Medicaid Fee-for-Service. Puede recibir servicios de cuidado dental de un proveedor inscrito en Medicaid que aceptará su tarjeta de identificación de ForwardHealth. Para encontrar un proveedor inscrito en Medicaid, visite <http://www.forwardhealth.wi.gov/> o llame a Servicios para Miembros de ForwardHealth al 1-800-362-3002.

Los servicios cubiertos no se limitan a los mencionados en esta Guía de bienvenida. Consulte su Manual para miembros para obtener más información.

Asistentes sanitarios para la comunidad

iCare tiene un equipo de asistentes sanitarios para la comunidad (*Community Health Workers, CHW*) que pueden ayudar a que usted y su familia se pongan en contacto con recursos, como acceso a vivienda, médicos y atención médica, educación en la comunidad, tratamiento para combatir el abuso de alcohol o drogas, bancos de alimentos y de ropa, agencias de servicios sociales o información y educación sobre salud.

Si decide inscribirse en el programa, le asignaremos un CHW según su código postal. El CHW sabe qué servicios están disponibles para usted en el lugar donde vive y lo guiará sobre cuáles son los mejores servicios para sus necesidades. Lo visitará en su casa o en la institución médica, o lo llamará por teléfono para brindarle ayuda y orientación. Estos servicios son gratuitos. Para inscribirse, llame a su coordinador de atención.



Programa de gestión de la atención intensiva

Si necesita ayuda adicional con sus necesidades médicas, de salud del comportamiento o de servicios sociales, puede participar en el Programa de gestión de la atención de alta intensidad. Este programa está destinado a los miembros del plan iCare Medicaid SSI que necesitan atención más personalizada durante un periodo breve. La mayoría de los miembros participan durante 3 a 9 meses.

Mientras esté en este programa, recibirá atención de un equipo de atención interdisciplinario (*Interdisciplinary Care Team, ICT*). Un ICT está compuesto por enfermeros, administradores de casos, especialistas en salud mental y asistentes sanitarios para la comunidad.

El objetivo de este programa es ayudarlo con lo siguiente:

- » Recibir la atención que necesita durante su recuperación de un problema médico o de salud del comportamiento.
- » Ser más autosuficiente durante su recuperación.
- » Reducir la cantidad de veces que asiste a la sala de emergencia.
- » Evitar otra hospitalización.
- » Ponerse en contacto con servicios en la comunidad, como vivienda, alimentos, transporte, educación, tratamiento para combatir el abuso de alcohol y de drogas, entre otros.

iCare determina quién reúne los requisitos para el programa. La participación en el programa es gratuita. El ICT se comunicará con estos miembros y les consultará si desean participar en el programa. También lo ayudará a conocer la manera de acceder a los servicios que necesita actualmente, para que pueda gestionar correctamente sus propias necesidades en el futuro. Su ICT lo ayudará a establecer objetivos personales. Lo ayudará además a alcanzar esos objetivos. Se espera que usted tenga un rol activo en este proceso. Debe seguir siendo miembro de iCare Medicaid SSI para recibir estos servicios.

Línea de consultas de enfermería las 24 horas, los 7 días de la semana

En cualquier momento pueden surgir preguntas sobre su salud o la de su familia. Nuestra línea de consultas de enfermería está a su disposición las 24 horas, los 7 días de la semana, sin costo. Cuando llame, un enfermero certificado responderá sus preguntas sobre salud o le brindará información. Los enfermeros también pueden indicarle la manera de cuidarse en el hogar cuando no se siente bien, pero no es necesario que consulte a un PCP. Llame a la línea de consultas de enfermería al 1-800-679-9874.

