Prepárese y póngase en marcha:

su guía de bienvenida a Wellpoint District of Columbia, Inc.

Wellpoint
District of Columbia

Servicios para Inscritos: **833-359-1384 (TTY 711)**
De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
wellpoint.com/dc/medicaid

DHCF
Department of Health Care Finance

WE ARE WASHINGTON DC
GOVERNMENT OF THE DISTRICT OF COLUMBIA
MURIEL BOWSER, MAYOR

This program is brought to you by the Government of the District of Columbia Department of Health Care Finance.

Le damos la bienvenida a Wellpoint DC

Nos alegra que esté aquí.

Sabemos lo ajetreada que puede ser la vida. Así que vamos a ayudarle a prepararse y ponerse en marcha rápidamente.

Video de bienvenida exclusivo para usted

Para verlo, escanee este código:
O visite **wellpoint.com/dc/medicaid**.

Hablemos primero de su tarjeta de identificación del inscrito

Su tarjeta de identificación del inscrito se envió por correo por separado. Tiene información importante, como el número de teléfono y la dirección de su proveedor de atención primaria (PCP) y de su proveedor de servicios dentales primarios (PDP).

Con esta tarjeta, puede surtir recetas y consultar a un médico. También la necesitará en caso de emergencia.

¿No tiene la tarjeta o la información es incorrecta? Podemos ayudar.

Llame a Servicios para Inscritos al **833-359-1384 (TTY 711)** de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

1. Registre su cuenta en línea

El primer paso es registrar su cuenta en línea. Una vez que haya registrado su cuenta, tendrá toda la información de su plan al alcance de su mano.

Con una cuenta en Internet, puede:

- Chatear en vivo o enviarnos un mensaje seguro.
- Ver y compartir su tarjeta de identificación digital.
- Buscar o cambiar su PCP.
- Encontrar un médico, un hospital o una farmacia cerca.
- Manejar sus recetas.
- Ver detalles de los beneficios.
- Completar su cuestionario de riesgos de salud.

sydney

¿Quiere contar con su plan donde sea que esté? Descargue la aplicación Sydney℠ Health.

Registre su cuenta

Visite **wellpoint.com/dc/medicaid**.
O escanee el código QR. O descargue nuestra aplicación.

2. Programe su primera cita médica

Es importante que vea a su PCP tan pronto como sea posible. Realizarse un chequeo ahora ayudará a su médico a conocerlo mejor y a familiarizarse con su historial médico. Este chequeo no tiene costo para usted y hasta podría ganar recompensas adicionales por asistir.

¿Tiene alguna pregunta o necesita ayuda?
Podemos ayudarle con lo siguiente:

- Programar una cita.
- Elegir o cambiar su médico.
- Obtener transporte a una cita.
- Recibir una copia impresa del directorio de proveedores.

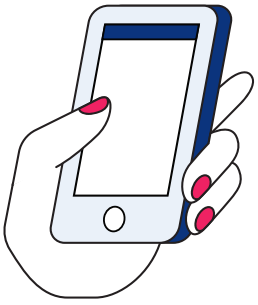
Visite **wellpoint.com/dc/medicaid** o llame a Servicios para Inscritos al **833-359-1384 (TTY 711)** de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

3. Complete su evaluación de riesgos para la salud

La mejor manera de asistirlo es conociéndolo. Por eso, hemos creado esta evaluación de riesgos para la salud.

Cómo completar la evaluación de riesgos para la salud

Inicie sesión en su cuenta en **wellpoint.com/dc/medicaid**. Vaya a **Mi panel de salud (My Health Dashboard)**, luego **Programas (Programs)** y **Evaluación de riesgos para la salud (Health Risk Assessment)**.



4. Obtenga información sobre sus beneficios

¿Sabía que su plan incluye un administrador de cuidado de condiciones que le ayudará a encontrar los médicos y especialistas que necesita? Estos médicos tratan mucho más que los síntomas. Se ocupan de toda su salud.

Pero esto es solo una pequeña parte de lo que ofrecemos. Usted también cuenta con un conjunto completo de beneficios que cubren todo, desde el cuidado preventivo hasta los servicios de salud conductual y emocional.

