



delaware
first health[®]

Guía complementaria de LTSS 2026

¡Enfóquese en su salud!

Use este folleto para
entender su nuevo plan
de salud y sus beneficios.

CONTENIDO

Le damos la bienvenida a Delaware First Health: apoyamos a nuestra comunidad de LTSS.	3
Conozca a su equipo de administración de casos	4
Comience a ganar dinero en recompensas de My Health Pays® Reward Dollars	6
Lista de verificación de miembros nuevos	7
Números de teléfono importantes	9
Cómo obtener más información y servicios de interpretación	9
Busque documentos y recursos en línea	10
Defensores de los miembros	11
Conozca sus derechos y responsabilidades	12
¿También tiene Medicare?	13
Configure su cuenta de miembro en línea	14
Su proveedor de atención primaria (PCP)	17
Proveedores de LTSS	18
Evaluación integral de necesidades	20
Conozca su cobertura	22
Cómo usar sus beneficios y cobertura como miembro de LTSS	28
Instrucción anticipada (testamento vital)	34
Consejo Asesor de Miembros	36
Conozca dónde recibir atención	36
Prepárese	38
Chequeo de seguridad	41
Manténgase al día	43



Le damos la bienvenida a Delaware First Health: apoyamos a nuestra comunidad de LTSS.

Como su plan de seguro de Medicaid, Delaware First Health le ayuda a obtener la mejor atención de salud que necesita para mantenerse saludable y vivir la vida al máximo. Usted forma parte de **Diamond State Health Plan Plus (DSHP)** de Servicios y Apoyos a Largo Plazo. Eso significa que, ya sea que necesite ayuda con las actividades de la vida diaria, la planificación a largo plazo o para mantenerse en conexión con su comunidad, nos comprometemos a brindarle un servicio de la más alta calidad.

En esta guía encontrará todo lo que necesita saber sobre su plan de salud. En esta guía aprenderá a:

- Buscar un médico.
- Programar citas médicas.
- Entender sus beneficios LTSS.
- Obtener recompensas y acceder a los beneficios adicionales que ofrecemos a nuestros miembros.
- Facilitar su experiencia con la atención de salud.



Cómo usar esta guía:

Use esta guía para aprovechar al máximo su plan de salud. Esta guía es una “guía de consulta rápida” que le ayudará a responder preguntas, llevar un registro de la información y acceder a recursos y otra información útil. Hágala suya al completar la información que necesite.



Conozca a su equipo de administración de casos

Coordinador de apoyo para la administración de casos (CMSC)

Su coordinador de apoyo para la administración de casos (CMSC) es una parte importante de su equipo de atención. Está para ayudarle a obtener el apoyo y los servicios que necesita para vivir de forma segura y saludable.

Un CMSC le llamará para darle la bienvenida al programa. Forma parte de su equipo de administración de casos y es un excelente punto de contacto. Durante la llamada, realizará con usted una evaluación de riesgo de salud (HRA). Esto le ayudará a comprender mejor sus necesidades de salud, su vida diaria y cualquier apoyo que pueda necesitar. Si surge alguna necesidad urgente, su CMSC tomará medidas para atenderle de inmediato.

Su CMSC se comunicará con usted todos los meses para saber cómo le está yendo. Le preguntará si ha habido algún cambio en su salud o en su situación y se asegurará de que los servicios satisfagan sus necesidades. Está disponible por teléfono y siempre está preparado para ayudarle si surgen nuevas necesidades o si hay algún cambio en su situación.

Su CMSC es su aliado en la atención de salud. Está para escucharle, brindarle apoyo y ayudarle a coordinar los servicios que le ayuden a mantenerse saludable.

Administrador de casos (CM)

Cuando califique para los Servicios y Apoyos a Largo Plazo (LTSS), se le asignará un administrador de casos que trabajará junto con usted. Le brindará apoyo para satisfacer sus necesidades y ayudarle a alcanzar sus objetivos personales. Los administradores de casos son profesionales de la atención de salud que se dedican a actuar en su nombre para brindarle apoyo, orientación y ayudar a coordinar su atención.

Su administrador de casos puede ayudarle con lo siguiente:

- Comprender sus beneficios y obtener respuestas a sus preguntas.
- Obtener la atención de salud y los servicios que necesita.
- Alcanzar los objetivos que son más importantes para usted.
- Aprender sobre su condición y los medicamentos.
- Trabajar con usted para atender sus necesidades de atención de salud física, salud del comportamiento y LTSS.
- Coordinar los servicios.
- Eliminar los obstáculos para acceder a los servicios que necesita.
- Actualizar su plan de atención cuando cambien sus necesidades.

Si su administrador de casos principal no está disponible, se le asignará un administrador de casos de respaldo para garantizar que sus necesidades sigan siendo atendidas sin interrupciones en el servicio. Si deja un mensaje para su administrador de casos, puede esperar una respuesta en el plazo de un (1) día hábil.

Lleve un registro de su equipo de administración de casos aquí.

Administrador de casos: _____

N.º de teléfono: _____

Correo electrónico: _____

CMSC: _____

Extensión: _____

Horario de atención: De lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. _____

Calendario de consultas e información de contacto

Visitas de su administrador de casos:

- **Si vive en la comunidad,** su administrador de casos se reunirá con usted en persona al menos una vez cada 90 días (3 meses), o antes, si es necesario. Durante la primera visita, realizará una evaluación integral para comprender mejor sus necesidades. Le ayudará a crear un plan de atención que respalde sus objetivos.
 - En cualquier mes en el que no haya una consulta en persona, su administrador de casos o la persona de apoyo se comunicará con usted o, si lo prefiere, con su tutor. Verificará si está satisfecho con nuestros servicios y nos informará sobre cualquier cambio o nueva necesidad.
- **Si reside en un centro de enfermería,** su administrador de casos se reunirá con usted en persona al menos una vez cada 180 días (6 meses), o antes si es necesario.
 - Le ayudará a completar sus evaluaciones y a hablar sobre sus objetivos y preferencias. También evaluará su interés y su capacidad para regresar a la comunidad y hablará con usted sobre los servicios disponibles para apoyar esa transición.
 - Además, el administrador de casos del centro de enfermería asistirá a sus conferencias trimestrales del plan de atención.
- Después de una hospitalización como paciente internado, su administrador de casos realizará un seguimiento en persona para revisar cualquier cambio en su condición o circunstancias y evaluar necesidades nuevas o continuas.
- Después de una visita al Departamento de Emergencias (ED), su administrador de casos o coordinador de apoyo realizará un seguimiento para revisar los cambios en su condición, los planes de alta y cualquier necesidad identificada recientemente. Estos seguimientos tienen como objetivo ayudar a prevenir futuras visitas al hospital que no sean necesarias.

Contacto con sus proveedores:

Su administrador de casos se comunicará con sus proveedores de atención primaria al menos una vez cada 3 meses, o con mayor frecuencia si es necesario. Coordinará sus servicios, hará remisiones a nuevos servicios cuando sea necesario y defenderá sus intereses cuando corresponda.

Comience a ganar *my*healthpays[®] dólares en recompensas

Como miembro de Delaware First Health, le recompensamos por realizar actividades saludables. Cada vez que completa una actividad saludable, agregaremos los dólares en recompensas que haya ganado directamente a su tarjeta prepaga My Health Pays[®] Visa[®].

USE SUS RECOMPENSAS My Health Pays[®] PARA AYUDARLE A PAGAR:

- Servicios públicos (como calefacción y electricidad).
- Transporte (como viajes al médico).
- Telecomunicaciones (facturas de teléfono).
- Servicios de cuidado de niños.
- Educación (tomar clases o aprender habilidades).
- Renta.
- Artículos de uso diario, cuando compre en persona en Walmart.*

Esta tarjeta **no puede usarse para comprar alcohol, tabaco ni productos relacionados con armas de fuego.*

Puede ganar recompensas por realizar actividades como completar ciertos formularios, exámenes anuales, consultas anuales de bienestar, exámenes y mucho más.

Los miembros pueden ganar recompensas que oscilan entre **\$10 y \$50 por actividad**.

Visite DelawareFirstHealth.com/VAB para obtener más detalles y una lista completa de las recompensas My Health Pays[®]

La tarjeta es emitida por The Bancorp Bank, N.A., miembro de FDIC, en virtud de una licencia de Visa U.S.A. Inc. La tarjeta no puede usarse en todos los sitios que aceptan tarjetas de débito de Visa. Para conocer todas las restricciones de uso, consulte el convenio para titulares de tarjeta.

Los fondos vencen 90 días después de finalizada la cobertura de seguro o a los 365 días después de ganar la recompensa, lo que ocurra primero.



Lista de verificación de miembros nuevos

Esta lista de verificación incluye tareas importantes que debe completar durante los **primeros 30 días** como miembro. Le ayudará a dar los primeros pasos en su experiencia con la atención de salud y a asegurarse de aprovechar al máximo el plan de salud. También puede ganar recompensas My Health Pays® por completar estas actividades. Para obtener más información, visite nuestro sitio web, **DelawareFirstHealth.com**.

Si tiene preguntas sobre los puntos de esta lista de verificación o necesita ayuda, llame a Servicios al Miembro al **1-877-236-1341** (TTY: **711**). También puede comunicarse con su equipo de administración de casos en cualquier momento.

- ☐ **Configure su cuenta en el portal para miembros.** Puede ganar una **recompensa de \$10** por crear una cuenta. Para obtener más información sobre cómo configurar su cuenta, consulte la página 00. Si necesita ayuda, puede comunicarse con Servicios al Miembro.
 - ☐ Después de elegir el PCP, **programe la primera cita y gane una recompensa de \$15** por una consulta de bienestar para adultos o de **\$20** por una consulta de bienestar para niños (de 2 a 18 años).
- ☐ **Inscríbase en una sesión de orientación para miembros nuevos.** Puede inscribirse en **DelawareFirstHealth.com/events**. Estas sesiones se realizan todos los meses y puede participar en línea o por teléfono.
- ☐ **Inscríbase en la próxima reunión del Consejo Asesor de Miembros (MAC).** Puede inscribirse en la reunión en **DelawareFirstHealth.com/events** o llamando a Servicios al Miembro. Puede asistir a la reunión en persona, en línea o por teléfono. Los miembros que asistan recibirán una **tarjeta de regalo de \$50**.
- ☐ **Complete su evaluación de riesgo de salud (HRA) y gane una recompensa de \$20.** Puede completarla de las siguientes maneras:
 - ☐ Completándola con el equipo de administración de casos.
 - ☐ Iniciando sesión en la cuenta del portal para miembros en línea (en Health Screenings, “Exámenes de salud”).
- ☐ **Lleve la tarjeta de identificación (ID) de miembro de Delaware First Health a todas las consultas.** Si no ha recibido la tarjeta de identificación (ID) por correo, llame a Servicios al Miembro.
- ☐ **Confirme el proveedor de atención primaria (PCP).** Es un médico o personal de enfermería que brinda, planifica o ayuda a acceder a servicios de atención de salud.
 - ☐ Esté atento a la llamada de bienvenida del administrador de casos. Si no pudo atender la llamada, puede devolverla al **1-877-236-1341** (TTY: **711**). Cuando llame, podremos actualizar la información de contacto y asegurarnos de que pueda recibir por teléfono o correo electrónico detalles importantes sobre la salud.

Aproveche al máximo el plan de salud durante el resto del año y en los años siguientes.

Después de completar la lista de verificación de miembros nuevos, podrá hacer muchas cosas para aprovechar al máximo el plan de salud y mantenerse saludable e informado. Esta lista de verificación incluye actividades saludables importantes para usted y su familia durante todo el año. Puede ganar recompensas My Health Pays® por muchas de estas actividades.

