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 a un 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 ID.
- Su Manual del Miembro.
- Su PCP.
- La sala de emergencias
- La Línea de enfermería 24/7.
- Sus beneficios de farmacia.
- Sus beneficios de la salud del comportamiento.
- Las visitas de rutina.

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 6 p. m.
- Sábado y domingo: abierto solo para los miembros que llaman con relación a farmacias de 8:30 a. m. a 5 p. m.

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

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

¡Visite nuestro sitio web y más!

Visite **www.selecthealthofsc.com** para:

- Descargar su Manual del Miembro. Puede encontrar el manual bajo la sección **Primeros pasos** del sitio web.
- Buscar un proveedor en la red de First Choice. Haga clic en **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 nuestro Listado completo de medicamentos. Puede encontrar un enlace en la sección **Herramientas del miembro** del sitio web.
- Leer los derechos y responsabilidades del miembro en la sección **Información para usted** del sitio web.
- Aprender sobre nuestros programas de Administración de atención 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, al historial médico reciente y más. Para encontrar el portal:

- Vaya a **www.selecthealthofsc.com**.
- Haga clic en la sección **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 ID de miembro. Luego deberá elegir una ID de usuario y una 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 el número de teléfono que tenemos registrados para usted. Llame a Servicios al Miembro para actualizarlos.
- La inscripción en nuestros programas de Administración de atención.
- Artículos sobre salud.
- Información sobre beneficios.

Esta información es segura. Su información solo se podrá acceder con su información personal de acceso y la contraseña que usted estableció cuando se registró.

¡Encuéntrenos en las redes sociales!

Dele “Me gusta” y siga a **First Choice by Select Health** (**@firstchoicebyselecthealth**) en Facebook e Instagram para obtener información de eventos, consejos de salud, información del miembro y más.

¡Descargue nuestra aplicación!

Con la aplicación podrá:

- Ver una versión electrónica de su tarjeta de ID y enviarla por fax desde su teléfono a su proveedor de médico.
- Encontrar un proveedor médico o una farmacia cerca suyo.
- ¡Y más!

Pueden aplicarse tarifas estándar de mensajes y datos.

Atención de emergencia y de urgencia

La atención médica de emergencia es la atención médica que necesita de inmediato. Una enfermedad o lesión de emergencia puede hacer que todo su cuerpo o partes de su cuerpo dejen de funcionar o no funcionen correctamente. Algunos ejemplos son el dolor de pecho, la asfixia, la dificultad para respirar, la intoxicación, una herida grave y un hueso roto.

La atención médica de urgencia es para afecciones que son serias pero que no son emergencias. Se trata de cuando necesita atención de un proveedor, pero no en la sala de emergencias. Algunos ejemplos incluyen tener gripe, dolor de oído, vómitos, diarrea o sarpullido.

Si cree que se trata de una emergencia, llame al **911**. Muestre sus tarjetas de ID de First Choice y Healthy Connections. Llame a su PCP y a First Choice tan pronto como sea posible. Si necesita atención médica urgente, o no está seguro de qué atención necesita, llame a su PCP o a la Línea de enfermería 24/7 al **1-800-304-5436.**

Para obtener más información sobre cuando un problema de salud necesita atención de urgencia o de emergencia, visite **Miembros > Cómo recibir atención > Cuando está enfermo** en nuestro sitio web.

Traducciones y servicios auxiliares

Podemos ayudar si tiene un domino limitado del inglés o cualquier otra necesidad especial. First Choice ofrece servicios de traducción de documentos vitales y servicios de interpretación 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 relacionados con la vista o la audición, podemos proporcionarles ayuda especial. Las publicaciones para 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**.

Visitas de rutina para niños

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

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

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

Las visitas de rutina 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 rutina cada año.

Atención odontológica (dental)

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

Atención médica preventiva para adultos

Los miembros de First Choice deben ir a su PCP para recibir 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 de rutina para la mujer, mamografías, exámenes prenatales, evaluaciones de riesgo y exámenes físicos para adultos. Visite nuestro sitio web en **www.selecthealthofsc.com** para obtener 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 de rutina para la mujer, autoexamen de senos, mamografías.
- Cuidado prenatal: visitas periódicas con un proveedor durante el embarazo.
- Salud del adulto: asesoramiento preventivo, 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, la diabetes y el colesterol alto. Eso significa que usted obtiene un suministro para tres meses de una vez. Llame al consultorio 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. A los miembros se les permite un suministro temporal por número de receta médica. Los inhaladores, las tiras reactivas y los 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 obtiene una receta médica, llévela a una farmacia participante de First Choice. Llame a Servicios al Miembro para localizar una farmacia participante cerca de usted. Asegúrese de mostrar sus tarjetas de ID 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.

