

Preguntas frecuentes

P: ¿Cuándo elijo un médico de atención primaria (PCP)?

R: Debe elegir un PCP dentro de los 10 días desde su inscripción. Su PCP será su médico de cabecera. Este médico le brindará la mayor parte de la atención médica y de la salud y lo ayudará a mantenerse saludable. De ser necesario, este médico también lo derivará a un médico especialista. Los médicos especialistas tratan únicamente ciertas partes del cuerpo o enfermedades, como un cardiólogo o un alergista.

P: ¿Qué debo hacer en una emergencia?

R: Las visitas a salas de emergencias son sólo para emergencias de salud. Es decir, cuando tiene una enfermedad o una lesión grave que, si no se trata, puede ocasionar la muerte. **Se le cobrará un cargo si usa las salas de emergencia para atención regular.** Dolor en el pecho, quemaduras graves o falta de aire son razones para acudir a una sala de emergencias. Si no está seguro de si su problema es realmente una emergencia, llame a su PCP o a los números telefónicos para atención fuera de horario de servicio que figura en la tarjeta de su plan de salud. Ellos le informarán qué hacer.

P: Si cambio mi plan de salud, ¿qué sucede después?

R: Recibirá por correo un paquete de bienvenida de su nuevo plan de salud. Este paquete incluirá tarjetas de miembro para usted y para los miembros de su familia. En cuanto reciba este paquete, asegúrese de que toda la información sea correcta en todos los formularios. Asegúrese de hacer lo siguiente:

■ ¡Verifique y vuelva a verificar!

Mire su tarjeta de miembro. Asegúrese de estar en el plan correcto con el PCP correcto. Si algún dato de su tarjeta no es correcto, llame a su plan de salud.

■ Aprenda a usar su plan de salud.

Vaya a www.DCHealthyFamilies.com. O mire un video en www.DCHealthyFamilies.com. Este video responde muchas preguntas sobre el programa y sobre cómo usar el plan de salud. También puede llamarnos o acercarse a nuestras oficinas.

■ Haga una cita para ver a su PCP.

Recuerde que su PCP será el que cuidará de usted. Llame a su PCP para programar una cita en cuanto pueda. Encontrará el número de teléfono de su PCP al frente de su tarjeta de miembro. También lo encontrará en el Directorio de proveedores. Su PCP lo ayudará a obtener todos los servicios médicos que usted y su familia necesiten.

P: ¿Cuánto dura mi cobertura médica?

R: Dura 6 meses. Deberá completar un formulario cada 6 meses para comprobar que sigue reuniendo los requisitos para recibir los beneficios.

Servicios ofrecidos por todos los planes de salud

- Visitas a su PCP para controles médicos regulares, como exámenes físicos y mamografías
- Visitas a especialistas que trabajen con su plan cuando su PCP lo apruebe
- Atención fuera del horario de servicio, las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Servicios de hospital, con la aprobación de su PCP
- Servicios dentales que incluyen de rutina completa para niños y adultos
- Atención de emergencia
- Servicios de laboratorio y radiografías
- Medicamentos recetado (Este beneficio no es para miembros que tiene Medicare y Medicaid, con excepción de ciertos medicamentos. Para ver cuáles son estos medicamentos, vea su plan de salud.)
- Atención médica en su hogar
- Equipos médicos duraderos, como prótesis, si son necesarios por razones médicas
- Transporte en caso de emergencias
- Planificación familiar

Recordatorio

Debe **elegir un médico de atención primaria** dentro de **los 10 días** desde la fecha en que se inscribió. Si no lo hace, su plan de salud seleccionará uno por usted.

Tiene **90 días** desde la fecha en que se inscribió **para cambiar su plan de salud**. Después de esta fecha, deberá permanecer en ese plan por al menos un año, a menos que tenga una buena razón, a criterio de DC HealthCare Alliance, para cambiarse de plan.



How to Choose Your Health Plan

Now that you are in the DC HealthCare Alliance Program, you can keep the health care plan you already have or change it. You have 90 days from the date you signed up to change your plan. You also need to choose a primary care physician (PCP) for each of the members of your family who are in the program. This guide will help you through the process.

Step 1: Think about your family's health needs.

To start, think about and write down:

- The doctors you want to see.
 - Do you have a doctor or PCP your family already likes?
- Which hospitals, clinics, and pharmacies you want to use.
 - Do you want them to be close to your home, your job, or your kids' school?
- Other services or benefits that you need.
 - Do you or your family members need to be treated for special health conditions like asthma or diabetes?

Step 2: Find out what each health plan offers.

- Look at the Health Plan Comparison Chart to learn about the services each plan offers.
- Use the Provider Directory to find out which health plans work with the doctors, hospitals, clinics, and pharmacies you want to use.
- Choose a plan that lets you go to the doctors and clinics you want, and gives you the services you need.
- Each person in your family can have a different health plan. However, it is easier to have the same plan for everyone.
- If you need more information, visit the website at www.DCHealthyFamilies.com, call the Customer Service Center at (202) 639-4030 or (800) 620-7802.

Step 3. Keep your plan or sign up with a new one.

- If you like your plan, you can keep it. Go to Step 4.
- If you want to change your plan, you have 90 days from the date you were signed up to change your plan.
- You can call or come to our office to change plans. The easiest and fastest way is to go online to www.DCHealthyFamilies.com.
 - Go to "My Accounts" page. Enter your Member ID, PIN, and birth date.
 - Click on "Continue." Follow the easy instructions to change your health plan and choose your doctor.
- If you don't choose another plan in 90 days, then you must stay in the health plan you have now until your anniversary date, unless you can show a good reason as determined by DC HealthCare Alliance for changing plans.

Step 4. Choose a doctor.

- You must choose a PCP within 10 days of the date that you were signed up. If you don't, your health plan will choose one for you.
- You can call us, call your health plan, or come to our office to choose a PCP. The easiest way is to go online to www.DCHealthyFamilies.com.
 - Go to "My Accounts" page. Enter your Member ID, PIN, and birth date.
 - Click on "Continue." Follow the easy instructions to choose a PCP.
- You can switch doctors at any time.

Call us if you do not speak or read English.

Amharic: አገልግሎት ለማግኘት ወይም ማግኘት ለማይችሉ ከዚህ ይደውሉን።

Chinese: 如果您不會講英語或不會閱讀英語，請打電話告訴我們。

French: Appelez-nous si vous ne parlez pas ou ne savez pas lire l'anglais.

Korean: 영어로 말하거나 읽는데 어려움이 있으면 전화하십시오.

Spanish: Llámennos si no habla ni lee inglés.

Vietnamese: Hãy gọi chúng tôi nếu quý vị không nói hoặc đọc tiếng Anh.

Questions?



Customer Service Center

(202) 639-4030 or (800) 620-7802



www.DCHealthyFamilies.com



go.dchealthyfamilies.com/0411



Frequently Asked Questions

Q: When do I choose a primary care physician (PCP)?

A: You need to choose a PCP within 10 days of the date you were signed up. Your PCP will be your main doctor. This doctor will provide most of your medical and health care, and will help you stay healthy. If needed, this doctor will also send you to a specialist doctor. A specialist doctor treats only certain parts of the body or illnesses, like a cardiologist or an allergist.

Q: What do I do in an emergency?

A: Emergency room visits are only for health emergencies. This means when an illness or injury is serious and, if not treated, could cause death. **You will get a bill if you use the emergency room for regular care.** Chest pain, bad burns, or shortness of breath may be reasons to go to the emergency room. If you are not sure your problem is really an emergency, call your PCP or the after-hours phone number on your health plan card. They will tell you what to do.

Q: If I change my health plan, what happens next?

A: You will get a welcome packet in the mail from your new health plan. This packet will include member ID cards for you and your family members. As soon as you receive this packet, make sure everything is right on all forms. Be sure to:

■ Check and double check!

Look at your member ID card. Make sure you are in the right plan, with the right PCP. If any information on the card is not accurate, call your health plan.

■ Learn how to use your health plan.

Go to www.DCHealthyFamilies.com. Or watch a video at www.DCHealthyFamilies.com. This video answers many questions about the program and how to use your health plan. You can also call us or visit our office.

■ Make an appointment to see your PCP.

Remember, your PCP will take care of you. Call your PCP to make an appointment as soon as you can. You can find your PCP's phone number on the front of your member ID card. It is also listed in the Provider Directory. Your PCP will help you get all of the health services you and your family members need.

Q: How long does my health coverage last?

A: It lasts for 6 months. You will need to fill out a form every 6 months to prove that you are still eligible to receive benefits.

Services That All Health Plans Offer

- Visits to your PCP for regular checkups, such as physicals and mammograms
- Visits to specialists in your plan when your PCP gives approval
- After-hours care, 24 hours a day, 7 days a week
- Hospital services with approval of your PCP
- Dental services including full routine care for children and adults
- Emergency care
- Lab and X-ray services
- Prescription drugs (This benefit is not for members who get both Medicare and Medicaid with the exception of certain drugs. See your health plan for these drugs.)
- Home health care
- Durable medical equipment including prosthetic devices, if medically needed
- Transportation for emergencies
- Family planning

Reminder

You must **choose a PCP** within **10 days** of the date that you were signed up. If you don't, your health plan will choose one for you.

You have **90 days** from the date that you were signed up **to change your health plan**. After this date, you must stay in your current plan for at least one year, unless you can show a good reason as determined by DC HealthCare Alliance for changing plans.



GOVERNMENT OF THE DISTRICT OF COLUMBIA
MURIEL BOWSER, MAYOR

Cómo elegir su plan de salud

Ahora que está en el Programa DC HealthCare Alliance, puede conservar el plan de atención médica que tiene o cambiarlo. Tiene 90 días desde la fecha de inscripción para cambiarse de plan. También tiene que elegir un médico de atención primaria (PCP) para cada uno de los miembros de su familia inscritos en el programa. Esta guía lo ayudará a hacerlo.

Paso 1: Piense en las necesidades médicas de su familia.

Para comenzar, piense en lo siguiente y escriba:

- Los médicos que desea ver.
 - ¿Ya tiene un médico o PCP que a su familia le guste?
- ¿Qué hospitales, clínicas y farmacias quiere usar?
 - ¿Quiere que estos estén cerca de su casa, de su trabajo o del colegio de sus hijos?
- Otros servicios o beneficios que necesita.
 - ¿Usted o su familia deben ser tratados por afecciones de salud especiales, como asma o diabetes?

Paso 2: Averigüe qué ofrece cada uno de los planes.

- Mire el Cuadro comparativo de planes de salud para conocer los servicios que ofrece cada plan.
- Use el Directorio de proveedores para averiguar qué planes de salud trabajan con los médicos, los hospitales, las clínicas y las farmacias que desea usar.
- Elija un plan que le permita ir a los médicos y las clínicas que usted prefiera y que le brinde los servicios que necesita.
- Cada persona de su familia puede tener un plan de salud diferente. Sin embargo, es más sencillo que todos tengan el mismo plan.
- Si necesita más información, visite el sitio web www.DCHealthyFamilies.com, comuníquese con el Centro de Atención al Cliente llamando al (202) 639-4030 o (800) 620-7802.

Paso 3. Conserve su plan o inscribese en uno diferente.

- Si le gusta su plan, puede seguir en él. Vaya al Paso 4.
- Si desea cambiar de plan, tiene 90 días desde la fecha en que se inscribió para hacerlo.
- Puede llamarnos o acercarse a nuestra oficina para cambiarse de plan. La manera más sencilla y rápida de hacerlo es por Internet desde www.DCHealthyFamilies.com.
 - Vaya a la página "Mis cuentas". Ingrese su identificación de miembro, PIN y fecha de nacimiento.
 - Haga clic en "Continuar". Siga las sencillas instrucciones para cambiar su plan de salud y elegir su médico.
- Si no elige otro plan dentro de los 90 días, deberá permanecer en el plan de salud que tiene ahora hasta la fecha de aniversario, a menos que tenga una buena razón, a criterio de DC HealthCare Alliance, para cambiarse de plan.

Paso 4. Elija un médico.

- Debe elegir un PCP dentro de los 10 días desde su inscripción. Si no lo hace, su plan de salud seleccionará uno por usted.
- Puede llamarnos, llamar a su plan de salud o acercarse a nuestras oficinas para elegir un PCP. La manera más sencilla es hacerlo por Internet desde www.DCHealthyFamilies.com.
 - Vaya a la página "Mis cuentas". Ingrese su identificación de miembro, PIN y fecha de nacimiento.
 - Haga clic en "Continuar". Siga las sencillas instrucciones para elegir un PCP.
- Puede cambiar de médico en cualquier momento.

Call us if you do not speak or read English.

Amharic: አንዳንድ ሰዓት ወይም ማንበብ የማይችሉ ከዚህ ይደውሉን።

Chinese: 如果您不會講英語或不會閱讀英語，請打電話告訴我們。

French: Appelez-nous si vous ne parlez pas ou ne savez pas lire l'anglais.

Korean: 영어로 말하거나 읽는데 어려움이 있으면 전화하십시오.

Spanish: Llámenos si no habla ni lee inglés.

Vietnamese: Hãy gọi chúng tôi nếu quý vị không nói hoặc đọc tiếng Anh.

¿Preguntas?



Centro de Atención al Cliente
(202) 639-4030 ó (800) 620-7802



www.DCHealthyFamilies.com



go.dchealthfamilies.com/0411

