Sentara Health Plans

Guía para miembros 2025

Le damos la bienvenida a Sentara Community Care

sentaramedicaid.com/members

Guía rápida de salud y bienestar

Le damos la bienvenida a Sentara Community Plan: su nueva cobertura de atención médica. Su salud es importante y queremos que su bienestar no se limite a lo básico para usted y su familia. Estamos aquí para ofrecerle atención médica de calidad y un excelente servicio de atención al cliente.

Esta guía le ofrece lo que necesita para iniciar su viaje hacia el bienestar. Aquí encontrará lo siguiente:

- Cómo configurar su cuenta en línea
- Configurar sus preferencias, visualizar o cambiar su PCP
- Programar una visita virtual
- Solicitar una nueva tarjeta de identificación
- Y mucho más

Esperamos poder atender sus necesidades de atención médica.

Su tarjeta de identificación de miembro de Sentara Community Plan

Recuerde siempre llevar su tarjeta de identificación de miembro de Sentara Community Care. Esta tarjeta le conecta con nuestra amplia red de médicos, farmacias y hospitales. En el reverso de su tarjeta, encontrará los números de teléfono para buscar los recursos clave.

Si no recibió su tarjeta, o si esta se daña, se pierde o se la hurtan, llame a Servicios al Miembro de inmediato para obtener una nueva. También puede descargar una copia temporal de la tarjeta en el portal para miembros.

Prepárese para el éxito

Utilice la lista de verificación de elementos esenciales de la contraportada para iniciar su recorrido por el bienestar. Mire el video para saber cómo configurar su portal en línea, utilizar sus beneficios, buscar médicos y obtener la atención que necesita. Si tiene preguntas, estamos aquí para ayudarle en cada paso. Visite **sentarahealthplans.com/welcome** y seleccione "Medicaid" como su plan.

Cómo comunicarse con Sentara Health Plans

¿Necesita hablar con alguien sobre los beneficios de su plan de salud o acerca de los programas y servicios que ofrecemos? Si quiere conocer la lista de contactos, escanee este código QR o visite **sentaramedicaid.com/contact**.

Servicios al Miembro

Nuestro equipo de Servicios al Miembro puede responder a sus preguntas o ponerle en contacto con la persona adecuada. Llame al **1-800-881-2166 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m.

Sentara Community Plan

Sentara Community Plan FAMIS

Estamos aquí para ayudarlo

Divulgación y educación
Puede ponerse en contacto con el equipo de divulgación y educación para informarse sobre sus beneficios y cómo utilizarlos. Tenga en cuenta que es posible que primero se pongan en contacto con usted por teléfono o en persona.

Si no ha recibido noticias de nuestro equipo de divulgación y educación, puede llamarles para obtener información sobre sus beneficios y realizar la evaluación de riesgos de salud. Están disponibles de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5:30 p.m. al **1-833-261-2367 (TTY: 711)**.

Programa de gestión de atención
Si tiene necesidades de atención médica sustanciales, recibirá gestión de atención. Le asignaremos un gestor de atención de Sentara Health Plans para ayudarle con lo siguiente:

- Controlar afecciones crónicas (p. ej., enfermedades cardíacas, respiratorias, diabetes y cáncer)
- Acceder a servicios de salud mental o conductual y recibir apoyo para necesidades especiales de atención médica
- Entender los servicios de exención y los servicios y apoyos a largo plazo (Long-term services and supports, LTSS)
- Encontrar recursos para el cuidado prenatal, los embarazos de alto riesgo y las necesidades diarias (p. ej., vivienda, alimentos)
- Y más

Si tiene un gestor de atención y necesita apoyo, llame al **1-866-546-7924 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.

Manténganse en contacto

¿Se ha mudado, ha cambiado de número de teléfono o dirección de correo electrónico? Póngase en contacto con Medicaid de Virginia para actualizar su información:

- Visite **commonhelp.virginia.gov**
- Llame a Cover Virginia al **1-855-242-8282 (TTY: 711)**

A dónde puede ir para recibir atención cuando no es emergencia

En caso de emergencia, siempre llame al 911. Para las situaciones que no son urgentes o que no son potencialmente mortal, tiene otras opciones. Estos son algunos números de teléfono y sitios web útiles si no puede comunicarse con su médico y no está seguro a dónde acudir para recibir atención.

Línea de asesoramiento de enfermería gratuita las 24 horas del día, los 7 días de la semana	**1-833-933-0487 (TTY: 711)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana Esta llamada es gratuita.
Consultas médicas virtuales a través de MDLIVE®	**1-888-469-9198 (TTY: 711)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana Esta llamada es gratuita. Inicie una visita virtual utilizando la aplicación móvil de Sentara Health Plans o inicie sesión en el portal para miembros en **sentarahealthplans.com/signin**.
Centro de atención de urgencia	Busque un centro de atención de urgencia dentro de la red cerca de usted en la aplicación móvil o en **sentarahealthplans.com/findadoc**.

Búsqueda de documentos importantes

Los documentos que necesita están en nuestro sitio web. Puede verlos en línea o descargarlos a su computadora. A continuación se muestra una lista de los documentos útiles que podrá encontrar:

Manual para miembros
El Manual para miembros de Sentara Community Plan contiene información importante sobre la cobertura de salud de Cardinal Care Medicaid y sus beneficios de Sentara Community Plan. Puede encontrarlo en **sentaramedicaid.com/documents**.

Directorio de proveedores
El Directorio de proveedores le ayuda a buscar proveedores y farmacias que estén en la red de Sentara Community Plan. Hay varias formas de buscar un proveedor:

1. Vaya a **sentaramedicaid.com/documents** para ver o descargar una copia.
2. Vaya a **sentarahealthplans.com/findadoc** para ver la opción de búsqueda en línea.
3. Utilice la opción de búsqueda en la aplicación móvil de Sentara Health Plans.
4. Llame a Servicios al Miembro para recibir una copia impresa dentro de cinco (5) días hábiles sin costo.

Formulario de medicamentos
El Formulario de medicamentos contiene una lista de medicamentos con receta cubiertos por Sentara Community Plan. Hay dos formas de buscar un medicamento cubierto:

1. Vaya a **sentaramedicaid.com/drugs** para ver o descargar una copia.
2. Vaya a **sentarahealthplans.com/findadoc** y seleccione "Drug and Pharmacy Search" (Búsqueda de medicamentos y farmacias) para ver la opción de búsqueda en línea.

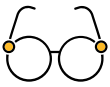
Si desea una copia impresa de cualquiera de los documentos en línea, llame a Servicios al Miembro al **1-800-881-2166 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. y se la enviarán por correo postal sin costo. También puede solicitar estos documentos en otros formatos e idiomas.

Para obtener una lista completa de documentos y formularios, visite **sentaramedicaid.com/documents** o escanee el código QR.

Beneficios adicionales

Como miembro de Sentara Community Plan, tiene acceso a beneficios[1] adicionales a su cobertura de salud de Cardinal Care. A continuación, se muestra una lista de los beneficios adicionales.

- $100 para marcos, lentes y lentes de contacto para los miembros mayores de 21 años, además de un examen ocular.
- Servicios de telesalud a través de MDLIVE®.
- $50 por año calendario en tarjetas de regalo[2] por completar determinadas acciones de salud.
- Programas de bienestar, como control del peso.
- Programa de bienestar financiero.
- 400 pañales, extractor de leche gratuito y una asignación trimestral de $75 en la tienda de comestibles para las miembros embarazadas.
- Una funda de almohada y una funda de colchón para los miembros que padecen asma o EPOC.
- $20 para productos de higiene femenina por trimestre.
- $30 para productos de incontinencia por trimestre.
- Comidas nutritivas a domicilio después del alta hospitalaria.
- Cupones de hasta $275 destinados a la preparación y prueba para el diploma de educación general básica (General Education Development, GED).
- Hasta $25 por una funda para iPad o tableta que proteja un dispositivo electrónico (no incluye el iPad o la tableta).
- Las nuevas mamás reciben un monitor de bebé, un saco de dormir o una cuna Pack-n-Play para fomentar prácticas de sueño seguro.



Servicios de transporte

- El **transporte médico que no es de emergencia** es para traslados a servicios médicos, de salud conductual, odontológicos, oftalmológicos y de farmacia cubiertos. Esto se cubre cuando no tiene otro medio de transporte.
- El **transporte no médico incluye** hasta 24 traslados de ida y vuelta a eventos comunitarios, tiendas de comestibles, lugares de culto y mucho más.
- Los **servicios de transporte para cuidadores de miembros de LTSS (no médicos)** ofrecen 24 traslados de ida y vuelta al año de transporte que no es de emergencia para cuidadores de miembros de LTSS, que incluyen viajes gratuitos a tiendas de comestibles, farmacias y al domicilio del miembro, no más de 50 millas.
- Los **boletos de autobús** también están disponibles sin costo alguno para los miembros.

Llame al **1-877-892-3986 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 6 a.m. a 6 p.m., con al menos cinco días hábiles de anticipación a su cita o viaje. Para las necesidades urgentes de transporte, puede llamar las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Welcoming Baby℠

Welcoming Baby es un programa basado en incentivos que proporciona apoyo, recursos y educación para el embarazo y posparto a nuestras miembros embarazadas. Nuestros trabajadores de la comunidad de la salud y los gestores de atención clínica se encuentran disponible de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. Llame al **1-844-671-2108 (TTY: 711)** o envíenos un correo electrónico a **welcomingbaby@sentara.com**.

Para obtener una lista completa y saber cómo utilizar los beneficios adicionales, visite **sentaramedicaid.com/benefits** o escanee el código QR.

[1]Consulte el Manual para miembros de Sentara Community Care y obtenga los detalles completos de sus beneficios, limitaciones y exclusiones. Los beneficios añadidos dependen de la elegibilidad del miembro y es posible que tengan restricciones o límites. Si tiene alguna pregunta sobre sus beneficios, llame al equipo de divulgación y educación al 1-833-261-2367 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5:30 p.m., o visite sentaramedicaid.com/benefits.

