



# 2024

## Guía para Miembros

Le damos la bienvenida al Sentara Community Plan

[sentarahealthplans.com](https://sentarahealthplans.com)

## Contenido del folleto

Muchas gracias por elegir a Sentara Health Plans para su cobertura de atención médica. Nuestro objetivo es ofrecerle una atención médica de calidad y un excelente servicio al cliente.

Esta guía para miembros le brinda la información que necesita saber, sobre cómo usar los beneficios y los servicios, números de teléfono útiles y mucho más.

Esperamos poder atender sus necesidades de atención médica.

## Índice



Le damos la bienvenida al Sentara Community Plan	3
Elegibilidad para Medicaid	3
Cobertura estatal de Medicaid	3
Tarjeta de ID de miembro de Medicaid	4
Escoger o cambiar a su proveedor de atención primaria	5
Servicios de emergencia y atención posterior a la estabilización	5
Línea de asesoramiento de enfermería las 24 horas del día, los 7 días de la semana	5
Línea de crisis de salud conductual	6
Servicios al Miembro	6
Servicios de salud conductual	6
Beneficios de medicamentos con receta	6
Beneficios odontológicos	7
Controles oculares preventivos	7
Beneficios añadidos	8
Programa de gestión de atención	10
Aquí es donde puede buscar documentos de recursos	11
Manual para miembros	12
Directorio de proveedores	12
Formulario de medicamentos	12
Divulgación y educación	13
Información sobre sentarahealthplans.com	13
Aplicación móvil	14
Renovación de la cobertura	14

## Le damos la bienvenida al Sentara Community Plan

Si es un miembro nuevo, nos pondremos en contacto con usted por teléfono o mediante una visita domiciliaria en las próximas semanas para revisar con usted cierta información muy importante.

Los empleados de Sentara Health Plans usan una etiqueta con el nombre y el logotipo de Sentara Health Plans por lo que son fáciles de reconocer. Puede hacernos todas las preguntas que tenga u obtener ayuda para programar citas con su médico.

### Si necesita hablar con nosotros antes de que nos comuniquemos con usted:

-  llame a Servicios al Miembro al **1-800-881-2166 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m.
-  visite nuestro sitio web en **sentarahealthplans.com**

## Elegibilidad para Medicaid

Si tiene preguntas sobre su elegibilidad para Medicaid, comuníquese con su trabajador social en el Departamento de Servicios Sociales de la ciudad o del condado donde vive. También puede visitar Cover Virginia en **coverva.org**, o llamar al **1-833-5CALLVA** o al **1-833-522-5582 (TTY: 711)**.

## Cobertura estatal de Medicaid

Si tiene alguna pregunta sobre el programa estatal de Medicaid, comuníquese con la línea de ayuda de atención administrada de Virginia Medicaid al **1-800-643-2273 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 6 p.m.



## Tarjeta de ID de miembro de Medicaid

Recuerde usar su tarjeta de ID de miembro de Sentara Community Plan para lo siguiente:

- proveedores de atención médica como médicos, especialistas y terapeutas
- medicaciones con receta
- pruebas de laboratorio
- radiografías
- centros de atención de urgencia
- hospitales
- salas de emergencias
- cirugía

## Escoger o cambiar a su proveedor de atención primaria

Como miembro de Sentara Health Plans, usted elegirá o será asignado a un proveedor de atención primaria (PCP). Su PCP ayuda a coordinar su atención médica. Si, por cualquier motivo, no está satisfecho con su PCP, puede elegir otro de nuestra red. Para elegir otro PCP:



- visite [sentarahealthplans.com/signin](https://sentarahealthplans.com/signin)
- llame a Servicios al Miembro al **1-800-881-2166 (TTY: 711)**

## Servicios de emergencia y atención posterior a la estabilización

Los servicios en la sala de emergencias están cubiertos. Si se encuentra en una situación potencialmente mortal, llame al 911 o diríjase a la sala de emergencias más cercana. La atención posterior a la estabilización (o la atención una vez que sale de la sala de emergencias) también está cubierta. Esto significa que Sentara Health Plans cubrirá todos los servicios de emergencia que fueron médicamente necesarios hasta que la emergencia clínica se estabilice y el paciente pueda ser dado de alta o ser transferido de manera segura. También está cubierto para emergencias reales incluso cuando viaja fuera del área de servicio.

