

Más opciones, mejor atención.  
Esa es la ventaja con CareOregon Advantage.

2023

# Guía fácil

CareOregon Advantage **Plus**  
(HMO-POS SNP)

H5859\_CO2023\_EZG\_C



# Bienvenido

## Nos alegra saber que forma parte de la familia de CareOregon Advantage Plus (COA)

Mucha de la información en esta guía también se encuentra en su **Evidencia de cobertura 2023**. Solo resaltamos las cosas más importantes que necesita entender.

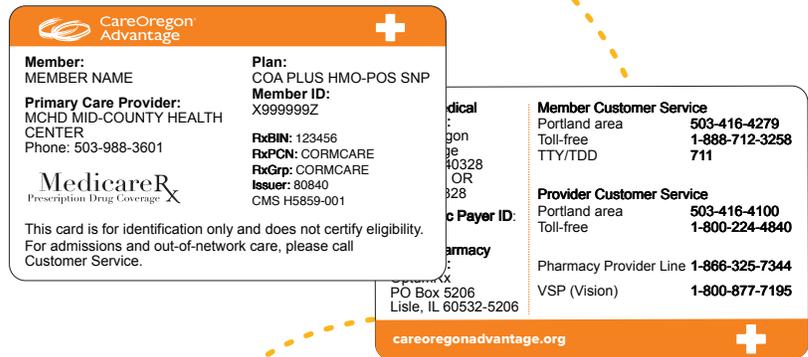
### Índice

Empecemos .....	2-3
Lista de beneficios .....	4-5
Qué está cubierto sin costo para usted con CareOregon Advantage .....	6-8
Sus beneficios de Medicaid .....	9
Cómo recibir recompensas en la tarjeta CareCard de CareOregon Advantage .....	10
Cuándo y dónde recibir los distintos tipos de atención .....	11
Comuníquese con nuestro equipo .....	12

## Empecemos. Estamos aquí para ofrecerle apoyo en cada paso.

### Espere recibir el Paquete de bienvenida por correo regular.

- ▶ Tiene información importante que necesita para usar sus beneficios de CareOregon Advantage además de incluir su tarjeta de identificación de miembro.



### Active su tarjeta CareCard de CareOregon Advantage.

- ▶ Recibirá su tarjeta por correo en un envío por separado.
- ