

Preguntas frecuentes

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

R: Deberá elegir un PCP cuando elija el plan de salud. 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: ¿Qué pasa después de que me inscriba en un plan de salud?

R: Recibirá por correo un paquete de bienvenida de su 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 la tarjeta es erróneo, comuníquese con el 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.
- **Averigüe si sus hijos están al día con sus vacunas.**
El folleto de HealthCheck brinda información sobre las vacunas que sus hijos necesitan. También le informará cuándo es el mejor momento para que ellos acudan a controles médicos y dentales. Para más información sobre los servicios que ayudarán a mantener a sus hijos saludables, llame a su plan de salud.

Recordatorio



Debe **elegir un plan de salud** para cada miembro de su familia dentro de **los 30 días** luego de inscribirse. Si no elige un plan, la computadora elegirá uno por usted. Si deja que la computadora elija su plan, es posible que no reciba el que mejor se ajuste a las necesidades de su familia.

Servicios ofrecidos por todos los planes de salud

- Visitas a su PCP para controles médicos regulares, como exámenes físicos, mamografías y vacunas para niños
- 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 controles médicos para niños (EPSDT/HealthCheck)
- 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
- Atención oftalmológica, incluso exámenes de la vista cada dos años para adultos y gafas o lentes de contacto, si son necesarios por razones médicas
- Transporte en caso de emergencias o cuando sea necesario por razones médicas
- Planificación familiar

Servicios que recibirá fuera del plan

- Servicios de opción de rehabilitación
- Medicamentos para pacientes ambulatorios y servicios de tratamiento para alcohólicos

Servicios especiales para niños

- Exámenes físicos y pruebas completos
- Vacunas
- Educación para la salud
- Servicios para niños con necesidades médicas especiales
 - Su hijo podrá acceder al programa de Servicios médicos para niños con necesidades especiales (Health Services for Children with Special Needs, HSCSN) si reciben beneficios de Seguridad de Ingreso Suplementario (Supplemental Security Income, SSI).
 - HSCSN incluye todos los servicios médicos y de hospital cubiertos por DC Healthy Families y por los programas (pago por servicio) de Medicaid regular.
 - HSCSN brinda también otros beneficios y servicios. Para más información, póngase en contacto con los Servicios para miembros llamando al (202) 467-2737 ó (866) 937-4549.

Aviso

- Si usted o su hijo padecen de VIH/SIDA, no necesitan elegir un plan de salud ahora. Sin embargo, su médico deberá completar y enviarnos un formulario de continuación del programa pago por servicio enviado junto con este paquete.
- Si su hijo recibe beneficios de SSI, no es necesario que cambie la manera en que recibe los servicios médicos.
- Si tiene preguntas acerca de los beneficios de medicamentos recetados de la Parte D de Medicaid/Medicare, comuníquese con los Servicios especiales de Medicaid del Departamento de Salud del Distrito de Columbia (DC Department of Health) llamando al (202) 698-4278.

DC Healthy Families

Because some of the best things in life are free.



GOVERNMENT OF THE DISTRICT OF COLUMBIA
MURIEL BOWSER, MAYOR

How to Choose Your Health Plan

Now that you are in the DC Healthy Families Program, you can choose a health plan and a primary care physician (PCP) for each of the members of your family who are in the program. This guide will help you through this 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. Sign up with your plan.

Signing up with a health plan is easy. There are four ways you can do it.

- Sign up over the phone at (202) 639-4030. We can help you in the language you speak.
- Fill out the Health Plan Selection form and all of the other forms in this Welcome Packet. Mail them back in the enclosed envelope.
- The easiest and fastest way is online at www.DCHealthyFamilies.com.
 - On the home page, click "Enroll Now."
 - Enter your Member ID and PIN.
 - Click on "Continue." Follow the easy instructions to choose your health plan and doctor.

Call us if you do not speak or read English.

Amharic: አገልግሎት ለማግኘት ወይም ማንበብ የማይችሉ ከዚህ ይደውሉልን።

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 전화주세요.

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 at the same time you choose a health plan. 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 for health emergencies only. 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: After I sign up with my health plan, what happens next?

A: You will get a welcome packet in the mail from your 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 wrong, 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.
- **Find out if your kids are up to date on their shots.**
The HealthCheck brochure gives information about the shots your kids need. It also tells you the best times for them to get medical and dental checkups. Call your health plan to learn more about services to keep your children healthy.

Reminder



You must **choose a health plan** for each member of your family within **30 days** after signing up. If you do not choose a plan, a computer will choose one for you.
If a computer chooses your plan, you may not be given one that best meets your family's needs.

Services That All Health Plans Offer

- Visits to your PCP for regular checkups, such as physicals, mammograms, immunizations (shots) for children
- 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
- Well-child services (EPSDT/HealthCheck)
- 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
- Vision care including eye exams every two years for adults and eyeglasses or contacts, if medically needed
- Transportation for emergencies or when medically needed
- Family planning

Services You Get Outside Your Plan

- Rehabilitative option services
- Outpatient drug and alcohol treatment services

Special Services for Children

- Full physical exams and tests
- Immunizations (shots)
- Health education
- Services for children with special health needs
 - Your child is eligible for the Health Services for Children with Special Needs (HSCSN) program if they receive Supplemental Security Income (SSI) benefits.
 - HSCSN includes all medical and hospital services covered under the DC Healthy Families and regular Medicaid (fee-for-service) programs.
 - HSCSN also offers other benefits and services. Contact HSCSN Member Services at (202) 467-2737 or (866) 937-4549 for more information.

Notice

- If you or your child has HIV/AIDS, you do not need to choose a health plan now. However, your doctor needs to fill out and return a Fee-for-service Continuation Form sent with this packet.
- If you or your child receives SSI benefits, you do not need to change the way you get health services.
- If you have questions regarding Medicaid/Medicare Part D prescription drug benefits, please call DC Department of Health, Medicaid Special Services at (202) 698-4278.

DC Healthy Families

Because some of the best things in life are free.



Cómo elegir su plan de salud

Ahora que está en el programa DC Healthy Families, puede elegir un plan de salud y un médico de atención primaria (PCP) para cada uno de los miembros de su familia que están 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. Inscríbese en el plan.

Inscríbese en un plan de salud es sencillo. Hay cuatro maneras de hacerlo.

- Inscríbese por teléfono llamando al (202) 639-4030. Podemos brindarle asistencia en el idioma que necesite.
- Complete el formulario de selección del plan de salud y todos los otros formularios de este paquete de bienvenida. Vuelva a enviarlo por correo en el sobre adjunto o envíelo.
- La manera más sencilla y rápida es visitar www.DCHealthyFamilies.com.
 - En la página "Inicio", haga clic en "Inscribirme ahora".
 - Ingrese su identificación de miembro y su PIN.
 - Haga clic en "Continuar". Siga las sencillas instrucciones para elegir su plan de salud y su médico.

Call us if you do not speak or read English.

Amharic: አንዳንድ ሰዎች ለደም ማግባት የማይችሉ ከዚህ ይደውሉ።

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 전화주세요.

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.dchealthiefamilies.com/0411

