

Guía de inicio rápido de First Choice



FirstChoice
by Select Health of South Carolina
 *Your Hometown Health Plan*

Healthy Connections 

¡Vamos a empezar!

- Lea su manual del miembro. Puede encontrarlo en línea en **www.selecthealthofsc.com**.
- Elija un proveedor de atención primaria (PCP) de First Choice. Puede hacer una búsqueda en el Directorio de Proveedores en línea. Dígale al representante de First Choice qué PCP escogió cuando llame para su orientación.
- Llame a su nuevo PCP para programar un chequeo médico.
- Llame a Servicios al Miembro al **1-888-276-2020** para recibir una orientación o si necesita ayuda con cualquiera de los pasos anteriores.



En el transcurso de su orientación, hablaremos acerca de:

- Su tarjeta de identificación.
- Su manual del miembro.
- Su PCP.
- La sala de emergencias.
- La Línea de enfermeros 24/7.
- Sus beneficios de medicamentos.
- Sus beneficios de salud conductual.
- Visitas de bienestar.

Números de teléfono importantes

Servicios al Miembro: **1-888-276-2020**

TTY para las personas con impedimentos auditivos: **1-888-765-9586**

- Lunes a viernes de 8 a.m. a 9 p.m.
- Sábado y domingo de 8 a.m. a 6 p.m.

Línea de enfermeros: **1-800-304-5436**

- Las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Visite nuestro sitio web

Visite www.selecthealthofsc.com para:

- Descargar el manual del miembro y Guía de Referencia de Copagos. Puede encontrarlos en la sección **Cómo Comenzar** del sitio web.
- Buscar un proveedor en la red de First Choice. Haga clic en “**Find a Provider**” (buscar un proveedor) en la página de inicio.
- Informarse más sobre sus beneficios. Puede encontrarlos en la sección Beneficios del sitio web o en el Manual del miembro.
- Buscar medicamentos en nuestra Lista de medicamentos preferidos. Puede encontrar un enlace en la sección **Herramientas del miembro** del sitio web.
- Ver sus derechos y responsabilidades del miembro en la sección **Información para usted** del sitio web.
- Aprender sobre nuestros programas para personas que sufren, de asma, diabetes, enfermedades del corazón y más. Puede encontrar información en la sección **Mantenerse saludable** de nuestro sitio web.

Portal del miembro

El portal del miembro de First Choice es una forma segura y sencilla de acceder a la información de su PCP, el historial médico reciente y más. Para encontrar el portal:



- Vaya a www.selecthealthofsc.com.
- Haga clic en la sección de **Miembros**.
- Haga clic en **Herramientas del miembro**.
- Haga clic en **Portal del miembro**.

Si está usando el portal por primera vez, use el enlace **Register** para registrarse. Para hacerlo, necesitará su número de identificación de miembro. Luego deberá elegir una identificación de usuario y contraseña. Si ya se ha registrado, simplemente inicie sesión.

Una vez que esté registrado, tendrá acceso a:

- Una evaluación de salud.
- Una lista de sus medicamentos recientes.
- Visitas recientes a su proveedor.
- Su historial médico y los antecedentes de reclamos.
- La información de contacto de su PCP. Puede cambiar su PCP en el Portal del miembro.
- La dirección y número de teléfono que tenemos registrados para usted. Puede hacer actualizaciones a su información de contacto.
- Inscríbese en nuestros programas de administración de cuidados que pueden ayudarle con condiciones como el asma, las enfermedades cardíacas y la diabetes.
- Artículos sobre salud.
- Detalles sobre beneficios.



Esta información es segura.

Su información sólo se podrá acceder con sus detalles personales de acceso y la contraseña que usted estableció cuando se registró.

¡Visite nuestra página nueva en Facebook!



¡Siga **First Choice by Select Health** (@firstchoicebyselecthealth) en Facebook para información de eventos, consejos de salud, información del miembro y más!

