



Preguntas Frecuentes de los Miembros

- **¿Cómo encuentro una farmacia Empower?**
Visite www.getempowerhealth.com y haga clic en "Buscar una Farmacia" (Find a Pharmacy) en la pestaña Farmacia. Todas las farmacias CVS/Caremark están dentro de la red con Empower. La información sobre la prescripción está en su tarjeta de identificación de miembro de Empower.
- **¿Qué sucede si no he recibido mi tarjeta de Identificación de Empower?**
¿Cómo obtengo mi identificación de Empower?
Puede llamar a Servicios para Miembros de Empower de forma gratuita las 24 horas del día, los 7 días de la semana al 866-261-1286 para obtener su número de identificación de miembro y solicitar una tarjeta de reemplazo. También puede imprimir su tarjeta de Identificación de Empower desde el Portal de Miembros en www.getempowerhealth.com.
- **¿Qué pasa si mi proveedor me dice que no está en la red con Empower?** Los proveedores pueden optar por no participar en el PASSE. Si esto sucede, comuníquese con su coordinador de atención para que puedan ayudarlo a encontrar otro proveedor. Los proveedores fuera de la red pueden elegir a ver Miembros de Empower y facturar a Empower por ese servicio.

Acerca de Empower

- **¿Qué es este nuevo programa PASSE?**
Empower es una PASSE (Entidad de Ahorro Compartido de Arkansas Dirigida por Proveedores). El PASSE es un nuevo programa de Medicaid para abordar las necesidades de las personas que tienen necesidades de servicios de salud conductual, discapacidad intelectual o discapacidad del desarrollo.
- **¿Cómo puedo ponerme en contacto con Empower?**
Puede llamar a Servicios para Miembros de Empower de forma gratuita las 24 horas del día, los 7 días de la semana al 866-261-1286 I TTY: 711 o enviando un correo electrónico a empower@empowerarkansas.com. También puede comunicarse con su Coordinador de Cuidado directamente o enviando un correo electrónico a CareCoordination@empowerarkansas.com.
- **Me gustaría compartir mi opinión sobre la atención, ¿Cómo puedo hacerlo?**
Empower se preocupa por los servicios que ofrecemos. Si no está satisfecho con alguna parte de su atención, llámenos al 866-261-1286 I TTY: 711 o envíe un correo electrónico a complaintsandgrievance@empowerarkansas.com. Si el problema o la queja no se puede resolver a su satisfacción, por favor, comuníquese con la Oficina del Defensor del Pueblo del DHS PASSE al 844-843-7351. Las personas con discapacidades auditivas o del habla pueden comunicarse al 888-987-1200, opción 2 o PASSEombudsmanoffice@dhs.arkansas.gov.

Desarrollamos un Consejo Consultivo de Consumidores (CCC) para garantizar que las personas tengan la oportunidad de proporcionar comentarios significativos e información importante del programa en todo el estado. El CCC también ayuda a guiar nuestra

misión de empoderar a las personas para que lleven una vida más plena y saludable en el hogar y en sus comunidades.

Empower Healthcare Solutions | Preguntas Frecuentes de los Miembros| 1



Empower invita a nuestros miembros a reunirse con nosotros en persona para compartir sus opiniones. Durante esta reunión, los miembros nos dicen lo que piensan acerca de nuestro programa. Empower utiliza esta información para realizar cambios en el programa basados en las necesidades de los miembros. Si tiene alguna opinión, comuníquese con nuestro Consejo Asesor de Consumidores por correo electrónico a Consumer.Advisory@empowerarkansas.com.

- **¿Empower tiene un sitio web?**

Sí, nuestro sitio web está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en www.getempowerhealth.com. Consulte la página de Miembros para encontrar información específica para los miembros, incluyendo cómo encontrar un proveedor, el manual para Miembros o Facebook en @getempowerhealth.

- **¿Qué significa para mí ser miembro de Empower?**

Empower administrará sus beneficios de Medicaid. Se le asignará un Coordinador de Atención que se comunicará con usted dentro de los 15 días hábiles.

- **¿Cómo obtuviste mi información? ¿Quién me refirió a este programa?**

Si usted o un miembro de su familia recibe Medicaid y necesita un alto nivel de servicios de salud del comportamiento, recibe servicios de discapacidad del desarrollo a través de la exención, o está en la lista de espera de la exención, debería haber sido contactado para una Evaluación Independiente de Arkansas (ARIA). El Departamento de Servicios Humanos (DHS) lo inscribió como miembro de Empower basándose en las respuestas de la ARIA. Estas respuestas ayudaron al DHS a asignarle un nivel, o escalón, de servicio para satisfacer sus necesidades. Si se le asignó un Nivel 2 o 3, se le asignó un PASSE.

- **¿Perderé mis beneficios si no participo en un PASSE?**

Se le asigna a un PASSE para administrar sus beneficios de Medicaid y organizar su atención si usted es un Nivel 2 o Nivel 3.