## Línea de asesoramiento de enfermería las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Puede comunicarse con el personal de enfermería o con un profesional de la salud conductual las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los días festivos, para que responda sus preguntas o para pedir consejos médicos al **1-833-933-0487 (TTY: 711)**.



### Sentara Community Plan

**Sentara Health Plans**

**SENTARA COMMUNITY PLAN**

Member Name: JOHN DOE  
Member Number: 99999999  
Group Number: SCP  
Medicaid/Rx ID: 999999999999  
PCP Name: JANE DOE  
PCP Phone: 123-456-7899  
Member Effective Date: 01/01/24

RxBIN: 003858  
RxCPN: MA  
RxGRP: SHPMDCD

**CardinalCare**  
Virginia Medicaid Program

\*Detailed plan information at [sentarahealthplans.com](https://sentarahealthplans.com)

### Sentara Community Plan FAMIS

**Sentara Health Plans**

**SENTARA COMMUNITY PLAN**

Member Name: JOHN DOE  
Member Number: 99999999  
Group Number: SCP  
Medicaid/Rx ID: 999999999999  
PCP Name: JANE DOE  
PCP Phone: 123-456-7899  
Member Effective Date: 01/01/24

RxBIN: 003858  
RxCPN: MA  
RxGRP: SHPMDCD

**CardinalCare**  
Virginia Medicaid Program

**FAMIS**

\*Detailed plan information at [sentarahealthplans.com](https://sentarahealthplans.com)

Pre-Authorization may be required for: hospitalization, outpatient surgery, therapies, advanced imaging, DME, home health, skilled nursing, acute rehab, or prosthetics.

**IN CASE OF AN EMERGENCY:** Call 911 or go to the nearest emergency room. Always call your Primary Care Physician for non-emergent care.

Member Services: (Hearing Impaired/Virginia Relay: 711) 1-800-881-2166  
Behavioral Health/ARTS Crisis Line: 1-833-686-1595  
Transportation: 1-877-892-3986  
24/7 Nurse Advice Line: 1-833-933-0487  
Pharmacist Help Desk: 1-844-604-9165  
Dental: 1-888-912-3456

<b>Medical Claims</b> PO Box 8203 Kingston, NY 12402	<b>Behavioral Health Claims</b> PO Box 8204 Kingston, NY 12402	<b>Sentara Health Plans</b> PO Box 66189 Virginia Beach, VA 23466
--	--	---

Pre-Authorization may be required for: hospitalization, outpatient surgery, therapies, advanced imaging, DME, home health, skilled nursing, acute rehab, or prosthetics.

**IN CASE OF AN EMERGENCY:** Call 911 or go to the nearest emergency room. Always call your Primary Care Physician for non-emergent care.

Member Services: (Hearing Impaired/Virginia Relay: 711) 1-800-881-2166  
Behavioral Health/ARTS Crisis Line: 1-833-686-1595  
24/7 Nurse Advice Line: 1-833-933-0487  
Pharmacist Help Desk: 1-844-604-9165  
Dental: 1-888-912-3456

<b>Medical Claims</b> PO Box 8203 Kingston, NY 12402	<b>Behavioral Health Claims</b> PO Box 8204 Kingston, NY 12402	<b>Sentara Health Plans</b> PO Box 66189 Virginia Beach, VA 23466
--	--	---

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

Conserve su tarjeta de ID de Medicaid de la Mancomunidad de Virginia para acceder a los servicios que cubre el Estado dentro del programa de pago por servicios de Medicaid.



## Línea de crisis de salud conductual

Nuestra línea de crisis de salud conductual cuenta con profesionales que pueden ayudar a las personas en crisis y ayudarlo a buscar un proveedor. Llame al **1-833-686-1595 (TTY: 711)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Si tiene pensamientos sobre hacerse daño a sí mismo o a alguien más, debe hacer lo siguiente:

- obtener ayuda inmediata llamando al 911
- acudir al hospital más cercano para recibir atención de emergencia

## Servicios al Miembro

Llame al **1-800-881-2166 (TTY: 711)** para hablar con nuestro equipo de Servicios al Miembro sobre cualquier servicio de Sentara Community Plan. Estamos a su disposición de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., para ayudarlo con preguntas sobre los beneficios, los reclamos, el cambio de PCP o para la resolución de quejas. Se encuentran disponibles los servicios de traducción.