Atención de emergencia y de urgencia

Una emergencia es un problema de salud inesperado que necesita atención inmediatamente. Si no se trata rápidamente, el problema puede poner en peligro su vida, extremidades (brazos o piernas) o la vista (ojos). Una emergencia de salud conductual existe cuando siente deseos de lastimarse a sí mismo o a otras personas. Debería ir a la sala de emergencias (ER) del hospital solo cuando existe una enfermedad o lesión potencialmente fatal, o si usted cree que puede causar un impedimento grave en la habilidad para funcionar de la persona. Si no está seguro, llame a su proveedor de atención primaria (PCP) o a la Línea de enfermeros a **1-800-304-5436**.

Si tiene una emergencia, llame al **911**.

Muestre sus tarjetas de identificación de First Choice y Health Connections. Llame a su PCP y a First Choice tan pronto como pueda.

Para informarse más sobre qué tipo de problemas de salud son emergencias y a quién debe llamar, visite la página **Emergencias y atención médica de urgencia** del sitio web. Puede encontrarla en la sección **Cómo obtener cuidado**.

Asistencia y servicios auxiliares

Podemos ayudar si tiene un dominio limitado del inglés o cualquier otra necesidad especial. First Choice ofrece servicios de traducción de documentos vitales sin costo alguno para usted. Llame a Servicios al Miembro al **1-888-276-2020** para obtener ayuda en otro idioma. Si usted o su hijo tienen problemas de la vista o de audición, podemos proporcionarle ayuda especial. Los materiales de los miembros pueden proporcionarse en formatos alternativos tales como Braille, letra grande y cinta de audio. La traducción en persona está disponible para los miembros de First Choice cuando la interpretación por teléfono no es suficiente. Además, el servicio TTY para personas con impedimentos auditivos está disponible llamando a nuestra línea TTY al **1-888-765-9586**.

Control del niño sano

Una visita de control es un chequeo médico completo. No son sólo vacunas. Las visitas de control aseguran que su bebé, niño y adolescente están creciendo saludables. Si el PCP de su hijo encuentra un problema, se trata a tiempo y se observa.

Es fácil obtener una visita de control. Llame al PCP de su hijo para hacer una cita. Dígales que su hijo es miembro de First Choice. Si necesita ayuda para programar su cita, llame a Servicios al Miembro al **1-888-276-2020**.

Puede encontrar información útil sobre el niño sano cuando visita **www.selecthealthofsc.com** y hace clic en **Mantenerse sano**, y luego **Servicios preventivos para la salud** en el área de **Miembros** de nuestro sitio web.

Las visitas de control son gratuitas para los niños desde el nacimiento hasta el mes en que cumplen 21 años. Asegúrese de que sus hijos reciban chequeos médicos en cada una de las siguientes edades:

- 3 a 5 días.
- 1 mes.
- 2 meses.
- 4 meses.
- 6 meses.
- 9 meses.
- 12 meses.
- 15 meses.
- 18 meses.
- 24 meses.
- 30 meses.
- Los niños de 3 a 21 años deben tener una visita de control cada año.

Atención dental

La atención dental es una parte importante de su salud. El cepillado diario y el uso de hilo dental, junto con visitas regulares al dentista, puede ayudar a evitar problemas dentales. Llame a DentaQuest al **1-888-307-6552** o visite su sitio de Internet en **www.dentaquest.com** para informarse acerca de los servicios dentales cubiertos y de los proveedores de servicios dentales de Medicaid en su área.

Atención médica preventiva para adultos

Los miembros de First Choice deben ir a su PCP para la atención preventiva. La atención preventiva puede ayudar a su familia a evitar algunas enfermedades. También ayuda a su PCP a encontrar problemas de salud a tiempo. Los servicios preventivos incluyen vacunas, exámenes de laboratorio de rutina, exámenes para la mujer saludable, mamografías, exámenes prenatales, evaluaciones de riesgo y exámenes físicos para adultos. Visite nuestro sitio web en www.selecthealthofsc.com para información detallada. Puede encontrarla en **Mantenerse saludable** y luego en **Servicios preventivos para la salud**.



