



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 brindarle la atención de calidad y el excelente Servicio al Cliente que se merece.

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

- Cómo configurar su cuenta en línea
- Establecer sus preferencias, ver o cambiar el PCP
- Programar una visita virtual
- Solicitar una nueva tarjeta de ID
- Y mucho más

Esperamos poder atender sus necesidades de atención médica.

Tarjeta de ID de miembro de Sentara Community Plan

Recuerde siempre tener su tarjeta de ID de miembro de Sentara Community Plan a mano. 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.

Sentara Community Plan



Sentara Community Plan FAMIS



Prepárese para alcanzar 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 alguna pregunta, estamos aquí para ayudarle en todo momento. Visite sentarahealthplans.com/welcome y seleccione «Medicaid» como plan.



Manténgase conectado

Como miembro de Sentara Community Plan, usted puede ser elegible para recibir un teléfono inteligente gratis y servicio celular sin costo¹ con el programa Assurance Wireless® Lifeline.

Si cumple con los requisitos, todos los meses recibirá sin costo:

- 4.5 GB de datos
- 1,000 minutos de voz
- Mensajes de texto ilimitados
- Llamadas a y desde el Servicios al Miembro de Sentara Health Plans

Si tiene preguntas sobre el servicio o desea solicitarlo, visite sentaramedicaid.com/cellphone.

Cómo ponerse en contacto con Sentara Health Plans



¿Necesita hablar con alguien sobre los beneficios del plan de salud o los programas y servicios ofrecidos? Puede buscar una lista de contactos si escanea este código QR o visita 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.

Estamos aquí para ayudarle

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 informarse sobre sus beneficios y someterse a la evaluación de riesgos de salud. Están disponibles de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5:30 p.m. si llama al **1-833-261-2367 (TTY: 711)**.

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:

- Gestionar afecciones crónicas (p. ej., problemas respiratorios, enfermedades cardíacas, diabetes, cáncer)
- Acceder a servicios de salud mental/conductual y apoyo para necesidades de atención médica especiales
- Comprender los servicios de exención y servicios y apoyos a largo plazo (LTSS)
- Buscar recursos para la atención prenatal, el embarazo de alto riesgo y las necesidades diarias (p. ej., vivienda, alimentos)
- Y mucho más

Si no 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.



Saber dónde acudir para recibir atención cuando no es una emergencia

Si es una 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 ponerse en contacto con su médico y no está seguro de dónde acudir.

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.
Urgent care center	Busque un centro de atención de urgencia dentro de la red cerca de usted en la aplicación móvil o en sentarahealthplans.com/findadoc.

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).**

Buscar 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. Se encuentra 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.

Formulario de medicamentos

El Formulario de medicamentos contiene una lista de medicamentos con receta cubiertos por Sentara Community Plan. Existen 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 le 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 añadidos

Como miembro de Sentara Community Plan, tiene acceso a beneficios¹ 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 regalo² 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 para la tienda de comestibles para las miembros embarazadas
- Una funda de almohada y una funda de colchón para los miembros que padecen asma
- \$20 para productos de higiene femenina por trimestre
- \$30 para productos de incontinencia por trimestre
- Comidas nutritivas a domicilio después del alta hospitalaria
- Cupón de hasta \$275 para preparación y prueba para el diploma de educación general básica (GED)
- Tarjeta de descuento de ahorro saludable para ahorrar dinero en la tienda de comestibles



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 más.

Llame al **1-877-892-3986 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 6 a.m. a 6 p.m. por lo menos cinco días hábiles antes de la cita o el traslado. Para las necesidades urgentes de transporte, llame las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Los boletos de autobús también están disponibles sin costo alguno para los miembros.

Welcoming BabySM

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 pueden ayudarle 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, escanee el código QR o visite **[sentaramedicaid.com/benefits](https://www.sentaramedicaid.com/benefits)**.

¹Consulte el Manual para miembros de Sentara Community Plan para obtener 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 a 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](https://www.sentaramedicaid.com/benefits).

²Algunos 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 documentos en copia impresa, en letras grandes, en otros formatos o idiomas, o leídos en voz alta, llamando 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](https://www.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 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](https://www.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 fácilmente a su tarjeta de ID de miembro, listas de médicos y centros, herramientas de bienestar y mucho más.



3. **Establezca sus preferencias.** 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 medicación) en el menú desplegable y, a continuación, «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 ID de miembro por correo postal dentro de los 7 y 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 exámenes de bienestar. Para obtener una lista completa de los incentivos², visite **sentaramedicaid.com/giftcard**.

6. **Complete la evaluación de riesgos para la salud (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.

Su lista de verificación de atención médica: Regístrese, configurar, ¡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 en las redes sociales para obtener consejos de bienestar, eventos para miembros y actualizaciones importantes de Medicaid:

   @SentaraHealthPlans

 Sentara Health Plans

 sentarahealthplans.com