Infórmenos sobre la calidad de su atención médica

Una queja es cualquier reclamo sobre su HMO o proveedor de atención médica que no sea una determinación adversa sobre los beneficios (consulte “Apelaciones” en su Manual para miembros de iCare para obtener más información sobre las determinaciones adversas sobre los beneficios). Las quejas incluyen temas como la calidad de los servicios que recibió, el trato grosero de un proveedor o un empleado y que no se hayan respetado sus derechos como miembro. En iCare nos gustaría saber si alguna vez tiene una queja sobre su atención. Si tiene una queja, llame a los representantes de miembros de iCare al 1-800-777-4376 o escríbanos. Nuestra dirección figura en la portada de este folleto.



Si desea hablar con alguien ajeno a iCare sobre el problema, llame a los mediadores de BadgerCarePlus y Medicaid al 1-800-760-0001. Los mediadores pueden ayudarlo a solucionar el problema o redactar una queja formal para presentarla ante iCare o el programa Medicaid. Asimismo, puede comunicarse con el Proyecto de representación externa de la atención administrada de SSI llamando al 1-800-928-8778.

En el Manual para miembros encontrará más información sobre cómo presentar una queja ante el programa Medicaid SSI. Puede presentar una queja en cualquier momento. No lo tratarán de forma diferente al resto de los miembros si presenta una queja. Sus beneficios de atención médica no se verán afectados.

Beneficios adicionales de iCare

Estos dos beneficios solo están disponibles para los miembros de iCare Medicaid SSI. Fueron seleccionados para ayudarlo a mantener un buen estado de salud y bienestar. ¡Le recomendamos que los utilice!

Productos de cuidado personal y del hogar

Como miembro del plan Medicaid SSI, obtiene **\$10 por mes** para productos de cuidado personal y del hogar. Esto suma \$120 al año que puede usar para comprar artículos, como jabón, champú, protector labial, pastilleros y muchos otros productos con envío sin costo a su domicilio. Para comenzar a utilizar este beneficio, seleccione los artículos del catálogo incluido en su paquete de bienvenida para miembros. Cuando esté listo para hacer el pedido, llame a DrugSource al 1-877-319-9667 (TTY: 1-800-526-0844), de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 6:00 p.m., hora estándar del centro.

Tenga en cuenta lo siguiente: Si también se inscribió en un plan iCare Medicare, cuenta con el beneficio de artículos de venta libre (*Over-the-Counter*, OTC). El beneficio de artículos OTC es independiente del beneficio de productos de cuidado personal y del hogar. Si tiene preguntas sobre cómo usar estos beneficios, comuníquese con su coordinador de atención.

Si abandona el plan iCare Medicaid SSI, perderá el beneficio de \$10 por mes. Si abandona el plan iCare Medicare, perderá el beneficio de artículos OTC.

Reembolso del programa de acondicionamiento físico

Reciba hasta \$35 por mes para una membresía en un centro de salud o acondicionamiento físico o una clase de ejercitación de su preferencia. Solo tiene que proporcionarle a iCare el recibo de pago de su membresía o clase de ejercitación y le reembolsaremos hasta \$35 por mes. Puede enviar los recibos a la siguiente dirección: iCare, Attention: Fitness Reimbursements, 1555 North RiverCenter Drive, Suite 206, Milwaukee, Wisconsin 53212. Llame al Servicio de Atención al Cliente de iCare al 1-800-777-4376 para obtener más información sobre este programa.

Tenga en cuenta lo siguiente: Si también se inscribió en un plan iCare Medicare (HMO D-SNP), utilizará el beneficio de acondicionamiento físico de SilverSneakers®.

Si abandona el plan iCare Medicaid SSI, perderá el beneficio de \$35 por mes. Si abandona el plan iCare Medicare, perderá el beneficio de acondicionamiento físico de SilverSneakers.



Informe al estado cuando haya un cambio que tenga impacto en su vida

Si los miembros del programa *iCare* Medicaid SSI tienen un cambio en sus vidas, deben informarlo al estado de Wisconsin. ***iCare* no puede cambiar la dirección o el número de teléfono de los miembros en nuestros registros.** Si no informa los cambios al estado, es posible que no reciba información sobre los beneficios o información importante para usted.