Reciba recompensas por las visitas de atención de salud y las vacunas

- ☐ Consulta anual de bienestar para adultos (\$15)
- ☐ Consulta anual de bienestar para niños (\$20)
- ☐ Consulta anual al dentista (\$20)

Exámenes de salud

- ☐ Examen de detección de cáncer cervical (\$15 por un examen cada tres años)
- ☐ Examen de detección de cáncer de seno (\$15 por un examen cada dos años) (de 40 a 74 años)
- ☐ Examen de detección de cáncer colorrectal (\$15 por un examen cada dos años) (de 50 a 75 años)
- ☐ Examen de clamidia
- ☐ Examen de glucosa en sangre para adultos con diabetes
- ☐ Examen anual de HbA1c para adultos con diabetes de 18 a 75 años (\$20)
- ☐ Examen anual de retina para adultos con diabetes (\$20)

Vacunas

- ☐ Vacuna anual contra la gripe (\$15)
- ☐ Vacuna antineumocócica (protege contra infecciones bacterianas como la neumonía)
- ☐ Vacuna Tdap (previene el tétanos (T), la difteria (D) y la tos ferina (a))
- ☐ Vacuna contra el herpes zóster (puede prevenir el herpes zóster)

Si tiene preguntas sobre los puntos de esta lista de verificación o necesita ayuda, puede llamar a Servicios al Miembro al **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Manténgase al día.

- ☐ Consulte el calendario de eventos para conocer las actividades que se realizan en la comunidad.
- ☐ Lea los boletines informativos trimestrales para miembros de Whole You.
- ☐ Encuentre recursos comunitarios, como bancos de alimentos, refugios o recursos laborales, en el directorio de recursos de **DelawareFirstHealth.FindHelp.com**.
- ☐ Comuníquese con el equipo de administración de casos si cambia el número de teléfono o la dirección.
- ☐ Complete el formulario anual de renovación de Medicaid (también conocido como “Redeterminación”) para mantener la cobertura de Medicaid.
- ☐ Actualice la información de contacto con DHSS en **assist.dhss.delaware.gov** o llame al Departamento de Atención al Cliente al **1-866-843-7212**.



Números de teléfono importantes

Para emergencias, llame al 911.

Si necesita apoyo durante una crisis de salud del comportamiento o salud mental, puede llamar a:

- Línea de Prevención del Suicidio y Crisis: **988**.
- Líneas Directas gratuitas para crisis de salud del comportamiento de la División de Abuso de Sustancias y Salud Mental (DSAMH):
 - Línea Directa de Northern Delaware: **1-800-652-2929**.
 - Línea Directa de Southern Delaware: **1-800-345-6785**.
 - Apoyo para crisis de jóvenes las 24 horas del día, los 7 días de la semana del Departamento de Servicios para Niños, Jóvenes y sus Familias (DSCYF): **1-800-969-4357**.
- Línea para Crisis de Salud del Comportamiento de Delaware First Health: **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Llame a Servicios al Miembro **1-877-236-1341** (TTY: **711**) de 8 a. m. a 7 p. m., hora del este (EST), para necesidades de los miembros al que no sean de emergencia, como las siguientes:

- Preguntas sobre los beneficios.
- Ayuda para cambiar o seleccionar un PCP.
- Servicios de visión.
- Servicios dentales.
- Servicios de farmacia.
- Transporte.
- Línea de Consultas de Enfermería disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana: La Línea de Consultas de Enfermería está disponible para responder preguntas sobre la salud las 24 horas del día, los siete días de la semana, todos los días del año.
- Administración de la atención: La administración de la atención y el asesoramiento en salud forman parte de los beneficios y se le ofrecen sin costo.
 - Si no puede comunicarse con el administrador de casos, pero necesita apoyo de LTSS, llame al **1-877-236-1341** e ingrese las opciones 2, luego 1 y luego 7 para comunicarse con el equipo de LTSS.



Cómo obtener más información y servicios de interpretación

Delaware First Health puede ayudarle si necesita servicios de interpretación para cualquiera de los servicios de atención de salud. Llámenos al **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Puede solicitarnos lo siguiente:

- Enviarle esta guía (o cualquier otra información sobre el plan de salud). No tiene costo para usted.

- Brindarle más información o servicios, como explicarle la información sobre el plan de salud para que pueda comprenderla mejor.
- Interpretar la información por teléfono para que pueda comprender mejor lo que está leyendo.
- Ponerle en contacto con otras ayudas y servicios, proporcionarle información escrita en idiomas distintos del inglés y en otros formatos.



Busque documentos y recursos en línea

Visite **DelawareFirstHealth.com** para consultar todos los beneficios del plan de salud y completar formularios importantes en línea. Estos beneficios incluyen servicios médicos, de salud del comportamiento, dentales, de la vista y mucho más.

DIRECTORIO DE PROVEEDORES

Puede encontrar el Directorio de proveedores de Delaware First Health Plan en línea. Para obtener la lista más actualizada de médicos, utilice nuestra herramienta “Find a Provider” (Buscar un proveedor) en línea. Esta lista se actualiza todos los días.

MANUAL DEL MIEMBRO

Puede encontrar el Manual del miembro de Delaware First Health en nuestro sitio web en la sección de miembros. El Manual incluye información útil sobre su cobertura y los beneficios.

LISTA DE MEDICAMENTOS PREFERIDOS (PDL)/FORMULARIO

Puede encontrar información sobre la PDL/el Formulario en nuestro sitio web. Esta es una lista de los medicamentos cubiertos por Delaware First Health.

BOLETÍN INFORMATIVO PARA MIEMBROS

Delaware First Health publica un boletín informativo trimestral para miembros en el sitio web con información y consejos para ayudarle a mantenerse saludable e informado.

EVENTOS

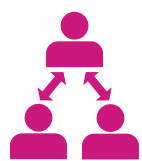
Encuentre información sobre los próximos eventos, incluidos eventos comunitarios, fiestas de nacimiento, reuniones del Consejo Asesor de Miembros, orientaciones para miembros nuevos y mucho más.

Llame a Servicios al Miembro al **1-877-236-1341** (TTY: **711**) para solicitar una copia impresa de cualquiera de los artículos incluidos arriba. Le enviaremos estos materiales sin costo.



SI NO TIENE ACCESO A INTERNET, ¡PODEMOS AYUDARLE!

Servicios al Miembro puede enviarle documentos, ayudarle a encontrar un médico, ayudarle a configurar cuentas o responder cualquier pregunta que tenga, todo sin costo. Llame a Servicios al Miembro al **1-877-236-1341** (TTY: **711**) o comuníquese con el administrador de casos.



Defensores de los miembros

Delaware First Health tiene defensores de los miembros que pueden ayudarle con una variedad de servicios. La función principal de un defensor de miembros es servir de intermediario entre usted, el plan de salud, los proveedores y los recursos comunitarios. Nuestros defensores de los miembros pueden hacer lo siguiente:

- Ayudarle a programar citas médicas y servicios de transporte.
- Informarle sobre los beneficios del plan y los recursos comunitarios.
- Ayudarle a conectarse con recursos a través de Find Help.
- Orientarle y ayudarle durante el proceso de apelaciones y quejas.

Aunque tenga un administrador de casos, también puede comunicarse con un defensor de miembros. Para comunicarse con un defensor de miembros, llame a Delaware First Health al **1-877-236-1341** (TTY: **711**).



Conozca sus derechos y responsabilidades

Como miembro de Delaware First Health, tiene ciertos derechos y responsabilidades. Delaware First Health respeta sus derechos. No discriminaremos contra usted por ejercer sus derechos. También esperamos que nuestros proveedores respeten sus derechos.

Usted tiene derecho:

- Recibir dignidad, respeto y privacidad por parte del plan de salud y de nuestros proveedores.
- Tener acceso para crear y utilizar una instrucción anticipada.
- Obtener información sobre la organización, sus servicios, sus médicos y proveedores, y los derechos y responsabilidades de los miembros.
- Recibir información sobre las opciones de tratamiento y las alternativas de atención relacionadas con la condición de salud, de una manera que pueda comprender.
- Colaborar con los médicos para tomar decisiones sobre la atención, incluido el derecho a rechazar un tratamiento.
- Ser libre de cualquier forma de restricción o reclusión que se utilice como un medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Solicitar y obtener una copia de los expedientes médicos, y poder solicitar modificaciones o correcciones.
- Solicitar y obtener una copia de nuestras pautas médicas, que siguen Delaware First Health y nuestros proveedores, y que se basan en las necesidades de salud.
- Modifique los datos de acuerdo con la HIPAA (Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud) y la legislación estatal.
- Ejercer sus derechos sin que ello afecte la forma en que Delaware First Health, nuestros proveedores o el estado de Delaware le tratan.
- Reciba servicios cultural y lingüísticamente apropiados sin costo.
- Mantenga la información personal y médica de forma confidencial.
- Presente reclamos (quejas) o apelaciones sobre nosotros o la atención que brindamos.
- Elija un representante que le ayude a tomar decisiones sobre la atención.
- Tenga conversaciones sinceras sobre las opciones de tratamiento adecuadas o médicamente necesarias para la condición, independientemente del costo o de la cobertura médica.
- Obtenga una copia de los derechos y responsabilidades de los miembros, así como el derecho a hacer recomendaciones sobre esta política.
- Solicite el Manual del miembro y otra información y folletos para miembros en otros formatos, como otros idiomas, letra grande, audio en CD o braille, sin costo.

Responsabilidades de los miembros:

- Informe a Delaware Health and Social Services (DHSS) si:
 - Se muda fuera del estado de Delaware o cambia de dirección.
 - Obtiene o tiene cobertura médica mediante otra póliza, otro tercero o si hay cambios en la cobertura registrada.
- Informar a Delaware First Health cuando acuda a la sala de emergencias (ER) o haya tenido un accidente automovilístico.
- Informar a Delaware First Health si pierde o le roban la tarjeta de identificación (ID) de miembro.
- Conocer el estado de salud, comprenda la salud y participe en los objetivos del tratamiento.
- Hablar con los proveedores sobre la autorización previa de los servicios que le recomienden.
- Proporcionar a Delaware First Health y a los proveedores participantes información médica precisa y completa que necesiten para brindarle atención.
- Seguir los planes e instrucciones de atención que haya acordado con el proveedor.
- Conocer las responsabilidades relacionadas con el costo compartido y realizar los pagos que le correspondan.
- Conocer, en lo posible, los procedimientos, las normas de cobertura y las restricciones de Delaware First Health.
- Comunicarse con Delaware First Health si necesita información o tiene alguna pregunta.
- Hacer preguntas a su proveedor para entender mejor el tratamiento. Participar activamente en su tratamiento. Conocer los posibles riesgos, beneficios y costos de las alternativas de tratamiento. Tomar decisiones sobre la atención después de haber considerado estos aspectos.
- Seguir el proceso de apelación o de quejas si tiene inquietudes sobre la atención.



¿También tiene Medicare?

El estado de Delaware ha creado planes de atención para las personas que tienen tanto Medicaid como Medicare. Esto nos ayuda a administrar mejor la atención. Wellcare es nuestro plan Medicare Advantage para las personas elegibles para un plan Wellcare para personas con necesidades especiales y doble elegibilidad (D-SNP). Los D-SNP son para miembros que tienen Medicare, además del plan de Medicaid.

Si actualmente no es miembro de Wellcare y desea obtener más información, puede consultar el plan Wellcare para personas con necesidades especiales y doble elegibilidad (D-SNP).

Visite **WellcareDE.com** o llame al **1-844-480-0680** (TTY: **711**), de domingo a sábado, de 8 a. m. a 8 p. m. También puede hablar con el administrador de casos. Podrán ponerle en contacto con alguien que pueda ayudarle a obtener más información sobre los planes D-SNP que ofrecemos.