## Servicios de salud conductual<sup>1</sup>

Puede recibir estos servicios llamando a los servicios de salud conductual al **1-800-881-2166 (TTY: 711)**, o comunicándose con su PCP. No se necesita una remisión del PCP.



## Beneficios de medicamentos con receta<sup>1</sup>

Los medicamentos con receta se pueden adquirir en cualquier farmacia dentro de la red. Visite [sentarahealthplans.com/findadoc](https://www.sentarahealthplans.com/findadoc) o llame al **1-800-881-2166 (TTY: 711)** para buscar una farmacia cercana. Recuerde utilizar su tarjeta de ID de miembro al obtener un medicamento con receta.



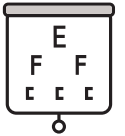
## Beneficios odontológicos<sup>1</sup>

Virginia Medicaid ofrece cobertura odontológica a todos los miembros. Si tiene preguntas sobre su cobertura odontológica, llame a DentaQuest al **1-888-912-3456 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m., o puede ingresar en línea en [dmas.virginia.gov/for-members/benefits-and-services/dental](https://dmas.virginia.gov/for-members/benefits-and-services/dental).



## Controles oculares preventivos<sup>1</sup>

Los miembros pueden hacerse un control ocular cada año a través de un proveedor de atención oftalmológica de VSP. Llame al **1-844-453-3378 (TTY: 711)**, de lunes a sábado, de 9 a.m. a 8 p.m. para obtener una lista de los oftalmólogos participantes. Cuando programe la cita, recuerde informarles que es un miembro de Sentara Community Plan y usar la tarjeta de ID de miembro.



## Beneficios añadidos<sup>2</sup>

### Oftalmología para adultos

- un examen ocular y \$100 para marcos, lentes y lentes de contacto

### Programas de bienestar

- control del peso
- recompensa de bienestar de hasta \$50
- programa de bienestar financiero
- podómetro

### Madres y niños sanos

- apoyo durante la atención del médico obstetra y fiestas de nacimiento
- incentivos de hasta \$75
- 400 pañales  
(se aplican restricciones)
- clase de lactancia materna
- acceso a clases de educación para la salud materna e infantil
- extractor de leche
- tarjeta de comestibles de hasta \$75 por trimestre  
(se aplican restricciones)

### Otros beneficios

- hasta \$275 para cupones de preparación y prueba para el diploma de educación general básica (GED)
- exámenes físicos deportivos
- asistencia de hasta \$75 para solicitar la admisión a la universidad  
(se aplican restricciones)
- comidas entregadas a domicilio después del alta hospitalaria  
(se requiere autorización)
- hasta \$20 para productos de higiene femenina por trimestre  
(se aplican restricciones)
- hasta \$30 para productos para la incontinencia por trimestre  
(se aplican restricciones)
- cubierta de colchón y funda de almohada  
(se aplican restricciones)

### Teléfonos móviles gratuitos

Como miembro de Sentara Community Plan, podrá tener acceso a un teléfono inteligente gratuito y además a:

- datos móviles ilimitados gratuitos con 25 GB de datos de alta velocidad
- 2.5 GB de datos ilimitados para móviles de alta velocidad
- minutos y mensajes de texto ilimitados y gratuitos

Solicite en línea en [assurancewireless.com/partner/sentarahealthplans](https://assurancewireless.com/partner/sentarahealthplans).

### Servicios de transporte

El transporte que no es de emergencia está cubierto por Sentara Community Plan para traslados a servicios médicos, de salud conductual, odontológicos, oftalmológicos y de farmacia. Esto se cubre cuando no tiene otro medio de transporte.

Para recibir este servicio, llame al **1-887-892-3986 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 6 a.m. a 6 p.m. por lo menos cinco días hábiles antes de la cita.

