

Esta información importante explica cómo ha cambiado su cobertura a partir del 1 de julio de 2023 con respecto a la descrita en la versión anterior del Manual del Miembro de AmeriHealth Caritas New Hampshire.

No es necesario que tome ninguna medida en respuesta a este documento, pero le recomendamos que conserve esta información para consultarla en el futuro.

Anteriormente le enviamos un Manual del Miembro que incluye información sobre su cobertura. El objetivo de este aviso es informarle que hay cambios en su Manual del Miembro. A continuación, encontrará la información que describe estos cambios. Conserve esta información como referencia.

Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al Miembro al **1-833-704-1177 (TTY 1-855-534-6730), las 24 horas del día, los siete días de la semana.**

Cambios en su Manual del Miembro:

| | |
|---|---|
| Dónde puede encontrar los cambios en su Manual del Miembro | En la sección 2.8 de la página 17 (<i>Cómo ponerse en contacto con el Centro de Servicios al Cliente de NH DHHS</i>) |
| Información original | <p>El Centro de Servicios al Cliente del Departamento de Salud y Servicios Humanos de New Hampshire (NH DHHS) le ofrece ayuda cuando tiene preguntas sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La elegibilidad para New Hampshire Medicaid. • La elegibilidad para Granite Advantage. • La inscripción en el plan. • Información o instrucciones sobre el sitio web de NH DHHS y la inscripción en el plan de beneficios administrados. • Los demás beneficios administrados directamente por NH DHHS que se describen en la Sección 4.4 (<i>Beneficios de New Hampshire Medicaid cubiertos fuera del plan</i>), y • Cuándo necesita una tarjeta de New Hampshire Medicaid nueva o de reemplazo. |
| Información nueva o corregida | <p>El Centro de Servicio al Cliente del Departamento de Salud y Servicios Humanos de New Hampshire (NH DHHS) le ofrece ayuda cuando tiene preguntas sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La elegibilidad para New Hampshire Medicaid. • La elegibilidad para Granite Advantage. • La inscripción en el plan. • Información o instrucciones sobre el sitio web de NH DHHS y la inscripción en el plan de beneficios administrados. • Los demás beneficios administrados directamente por el NH DHHS que se describen en la Sección 4.4 (<i>Beneficios de New Hampshire Medicaid cubiertos fuera del plan</i>), y • Cuándo necesita una tarjeta de New Hampshire Medicaid nueva o de reemplazo. <p>Si bien el plan puede ayudarlo con su apelación o queja formal, el Centro de Servicios al Cliente de NH DHHS también puede brindarle orientación.</p> |
| ¿Qué significa esto para usted? | Se agregó nuevamente “Si bien el plan puede ayudarlo con su apelación o queja formal, el Centro de Servicios al Cliente de NH DHHS también puede brindarle orientación” que se había eliminado en la publicación anterior. |
| Dónde puede encontrar los cambios en su Manual del Miembro | En la Sección 4.2 de la página 38 (<i>Cuadro de beneficios</i>) |



| | |
|--|--|
| <p>Información original</p> | <p>Odontología para adultos</p> <p><u>Beneficio</u> Los miembros adultos mayores de 21 años cuentan con cobertura para una variedad de servicios odontológicos, que incluyen: dos servicios anuales preventivos (limpiezas).</p> <p>Servicios diagnósticos (exámenes y radiografías).</p> <p>Servicios de restauración (empastes).</p> <p>Algunos servicios periodontales (raspado y alisado radicular).</p> <p>El DHHS de New Hampshire seguirá cubriendo las extracciones, y ese es un programa separado.</p> <p><i>Los beneficios se cubren sólo dentro de la red. No se requiere autorización previa para los servicios mencionados anteriormente.</i></p> <p><u>Red de proveedores odontológicos</u> Para encontrar un odontólogo en nuestra red de proveedores, vaya a www.amerihealthcaritasnh.com y haga clic en “Find a provider” (Buscar un proveedor).</p> |
| <p>Información nueva o corregida</p> | <p>Servicios odontológicos y de salud bucal</p> <p>El plan no cubre los servicios odontológicos y de salud bucal. Sin embargo, algunos servicios odontológicos se coordinan a través de New Hampshire Medicaid o su plan de atención odontológica administrada, como se indica a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para los miembros menores de 21 años, los servicios odontológicos integrales se coordinan a través de New Hampshire Medicaid, siempre que el proveedor esté inscrito en New Hampshire Medicaid. • Si desea más información sobre los beneficios odontológicos para miembros menores de 21 años, póngase en contacto con el Centro de Servicios al Cliente de New Hampshire Medicaid. Consulte la Sección 2.8 (<i>Cómo comunicarse con el Centro de Servicios al Cliente de NH DHHS</i>). • El plan cubre los servicios de barniz de flúor para algunos miembros. Consulte <i>Barniz de flúor</i> en el Cuadro de beneficios. • Para los miembros de 21 años o más, los servicios odontológicos y de salud bucal cubiertos y el transporte relacionado se coordinan a través del plan de atención odontológica administrada del estado, Delta Dental of New Hampshire en asociación con DentaQuest. <p>Si desea más información sobre el beneficio odontológico para adultos, llame sin cargo a Servicios al Miembro de DentaQuest al 1-844-583-6151 (Acceso TDD: 1-800-466-7566) de lunes a miércoles de 8 a. m. a 8 p. m., y jueves y viernes de 8 a. m. a 5 p. m. ET.</p> |
| <p>¿Qué significa esto para usted?</p> | <p>Algunos beneficios odontológicos y de la salud bucal y los servicios de transporte relacionados que anteriormente estaban cubiertos por AmeriHealth Caritas New Hampshire ahora están cubiertos por New Hampshire Medicaid o por su plan de atención odontológica administrada. Los servicios de atención odontológica administrada entran en vigencia el 1 de abril de 2023.</p> |
| <p>Dónde puede encontrar los cambios en su Manual del Miembro</p> | <p>En la Sección 4.4 de la página 64 (<i>Beneficios de New Hampshire Medicaid cubiertos fuera del plan</i>)</p> |



| | |
|---|--|
| <p>Información original</p> | <p>Los siguientes servicios no están cubiertos por nuestro plan. Sin embargo, estos servicios están disponibles a través de New Hampshire Medicaid siempre que el proveedor esté inscrito en New Hampshire Medicaid:</p> <p>Algunos medicamentos bajo receta están cubiertos por New Hampshire Medicaid cuando se facturan a través de una farmacia. Incluyen, entre otros, ciertos medicamentos recetados para tratar la hemofilia, y los medicamentos Carbaglu® y Ravicti®. La farmacia facturará a New Hampshire Medicaid estos medicamentos.</p> <p>Zolgensma®, una terapia génica recetada y facturada por los proveedores a través del plan, está cubierta por New Hampshire Medicaid para los miembros que cumplan los requisitos.</p> <p>Servicios odontológicos integrales, incluida la ortodoncia.</p> |
| <p>Información nueva o corregida</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Ciertas terapias celulares y genéticas, incluida Zolgensma®, facturada por los proveedores a través del plan, están cubiertas por New Hampshire Medicaid para los miembros que cumplan los requisitos. • Los servicios odontológicos y de salud bucal no están cubiertos por nuestro plan. Sin embargo, algunos servicios odontológicos y de salud bucal están disponibles, como se indica a continuación: <ul style="list-style-type: none"> – Para los miembros menores de 21 años, los servicios odontológicos integrales se coordinan a través de New Hampshire Medicaid, siempre que el proveedor esté inscrito en New Hampshire Medicaid. – Si desea más información sobre el beneficio odontológico para miembros menores de 21 años, póngase en contacto con el Centro de Servicios al Cliente de New Hampshire Medicaid. Consulte la Sección 2.8 (<i>Cómo comunicarse con el Centro de Servicios al Cliente de NH DHHS</i>). – Para los miembros de 21 años o más, los servicios odontológicos y de salud bucal cubiertos y el transporte relacionado se coordinan a través del plan de atención odontológica administrada del estado, Delta Dental of New Hampshire en asociación con DentaQuest. <p>Si desea más información sobre el beneficio odontológico para adultos, llame sin cargo a Servicios al Miembro de DentaQuest al 1-844-583-6151 (Acceso TDD: 1-800-466-7566), los lunes, martes y miércoles de 8 a. m. a 8 p. m.; y los jueves y viernes de 8 a. m. a 5 p. m. ET.</p> |
| <p>¿Qué significa esto para usted?</p> | <p>El cambio aclara que determinadas terapias celulares y genéticas, incluida Zolgensma®, están cubiertas por New Hampshire Medicaid y no por el plan.</p> <p>Además, para los miembros de 21 años o más, determinados beneficios odontológicos y de salud bucal, y los servicios de transporte relacionados están cubiertos a través del plan de atención odontológica administrada de New Hampshire Medicaid, Delta Dental of New Hampshire en asociación con DentaQuest, a partir del 1 de abril de 2023.</p> |