- **¿Cómo puedo saber en qué Nivel me ha evaluado la Evaluación Independiente?**

Los miembros deberían haber recibido un paquete de Optum con los resultados de su nivel y un informe de necesidades. Si no ha recibido esta información, comuníquese con Optum al 844-809-9538.

- **¿Qué sucede si no estoy de acuerdo con mi Nivel?**

Si no está de acuerdo con su determinación de nivel, tiene derecho a solicitar una audiencia. La solicitud debe recibirse en la dirección de la Oficina de Apelaciones y Audiencias del DHS que figura a continuación, a más tardar 35 días después de la fecha de envío. Por favor, ponga su solicitud de audiencia y de cualquier servicio por escrito. Con su solicitud, incluya una copia de los resultados de su evaluación de Optum y envíela por correo a:

Arkansas Department of Human Services
Office of Appeals & Hearings

**Empower Healthcare Solutions | Preguntas Frecuentes
de los Miembros | 2**



P.O. Box 1437, Slot N401
Little Rock, AR 72203
Division of Medical Services

- **¿La tarjeta de identificación de Empower va a tomar el lugar de mi tarjeta de Medicaid?** Debe llevar su tarjeta de identificación de Empower a cualquier proveedor que utilice para servicios médicos, farmacéuticos, de salud conductual o de discapacidad del desarrollo a partir del 1 de Marzo de 2019.
- **¿Habrá copago?**
No, los proveedores no pueden facturar a los miembros por ningún servicio cubierto proporcionado. Consulte su manual para miembros para ver la lista de los servicios cubiertos.
- **¿Qué sucede si mi proveedor no es un proveedor de la red de Empower?**
Se anima a todos los proveedores a unirse a cada PASSE para que puedan ver a los miembros de cada PASSE. Si su proveedor no está en la Red de Empower y le gustaría que lo estuviera, por favor, informe a su Coordinador de Cuidados o envíe un correo electrónico a nuestro equipo de Relaciones con Proveedores a EmpowerPR@empowerarkansas.com.
- **¿Cómo puedo hablar con mi Coordinador de Cuidados si necesito un intérprete o servicios especiales?**
Comuníquese con Empower al 866-261-1286 o hágale saber a su Coordinador de Cuidados si necesita un intérprete u otros servicios que le ayuden a comunicarse. Esto incluye intérpretes de lenguaje de señas, servicios de traducción, incluidos intérpretes, e información escrita en otros idiomas o formatos, como letra grande, audio y otros formatos electrónicos.

Acerca de las Prestaciones y Servicios de Empower

- **¿Qué servicios estarán cubiertos para los miembros de Empower?**
Usted tendrá acceso a los mismos servicios cubiertos por Medicaid hoy. Estarán cubiertos siempre que esos servicios sean médicamente necesarios. Los servicios dentales están actualmente excluidos del PASSE y usted seguirá usando su tarjeta de identificación dental de Medicaid para recibir cualquier servicio dental cubierto.
- **¿Qué servicios no estarán cubiertos para los miembros de Empower?** A continuación se muestra una lista de servicios que Empower no cubre.
 - Servicios de naturaleza experimental o de investigación
 - Servicios proporcionados por un proveedor que no está en la red de Empower, a menos que Empower haya dado autorización previa
 - Servicios que se prestan sin una autorización previa requerida
 - Cirugía estética electiva
 - Cuidado de la infertilidad



- Cualquier servicio que no sea médicamente necesario
 - Servicios prestados a través de agencias educativas locales
 - Estancias prolongadas en centros de necesidades especiales o residencias de ancianos
 - Otros servicios excluidos del PASSE:
 - Transporte no urgente (TNU)
 - Beneficios dentales en un programa capitado
 - Servicios escolares prestados por empleados de la escuela
 - Servicios de centros de enfermería especializada, a menos que sean de naturaleza rehabilitadora
 - Servicios en centros de vida asistida
 - Centros de Desarrollo Humano (CDH)
 - Servicios de exención proporcionados a ancianos y adultos con discapacidades físicas a través del programa ARChoices in Homecare o el programa Arkansas Independent Choices
 - Si no está seguro de si un servicio está cubierto, llame a Servicios para Miembros al 866-261-1286 I TTY: 711.
-
- **¿Cómo consigo un Médico de Atención Primaria (MAP)?**

Los miembros seleccionan a su MAP cuando se inscriben en Medicaid. Los miembros que también son elegibles para Medicare pueden mantener su MAP de Medicare. A los miembros que no seleccionen un MAP, Empower les asignará automáticamente un MAP en función de:

 - el historial de reclamaciones del miembro (a quién ha visto en el pasado);
 - la ubicación geográfica del miembro;
 - la distribución adecuada por proveedores (para que los miembros no estén demasiado concentrados con el mismo MAP).

Los miembros de 18 años o más serán asignados a un médico general o de familia, de medicina interna o de otra especialidad aprobada por el estado. Los miembros menores de 18 años serán asignados a un pediatra o médico de familia. En cualquier momento, un miembro puede llamar a Servicios para Miembros de Empower y solicitar que se cambie su MAP, y Empower honrará esa solicitud si es un proveedor dentro de la red.