Para obtener una lista completa de sus beneficios y servicios, consulte el manual del inscrito o el sitio web para inscritos, **wellpoint.com/dc/medicaid**. También puede visitar la página **Beneficios (Benefits)** para consultar el manual del inscrito y obtener más información sobre los siguientes temas:

- Los beneficios que obtiene de District y de nosotros, Wellpoint DC.
- Cómo recibir atención fuera del horario normal y en caso de emergencia.
- Límites en la atención que puede obtener y cómo acceder al cuidado fuera de su área.
- Cualquier exclusión conforme al plan Medicaid de District of Columbia.
- Costos que podría tener que pagar y cómo presentar una reclamación.
- Nuestro programa de Mejora de la Calidad.
- Acceso a un administrador de cuidado de condiciones. Puede remitirse usted mismo, o un médico puede hacerlo por usted.
- Cómo acceder a la atención prenatal y cuidado de posparto si está embarazada o acaba de tener un bebé.

- Listas de los medicamentos que puede obtener en farmacias, actualizaciones y cómo solicitar una excepción si su medicamento recetado no se encuentra en nuestra lista de medicamentos cubiertos.
- La herramienta **Encontrar un médico (Find a Doctor)** para buscar atención primaria, salud conductual y otros proveedores, especialistas y hospitales de su plan, incluida información sobre cómo obtener atención fuera del plan.
- Sus derechos y responsabilidades como inscrito, y cómo usamos su información de salud protegida a través de nuestro aviso de privacidad.
- Administración de la utilización y aprobaciones previas para la atención.
- Cómo nos mantenemos informados sobre nuevos tratamientos y procedimientos médicos, y cómo actualizamos o creamos políticas de salud, según sea necesario.
- Educación sobre salud con Health a to Z.
- Cómo presentar una queja o apelación, o solicitar una revisión externa.
- Otra información importante.

¿Quiere una copia impresa de su manual del inscrito o del directorio de proveedores?

Inicie sesión en **wellpoint.com/dc/medicaid** para chatear en vivo con nosotros o enviar un mensaje seguro.

O llámenos al **833-359-1384 (TTY 711)** de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

¿Tiene preguntas sobre su salud?

La Línea de Ayuda de Enfermería las 24 Horas es otro de sus beneficios. Llámenos a la línea gratuita **833-359-1384 (TTY 711)** para obtener ayuda.

Sus beneficios de farmacia

¿Medicamentos recetados? ¿Suministros médicos? ¿Artículos de venta libre? Sí, todas esas cosas están cubiertas en su nuevo plan.

Cómo obtener sus medicamentos recetados

1. **Recójalos usted mismo.** Si le gustaría encontrar una farmacia del plan cercana a usted, utilice nuestra herramienta Localizador de farmacias (Pharmacy Locator) en el sitio web para inscritos.
2. **Pida que se los entreguen.** Puede configurar la entrega a domicilio a través de su cuenta en Internet.

Más información

- Visite la página **Beneficios de farmacia (Pharmacy Benefits)** en el sitio web para inscritos, **wellpoint.com/dc/medicaid**.
- O lea el manual del inscrito.
- O bien, llame a Servicios de Farmacia para Inscritos al número que figura en su tarjeta de identificación.

Use sus recompensas

Inicie sesión en **wellpoint.com/dc/medicaid** y vaya al Centro de recompensas de beneficios (Benefit Reward Hub) para ver sus beneficios adicionales. Incluso puede canjear algunos de estos beneficios en línea y recibirlos por correo postal.

Sus beneficios adicionales

Con Wellpoint DC, recibirá todos los beneficios de Medicaid, además de otros muy útiles sin costo alguno.