Configurar su cuenta de miembro en línea

SIGA LOS PASOS A CONTINUACIÓN PARA CREAR UNA CUENTA:

Obtener la información de atención de salud en línea es fácil. También puede ganar una recompensa de **\$10 en la tarjeta *My Health Pays***[®].

Le explicamos cómo comenzar:

delaware first health

Create your Account

Verify Email Address

Please do not close this window.
We sent a code to your email. Don't see it? Check your spam or junk email.
Enter the code below. This code will stop working after 5 minutes.

Verification Code *

CONTINUAR

RESEND CODE

CANCEL

single password reliable security EntryKeyID

- Vaya a **member.DelawareFirstHealth.com** y haga clic en “Create New Account” (Crear una nueva cuenta) para crear una cuenta con EntryKeyID.
- ¿Ya tiene un inicio de sesión de EntryKeyID? Puede usar la misma dirección de correo electrónico y contraseña para el portal para miembros de Delaware First Health.

¿Necesita ayuda para configurar la cuenta? Puede encontrar más información en el Manual del miembro en línea. También puede llamar a Servicios al Miembro al **1-877-236-1341 (TTY: 711)**.

delaware first health

Create Your Account

Tell Us About You

Enter your name and language preference.

Email Address *

First Name *

Last Name *

Select Language Preference *

Select a Language

CONTINUAR

CANCEL

Necesitará estas tres (3) cosas para crear una cuenta:

- Una dirección de correo electrónico.
- Su ID de miembro (puede encontrarlo en su tarjeta de membresía).
- Su nombre, apellido y fecha de nacimiento.

Siga los pasos que aparecen en la pantalla para crear su cuenta y contraseña. Recibirá un código por correo electrónico para verificar que su dirección de correo electrónico sea correcta.



Register Your Account

Let's verify you have a plan.

Member ID

Member Date of Birth

Format: MM-DD-YYYY

SUBMIT

Después de iniciar sesión, ingrese su número de ID de miembro y su fecha de nacimiento. Esto vinculará su nuevo EntryKeyID.



Register Your Account

Let's verify you have a plan.

Success!



Thank you for registering! You can now access the portal.

PORTAL HOME

Una vez que su cuenta esté configurada en el portal para miembros de Delaware First Health, podrá ver su tarjeta de ID de miembro, detalles de salud, reclamaciones, evaluaciones de riesgos y mucho más.

Su EntryKeyID también puede utilizarse para consultar su información de salud desde terceros que también permiten el acceso de los pacientes.

Siempre puede acceder a su cuenta en el portal para miembros. Simplemente visite **member.DelawareFirstHealth.com** e inicie sesión.



Su tarjeta de identificación (ID) de miembro

Cuando se inscriba, Delaware First Health le enviará por correo una tarjeta de identificación (ID) de miembro. Lleve su tarjeta de identificación (ID) a todas sus consultas médicas y muéstresela al personal del consultorio cuando haga el registro de llegada.

Su tarjeta de ID de miembro de Delaware First Health para Diamond State Health Plan Plus LTSS incluirá la siguiente información. Su tarjeta puede verse diferente de la que se muestra a continuación.

Frente y reverso:

		MEMBER ID#: [0123456789012]															
Member: [Member Full Name]																	
 Member Portal	Plan: Diamond State Health Plan-Plus Long-Term Services and Support (LTSS) Member Date of Birth: [MM/DD/YYYY] PCP Name: [Physician Name] PCP Phone: [1-XXX-XXX-XXXX]																
	<table border="0"> <tr> <td>Member Copays:</td> <td>Prescriptions:</td> <td>RXBIN: [003858]</td> </tr> <tr> <td>Provider Visit: [\$0]</td> <td>\$10.00 or less = [\$0.50]</td> <td>RXPCN: [DSHP]</td> </tr> <tr> <td>Preventative Visit: [\$0]</td> <td>\$10.01 to \$25.00 = [\$1.00]</td> <td>RXGRP: [2ECA]</td> </tr> <tr> <td><Adult Dental Visit: [\$3]></td> <td>\$25.01 to \$50.00 = [\$2.00]</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Inpatient Hospital Stay: [\$0]</td> <td>\$50.01 or more = [\$3.00]</td> <td></td> </tr> </table>			Member Copays:	Prescriptions:	RXBIN: [003858]	Provider Visit: [\$0]	\$10.00 or less = [\$0.50]	RXPCN: [DSHP]	Preventative Visit: [\$0]	\$10.01 to \$25.00 = [\$1.00]	RXGRP: [2ECA]	<Adult Dental Visit: [\$3]>	\$25.01 to \$50.00 = [\$2.00]		Inpatient Hospital Stay: [\$0]	\$50.01 or more = [\$3.00]
Member Copays:	Prescriptions:	RXBIN: [003858]															
Provider Visit: [\$0]	\$10.00 or less = [\$0.50]	RXPCN: [DSHP]															
Preventative Visit: [\$0]	\$10.01 to \$25.00 = [\$1.00]	RXGRP: [2ECA]															
<Adult Dental Visit: [\$3]>	\$25.01 to \$50.00 = [\$2.00]																
Inpatient Hospital Stay: [\$0]	\$50.01 or more = [\$3.00]																
For a full list of copays and exceptions visit: www.DelawareFirstHealth.com.																	

www.DelawareFirstHealth.com	
Member Services	[1-877-236-1341] (TTY: 711)
Behavioral Health Line	[1-877-236-1341] (TTY: 711)
24/7 Nurse Line	[1-877-236-1341] (TTY: 711)
Dental	[1-877-236-1341] (TTY: 711)
Providers	[1-877-236-1341] (TTY: 711)
Pharmacy Services	[1-833-236-1887] (TTY: 711)
Plan: Diamond State Health Plan-Plus Long-Term Services and Support (LTSS) Medical Claims: [Delaware First Health, P.O. Box 8001, Farmington, MO 63640] Pharmacy Paper Claims: [Pharmacy Services, Member Reimbursements, P.O. Box 989000, West Sacramento, CA 95798] FOR EMERGENCIES: Dial 911 or go to the nearest Emergency Room. After treatment, call your PCP within 24 hours or as soon as possible.	

Cuando reciba su tarjeta, confirme que su nombre y fecha de nacimiento sean correctos.

Verifique que el proveedor de atención primaria (PCP) que aparece sea el que eligió. Su PCP es un médico, personal de enfermería o asociado médico (PA) que brinda, planifica o le ayuda a obtener servicios de atención de salud.

- Si eligió un PCP cuando se inscribió en Medicaid, la información de su PCP aparecerá en su tarjeta de ID.
- Si no eligió un PCP, tendrá 30 días calendario a partir de la fecha de entrada en vigor de su inscripción para elegir uno.
- Si necesita ayuda para elegir un PCP, hable con su administrador de casos o llame a Servicios al Miembro al **1-877-236-1341** (TTY: 711).
- También puede visitar nuestro portal seguro para miembros en **member.DelawareFirstHealth.com** para elegir o cambiar su PCP.

Nota: Si no elige un PCP dentro de los 30 días calendario, elegiremos uno por usted y le enviaremos por correo una nueva tarjeta de ID.

Su tarjeta de ID de miembro es comprobante de que usted es miembro de Delaware First Health. Muestre esta tarjeta de ID cada vez que necesite atención. Esto significa que debe usarla para:

- Consultas médicas.
- Atención de urgencia (como en una clínica de atención sin cita previa).

- Consultas de la vista.
- Consultas de salud del comportamiento (como si recibe tratamiento para el estrés o para dejar de fumar).
- Consultas en el departamento de emergencias (ED).
- Recoger medicamentos recetados en la farmacia.

Recuerde: Cada vez que obtenga de nosotros una nueva tarjeta de identificación (ID) de miembro, destruya la anterior.

¿Perdió su tarjeta de identificación (ID) de miembro de Delaware First Health o no la recibió?

¡Podemos reemplazarla! Solo visite el portal seguro para miembros en **member.DelawareFirstHealth.com** o llame a Servicios al Miembro al **1-877-236-1341** (TTY: 711).

Mantenga su tarjeta de identificación (ID) con usted y en un lugar seguro en todo momento.

Asegúrese de que nadie la robe ni la utilice. La cobertura de Delaware First Health es solo para usted. Es su responsabilidad proteger su tarjeta de identificación (ID) de miembro. Nadie más puede utilizar su tarjeta de identificación (ID) de miembro. Es ilegal dar o vender su tarjeta de identificación (ID) de miembro a cualquier persona.

Mantenga su tarjeta de identificación (ID) con usted y en un lugar seguro en todo momento.

Asegúrese de que nadie la robe ni la utilice. La cobertura de Delaware First Health es solo para usted. Es su responsabilidad proteger su tarjeta de identificación (ID) de miembro. Nadie más puede utilizar su tarjeta de identificación (ID) de miembro. Es ilegal dar o vender su tarjeta de identificación (ID) de miembro a cualquier persona.



Su proveedor de atención primaria (PCP)

SU PROVEEDOR DE ATENCIÓN PRIMARIA ES SU MÉDICO PRINCIPAL.

Un proveedor de atención primaria (PCP) es un médico con licencia o un profesional de enfermería de práctica avanzada. Este profesional de enfermería se denomina enfermero registrado de práctica avanzada (APRN). Brinda directamente o coordina sus servicios de atención de salud. Su PCP es el médico principal al que consultará para chequeos, inquietudes relacionadas con su salud y exámenes de salud. También consultará a su médico cuando necesite seguimiento con un especialista por una afección de salud. Su PCP también coordinará su atención con sus otros proveedores de atención de salud.

Siempre comuníquese con su PCP cuando se sienta enfermo o tenga alguna pregunta relacionada con su salud. De esta forma, podrá recibir la mejor atención médica que necesita.

Cuando se haga miembro de Delaware First Health, deberá elegir un PCP dentro de los 30 días calendario. Si no elige un PCP, lo elegiremos por usted. Si confirma su PCP dentro de los 30 días posteriores a la inscripción, puede obtener una recompensa de \$15 de My Health Pays®. Puede cambiar de PCP en cualquier momento.

Tres maneras de elegir o cambiar su PCP:

1. Llame a su administrador de casos, quien puede ayudarle a comprender mejor este proceso.
2. O use el portal seguro para miembros en nuestro sitio web: **member.DelawareFirstHealth.com**.
3. Llame a Servicios al Miembro, al **1-877-236-1341** (TTY: **711**), para obtener ayuda. Solicite hablar con un integrante del equipo de LTSS.

Le enviaremos por correo una nueva tarjeta de identificación (ID) de miembro de Delaware First Health después de que elija un nuevo PCP.

Encuentre un PCP u otros proveedores de servicios

- Visite **DelawareFirstHealth.com** para encontrar el directorio de proveedores en línea.

O

- Llámenos al **1-877-236-1341** (TTY: **711**). Podemos ayudarle a encontrar un PCP.

También puede llamarnos si desea obtener más información sobre un PCP. Podemos decirle qué idioma habla y si forma parte de nuestra red. Le informaremos dónde está ubicado su consultorio y si cuenta con opciones de acceso fáciles si necesita ayuda.

¿Cómo sé quién es mi PCP?

Puede encontrar a su PCP de las siguientes maneras:

- Revisando su tarjeta de identificación (ID) de miembro.
- Iniciando sesión en el portal para miembros.
- Preguntándole a su administrador de casos.
- Llame a Servicios al Miembro al **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Proveedores LTSS

Además de su médico de atención primaria, es posible que reciba atención de otros profesionales que forman parte de su equipo de Servicios y Apoyos a Largo Plazo (LTSS). Estos pueden incluir:

- Especialistas y proveedores de atención relacionados.
- Personal que presta servicios de respuesta ante emergencias personales y una forma de comunicarse rápidamente con ellos durante una crisis.
- Personal de centros de cuidado diurno para adultos.
- Comidas preparadas y entregadas a su hogar.
- Proveedores que le ayudan con las actividades de la vida diaria.
- Un trabajador de atención de relevo (para ayudarle cuando las personas que lo cuidan sin recibir pago necesiten tiempo para descansar).
- Otras personas que pueden ayudar.

Use el espacio a continuación para llevar un registro de su médico de atención primaria y otros proveedores de LTSS. Anotar su información le ayudará a asegurarse de poder comunicarse con ellos cuando los necesite.

Su médico de atención primaria

Nombre:

Teléfono:

Dirección del consultorio:

EXAMEN DE BIENESTAR ANUAL

Después de elegir o confirmar su PCP, llame para programar su primera consulta.

Hacer un control anual con su PCP es la mejor manera de mantenerse informado sobre su salud.

También puede obtener recompensas de *My Health Pays*® por asistir a sus chequeos anuales.

Los adultos pueden obtener \$15 y los niños de 2 a 18 años pueden obtener \$20. Hable con su médico sobre cualquier cambio en su salud que haya notado o cualquier inquietud que pueda tener.

Es posible que su PCP le indique que necesita pruebas u otros servicios de atención preventiva para controlar su salud. Estos pueden incluir exámenes para detectar afecciones como cáncer de seno, cáncer cervical o cáncer colorrectal. Si hablan sobre los exámenes, aproveche este momento para hacer cualquier pregunta que pueda tener.

Si necesita ayuda para programar esta consulta, llámenos al **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Proveedores LTSS

Tipo de proveedor:

Nombre:

Teléfono:

Dirección del consultorio:

Tipo de proveedor:

Nombre:

Teléfono:

Dirección del consultorio:

Tipo de proveedor:

Nombre:

Teléfono:

Dirección del consultorio:

Tipo de proveedor:

Nombre:

Teléfono:

Dirección del consultorio:

Brechas en los servicios

Una brecha en los servicios ocurre cuando usted no recibe un servicio que está aprobado para recibir. Comuníquese con su equipo de administración de casos si hay una brecha en sus servicios aprobados. Esto puede ocurrir, por ejemplo, cuando un proveedor no se presenta a trabajar. Es importante trabajar con su administrador de casos para contar con un buen plan de emergencia y un plan de respaldo en caso de que haya brechas en los servicios.

¿QUIÉN ES SU RESPALDO EN CASO DE UNA BRECHA EN LOS SERVICIOS?

Nombre:

Teléfono:

Otro contacto:



Evaluación integral de necesidades

El primer paso para desarrollar su Plan Individual del Miembro (IMP) es completar una evaluación integral de necesidades con su administrador de casos. Esta "evaluación de necesidades" evalúa todos los aspectos de su vida, incluidos los siguientes:

- Necesidades de salud física y del comportamiento (como tratamiento para el estrés o para dejar de fumar).
- Necesidades de LTSS (por ejemplo, cuidado personal, modificaciones en el hogar que pueden ayudarle a desplazarse con mayor facilidad o atención de relevo para ayudarle cuando las personas que lo cuidan sin recibir pago necesiten tiempo para descansar).
- Apoyos para cuidadores.
- Vivienda (cómo y dónde vive).
- Amigos o familiares que pueden ayudarle o ya lo hacen.
- Sus preferencias, lo que no le gusta, sus metas y sus fortalezas.

Planificación de su atención

Después de su evaluación, usted y su administrador de casos trabajarán juntos para crear su Plan Individual del Miembro (IMP). ¡Usted es quien lidera este proceso, y sus aportes determinan los servicios y apoyos que recibirá!

Su plan de atención:

- Mostrará si reúne los requisitos para recibir servicios de LTSS y qué servicios de LTSS están cubiertos por Delaware First Health.
- Identificará cuáles de sus necesidades (si las hay) no han sido satisfechas. Luego planificaremos los servicios para satisfacer esas necesidades.

- Le remitirá a recursos de vivienda, transporte, beneficios de valor agregado y otros apoyos comunitarios.
- Revisará tanto los servicios cubiertos dentro de la red como fuera de la red para satisfacer sus necesidades en el entorno que prefiera.
- Abordará sus necesidades físicas, de salud del comportamiento y de atención a largo plazo.
- Establecerá objetivos y revisará lo que espera obtener de sus servicios.

Su equipo de planificación centrada en la persona (PCPT)

No tiene que planificar sin apoyo. Su administrador de casos le ayudará a identificar a las personas que desea incluir en su Plan de servicios centrado en la persona (PCSP). Este equipo puede incluir:

- Familia y amigos.
- Proveedores médicos y de salud del comportamiento.
- Proveedores de servicios basados en el hogar y la comunidad (HCBS).
- Cualquier otra persona en quien confíe o que desee involucrar.

Juntos, su equipo apoyará la planificación de su plan de atención y se asegurará de que sus necesidades se satisfagan de una manera que respete sus decisiones y preferencias.



Obtenga más información sobre su cobertura

Delaware First Health ofrece una amplia variedad de servicios de atención de salud.

Ofrecemos muchos beneficios para nuestros miembros. A continuación, se presentan algunos. Para consultar la lista completa de beneficios, visite **DelawareFirstHealth.com/LTSS**. También puede escanear el código QR para acceder directamente a nuestra Lista de beneficios. También encontrará la lista en el Manual del miembro.



SERVICIOS MÉDICOS

- Visitas al consultorio de un proveedor.
- Medicamentos.
- Análisis de laboratorio.
- Radiografías.
- Atención de salud a domicilio.
- Admisión en hospitales.
- Suministros médicos.



SERVICIOS DE SALUD DEL COMPORTAMIENTO

- Servicios de salud mental para pacientes internados y ambulatorios.
- Servicios para el abuso de alcohol y sustancias.
- Servicios de salud mental de rehabilitación.
- Servicios de análisis del comportamiento aplicado.



COBERTURA DE FARMACIA

- Llame al **1-877-236-1341** (TTY: **711**) para obtener más información sobre su cobertura de farmacia.



ATENCIÓN POR MATERNIDAD

- Para obtener más información sobre la cobertura, consulte la sección Beneficios de Salud Materna e Infantil de esta guía.



SERVICIOS DE LA VISIÓN PARA MIEMBROS MAYORES DE 21 AÑOS (BENEFICIO CON VALOR AGREGADO)

Los beneficios para el cuidado de la vista son un **beneficio con valor agregado** que Delaware First Health ofrece a sus miembros mayores de 21 años. Este beneficio no está disponible como parte de los beneficios estándar.

- Examen ocular anual con refracción.
- Los exámenes oculares médicamente necesarios están cubiertos.
- Hasta \$160 por año para marcos, lentes y mejoras de lentes, o lentes de contacto (incluye la adaptación).
- Sin copagos.

SERVICIOS DE LA VISIÓN PARA MIEMBROS MENORES DE 21 AÑOS (BENEFICIO CUBIERTO POR MEDICAID)

- Examen ocular anual con refracción, exámenes médicamente necesarios ilimitados.
- Lentes de contacto médicamente necesarios o anteojos anuales.
- Reemplazo y reparaciones cubiertos.
- Anteojos de repuesto como sea necesario por cualquier motivo (lentes de contacto médicamente necesarios o anteojos).
- Sin copagos.



SERVICIOS DENTALES

- Para los miembros de 20 años o menos, los servicios dentales incluyen limpiezas, flúor, selladores, atención para las caries, tratamientos de conducto, exámenes realizados por un ortodoncista (médico especialista en la mandíbula y los dientes) y más.
- Sin copago.
- Para los miembros de 21 años o más, los servicios dentales incluyen:
 - \$1,000 por año de cobertura para servicios dentales (limpiezas, radiografías, empastes y más).
 - Copago de \$3 por consulta.
 - Extracción de muelas del juicio impactadas en el hueso para miembros de todas las edades.

Servicios y beneficios de DSHP Plus para Servicios y Apoyos a Largo Plazo (LTSS)

Además de los beneficios enumerados anteriormente, como miembro de DSH P Plus LTSS, usted recibe los siguientes beneficios si se determina que son médicamente necesarios.

Beneficios de LTSS	Descripción
Servicios diurnos para adultos	Ofrecen atención supervisada y servicios personales durante el día. Se prestan en un entorno comunitario. También pueden ofrecerse terapias y comidas.*
Servicios de asistente	Ayudan a los miembros con las actividades de la vida diaria. Estos pueden incluir bañarse, vestirse, otras actividades de higiene personal (limpieza), desplazarse de un lugar a otro, usar el baño y comer.*
Servicios cognitivos	Se ofrecen a los miembros y a sus familias que tienen problemas con personas cercanas a ellos. Estos pueden incluir problemas de pensamiento, razonamiento o memoria, o problemas cognitivos que pueden presentarse después de una lesión cerebral. Estos servicios incluyen terapia o asesoramiento y se limitan a 20 consultas por año con una evaluación.*
Alternativas residenciales comunitarias	Entornos similares a un hogar, como la residencia asistida, que cuentan con servicios para apoyar sus necesidades y ofrecen programas de socialización y recreación.
Habilitación diurna	Servicios para ayudar a los miembros a aprender y desarrollar habilidades para vivir de forma independiente, dentro y fuera de su hogar. Estos servicios se prestan fuera del hogar del miembro. La habilitación diurna es para miembros que tienen problemas con las personas cercanas a ellos (también conocidos como conflictos interpersonales). También pueden tener problemas de pensamiento, razonamiento o memoria, o deficiencias cognitivas que pueden presentarse después de una lesión cerebral. En algunos casos, pueden incluirse comidas y terapias.**
Comidas entregadas a domicilio	Ofrece hasta dos comidas al día, adecuadas para una dieta equilibrada y entregadas en el hogar del miembro.*
Actividades independientes de la vida diaria	Ofrecen ayuda con las actividades de la vida diaria, como limpieza ligera, preparación de comidas (cocinar), compras y más.*
Modificaciones menores en el hogar	Según la necesidad médica, se pueden realizar modificaciones en el hogar del miembro para ayudarle a vivir de forma independiente. Estas modificaciones incluyen ampliar puertas para una silla de ruedas, adaptar una bañera o instalar una rampa para silla de ruedas o una barra de apoyo. Este beneficio cubre hasta \$6,000 por proyecto, \$10,000 por año calendario y \$20,000 de por vida. Los proveedores de servicios deben estar aprobados por Delaware First Health.*

Beneficios de LTSS	Descripción
Centro de enfermería	Un establecimiento donde los miembros reciben atención de enfermería especializada y otros servicios, como servicios de rehabilitación y servicios de salud.
Suplementos nutricionales para el VIH/sida (HIV/AIDS)	Ayudan con la pérdida de peso relacionada con el VIH/sida (HIV/AIDS) y la desnutrición mediante suplementos orales.*
Sistema personal de respuesta ante emergencias (PERS)	Un dispositivo electrónico que se conecta al teléfono del miembro. Esto le brinda al miembro acceso a un servicio de respuesta ante emergencias las 24 horas. Cuando se presiona el botón del dispositivo, este envía una señal a una persona que está disponible para ayudar al miembro.*
Atención de relevo	Cuidado personal brindado a los miembros en su hogar o en un centro de enfermería o una residencia asistida. Esto les da a los cuidadores no remunerados tiempo para descansar.* El servicio se limita a 14 días por año. Tenga en cuenta: Las residencias asistidas no ofrecen servicios de atención de relevo.
Servicio de cuidado por asistente autodirigido (SDAC)	• Este servicio de asistente de atención autodirigida (SDAC) brinda apoyo y ayuda a los miembros a administrar su dinero. • Los miembros pueden elegir un agente empleador fiscal a través del SDAC. • El SDAC es un programa en el que el miembro actúa como empleador legal de un cuidador remunerado. • El miembro también puede elegir a otra persona para que desempeñe esta función en su nombre (representante del empleador). • El agente empleador fiscal del miembro se encarga de los impuestos, las retenciones de nómina y los pagos al empleado. • También ayuda a encontrar y capacitar a un empleado de atención por asistente (un trabajador que ayuda al miembro con las actividades de la vida diaria).*
Equipo médico especializado	Artículos de ayuda para los miembros que los necesiten, como dispositivos para alcanzar objetos. Este beneficio cubre únicamente los artículos que no están cubiertos por el estado.

Beneficios de LTSS	Descripción
Servicios de transición desde un centro de enfermería (NFT)	Brindan ayuda con los costos de traslado desde un centro de enfermería a un entorno comunitario, como una residencia asistida o un hogar. Estos costos pueden incluir alimentos, muebles, depósito de garantía, servicios de teléfono e internet, entre otros. Es posible que haya otros beneficios disponibles como parte de los beneficios con valor agregado de Delaware First Health (consulte a continuación).

* Estos servicios no están disponibles para los miembros que viven en una residencia asistida o en un centro de enfermería.

** No se ofrecen a los miembros que viven en una residencia asistida o en un centro de enfermería para personas con lesión cerebral adquirida no traumática (ABI).

BENEFICIOS CON VALOR AGREGADO 2026

Como miembro de Delaware First Health, puede obtener beneficios adicionales además de su cobertura estándar de Medicaid. Estos se denominan beneficios con valor agregado (VAB).

Siempre estamos trabajando para agregar nuevos beneficios y actualizar los beneficios actuales. Si tiene preguntas o necesita recibir más información sobre los beneficios actuales, ingrese en **DelawareFirstHealth.com/VAB** o llame a Servicios al Miembro al **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Servicio	Resumen general
Productos de farmacia de venta libre (OTC)	\$120 por año (por hogar) para gastar en productos de venta libre (OTC), como pañales, medicamentos para el resfrío, jabón para lavar ropa, champú, productos para la menstruación y más.
Programas de bienestar basados en la comunidad	Manténgase saludable con nuestros programas asociados. Los miembros pueden elegir un programa por año: • Todos los miembros (de 5 años o más): YMCA. Requiere una consulta anual de bienestar. • Niños (de 5 a 18 años): Boys & Girls Clubs. • Adultos (de 18 años o más con un BMI de 25 o superior): LEAN (Lifelong Essentials for Activity & Nutrition Program). 12 sesiones presenciales semanales de 90 minutos que incluyen charlas guiadas sobre alimentación saludable y otros temas, además de ejercicios en grupos pequeños. Incluye una membresía de 4 meses para la YMCA. • Adultos (de 60 años o más): membresía y programas para centros de personas mayores.
Tutorías y exámenes de GED	Hasta \$200 para exámenes de GED seleccionados y tutorías para miembros de 16 años o más que no estén inscritos en la escuela.
Recompensas de My Health Pays®	Gane recompensas por realizar actividades saludables. Estos incluyen su consulta anual de bienestar, la vacuna contra la gripe, exámenes y más. Los miembros pueden ganar entre \$10 y \$50 por actividad. Visite nuestro sitio web para consultar la lista completa de recompensas.
Teléfono móvil	Teléfono celular gratuito para miembros con necesidades complejas inscritos en Coordinación de la Atención o Administración de Casos.

Servicio	Resumen general
Beneficio de la visión para adultos	Los adultos (de 21 años o más) reciben exámenes oculares de rutina y \$160 por año para lentes y accesorios.
Tutorías para niños	Hasta seis horas de tutorías por año para miembros desde kínder hasta 12.º grado que corren el riesgo de retrasarse en una o más materias básicas.
Cobertura asignada para la transición de vivienda	Hasta \$2,500 (de por vida) en recursos de vivienda para miembros elegibles que: • Trabajan con un administrador de casos o un coordinador de la atención. No tienen vivienda o necesitan ayuda para mudarse de un centro* o de un hogar de acogida a una vivienda independiente. *Esto es adicional al beneficio de transición de Servicios y Apoyos a Largo Plazo (LTSS) del estado.
Apoyo para el asma en el hogar	Hasta \$250 por año para apoyo para el asma en el hogar. • Para miembros con un diagnóstico de asma. • Para apoyos no clínicos en el hogar, como: ◦ Ropa de cama hipoalergénica. ◦ Purificadores de aire. ◦ Control de plagas. • Se requiere un formulario del proveedor.
Comidas entregadas a domicilio después del alta	Los miembros que salen del hospital o de un centro para pacientes internados y necesitan ayuda con la alimentación pueden recibir comidas a domicilio después del alta. • Para miembros de 18 años o más que no estén inscritos en LTSS. • Tres comidas al día durante siete días. • Las comidas deben solicitarse dentro de las dos semanas posteriores al alta. • Hasta 42 comidas por año.
Aplicación de apoyo a la salud del comportamiento	Una aplicación móvil que ayuda a controlar el estrés, la ansiedad, el dolor crónico y más. Para miembros de 13 años o más.
Transporte para servicios de salud integral	Transporte (viajes) para acceder a beneficios con valor agregado (exámenes de GED, etc.) y algunos servicios y eventos, como los eventos de Delaware First Health o las reuniones del Consejo Asesor de Miembros.
Consulta dental de práctica	Realice consultas dentales de práctica con un nuevo dentista para conocer al equipo dental, hablar sobre sus inquietudes y aprender qué ocurre durante una consulta dental. Para miembros que sean: • De 20 años o menos. • Adultos de 21 años o más con una discapacidad intelectual o del desarrollo (IDD).

Servicio	Resumen general
Programa de prevención de la diabetes	Programa centrado en la alimentación saludable y la actividad física para miembros de 18 años o más que corren el riesgo de desarrollar diabetes.
Consultas adicionales con una doula prenatal	Reciba dos consultas adicionales con una doula prenatal (antes del parto). • Para miembros que ya hayan utilizado tres consultas prenatales con doula cubiertas.
Beneficio de alimentos saludables para personas mayores	\$150 por año para miembros de 65 años o más para comprar alimentos saludables seleccionados.
Programa de autocontrol de la presión arterial	Programa de 16 semanas para ayudar a reducir y controlar la presión arterial. • Para miembros elegibles de 18 años o más con un diagnóstico de presión arterial alta o hipertensión, o que estén tomando medicamentos para la hipertensión. • Este programa se ofrece en línea o de manera presencial en determinadas sedes de la YMCA de Delaware.

Como miembro de LTSS, puede recibir servicios de cualquier proveedor de la red que elija. De esa manera, puede asegurarse de recibir la atención adecuada, cuando y donde la necesite.

TAMBIÉN OFRECEMOS ESTOS BENEFICIOS GRATUITOS:

- Coordinación de la atención con programas y servicios de su comunidad a través de su administrador de casos.
- Un equipo de Defensores de Miembros que le ayudará a comprender sus beneficios, programar y asistir a citas, y le brindará apoyo durante el proceso de quejas (reclamos) y proceso de apelaciones.
- Línea de Consultas de Enfermería disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, para recibir orientación inmediata sobre cualquier problema relacionado con la salud.

Llame al **1-877-236-1341** (TTY: **711**) para acceder a estos servicios.

Medicaid del estado de Delaware ofrece transporte gratuito (viajes) para citas médicas.

Llámenos al **1-866-412-3778**. Llame al menos 72 horas antes para programar un viaje.

AUTORIZACIÓN PREVIA

Algunos servicios, además de sus beneficios de LTSS, deben ser aprobados por Delaware First Health antes de que puedan prestarse. Esto se llama “autorización previa”. Verifique si la necesita visitando **DelawareFirstHealth.com**. Puede encontrar la lista en "Benefits and Services" ("Beneficios y servicios") y haciendo clic en "Prior Authorization/Referral" ("Autorización previa/Remisión"). También puede recibir esta información a través de Servicios al Miembro al **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

SERVICIOS DE ATENCIÓN DE SALUD MÉDICAMENTE NECESARIOS

Debe recibir servicios de atención de salud “médicamente necesarios” a través de proveedores participantes. Hay algunas excepciones, como la atención de emergencia. Puede llamarnos si tiene preguntas sobre cualquier servicio. Llame a Servicios al Miembro al **1-877-236-1341** (TTY: **711**).



Uso de sus beneficios y cobertura como miembro de LTSS

Servicios basados en el hogar y la comunidad (HCBS)

Los servicios basados en el hogar y la comunidad pueden ayudarle a vivir en su hogar o en otro entorno comunitario, como una residencia asistida. Los servicios basados en el hogar y la comunidad incluyen atención por asistente, servicios de tareas domésticas, atención de relevo y otros servicios para brindarle apoyo con sus necesidades diarias y ayudar a mantener su seguridad. Su administrador de casos le ayudará a obtener los servicios que necesita.

Servicios autodirigidos basados en el hogar y la comunidad

Como miembro de DSHP Plus LTSS, puede optar por autodirigir sus servicios de atención por asistente, tareas domésticas o atención de relevo.

- El servicio de asistente de atención autodirigida (SDAC) le permite elegir y contratar a sus propios cuidadores personales. También puede crear un plan de atención personal de calidad que satisfaga sus necesidades.
- Después de una autoevaluación, su administrador de casos puede determinar que necesita ayuda para dirigir sus servicios. En ese caso, deberá designar a una persona para que desempeñe la función de empleador en su nombre. La persona que usted elija y usted firmarán un Acuerdo de Representante del Empleador.
- Los servicios autodirigidos basados en el hogar y la comunidad (HCBS) son solo una opción. Puede optar por participar o dejar de participar en los HCBS autodirigidos en cualquier momento.

Si elige la atención autodirigida, tendrá autoridad para tomar decisiones sobre los empleados del SDAC. Estos incluyen, entre otros:

- Reclutar empleados del SDAC.
- Seleccionar empleados del SDAC.
- Contratar empleados del SDAC.
- Asegurarse de que los empleados del SDAC estén calificados.
- Realizar una verificación de antecedentes penales de los empleados del SDAC.
- Incluidas las habilidades especiales según sus necesidades y preferencias.
- Evaluar el desempeño de los empleados del SDAC.
- Realizar las verificaciones requeridas de Verificación Electrónica de Visitas (EVV), incluida la verificación del tiempo trabajado y la aprobación de las hojas de horas.
- Dar de baja a los empleados del SDAC (finalizar su empleo).

Las calificaciones mínimas requeridas para el empleado previsto incluyen:

- Tener al menos 18 años de edad.

- Tener las habilidades necesarias para prestar los servicios requeridos.
- Tener un número del Seguro Social (SSN) válido.
- Estar dispuesto a someterse a una verificación de antecedentes penales.

Usted podrá elegir un proveedor de Servicios de Administración Financiera (FMS). Esto le ayudará a elegir a su cuidador del SDAC. Las funciones y responsabilidades del proveedor de FMS son:

- Completar la capacitación inicial y continua de los empleados del SDAC.
- Mantener un registro (lista) de los empleados del SDAC.
- Ayudar a completar los formularios relacionados con los empleadores.
- Realizar y pagar la verificación de antecedentes penales.
 - El FMS le proporcionará una copia cuando la solicite. En caso de que la persona no apruebe la verificación de antecedentes, se le informará sobre el riesgo de contratarla. También deberá firmar un acuerdo de aceptación de riesgos.
- Proporcionar información sobre la relación entre empleador y empleado.
- Ayudar a resolver problemas.
- Ayudar a ejecutar el plan de respaldo del miembro.