[2]Agunos incentivos tienen restricciones y límites. Los miembros pueden obtener hasta $50 al año en tarjetas de regalo.

Más información

Servicios gratuitos de asistencia lingüística y accesibilidad
Sentara Health Plans puede facilitarle una copia impresa de los documentos, en letras grandes, en otros formatos o idiomas, o leídos en voz alta. Para solicitarlos, llame a Servicios al Miembro al **1-800-881-2166 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Puede obtener todo lo que necesita de forma gratuita. Se le ofrecen herramientas y servicios auxiliares gratuitos si se solicitan.

Derechos y responsabilidades del miembro
Como miembro de Sentara Health Plans, tiene derechos. Obtenga más información sobre todos sus derechos y responsabilidades en **sentaramedicaid.com/rights**.

Apelaciones y quejas del miembro

- **¿Qué es una apelación?** Una solicitud de un miembro (o de alguien de confianza que actúe en su nombre) para que el plan de salud revise de nuevo una solicitud de servicio que fue denegada.
- **¿Qué es una queja?** Una queja escrita o verbal puede ser sobre problemas con la accesibilidad, la calidad de la atención, el servicio de atención al cliente, los tiempos de espera y la privacidad.

Para obtener más información sobre cómo presentar una apelación o una queja, consulte el Manual para Miembros o visite **sentaramedicaid.com/complaints**.

Cómo comenzar: Lista de verificación de elementos esenciales

Empezar a utilizar un nuevo plan de salud no tiene por qué ser complicado. Siga estos seis sencillos pasos y tendrá todo lo que necesita para comenzar su proceso hacia el bienestar.

1. **Regístrese en línea.** Para aprovechar al máximo su cobertura, lo primero que debe hacer es registrar su cuenta en el portal para miembros. Es muy fácil.

   Vaya a **sentarahealthplans.com/register** o utilice nuestra aplicación móvil (consulte el paso 2). Necesitará su número de id. del miembro, que se encuentra en el frente de la tarjeta de ID del miembro.

2. Descargue. Escanee el código QR o descargue la aplicación móvil de Sentara Health Plans en su teléfono inteligente a través de App Store o Google Play.

La aplicación móvil le permite acceder de manera fácil a su tarjeta de ID de miembro, a las listas de médicos y centros, a herramientas de bienestar y mucho más.

3. **Establezca sus preferencias de comunicación:** No olvide comunicarnos si desea optar por no utilizar papel, recibir mensajes de texto o cambiar su idioma preferido al español. Puede seleccionar sus preferencias de dos maneras:
   - Inicie sesión en el portal para miembros en **sentarahealthplans.com/signin**.
   - Use nuestra aplicación móvil.
4. **Vea o cambie el PCP.** Se le asigna un proveedor de atención primaria (PCP). Su PCP ayuda a coordinar su atención médica

   Si se le asignó un PCP al que no acude o desea uno diferente, puede elegir otro de nuestra red. Para cambiar el PCP debe hacer lo siguiente:
   - Inicie sesión en el portal para miembros o en la aplicación móvil y seleccione "Doctors and Medication" (Médicos y medicamentos) en el menú desplegable y luego en "Change Primary Care Physician" (Cambiar médico de atención primaria). Puede buscar por nombre, especialidad, ubicación, etc.
   - Llame a Servicios al Miembro al **1-800-881-2166 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m.

   Puede acudir a ese PCP en cuanto haga el cambio. Recibirá una nueva tarjeta de identificación de miembro por correo postal dentro de los próximos 7 o 10 días hábiles. Incluirá el nombre y el número de teléfono del PCP.
5. **Programe una cita con su PCP.** ¿Sabía que puede empezar a ganar tarjetas de regalo si prioriza su salud? Gane tarjetas de regalo al completar determinados evaluaciones de bienestar. Para obtener una lista completa de los incentivos[2], visite **sentaramedicaid.com/giftcard**.
6. **Complete la evaluación de riesgos de salud (Health Risk Assessment, HRA).** El equipo de divulgación y educación le llamará o le visitará para completar su HRA. Esto nos ayudará a comprender mejor sus necesidades de atención médica y personales. Solo tiene que responder algunas preguntas.

Lista de verificación de atención médica: Regístrese, prepárese y listo.

Marque estos pasos a medida que los haga.

- ☐ **Regístrese en línea.**
- ☐ **Descargue la aplicación.**
- ☐ **Establezca sus preferencias.**
- ☐ **Vea o cambie el PCP.**
- ☐ **Programe una cita con su PCP.**
- ☐ **Complete la evaluación de riesgos de salud.**

Mantenga esta lista a mano cortándola por la línea de puntos.

Manténgase en contacto con nosotros a través de las redes sociales para obtener consejos de bienestar, información sobre eventos para miembros y actualizaciones importantes de Medicaid:

@SentaraHealthPlans

Sentara Health Plans

sentarahealthplans.com

SHP_MD_MEM_BKT_250004_0925_SP