- **¿Cómo sé si soy miembro de Empower?** Los miembros de Empower recibirán un paquete de bienvenida que contiene:
 - carta de bienvenida al miembro
 - una tarjeta de identificación de miembro (ID)
 - cómo localizar el manual del miembro en nuestro sitio web
 - cómo encontrar el directorio de proveedores en nuestro sitio web

**Empower Healthcare Solutions | Preguntas Frecuentes
de los Miembros | 4**



También puede llamar a nuestra línea de Servicio de Atención al Cliente en cualquier momento para verificar su elegibilidad al 866-261-1286 I TTY: 711.

Coordinación de Cuidados

- **¿Qué es un coordinador de cuidados?**

Un coordinador de cuidados lo conectará a usted y a su familia con apoyos comunitarios, médicos o coordinará los servicios que ya está recibiendo, o cualquier apoyo adicional que necesite. Escribirán un Plan de Servicio Centrado en la Persona (PSCP) para ayudarlo a alcanzar sus metas y vincular sus servicios de salud médica, discapacidad del desarrollo y servicios de salud especializados.

- **¿Puedes ayudarnos a pagar nuestras facturas? (factura de luz, factura de gas)**

Su Coordinador de Cuidados puede conectarlo con recursos en su comunidad que lo ayudan con estas necesidades.

- **¿Estás tomando el lugar de nuestro trabajador social de DCFS?**

No, no estamos reemplazando a su trabajador social de DCFS ni a ningún proveedor que tenga. Usted tendrá un coordinador de cuidados para garantizar que todos los servicios estén coordinados y organizados.

- **¿Tienes que venir a nuestra casa cada mes?**

Los Coordinadores de Cuidados de Empower están trabajando con usted y su familia para obtener los mejores resultados posibles. Reunirse cara a cara puede mejorar la comunicación y ayudar a nuestros Coordinadores de Cuidados a coordinar entre usted y sus proveedores de servicios. Algunas de sus reuniones serán cara a cara, mientras que otras visitas serán por teléfono. Su coordinador de cuidados trabajará con cada miembro individual para programar visitas en el momento y lugar que sea más fácil para usted.

- **¿Qué servicios ofrecen?**

Consulte su manual para miembros para conocer los servicios cubiertos. El manual para miembros está disponible para todos los miembros o se puede encontrar en el sitio web de Empower en www.getempowerhealth.com.

- **¿Tienes que llamar cada mes? ¿Por qué?**

Sí, queremos asegurarnos de que todos los servicios estén coordinados. Su coordinador de cuidados también lo ayudará con cualquier problema relacionado con los cuidados. Si desea hablar sobre la forma en que su coordinador de cuidados se comunica con usted, hable con él directamente.

- **¿Vas a la escuela a hablar con los maestros?**

Los Coordinadores de Cuidados solo hablarán con las personas en la escuela de un miembro cuando los miembros / tutores lo hayan acordado. Puede ser útil que su Coordinador de Cuidados asista a las reuniones sobre el Plan de Educación Individual (PEI) de su hijo.

- **¿Llaman al consultorio del médico?**

**Empower Healthcare Solutions | Preguntas Frecuentes
de los Miembros | 5**



Empower puede ayudarlo a llamar al consultorio de su médico, si es necesario. Los Coordinadores de Cuidados solo hablarán con las personas en el consultorio médico de un miembro cuando los miembros / tutores lo hayan aceptado.

- **¿Qué es el Plan de Servicio Centrado en la Persona (PSCP)?**

Los miembros de Empower tienen un Plan de Servicio Centrado en la Persona (PSCP). El Coordinador de Cuidados obtiene de los proveedores copias de todos los planes de tratamiento y servicio para los miembros. El objetivo es evitar la duplicación de servicios, garantizar el acceso oportuno a todos los servicios necesarios e identificar cualquier carencia de servicios, así como proporcionar educación sanitaria o asesoramiento en salud identificado. El PSCP se hace cuando usted, su familia y sus proveedores trabajan juntos para satisfacer sus necesidades. Es para asegurarse de que usted cuenta con apoyos que conocen sus antecedentes y los servicios que está recibiendo y puede necesitar.

Farmacia

- **¿Cómo obtengo la información de mi farmacia?**

Su tarjeta de Identificación de Empower incluirá la información necesaria para que su farmacia pueda surtir una receta bajo su plan de beneficios. Muestre su nueva tarjeta de Identificación a la farmacia antes de surtir su primera receta para evitar cualquier retraso en la prescripción.

- **¿Cambiarán los costos de mis recetas?**

No habrá ningún costo para usted por las recetas con Empower.

- **¿Qué pasa si tomo un medicamento que requiere Autorización Previa?**

Para aquellos medicamentos que figuran en el formulario como requeridos de Autorización Previa, se requiere una solicitud de su proveedor que prescriba el medicamento. Su proveedor puede comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente de CVS para buscar un medicamento específico para ver si se requiere una autorización previa o para cualquier otra pregunta.