| | |
|--|---|
| <p>Dónde puede encontrar los cambios en su Manual del Miembro</p> | <p>En la Sección 13.2 en la página 107 (<i>Definiciones de palabras importantes</i>)</p> |
| <p>Información original</p> | <p>Período anual de inscripción: el momento de cada año en que puede cambiar su plan médico.</p> |
| <p>Información nueva o corregida</p> | <p>Período anual de inscripción: el momento de cada año en que puede cambiar su plan médico. Cada año, New Hampshire Medicaid le avisará con antelación de sus opciones para cambiar de plan médico.</p> |
| <p>¿Qué significa esto para usted?</p> | <p>El cambio aclara que cada año se enviará un aviso con antelación sobre el período de inscripción anual y sus opciones</p> |

La discriminación está en contra de la ley

AmeriHealth Caritas New Hampshire cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina, excluye a las personas ni las trata de manera diferente por motivos de edad, raza, origen étnico, nacionalidad o ascendencia, discapacidad mental o física, orientación o preferencia sexual o afectiva, identidad de género, estado civil, información genética, fuente de pago, sexo, credo, religión, estado o historial de salud o de la salud mental, necesidad de servicios de atención médica, importe a pagar a AmeriHealth Caritas New Hampshire en base de una clase actuarial de una persona o miembro elegible o condiciones médicas/ de salud preexistentes, si el miembro haya ejecutado una última voluntad médica o cualquier otra condición protegida por la ley federal o estatal.

AmeriHealth Caritas New Hampshire ofrece ayuda y servicios gratuitos para personas con discapacidades. Ejemplos de estas ayudas y servicios incluyen intérpretes calificados de lenguaje de señas e información escrita en otros formatos (letra grande, Braille, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos). Brindamos servicios de idiomas gratuitos, tales como intérpretes calificados e información escrita en otros idiomas, a personas con dominio limitado del inglés o cuya lengua materna no es el inglés.

Si necesita estos servicios, comuníquese con AmeriHealth Caritas New Hampshire las 24 horas del día, los siete días a la semana, al **1-833-704-1177 (TTY 1-855-534-6730)**.

Si cree que AmeriHealth Caritas New Hampshire no ha brindado estos servicios o lo ha discriminado de otra manera, usted o su representante autorizado (si tenemos su autorización por escrito en el archivo) pueden presentar una queja formal ante:

- AmeriHealth Caritas New Hampshire Grievances
P.O. Box 7389
London, KY 40742-7389
1-833-704-1177 (TTY 1-855-534-6730)

- También puede presentar una queja formal por teléfono al **1-833-704-1177 (TTY 1-855-534-6730)**. Si necesita ayuda para presentar una queja formal, el equipo de Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas New Hampshire está disponible para ayudarlo. Puede comunicarse con Servicios al Miembro las 24 horas del día, los siete días a la semana, al **1-833-704-1177 (TTY 1-855-534-6730)**.

También puede presentar una queja por discriminación a través de la Oficina del Defensor del Pueblo del Departamento de Salud y Servicios Humanos (DHHS), que ha sido designada para coordinar los esfuerzos de cumplimiento de los derechos civiles de NH DHHS para el Departamento:

State of New Hampshire, Department of Health and Human Services, Office of the Ombudsman
129 Pleasant Street
Concord, NH 03301-3857

1-603-271-6941 o 1-800-852-3345 ext. 6941

Fax: **1-603-271-4632, (TTY 1-800-735-2964)**

Correo electrónico: **ombudsman@dhhs.nh.gov**

Usted también puede presentar una queja de derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., Oficina de Derechos Civiles, electrónicamente a través del Portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>**, o por correo postal o teléfono a:

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

Los formularios de quejas están disponibles en **<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>**.

Attention: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1-833-704-1177 (TTY 1-855-534-6730)**.

Atención: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-833-704-1177 (TTY 1-855-534-6730)**.