Los servicios preventivos para la salud incluyen:

- Salud de la mujer: exámenes para la mujer sana, autoexamen de mamas, mamografías.
- Cuidado prenatal: visitas regulares con un proveedor durante el embarazo.
- Salud del adulto: asesoría preventiva, dieta y ejercicio, vacunas para adultos.



Farmacia

Sus medicamentos

Los miembros de First Choice tienen acceso a la mayoría de los medicamentos que necesitan una receta, incluyendo algunos medicamentos de venta libre (OTC).

- Para la mayoría de los medicamentos el suministro máximo es de 31 días.
- Los miembros pueden obtener un suministro de 90 días calendario de ciertos medicamentos para tratar el asma, la hipertensión, diabetes y el colesterol alto. Eso significa que usted obtiene un suministro de 3 meses a la vez y por un solo copago. Llame a la oficina de su proveedor para pedir una receta médica de 90 días.
- Ciertos medicamentos necesitan aprobación previa. Los miembros pueden obtener un suministro de emergencia de medicamentos que los cubrirá por 72 horas mientras esté pendiente una solicitud de autorización previa. Se le permite a un miembro un suministro temporal por número de receta médica. Los inhaladores, las tiras reactivas y suministros para diabéticos, y las cremas o lociones son excepciones al límite de suministro debido a la forma en que se empaquetan. Para esos medicamentos, el miembro puede obtener el paquete más pequeño disponible.
- Cuando se encuentren disponibles, se proporcionarán medicamentos y suministros genéricos, a menos que se permita una excepción.
- Hay un pequeño copago para la mayoría de los adultos de 19 años o mayores. Existen algunas excepciones. Consulte nuestra guía de referencia de copagos para detalles.

Cuando obtiene una receta médica, llévela a una farmacia participante de First Choice. Llame a Servicios al Miembro para una farmacia participante cerca de usted. Asegúrese de mostrar sus tarjetas de identificación de First Choice y Healthy Connections.

Si está en la farmacia y tiene problemas para que le dispensen los medicamentos de su receta, no se vaya. Es posible que podamos ayudar a que obtenga su medicamento. Llame a Servicios al Miembro al **1-888-276-2020** para obtener ayuda.

Lista de medicamentos preferidos

First Choice tiene una lista de medicamentos preferidos en nuestro sitio web en www.selecthealthofsc.com en la sección **Herramientas del miembro**. Si el medicamento



que necesita no está en la lista, es posible que necesite una autorización previa. Esta lista en Internet se actualiza durante todo el año. Si usted no tiene acceso a Internet y desea una copia de la lista, llame a Servicios al Miembro al **1-888-276-2020**.

Para ir y regresar de sus citas

Transporte

Es posible que usted pueda obtener transporte para las visitas a su proveedor, para diálisis, radiografías, análisis de laboratorio, visitas de farmacia o para otras visitas médicas o de salud conductual. Para transporte que no sea de emergencia, llame al número de LogistiCare en su región al menos tres días antes de su cita para obtener transporte:

- Región 1: **1-866-910-7688**.
- Región 2: **1-866-445-6860**.
- Región 3: **1-866-445-9954**.

Para cancelar un transporte, llame a LogistiCare tan pronto como sea posible. Se pueden aceptar viajes urgentes con menos de tres días de anticipación, o bien se le pueden reembolsar las millas. Comuníquese con la línea de reservas de LogistiCare en su región para informarse más sobre el beneficio de reembolso de millas.

Visite www.selecthealthofsc.com y haga clic en **Cómo obtener cuidado**, y luego en **Cómo usar a su PCP**, o llame a Servicios al Miembro para obtener ayuda para determinar su región.