Trabajaremos juntos para asegurarnos de que esté recibiendo los servicios que necesita. Esto incluirá:

- La calidad de los servicios prestados, teniendo siempre presentes la salud, la seguridad y el bienestar de los miembros que eligen el SDAC.
- Que la atención se preste de acuerdo con el plan de atención del miembro en todos los aspectos.
- Dar seguimiento al plan de respaldo del miembro o del proveedor.
- La incorporación del miembro al programa.
- El éxito del miembro dentro del programa.
- Los patrones dentro del programa que requieran la atención del administrador de casos.

Apoyaremos su decisión de utilizar los HCBS autodirigidos. Lo haremos ayudándole a elegir a una persona que lo apoye durante este proceso. Hay varias agencias disponibles para ayudar con el proceso de incorporación de sus empleados. Si desea ayuda para administrar a sus empleados, puede elegir a una persona de su confianza para que lo represente. Esa persona puede ayudarle a administrar esas tareas. Hable con su administrador de casos para obtener más información sobre los HCBS autodirigidos.

Nota: Delaware First Health se reserva el derecho de cancelar la inscripción de los miembros en los HCBS autodirigidos si, a través del programa, no se satisfacen las necesidades de salud, seguridad o bienestar del miembro. La inscripción de los miembros puede cancelarse si no pueden llevar a cabo las tareas necesarias para autodirigir los servicios o si hay un uso fraudulento de fondos de Medicaid a través de este programa.

Verificación Electrónica de Visitas

Algunos servicios están sujetos a la Verificación Electrónica de Visitas (EVV). Estos incluyen los siguientes:

- Atención por asistente prestada a través de agencias o mediante la opción autodirigida.
- Servicios de atención de relevo en el hogar (si sus cuidadores necesitan un descanso).
- Servicios de tareas domésticas (si necesita ayuda con la limpieza, la compra de alimentos, la preparación de comidas, etc.).

La EVV es un sistema basado en la web que verifica cuándo se prestan las visitas del proveedor. Este sistema:

- Documenta la hora exacta en que los servicios comienzan y terminan.
- Se asegura de que reciba los servicios aprobados.
- No afecta la cantidad, el tipo ni la duración de los servicios, ni su elección de proveedor.
- Registra los detalles de las visitas a domicilio y de los servicios prestados por los cuidadores a través de la opción de HCBS autodirigidos.

Es su responsabilidad asegurarse de que los empleados estén presentes durante el horario en que registran su entrada y salida en el sistema EVV. También debe asegurarse de que esté recibiendo los servicios aprobados. Comuníquese con su administrador de casos si tiene preguntas o inquietudes.

Servicios en un centro de enfermería

Los servicios en un centro de enfermería incluyen atención de enfermería especializada y servicios relacionados, rehabilitación y atención de salud de atención a largo plazo. La atención de enfermería especializada o la rehabilitación a corto plazo se brindan cuando el objetivo es que usted regrese a su hogar. Su proveedor de atención primaria (PCP), un médico especialista o el hospital presentarán una solicitud de autorización previa. La autorización previa debe obtenerse antes del ingreso.

La atención de custodia a largo plazo en un centro de enfermería es un beneficio cubierto cuando usted no necesita atención de enfermería especializada, pero sí ayuda con las actividades de la vida diaria.

Transición desde un centro de enfermería (NFT)

Queremos que reciba la atención adecuada, en el momento adecuado y en el entorno que usted elija. Si puede y desea mudarse de un centro a un entorno comunitario, su administrador de casos le informará sobre el programa de transición desde un centro de enfermería (NFT).

El programa NFT está diseñado para ayudarle a trasladarse desde un centro de atención a largo plazo elegible (centro de convalecencia, centro de atención intermedia para personas con discapacidades del desarrollo o un hospital estatal) a una residencia elegible en la comunidad.

Puede recibir servicios basados en el hogar y la comunidad para brindarle apoyo. Su elección es importante para asegurarse de que su transición sea un éxito.

Su administrador de casos trabajará con usted para completar un formulario con información que ayude a garantizar que el lugar donde elija vivir satisfaga sus necesidades y le brinde acceso a su comunidad.

Es posible que pueda recibir ayuda con los costos de transición, de hasta \$5,000. Este dinero lo proporciona el estado de Delaware y puede utilizarse para pagar tarifas de solicitud de vivienda, depósitos de garantía o para asegurarse de que su hogar esté equipado para satisfacer sus necesidades de la vida diaria. Estos artículos incluyen muebles, artículos de cocina, artículos personales y otros artículos necesarios para brindarle apoyo y ayudar a mantener su seguridad.

Su administrador de casos trabajará con usted y con quienes le brindan apoyo para preparar todo antes de su mudanza. Esto puede incluir reparaciones menores en el hogar, servicios, proveedores, medicamentos y más.

Hable con su administrador de casos o llame a Delaware First Health al **1-877-236-1341** (TTY: **711**) para obtener más información sobre los servicios de NFT.

Responsabilidad del paciente

Es posible que tenga que pagar parte del costo de su atención en un centro de convalecencia o una residencia asistida. Esto se denomina "responsabilidad del paciente". Es posible que el centro no le permita vivir allí si se niega a pagar. La cantidad que pague dependerá de sus ingresos. Hable con su administrador de casos si tiene preguntas o inquietudes.

Consentimiento informado

Es importante que las personas mayores y las personas con discapacidad que utilizan los servicios de LTSS sepan qué ocurre con su atención de salud. Esto les ayuda a tomar decisiones.

El consentimiento informado significa que usted tiene derecho a conocer (y comprender) todos los detalles importantes sobre su atención. Esto incluye cualquier tratamiento, procedimiento o servicio médico antes de que usted acepte recibirlo, entre ellos:

- Saber para qué sirve el tratamiento o servicio y cómo puede ayudarle.
- Conocer cualquier posible riesgo o efecto secundario, así como cualquier otra opción que pueda tener.
- Poder hacer preguntas para asegurarse de comprender todo antes de decidir si desea o no continuar con un tratamiento o servicio específico. Su consentimiento demuestra que acepta el tratamiento o servicio después de haber recibido toda esta información.

A continuación, se presenta un desglose de lo que esto implica:

Comprensión de la información

- Debe recibir información clara, detallada y accesible sobre la naturaleza, los beneficios, los riesgos y las alternativas del tratamiento, procedimiento o acción propuestos.

- La información debe presentarse de una manera que sea comprensible, teniendo en cuenta cualquier discapacidad cognitiva o sensorial. (Esto incluye cualquier dificultad para pensar con claridad, recordar o comprender lo que se le está explicando, o si tiene una discapacidad visual o auditiva).

Capacidad para tomar decisiones

- La persona debe tener la capacidad mental para comprender la información proporcionada. Deben comprender plenamente las consecuencias de sus decisiones.
- Esto es muy importante para las personas mayores y las personas con discapacidad. Las afecciones como la demencia, los trastornos cerebrales o los problemas de salud mental pueden afectar su capacidad para otorgar un consentimiento informado.

Voluntariedad

- El consentimiento debe otorgarse de manera voluntaria (por decisión propia), sin ningún tipo de coacción (fuerza), influencia indebida o presión. Debe sentirse libre de hacer preguntas y tomarse el tiempo necesario para considerar las opciones.
- Esto es importante para las personas mayores y las personas con discapacidad, quienes podrían no tener la capacidad de resistir las opiniones firmes de los cuidadores, familiares o proveedores de atención de salud.

Comunicación y apoyo

- Se le brindará el apoyo suficiente para garantizar que pueda expresar sus decisiones. Esto puede incluir el uso de dispositivos médicos (ayudas para asistirle), intérpretes o explicaciones sencillas que sean más fáciles de comprender.
- Pueden participar familiares, tutores legales o defensores (personas que pueden hablar en su nombre), pero el enfoque debe mantenerse en las decisiones propias de la persona.

Proceso continuo

- El consentimiento informado no es un evento único; debe ser un diálogo continuo. Esto es especialmente cierto si la condición de la persona cambia con el tiempo. Es necesario revisar periódicamente la comprensión y la disposición de la persona.

Consideraciones legales y éticas

- Para aquellas personas que no tengan la capacidad de otorgar un consentimiento informado, un tutor legal o una persona con poder notarial podrá tomar decisiones en su nombre. El interés superior de la persona es la máxima prioridad.
- Los proveedores de atención de salud deben cumplir con las normas legales y las pautas éticas. Esto garantiza que el consentimiento sea válido y respete los derechos y la dignidad de las personas mayores y las personas con discapacidad.

Este proceso tiene como objetivo proteger la autonomía (autogobierno) y los derechos de las personas mayores y las personas con discapacidad, asegurándose de que estén plenamente informadas y participen activamente en las decisiones que afectan su vida.



Instrucción anticipada (testamento vital)

Cómo planificar su testamento vital

Usted es la persona más importante que intervendrá en su cuidado. Usted tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención, incluido el derecho a aceptar o rechazar un tratamiento o procedimiento médico o quirúrgico. Queremos que participe activamente en todas sus opciones de atención de salud.

Es una idea desagradable, pero ¿qué pasaría si su enfermedad le impidiera decirle al proveedor cómo quiere que sea su tratamiento? Un documento de instrucción anticipada (también conocido como testamento vital) es una forma de dar a conocer su voluntad. Puede tomar decisiones sobre su atención con anticipación o designar a otra persona (conocida como una persona con poder notarial para asuntos médicos) para que tome esas decisiones si usted no puede hacerlo.

Cómo hacer su testamento vital

Delaware First Health recomienda que todos los miembros hagan un testamento vital, designen a una persona con poder notarial y entreguen su instrucción anticipada a su PCP.

Una vez que haya completado sus instrucciones anticipadas, pida a su médico que incluya el formulario en su expediente. También puede hablar con su médico sobre el proceso de toma de decisiones para crear su testamento vital o instrucción anticipada. Juntos, pueden tomar decisiones que le aportarán tranquilidad.

Puede cambiar su instrucción anticipada en cualquier momento. Debe asegurarse de que los demás sepan que tiene una instrucción anticipada. También puede optar por designar a una persona con poder notarial para asuntos médicos. Esa persona también debe conocer sus instrucciones anticipadas o testamento vital.

Con una instrucción anticipada, puede tener la seguridad de que le atenderán conforme a su voluntad, en un momento en que no pueda dar la información.

Puede acceder a este formulario en línea mediante el siguiente enlace:

dhss.delaware.gov/dsaapd/advance1. Para obtener más información, también puede llamar al Centro de Recursos para Personas Mayores y Personas con Discapacidades de Delaware al **1-800-223-9074**.

Para obtener más información sobre las instrucciones anticipadas o para presentar un reclamo si no se han respetado sus deseos, puede llamar a la División de Servicios para Personas Mayores y Adultos con Discapacidades Físicas (DSAAPD) al **1-800-223-9074**.

Testamento vital

Ubicación del documento: _____

Nombre de la persona de contacto del documento: _____

Teléfono: _____

Poder notarial

Nombre: _____

Teléfono: _____ Teléfono celular: _____ Trabajo: _____

Dirección del agente: _____

Dirección del trabajo del agente: _____

Ubicación del documento: _____

Nombre de la persona de contacto del documento: _____

Teléfono: _____



Consejo Asesor de Miembros

El Consejo Asesor de Miembros (MAC) de Delaware First Health es diverso e inclusivo. Es nuestro principal espacio para que los miembros compartan sus opiniones e incluye la participación de miembros de LTSS y otras partes interesadas. Nuestro MAC representa una amplia muestra de la membresía de Delaware First Health con respecto al origen racial, origen étnico, género, orientación sexual, identidad de género, idioma principal, ubicación geográfica, edad, discapacidad y estado de salud. El MAC se reúne trimestralmente y rota la ubicación de sus reuniones entre los tres condados de Delaware, con la opción de asistir en persona, por teléfono o mediante seminario web. El MAC solicitará comentarios directos de los miembros para ayudar a dar forma a los programas, materiales y comunicaciones de Delaware First Health.