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. Los miembros de FAMIS disponen de transporte que no es de emergencia como beneficio adicional.

El transporte no médico incluye hasta 24 traslados de ida y vuelta a eventos comunitarios, tiendas de comestibles y más. Los viajes no utilizados durante el año calendario no se transfieren. Consulte el Manual para miembros para obtener información adicional.

**Welcoming Baby<sup>SM</sup>** 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](mailto:welcomingbaby@sentara.com).

## Programa de gestión de atención

Si tiene necesidades de atención médica sustanciales, recibirá gestión de atención. La gestión de atención ayuda a mejorar su salud al coordinar su atención. Si recibe gestión de atención, le asignaremos un gestor de atención de Sentara Health Plans.



Su gestor de atención trabajará estrechamente con usted, su proveedor de atención primaria, otros proveedores, familiares y otras personas que comprenden y apoyan sus necesidades y metas. El gestor de atención también lo ayudará a completar una evaluación de riesgos de salud y a desarrollar un plan de atención que considere sus necesidades y preferencias.

Su gestor de atención puede responder preguntas sobre su atención médica. También hablarán con usted sobre sus servicios y cualquier necesidad de vida. También pueden ayudarle a programar citas y transporte.

### Los servicios de gestión de atención se brindan para miembros con necesidades únicas, tales como:

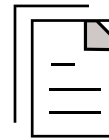
- control de enfermedades, incluidas, entre otras, las afecciones respiratorias, las enfermedades cardíacas, la diabetes y el cáncer
- niños y jóvenes con necesidades especiales de atención médica
- salud conductual y salud mental
- servicios de exención y servicios y apoyos a largo plazo (LTSS)
- embarazos prenatales y de alto riesgo
- afecciones crónicas complejas

Si no tiene un gestor de atención y necesita apoyo para la gestión de atención, llame al **1-866-546-7924 (TTY: 711)** para hablar con un miembro de nuestro equipo de gestión de atención.



## Aquí es donde puede buscar documentos de recursos

Puede encontrar el Manual para miembros, el Directorio de proveedores y el Formulario de medicamentos en línea en **[sentarahealthplans.com/members/medicaid/documents-and-forms](https://sentarahealthplans.com/members/medicaid/documents-and-forms)**. Puede verlos o descargarlos a su computadora. Si desea una copia impresa, 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. También puede solicitar estos documentos en otros idiomas.





## Manual para miembros

El Manual para miembros de Sentara Community Plan se encuentra disponible para todos nuestros miembros.

### El Manual para miembros contiene información importante sobre:

- cómo funciona la atención administrada de Medicaid, sus beneficios y elegibilidad
- cómo obtener atención regular y especializada, servicios de emergencia, Servicios de Detección Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT)
- cómo obtener medicamentos con receta
- servicios cubiertos por Sentara Community Plan y pago por servicio de Medicaid
- cómo obtener aprobación para servicios, tratamientos y medicamentos
- proceso de quejas y apelaciones
- derechos y responsabilidades del miembro

## Directorio de proveedores

El Directorio de proveedores lo ayudará a buscar proveedores y farmacias que estén en la red de Sentara Community Plan. Puede buscar en el directorio en línea o descargar una copia en **sentarahealthplans.com/findadoc**, o puede llamar a Servicios al Miembro y solicitar que le envíen una copia por correo postal.

## Formulario de medicamentos

El Formulario de medicamentos es una lista de medicamentos con receta cubiertos por Sentara Community Plan.

Existen dos formas de buscar en línea un medicamento cubierto. Diríjase a:

- **sentarahealthplans.com/members/medicaid/documents-and-forms** para obtener un PDF organizado por tipos de medicamentos
- **sentarahealthplans.com/findadoc** y seleccione **Drug and Pharmacy Search** (Búsqueda de medicamentos y farmacias)

También puede llamar a Servicios al Miembro para solicitar que se le envíe una copia por correo postal.

El Formulario de medicamentos está sujeto a cambios.

## Divulgación y educación

El servicio de divulgación y educación enseña y ayuda a los miembros a gestionar sus beneficios, los empodera para valerse por sí mismos y por sus familias, y los educa para que sean mejores consumidores de atención médica. El equipo de divulgación le da la bienvenida y orienta a los nuevos miembros a través de Sentara Community Plan ya sea por teléfono o en persona.

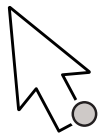
### Metas de la divulgación:

1. dar la bienvenida e introducir miembros al plan de salud
2. ayudar a los miembros a que se realicen evaluaciones de detección de alto riesgo para la salud
3. proporcionar recursos para hacer frente a las necesidades sociales relacionadas con la salud

## Información sobre [sentarahealthplans.com](https://sentarahealthplans.com)

Sentara Health Plans le permite a los miembros administrar su propia atención médica. Inicie sesión en nuestro portal para miembros en **sentarahealthplans.com/signin** para:

- buscar un proveedor dentro de la red
- cambiar a su proveedor de atención primaria (PCP)
- obtener información sobre instrucciones anticipadas
- buscar el Manual para miembros, el Directorio de proveedores y el Formulario de medicamentos
- y mucho más



## Aplicación móvil

¿Quiere toda su información de Sentara Community Plan al alcance de su mano, cuándo y dónde la necesita?



Obtenga la aplicación móvil de Sentara Health Plans escaneando este código QR, descargándola en su teléfono inteligente a través de App Store o Google Play, o en [sentarahealthplans.com/app](https://sentarahealthplans.com/app).

## Renovación de la cobertura

Debe renovar su cobertura de Medicaid cada año. Si el Departamento de Servicios Sociales de su localidad tiene toda la información para completar la renovación, la revisarán de forma automática. Espere una carta en el correo postal que le informe si mantendrá la cobertura cada año. Si su renovación no se puede realizar de forma automática, recibirá un formulario en papel por correo postal. Debe responder a ese formulario para conservar su cobertura de Medicaid.

**Si su cobertura no se renueva de forma automática, aquí hay formas de renovar:**

### En línea

1. visite [commonhelp.virginia.gov](https://commonhelp.virginia.gov)
2. seleccione **Renew Benefits** (Renovar beneficios)
3. inicie sesión o cree una cuenta si todavía no tiene una

### Por teléfono

Llame a Cover Virginia al **1-833-5CALLVA** o al **1-833-522-5582 (TTY: 711)**

### Por correo postal o de forma presencial

1. complete el formulario de renovación impreso que se le envía por correo postal
2. envíelo a la oficina del Departamento de Servicios Sociales (DSS)

*<sup>1</sup>Consulte el Manual para miembros de Sentara Community Plan para obtener información completa de sus beneficios, limitaciones y exclusiones. Puede encontrar una copia del Manual para miembros en el sitio web en [sentarahealthplans.com/members/medicaid/documents-and-forms](https://sentarahealthplans.com/members/medicaid/documents-and-forms) o visite la página de beneficios en [sentarahealthplans.com/members/medicaid/medicaid-benefits-programs-and-services](https://sentarahealthplans.com/members/medicaid/medicaid-benefits-programs-and-services).*

*<sup>2</sup>Los beneficios añadidos dependen de la elegibilidad del miembro. Si tiene alguna pregunta sobre sus beneficios, llame a la Asistencia para miembros al 1-833-261-2367 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5:30 p.m., o visite el sitio web de Sentara Health Plans en [sentarahealthplans.com/members/medicaid/medicaid-benefits-programs-and-services](https://sentarahealthplans.com/members/medicaid/medicaid-benefits-programs-and-services).*







Le damos la bienvenida a  
Sentara Community Plan.

Para obtener más información, llame a Servicios al Miembro al **1-800-881-2166 (TTY: 711)** de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. o visite **sentarahealthplans.com**.

**Conéctese con nosotros:**



[facebook.com/sentarahealthplans](https://facebook.com/sentarahealthplans)



[@SentaraHealthPlans](https://@SentaraHealthPlans)



[linkedin.com/company/sentara-health-plans](https://linkedin.com/company/sentara-health-plans)



[sentarahealthplans.com](https://sentarahealthplans.com)

SHP\_MD\_MEM\_BKT\_230001\_SP\_1023