Recursos para ayudarlo

Tenemos varios programas y servicios distintos para ayudarlo a obtener el cuidado que necesita. Puede informarse más sobre todos los tipos de **Administración de Cuidados** en la sección **Mantenerse saludable** de nuestro sitio web.

Rapid Response and Outreach Team

El Rapid Response and Outreach Team (Equipo de intervención rápida y alcance) de First Choice puede ayudarlo con sus necesidades más urgentes. Enfermeros(as) y especialistas en servicios de cuidado están listos para ayudarlo.

Para hablar con el Rapid Response and Outreach Team, llame gratuitamente al **1-888-276-2020, ext. 55251**, de 8 a.m. a 5 p.m.

Bright Start®

Bright Start (inicio brillante) ayuda a apoyar a nuestros miembros que están embarazadas.

Para comunicarse con Bright Start, llame sin cargo al **1-888-276-2020** de 8 a.m. a 5 p.m.

Administración de cuidados

Tenemos muchos programas gratuitos para ayudar a nuestros miembros con condiciones y enfermedades prolongadas, los que ofrecemos sin costo alguno para usted.

- **Breathe Easy** (fácil respirar) es para los miembros que padecen de asma y condiciones respiratorias.
- **Heart First®** (primero el corazón) es nuestro programa para los miembros con enfermedades del corazón.
- **In Control** (en control) es para los miembros que sufren de la diabetes.
- La salud del comportamiento ayuda a enseñar a los miembros acerca de sus condiciones y ayudarles a encontrar la atención que necesitan.
- El equipo de Administración de cuidados trabajará individualmente con usted si tiene un problema médico complejo.

Puede comunicarse con Administración de cuidados llamando gratuitamente al **1-888-276-2020, ext. 55251**, de 8 a. m. a 5 p. m.

Reporte de fraude y abuso

Es ley informar fraude y abuso

La tergiversación o engaño intencionado con el propósito de recibir un beneficio no autorizado constituye un fraude. Abuso es cuando una persona no sigue las reglas. Esto desperdicia dinero. Si usted piensa que alguien está abusando del sistema de Medicaid, debe informarlo. Para informar sospecha de fraude y abuso, póngase en contacto con:

Línea directa de fraude y abuso de First Choice:

1-866-833-9718

Correo:

Special Investigation Unit

200 Stevens Drive

Mail Stop 13A

Philadelphia, PA 19113

o

Línea directa de cumplimiento de First Choice:

1-800-575-0417



Línea directa de fraude y abuso de la División Integridad de Programas de South Carolina:

1-888-364-3224

Correo electrónico:

fraudres@scdhhs.gov

Correo:

SC Fraud Hotline

Division of Program Integrity

P.O. Box 100210

Columbia, SC 29202-3210

Para obtener más información sobre fraude y abuso, consulte su Manual del Miembro.

Aviso contra la discriminación

First Choice by Select Health of South Carolina cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. First Choice no excluye a las personas ni las trata de modo diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Communication Services

If your primary language is not English, free language services are available to you. We also provide aids and services to people with disabilities, free of charge. Call **1-888-276-2020** (TTY **1-888-765-9586**).

Servicios de comunicación

Si su idioma principal no es el inglés, los servicios de idioma gratuitos están a su disposición. También brindamos ayuda y servicios de forma gratuita a personas con discapacidades. Llame al **1-888-276-2020** (TTY **1-888-765-9586**).

خدمات الاتصالات

تتوفر لك خدمات لغوية مجانية إذا كانت لغتك الأساسية ليست الإنجليزية. كما توفر مساعدات وخدمات مجانية للأشخاص ذوي الإعاقة. اتصل بالرقم **1-888-276-2020** (الهاتف النصي **1-888-765-9586**).

Todas las imágenes son utilizadas bajo licencia únicamente con fines ilustrativos. Cualquier persona representada es un modelo.

SHSC_1727302 | FC-09112018-M-7.1S

FirstChoice

by Select Health of South Carolina

 *Your Hometown Health Plan*

Healthy Connections 

www.selecthealthofsc.com