Llame a Delaware First Health al **1-877-236-1341** (TTY: **711**) para obtener más información sobre el MAC o hable con su administrador de casos.



Conozca dónde buscar atención

RECIBA LA ATENCIÓN ADECUADA EN EL LUGAR ADECUADO

Asegúrese de saber dónde recibir atención médica cuando la necesite. Si se enferma o se lesiona, tiene varias opciones para recibir la atención que necesita.

PROVEEDOR DE ATENCIÓN PRIMARIA

Su PCP es un médico o personal de enfermería que brinda, planifica o ayuda a acceder a servicios de atención de salud. Llame al consultorio para programar una consulta si no necesita atención médica inmediata. Llame a Servicios al Miembro al **1-877-236-1341** (TTY: **711**) para elegir un PCP. También puede iniciar sesión en su cuenta del portal para miembros.

Consulte a su PCP si necesita lo siguiente:

- Ayuda con resfriados, gripe y fiebre.
- Atención de problemas de salud continuos, como el asma o la diabetes.
- Un examen anual de bienestar.
- Vacunas.
- Asesoramiento sobre su salud general.

TELESALUD (CONSULTA VIRTUAL CON UN MÉDICO)

La telesalud es una consulta virtual con un médico dentro de la red mediante videollamada. Después de crear su cuenta, podrá programar su consulta en la aplicación.

Luego, usted y un médico se reunirán para hablar sobre su problema de salud o responder sus preguntas.

Con la telesalud, tiene acceso las 24 horas a proveedores dentro de la red para problemas de salud que no sean una emergencia.

También puede ingresar en **DelawareFirstHealth.com/telehealth** para obtener más información.

LÍNEA DE CONSULTAS DE ENFERMERÍA LAS 24 HORAS DEL DÍA, LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA

Nuestra Línea de Consultas de Enfermería, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, es una línea telefónica gratuita de información de salud. Cuenta con profesionales médicos disponibles para responder preguntas sobre salud. También pueden brindarle ayuda para decidir si debe consultar a su PCP y ayudarlo a programar su cita.

Nuestra Línea de Consultas de Enfermería, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana al **1-877-236-1341** (TTY: **711**) si necesita:

- Ayuda para saber si debe acudir a su PCP.
- Ayuda para cuidar a un niño enfermo.
- Respuestas a preguntas sobre su salud.

CENTRO DE ATENCIÓN DE URGENCIA

Los centros de atención de urgencia ayudan a diagnosticar y tratar enfermedades o lesiones que no ponen en peligro la vida pero no pueden esperar hasta el día siguiente. Si el consultorio de su PCP está cerrado, un centro de atención de urgencia puede ofrecerle atención rápida y práctica. Los centros de atención de urgencia también pueden ofrecer tiempos de espera más cortos que los de una sala de emergencias (ER).

Acuda a un centro de urgencia dentro de la red para lo siguiente:

- Esguinces.
- Infecciones de oído.
- Fiebre alta.
- Síntomas de gripe con vómitos.

DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA (ED)

Se considera una situación de emergencia todo lo que podría poner en peligro su vida (o la de su hijo por nacer, si está embarazada) si no recibe atención médica inmediata (rápida). Los servicios de emergencia tratan lesiones por accidentes o el inicio de lo que parecería ser una condición médica.

Nota: Los servicios de emergencia no requieren autorización previa.

En caso de emergencia, llame al 911 o acuda a la ER más cercana. Después de recibir tratamiento, llame a su PCP en un plazo de 24 horas o lo antes posible.

Acuda a la ED si tiene:

- Fracturas.
- Sangrado que no se detiene.
- Dolores de parto u otras hemorragias (si está embarazada).
- Dolores torácicos intensos o síntomas de ataque cardíaco.
- Síntomas de "shock" (sudor, sed, mareos, palidez, etc).
- Convulsiones o epilepsia.
- Problemas para respirar.
- Pérdida repentina de las capacidades para ver, moverse o hablar.

Evite acudir a la ED y comuníquese con su PCP o haga una consulta de telesalud si tiene:

- Gripes, resfriados, dolores de garganta o de oído.
- Esguinces y torceduras.
- Cortes o rasguños que no requieren puntos de sutura.
- Necesita más medicamentos o volver a surtir un medicamento con receta médica.
- Dermatitis del pañal.



Prepárese

CRISIS DE SALUD DEL COMPORTAMIENTO

Los administradores de casos de Delaware First Health pueden ayudarle a encontrar servicios locales de salud mental y recursos comunitarios. Esto ayudará a reducir el riesgo de que necesite una hospitalización u otras complicaciones relacionadas con su salud mental. Su administrador de casos puede ayudarle haciéndole preguntas sobre conductas de riesgo (cosas que usted podría estar pensando o haciendo que ponen en riesgo su salud). Su administrador de casos también le ayudará a encontrar refugios, alimentos y otros recursos que puedan estar contribuyendo a sus conductas de riesgo. Si es necesario, su administrador de casos le remitirá a médicos o especialistas y le ayudará a programar consultas con proveedores locales para ayudar a reducir las conductas de riesgo y brindarle la ayuda que necesita. También tiene derecho a informarnos sobre los cambios que considera que deberíamos hacer. Siempre tiene opciones de proveedores.

Llame a Servicios al Miembro al **1-877-236-1341** (TTY: **711**) para obtener más información y compartir sus opiniones. También puede comunicarse con su administrador de casos.

PREPARACIÓN PARA EMERGENCIAS

Estar preparado puede ayudar a reducir el miedo, la ansiedad y las pérdidas que suelen acompañar a los desastres. Las comunidades, las familias y las personas deben saber qué hacer en caso de un desastre natural y dónde buscar refugio durante una tormenta intensa.

INCIDENTES CRÍTICOS

Los miembros de Delaware First Health pueden informar incidentes críticos a Servicios al Miembro de Delaware First Health llamando al **1-877-236-1341** (TTY: **711**). Estos incidentes pueden ocurrir en centros de enfermería, centros de salud del comportamiento para pacientes internados y en lugares donde se prestan servicios basados en el hogar y la comunidad, como su hogar o un centro de cuidado diurno para adultos.

Los incidentes críticos incluyen, entre otros, los siguientes:

- Muerte inesperada de un miembro.
- Sospecha de maltrato físico, mental o sexual, abuso o negligencia hacia un miembro.
- Sospecha de robo o explotación financiera de un miembro.
- Lesión grave de un miembro cuando se desconoce la causa de la lesión, la lesión es sospechosa o requiere traslado para recibir atención aguda.
- Error u omisión en la administración de medicamentos o en un tratamiento (medicamentos o tratamiento omitidos) que pueda afectar la salud o la seguridad de un miembro.
- Conducta inapropiada o poco profesional de un proveedor que involucre a un miembro.

CRISIS Y PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA INTERPERSONAL

La violencia interpersonal es un patrón de comportamiento mediante el cual una persona intenta obtener poder o ejercer control sobre otra persona dentro de una familia o una relación de pareja.

Existen muchos tipos diferentes de abuso interpersonal (abuso entre personas). Estos incluyen el abuso mental y el abuso físico o violento. Estos son algunos ejemplos:

- Abuso emocional.
- Violencia física.
- Acoso.
- Violencia sexual.
- Abuso financiero (relacionado con el dinero).
- Abuso verbal.
- Abuso de personas mayores (adultos mayores).
- Violencia de pareja avanzado el vínculo.
- Abuso de pareja.
- Violencia interpersonal.

Existen muchos nombres diferentes para referirse a la violencia interpersonal. Algunas de ellas: abuso; violencia doméstica; agresión; violencia de pareja; o violencia familiar, de cónyuge, de noviazgo o de cita. Si usted está atravesando por alguna de estas situaciones o las ha atravesado, o le tiene miedo a su pareja, está en una relación abusiva.

La violencia interpersonal es un crimen y tiene a su disposición protecciones legales. Salir de una relación violenta no es fácil, pero puede recibir ayuda.

DÓNDE OBTENER AYUDA:

Línea directa para violencia doméstica

1-800-799-7233 (SAFE)

TTY: 1-800-787-3224

Coalición de Delaware contra la Violencia Doméstica

Los servicios que se brindan a las víctimas de violencia interpersonal incluyen intervención en situaciones de crisis, asesoramiento, acompañamiento a citas con la policía, citas médicas y audiencias judiciales, así como refugio temporal de emergencia para las víctimas y sus hijos dependientes. También se ofrecen programas de prevención y educación para ayudar a reducir el riesgo de violencia interpersonal en la comunidad.

Líneas directas disponibles las 24 horas

Condado de New Castle	302-762-6110
Condados de Kent y Sussex	302-422-8058
Abriendo Puertas	302-745-9874

VIOLENCIA SEXUAL Y CRISIS POR VIOLACIÓN

La violencia sexual incluye cualquier tipo de contacto sexual no deseado, palabras o acciones de naturaleza sexual que estén en contra de la voluntad de una persona. Una persona puede recurrir a la fuerza, las amenazas, la manipulación o la persuasión para cometer violencia sexual. La violencia sexual puede incluir lo siguiente:

- Violación.
- Agresión sexual.
- Incesto (relaciones sexuales entre familiares).
- Agresión sexual a niños.
- Explotación sexual comercial (como la prostitución).

- Manoseo o agarre.
- Sexteo sin permiso.
- Abuso en rituales.
- Violación durante una cita y violación cometida por una persona conocida (alguien que usted puede conocer).
- Acoso sexual.
- Acoso hacia la comunidad LGBTQIA+.
- Exposición y exhibicionismo (el acto de ser visto, fotografiado o grabado en un lugar supuestamente privado).
- Obligar a una persona a participar en la producción de pornografía.

Aquellos que sobreviven a situaciones de violencia sexual pueden tener reacciones físicas, mentales o emocionales a esa experiencia. Un sobreviviente de violencia sexual puede sentirse solo, asustado, avergonzado y temer que nadie le vaya a creer. Sanar lleva tiempo, pero eventualmente ocurre.

Dónde obtener ayuda:

Línea Nacional de Ayuda para Casos de Agresión Sexual 1-800-656-4673	Centro de Respuesta ante Agresiones Sexuales de YWCA Delaware 1-800-773-8570 (Condados de New Castle/ Kent/Sussex)	ContactLifeline 1-800-262-9800 Servicio para Casos de Crisis por Violación: condados de Kent y Sussex Línea de ayuda para situaciones de crisis: disponible en todo el estado
---	--	--

AYUDA PARA PROBLEMAS MÁS ALLÁ DE LA ATENCIÓN MÉDICA

Puede ser difícil concentrarse en su salud si tiene problemas de vivienda, para conseguir trabajo o acceder a la educación, o si le preocupa no tener suficientes alimentos para alimentar a su familia. Delaware First Health puede conectarle con recursos disponibles en su comunidad. Estos pueden ayudarle a manejar problemas que van más allá de su atención médica. También contamos con especialistas en nuestro equipo que pueden ayudarle.

Hable con su administrador de casos o llame a Servicios al Miembro al **1-877-236-1341** (TTY: **711**) si:

- Le preocupan su vivienda o sus condiciones de vida.
 - Tiene dificultades para conseguir suficientes alimentos para usted o su familia.
 - Necesita ayuda para conseguir trabajo o encontrar recursos educativos.
 - Necesita transporte para acudir a consultas médicas, la farmacia, entrevistas de trabajo y más.
 - Siente inseguridad o está viviendo una situación de violencia doméstica o comunitaria.
- Si se encuentra en peligro inmediato, llame al 911.

También puede buscar recursos comunitarios en todo el estado de Delaware en **DelawareFirstHealth.Findhelp.com**.



Verificación de seguridad

LISTA DE VERIFICACIÓN DE SEGURIDAD EN EL HOGAR

TODAS LAS HABITACIONES Y PASILLOS



- ☐ Los cables eléctricos de las habitaciones y los pasillos, la cocina, el baño, las escaleras y los dormitorios están fuera del paso y sujetos a las paredes.
- ☐ Los pasillos están libres de muebles y desorden.
- ☐ Las alfombras y los tapetes están asegurados con una base antideslizante.
- ☐ Todas las bombillas y los interruptores de luz funcionan.

BAÑO



- ☐ Barras de apoyo instaladas en la ducha y cerca del inodoro, si es necesario.
- ☐ La ducha o la bañera tiene un tapete antideslizante sujeto con ventosas.
- ☐ Luz nocturna.
- ☐ Tapete o alfombra para el baño con base antideslizante.
- ☐ Libre de desorden y con suficiente espacio para desplazarse.
- ☐ Banco o silla para la ducha.

DORMITORIO



- ☐ Mesa de noche con una lámpara bien asegurada.
- ☐ Camino despejado desde la cama hasta el baño.
- ☐ Silla resistente para sentarse mientras se viste.

COCINA



- ☐ Todos los artículos necesarios están al alcance sin necesidad de usar un banquillo.
- ☐ Un lugar para sentarse mientras prepara los alimentos.
- ☐ El piso de la cocina no tiene grietas ni bordes irregulares.
- ☐ Los cables eléctricos están alejados de las fuentes de agua.

ESCALERAS



- ☐ Sin desorden.
- ☐ Espacio para desplazarse en la parte superior de las escaleras.
- ☐ Todas las alfombras están bien sujetas en los escalones.
- ☐ Los pasamanos están bien sujetos y a la altura adecuada.
- ☐ Escaleras con buena iluminación e interruptores de luz en la parte superior e inferior.



OTROS CONSEJOS DE SEGURIDAD

- ☐ Cuando no los use, guarde la ropa, la ropa de cama y otros artículos en un lugar de fácil acceso.
- ☐ Coloque cinta de color brillante en el borde de cada escalón. Esto le ayudará a identificar el borde de cada escalón.
- ☐ Asegúrese de que todas las tablas del piso estén niveladas.
- ☐ Asegúrese de que el agua esté a una temperatura segura (120°F o menos).
- ☐ Coloque un dispensador de jabón líquido en la ducha. Los resbalones y las caídas pueden ocurrir al intentar recoger una pastilla de jabón que se haya caído.
- ☐ Asegúrese de que los artículos que usa con frecuencia estén al alcance de la mano.
- ☐ Guarde con llave los productos de limpieza o los líquidos inflamables.
- ☐ Mantenga un botiquín de primeros auxilios en un lugar de fácil acceso.

MANTÉNGASE AL DÍA

Servicios al Miembro de Delaware First Health: 1-877-236-1341 (TTY:711)

Llame a este número para cualquier necesidad relacionada con Servicios al Miembro, por ejemplo:

 **Preguntas sobre los beneficios.**

 **Programar transporte.**

 **Ayuda para cambiar o seleccionar un proveedor de atención primaria (PCP).**

 **Servicios de la vista.**

 **Servicios dentales.**

 **Servicios de farmacia.**

 **Línea de Consultas de Enfermería disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana:** La Línea de Consultas de Enfermería está disponible para responder preguntas sobre la salud las 24 horas del día, los siete días de la semana, todos los días del año.

 **Administración de la atención:** La administración de la atención y el asesoramiento en salud forman parte de los beneficios y se le ofrecen sin costo.

Si tiene una emergencia médica, llame al 911.

¿NECESITA AYUDA?

A través de nuestro sitio web DFH Findhelp, **DelawareFirstHealth.Findhelp.com**, puede encontrar recursos comunitarios en su área. Estos recursos incluyen:

- Bancos de alimentos.
- Asistencia educativa y para la vivienda.
- Asistencia para la vivienda.
- Asistencia financiera.
- Otros programas gratuitos para ayudar a reducir costos.

Si desea obtener más ayuda o comunicarse con nuestros Equipos de Conexiones Comunitarias, llame a Servicios al Miembro al **1-877-236-1341 (TTY: 711)**.

Redes sociales destacadas

Aprenda más sobre las recompensas y los beneficios de su plan de salud, los recursos, los eventos y mucho más. Manténgase al día y descubra información útil a través de nuestras redes sociales para conocer las últimas novedades.



Facebook
@DEFIRSTHealth



LinkedIn
@delaware-first-health



Statement of Non-Discrimination

Delaware First Health complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex (including pregnancy, sexual orientation, and gender identity). Delaware First Health does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex (including pregnancy, sexual orientation, and gender identity).

Delaware First Health:

- Provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
 - Qualified sign language interpreters
 - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Provides free language services to people whose primary language is not English, such as:
 - Qualified interpreters
 - Information written in other languages

If you need these services, contact Member Services at **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

If you believe that Delaware First Health has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex (including pregnancy, sexual orientation, and gender identity) you can file a grievance with:

1557 Coordinator
P.O. Box 31384
Tampa, FL 33631
Phone: **1-855-577-8234** (TTY: **711**)
Fax: **1-866-388-1769**
Email: **SM_Section1557Coord@centene.com**

You can file a grievance in person or by mail or fax. If you need help filing a grievance, our **1557 Coordinator** is available to help you.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>** or by mail or phone at:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201
Phone: **1-800-368-1019, 1-800-537-7697** (TDD)

Complaint forms are available at **<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>**.

This notice is available at Delaware First Health website:

<https://www.delawarefirsthealth.com/non-discrimination.html>.

Delaware First Health: 1-877-236-1341 (TTY: 711)

English: If you need this in another language, or need auxiliary aids and services, large font, oral translation, or other alternative formats, we can provide them to you free of charge. Call **Delaware First Health: 1-877-236-1341 (TTY: 711)**.

Español (Spanish): Si necesita esta información en otro idioma o necesita ayudas y servicios auxiliares, letra grande, interpretación oral u otros formatos alternativos, podemos proporcionarlos para usted de manera gratuita. Llame a **Delaware First Health: 1-877-236-1341 (TTY: 711)**.

中文 (Chinese): 如您需要以其他語言，或需要輔助工具和服務、較大的字型、口譯服務或其他替代格式檢閱此資訊，我們可以免費提供給您。請致電 **Delaware First Health : 1-877-236-1341 (TTY : 711)**。

Kreyòl Ayisyen (Haitian Creole): Si ou bezwen sa nan yon lòt lang, oswa si ou bezwen aparèy ki bay asistans ak sèvis oksilyè, dokiman ki ekri ak gwo lèt, tradiksyon nan bouch, oswa lòt fòm altènatif, nou kapab ba ou yo gratis. Rele **Delaware First Health: 1-877-236-1341 (TTY: 711)**.

ગુજરાતી (Gujarati): જો તમને બીજી ભાષામાં આની જરૂર હોય અથવા સહાયક સહાય અને સેવાઓ, મોટા ફોન્ટ, મૌખિક અનુવાદ અથવા અન્ય વૈકલ્પિક ફોર્મેટની જરૂર હોય, તો અમે તમને તે મફતમાં પ્રદાન કરી શકીએ છીએ. **Delaware First Health**ને આના પર કોલ કરો: **1-877-236-1341 (TTY: 711)**.

Français (French): Si vous avez besoin de ce document dans une autre langue, d'aides et de services auxiliaires, de polices de caractères plus grandes, d'une traduction orale ou d'autres formats, nous pouvons vous les fournir gratuitement. Contactez **Delaware First Health : 1-877-236-1341 (TTY : 711)**.

한국어 (Korean): 다른 언어, 보조 도구 및 서비스, 큰 글씨, 구두 번역 또는 기타 대체 형식으로 필요한 경우 무료로 제공해 드릴 수 있습니다. **Delaware First Health: 1-877-236-1341**(TTY: **711**)로 전화해 주십시오.

Kiswahili (Swahili): Ikiwa unahitaji hii katika lugha nyingine, au unahitaji usaidizi na huduma za usaidizi, fonti kubwa, ukalimani, au maumbizo mengine mbadala, tunaweza kuzitoa bila malipo. Pigia **Delaware First Health: 1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Yorùbá (Yoruba): Bí o bá nílò èyí ní èdè m̀ìrán, tàbí o nílò àwọn ìrànwó arannilówó àti àwọn isẹ̀, lètà kíkọ̀sílẹ̀ títóbi, ìtumò-èdè aláfẹ̀nuso, tàbí àwọn ọ̀nà ìkọ̀sílẹ̀ àfirópò m̀ìrán, a leè pèsè wọn fún ọ̀ lẹ̀fẹ̀ẹ̀ láàìsan owó rárá. Pe **Delaware First Health: 1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Deutsch (German): Wenn Sie diese Informationen in einer anderen Sprache oder zusätzliche Unterstützung und Dienstleistungen wie Großdruck, Verdolmetschung oder alternative Formate benötigen, stellen wir Ihnen dies kostenfrei zur Verfügung. Wenden Sie sich dazu an **Delaware First Health** unter: **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Tagalog (Tagalog): Kung kailangan ninyo ito sa ibang wika, o kung kailangan ninyo ng mga karagdagang tulong at serbisyo, malalaking font, o iba pang alternatibong format, maibibigay namin sa inyo ang mga ito nang libre. Tawagan ang **Delaware First Health: 1-877-236-1341** (TTY: **711**).

हिंदी (Hindi): अगर आपको यह किसी अन्य भाषा में चाहिए या सहायक साधन और सेवाओं, बड़े फ़ॉन्ट, मौखिक अनुवाद, या अन्य वैकल्पिक फ़ॉर्मेट की आवश्यकता है, तो हम उन्हें आपको निःशुल्क प्रदान कर सकते हैं। **Delaware First Health** को इस पर कॉल करें: **1-877-236-1341** (TTY: **711**)।

اردو (Urdu): اگر آپ کو یہ کسی دوسری زبان میں چاہیے، یا معاون امداد اور خدمات، بڑے فونٹ، زبانی ترجمہ، یا دیگر متبادل فارمیٹس کی ضرورت ہے، تو ہم انہیں آپ کو مفت فراہم کر سکتے ہیں۔ **Delaware First Health** کو اس پر کال کریں: **1-877-236-1341** (TTY: **711**)۔

العربية (Arabic): إذا كنت بحاجة إلى ذلك بلغة أخرى، أو إذا كنت بحاجة إلى مساعدات وخدمات إضافية أو ملف بخط كبير أو ترجمة شفوية أو تنسيقات بديلة أخرى، فيمكننا تزويدك بذلك مجانًا. اتصل بـ **Delaware First Health** على الرقم: **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

తెలుగు (Telugu): మీకు ఇది మరొక భాషలో కావాలంటే లేదా సహాయక టూల్స్ మరియు సేవలు, పెద్ద ఫాంట్, మౌఖిక అనువాదం లేదా ఇతర ప్రత్యామ్నాయ ఫార్మాట్లు అవసరమైతే, మీకు ఎలాంటి ఛార్జీలు లేకుండా ఉచితంగా మేము వాటిని అందించగలము. ఈ నంబర్లో **Delaware First Health** కి కాల్ చేయండి: **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Nederlands (Dutch): Als u dit in een andere taal nodig hebt, of aanvullende hulpmiddelen en diensten, een groot lettertype, gesproken vertaling of een ander formaat nodig hebt, kunnen wij deze gratis leveren. Bel **Delaware First Health: 1-877-236-1341** (TTY: **711**).



delaware
first health.

[DelawareFirstHealth.com](https://www.DelawareFirstHealth.com).

Servicios al Miembro: **1-877-236-1341** (TTY: **711**)