Listado completo de medicamentos

First Choice utiliza un listado de medicamentos preferidos administrado por el estado. Visite **www.scdhhs.gov** para obtener más información.

También utilizamos un Listado completo de medicamentos, que puede consultar en nuestro sitio web en **www.selecthealthofsc.com/apps/formulary-online**. El listado también está disponible en **https://southcarolina.fhsc.com/providers/pdl.asp**. Si el medicamento que necesita no está en el listado, es posible que necesite una autorización previa. Este listado en línea se actualiza durante todo el año. Si usted no tiene acceso a Internet y desea una copia del listado, llame a Servicios al Miembro al **1-888-276-2020**.

Cómo ir y regresar de sus consultas

Transporte

Es posible que usted pueda obtener transporte a las visitas a su proveedor, diálisis, radiografías, análisis de laboratorio, visitas a la farmacia u otras visitas médicas o de salud del comportamiento. Para el transporte que no es de emergencia, llame al número del agente de transporte de Medicaid de su región para obtener el traslado con un mínimo de tres días de anticipación a la consulta médica:

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

Para cancelar un viaje, llame al agente de transporte de Medicaid tan pronto como sea posible. Los viajes de urgencia pueden aceptarse con menos de tres días de aviso, o usted puede obtener un reembolso de acuerdo al millaje. Llame a la línea de reservas de su región para informarse más sobre el beneficio de reembolso de millas.

Visite **www.selecthealthofsc.com** y haga clic en **Cómo obtener atención**, 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 ayudarle a obtener la atención que necesita. Puede informarse más sobre todos los tipos de **Administración de atención** en la sección **Mantenerse saludable** de nuestro sitio web.

Equipo de Enlace y Respuesta Rápida

El Equipo de Enlace y Respuesta Rápida de First Choice puede ayudarlo con sus necesidades más urgentes. Los enfermeros y los especialistas en servicios de cuidado están listos para ayudarlo.

Para hablar con el Equipo de Enlace y Respuesta Rápida, llame al **1-888-276-2020** sin cargo y seleccione las opciones para **Administración de la atención/Respuesta rápida**, de 8 a. m. a 5 p. m.

Bright Start®

Bright Start (Inicio brillante) ayuda a apoyar a nuestras miembros que están embarazadas.

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

Administración de atención

Tenemos numerosos programas para ayudar a nuestros miembros con enfermedades y afecciones a largo plazo, y brindamos estos programas sin costo alguno para usted.

- **Breathe Easy** (Respire mejor) es para los miembros que padecen asma y afecciones 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 diabetes.
- La salud del comportamiento ayuda a enseñar a los miembros acerca de sus afecciones y a ayudarles a encontrar la atención que necesitan.
- El equipo de Administración de atención trabajará individualmente con usted si tiene un problema médico complejo.

Puede comunicarse con la Administración de atención llamando al **1-888-276-2020** sin cargo y seleccionando las opciones para **Administración de la atención/Respuesta rápida**, de 8 a. m. a 5 p. m.

Denunciar fraude, desperdicio y abuso

Obligación de denunciar

Si cree que alguien está haciendo un uso indebido del sistema de Medicaid a través del fraude, el desperdicio o el abuso, debe denunciarlo. El fraude se produce cuando una persona engaña intencionalmente para obtener beneficios económicos o personales. El fraude puede implicar que alguien oculte o falsifique información. El desperdicio es el uso descuidado de los recursos. Las prácticas ineficientes pueden desperdiciar dinero, incluso en la atención de Medicaid. El abuso es cuando algo se usa demasiado o de manera incorrecta como, por ejemplo, un tratamiento médico innecesario. Para denunciar sospechas de fraude, desperdicio o abuso, comuníquese de las siguientes maneras:[1]

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

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, desperdicio y abuso, consulte su Manual del Miembro.

Fuente:

1. "What Is Considered Fraud, Waste, or Abuse?" (¿Qué se considera fraude, desperdicio o abuso?) Oficina del Inspector General, **https://oig.usaid.gov/node/221#:~:text=Fraud%20includes%20false%20representation%20of,detriment)%20of%20the%20U.S.%20government**.

If your primary language is not English, language services are available to you, free of charge. Call **1-888-276-2020** (**TTY 1-888-765-9586**).

Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-888-276-2020** (**TTY 1-888-765-9586**).

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

SHSC_243645550

FirstChoice
by Select Health of South Carolina

Your Hometown Health Plan

Healthy Connections

www.selecthealthofsc.com