Por ejemplo, podría recibir:

- Opciones de cuidado virtual, incluida la telesalud y la Línea de Ayuda de Enfermería
- Educación sobre salud, clases de nutrición y ejercicio físico, y asistencia de administración de casos
- Suministros de venta libre, como medicamentos para resfriados y alergias, artículos para el cuidado de bebés, primeros auxilios, cuidado de los ojos, analgésicos, suministros para adultos y productos de cuidado femenino
- Paquete de productos esenciales para bebés y niños pequeños, como almohadón de lactancia Boppy, silla alta, asiento de seguridad para niños, cuna portátil, asiento para el automóvil, kit para un sueño seguro y comida orgánica para bebés
- Productos de granja frescos entregados por hasta tres meses
- Suministros para el alivio del asma, como kits de vaporizador inhalador, un nebulizador portátil, ropa de cama hipoalergénica, fundas de almohadas y cubrecolchones, y dispositivos de monitoreo para el asma
- Servicios de transporte comunitarios para ciertas citas que no son con proveedores, como reuniones de AA, reuniones de NA, grupos de apoyo, clases de Lamaze o preparto, y entrevistas del Programa para Mujeres, Bebés y Niños (WIC)

Pueden aplicarse límites y restricciones.
Los beneficios pueden variar.

Dónde acudir para recibir atención

Si necesita atención de inmediato, la sala de emergencia (ER) podría no ser su mejor opción. Existen otras opciones para recibir atención más rápido cuando no se encuentre en peligro. También puede ser elegible para transporte desde y hacia las visitas de salud.

Su PCP

- Es quien le brindará la mayor parte de su atención
- Tiempo de espera promedio: 18 minutos
- Visítelo para un chequeo de bienestar, cuando no se sienta bien o si tiene problemas relacionados con la atención de urgencia

Atención de urgencia

- Suele abrir hasta tarde los fines de semana y días feriados
- No se necesita tener una cita
- Tiempo de espera promedio: 30 minutos
- Realice una visita por problemas como una infección cutánea, torcedura, resfriado o dolor de garganta

Encuentre atención cerca de usted con la herramienta Encontrar un médico (Find a Doctor) en **wellpoint.com/dc/medicaid**.

LiveHealth Online

- Disponible las 24 horas, los 7 días de la semana a través de su computadora, teléfono o tableta
- Tiempo de espera promedio para visitas de salud física: menos de 15 minutos
- No se necesita tener una cita, excepto para las visitas de psiquiatría y psicoterapia
- Programe una visita virtual o llamada de voz para problemas como dolor de cabeza, influenza, fiebre, ansiedad o depresión

Visite **livehealthonline.com**. Inicie sesión en su cuenta en Internet en **wellpoint.com/dc/medicaid**.

Sala de emergencia

- Abierta las 24 horas, los 7 días de la semana
- Tiempo de espera promedio para casos que no son de emergencia: de 2 a 3 horas
- Vaya a la sala de emergencia más cercana o llame al **911** para problemas como dolor en el pecho, dificultad para respirar, ataque cardíaco o fracturas de huesos

¿Tiene preguntas? Chatee en vivo con nosotros.

Inicie sesión en **wellpoint.com/dc/medicaid**.
Inicie sesión en la aplicación Sydney Health.

Si necesita ayuda, o un miembro de su familia necesita ayuda, llame a estos números:

- La línea directa para crisis de Wellpoint DC al **844-405-4300 (TTY 711)**.
- La línea directa del Departamento de Salud Conductual de D.C. al **888-793-4357** las 24 horas, los siete días de la semana.
- Si ha pensado en suicidarse, está preocupado por un amigo o un ser querido, o quiere recibir apoyo emocional, la Línea de prevención del suicidio y crisis 988 está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana en todo Estados Unidos. Llame o envíe un mensaje de texto al **988** o visite 988lifeline.org/talk-to-someone-now. Lifeline está disponible para todas las personas y es gratis y confidencial.

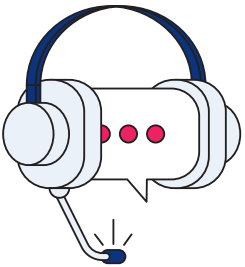
Si cree que su preocupación relacionada con la salud podría ser mortal, vaya a la sala de emergencia (ER) o llame al 911.

¿No sabe a dónde ir? Llame a la Línea de Ayuda de Enfermería las 24 Horas al **833-359-1384 (TTY 711)**.

¿No lee en inglés? No se preocupe.

Puede obtener ayuda en su idioma sin costo alguno para usted. También brindamos materiales en otros idiomas y formatos, incluidos braille, letra grande y audio. Llame a nuestro equipo de Servicios para Inscritos al número que figura en su tarjeta de identificación.

¿Se mudó? ¿Ha cambiado su número de teléfono? Manténganos al tanto.



Además, asegúrese de informarle a District Direct sobre cualquier cambio. Llame al **202-727-5355** o inicie sesión en línea en districtdirect.dc.gov/ua. Si tiene dificultades de audición, puede llamar a la línea **TTY/TDD al 711** o al **855-532-5465**.

También puede enviar un correo electrónico a districtdirect@dc.gov o visitar un centro de servicios:

Anacostia: 2100 Martin Luther King Ave., SE (20020)
Fort Davis: 3851 Alabama Ave., SE (20020)
Congress Heights: 4049 South Capitol St., SW (20032)
H Street: 645 H St., NE (20002)
Taylor Street: 1207 Taylor St., NW (20011)

El horario de atención es el mismo para todos los centros de servicios.
Lunes, martes, jueves y viernes de 7:30 a.m. a 4:45 p.m.
Miércoles de 7:30 a.m. a 8:00 p.m.

Do you need help with your healthcare, talking with us, or reading what we send you? We provide our materials in other languages and formats at no cost. Call us toll-free at 833-359-1384 (TTY 711).

¿Necesita ayuda con el cuidado de la salud, para hablar con nosotros o para leer lo que le enviamos? Ofrecemos nuestros materiales en otros idiomas y formatos sin costo alguno. Llame a nuestra línea gratuita al 833-359-1384 (TTY 711).

በእርስዎ የጤና ክብካቤ ላይ፣ ከእኛ ጋር በመነጋገር ላይ፣ ወይም እኛ የምንልክልዎትን ነገሮች በማንበብ ላይ እገዛ ያስፈልግዎታል? የእኛን የሚነበቡ ነገሮች በሌሎች ቋንቋዎች እና ቅርጸቶች ምንም ወጪ ሳያስከትልብዎት እንሰጥዎታለን። በነጻ የስልክ መሥመር በስልክ ቁጥር 833-359-1384 (TTY 711) ይደውሉልን።

건강 관리에 도움이 필요하십니까? 아니면 저희와 연락하시거나, 보내드리는 자료를 읽는 데 도움이 필요하십니까? 자료를 다른 언어 및 형식으로 무료로 제공해드립니다. 저희에게 833-359-1384 (TTY 711) 번으로 연락해 주십시오.

您在醫療保健方面、與我們交流或閱讀我們寄送的材料時是否需要幫助？我們可免費提供其他語言和格式的材料。請撥打我們的免費電話 833-359-1384 (TTY 711)。

Avez-vous besoin d'aide pour vos soins de santé, pour parler avec nous ou pour lire ce que nous vous avons envoyé ? Nous pouvons fournir gratuitement nos documents dans d'autres langues et formats. Appelez notre numéro gratuit 833-359-1384 (TTY 711).

Quý vị có cần trợ giúp liên quan tới chăm sóc sức khỏe, nói chuyện với chúng tôi, hoặc đọc nội dung chúng tôi gửi cho quý vị không? Chúng tôi có cung cấp tài liệu bằng các ngôn ngữ và định dạng khác mà không tính phí. Hãy gọi chúng tôi theo số điện thoại miễn cước 833-359-1384 (TTY 711).

Wellpoint
District of Columbia

Servicios para Inscritos: **833-359-1384 (TTY 711)**
De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
wellpoint.com/dc/medicaid

DHCF Department of Health Care Finance

WE ARE WASHINGTON DC
GOVERNMENT OF THE DISTRICT OF COLUMBIA
MURIEL BOWSER, MAYOR

This program is brought to you by the Government of the District of Columbia Department of Health Care Finance.

Cobertura proporcionada por Wellpoint District of Columbia, Inc.

LiveHealth Online es el nombre comercial de Health Management Corporation, una compañía independiente que presta servicios de telesalud en nombre del plan.

1038493DCMSPWLP 02/24