



Guía para miembros 2026

Le damos la bienvenida al Sentara Community Plan.

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 proveedor de atención primaria (Primary Care Physician, 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 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.

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 sus beneficios del plan de salud o los programas y los servicios ofrecidos? 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



SENTARA COMMUNITY PLAN

Member Name: JOHN DOE
Member Number: 9999999
Group Number: SCP
Medicaid/Rx ID: 999999999999
PCP Name: JANE DOE
PCP Phone: 123-456-7899
Member Effective Date: 01/01/2026

RxBIN: 003858
RxPCN: MA
RxGRP: SHPMDCD



*Detailed plan information at sentarahealthplans.com



SENTARA COMMUNITY PLAN

Member Name: JOHN DOE
Member Number: 9999999
Group Number: SCP
Medicaid/Rx ID: 999999999999
PCP Name: JANE DOE
PCP Phone: 123-456-7899
Member Effective Date: 01/01/2026

RxBIN: 003858
RxPCN: MA
RxGRP: SHPMDCD



*Detailed plan information at sentarahealthplans.com

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 salud para miembros. 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 ayudarlo 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 o ha cambiado el número de teléfono o la 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 mortales, 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.

En caso de emergencias de salud conductual que no son potencialmente mortales, llame a la línea de crisis de Sentara Health Plans al **1-833-686-1595 (TTY: 711)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, o acuda a la sala de emergencias.

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**.

Administración de servicios de salud mental y abuso de sustancias

1-866-622-HELP (**1-800-622-4357**), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Las llamadas son gratuitas.

Línea de ayuda contra el suicidio y la crisis

Llame o envíe un mensaje de texto al 988 o chatee en **988lifeline.org**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
Las llamadas son gratuitas.

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/es-US/find-doctors-drugs-and-facilities** y seleccione el botón “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 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 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 para la incontinencia por trimestre.
- Comidas nutritivas a domicilio después del alta hospitalaria.
- Cupones de hasta \$275 destinados a la preparación y la prueba para el diploma de educación general básica (General Educational 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.

- Apoyo para la salud conductual a través del programa Virginia Youth2Adult (en colaboración con Bridging Apps®) para miembros del programa de Seguridad de Acceso Familiar al Seguro Médico (Family Access to Medical Insurance Security, FAMIS) con necesidades especiales de atención médica.
- Acceso a seis visitas anuales para servicios quiroprácticos de terapia y manipulación espinal para miembros a partir de los 21 años de edad.
- Estadía de hasta 10 días en un centro de enfermería especializada después del alta para descansar, recuperarse y acceder a servicios médicos y de apoyo para miembros elegibles.
- Hasta \$250 al año para beneficios de servicios públicos como agua, electricidad y gas para los miembros elegibles. Esto no se aplica a los servicios de teléfono, cable o Internet.

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; la distancia límite es 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 8 a.m. a 8 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 BabySM

Welcoming Baby es un programa basado en incentivos que proporciona apoyo, recursos y educación para el embarazo y el posparto a nuestras miembros embarazadas. Nuestros trabajadores de la comunidad de la salud y los gestores de atención clínica se encuentran disponibles 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.

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 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.

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 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 y tenga su consentimiento escrito) para que el plan de salud revise una solicitud de servicio que fue denegada.
- **¿Qué es una queja?** Una queja escrita o verbal que una persona presenta a su plan de salud o a una organización externa. Las quejas pueden ser inquietudes sobre 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 fácilmente a su tarjeta de identificación de miembro, listas de médicos y centros, 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 su 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 determinadas evaluaciones de bienestar. Para obtener una lista completa de los incentivos², 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 su 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