Estos cambios en la vida incluyen lo siguiente:

- » Se muda.
- » Usted o alguien que vive con usted queda embarazada o pierde un embarazo.
- » Alguien se muda a su casa o se va de ella.
- » Usted o alguien que vive con usted deja de tener una deducción tributaria.
- » Contrae matrimonio o se divorcia.
- » Obtiene otra una cobertura de seguro médico.

Hay diferentes maneras de actualizar su información:

- » Llame a su agencia tribal o de mantenimiento de ingresos (IM). Puede encontrar una lista de las agencias en <https://www.dhs.wisconsin.gov/forwardhealth/imagency/index.htm>.
- » Vaya al sitio web de ACCESS en <https://access.wisconsin.gov/access/>. Puede iniciar sesión en su cuenta y hacer clic en “Informar mis cambios” (Report My Changes) en el menú lateral.
- » Complete el formulario impreso correspondiente y envíelo por fax o correo, siguiendo las instrucciones del formulario:
 - Formulario de información de cambios únicamente para planificación familiar y BadgerCare Plus <https://www.dhs.wisconsin.gov/library/F-10183.htm>
 - Formulario de información de cambios para Medicaid o el complemento de cuidador <https://www.dhs.wisconsin.gov/library/F-10137.htm>

¡No pierda su cobertura de atención médica!

Es importante que renueve su cobertura de seguro médico a tiempo. Debe renovarla cuando reciba la carta de renovación. Si no renueva la cobertura, su seguro médico finalizará. Existen varias formas de renovar su seguro médico.

- » Llame a los especialistas en retención de miembros de *iCare* al 414-272-5621.
- » Llame al especialista en inscripciones en HMO del Departamento de Servicios de Salud (DHS) al 1-800-291-2002.
- » Llame a Servicios para Miembros de ForwardHealth al 1-800-362-3002.
- » Llame o concurra a la agencia tribal o de IM de su condado para completar una solicitud. Para ver un mapa de las agencias de IM de cada condado, visite www.dhs.wisconsin.gov/forwardhealth/imagency/index.htm.
- » Visite el sitio web del DHS o de ACCESS: <https://www.dhs.wisconsin.gov/ddb/apply.htm> o <https://access.wisconsin.gov/access/>.
- » Recursos para la administración del Seguro Social – Cómo solicitar Medicaid SSI:

Independent Care Health Plan cumple con las leyes federales de derechos civiles vigentes y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, identidad de género o sexo.

Independent Care Health Plan brinda asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidad para que se comuniquen de forma eficaz con nosotros, como intérpretes calificados en lengua de señas e información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, braille, etc.). Además, proporcionamos servicios de idiomas gratuitos a las personas cuyo idioma primario no es el inglés, por ejemplo, intérpretes calificados e información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios o tiene problemas, comuníquese con Independent Care Health Plan llamando al 1-800-777-4376

(TTY: 711). Nuestro horario de atención es de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.

Contáctenos en las redes sociales

Facebook: @IndependentCareHealthPlan

Twitter: @iCareHealthPlan

Instagram: @icare_healthplan

Información importante de contacto

En caso de emergencia, llame al 911.

» **Servicio de Atención al Cliente de iCare**

1-800-777-4376, las 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.

» **Servicios para Miembros de ForwardHealth**

1-800-362-3002

» **Seguro Social**

1-800-772-1213

» **Transporte médico que no es de emergencia**

1-866-907-1493



Oficina central

1555 North RiverCenter Drive, Suite 206

Milwaukee, Wisconsin 53212

iCare es una filial perteneciente en su totalidad a Humana.

www.iCareHealthPlan.org

Nuestro horario de atención es de lunes a viernes de 8:30 a. m. a 5:00 p. m.

El Servicio de Atención al Cliente está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.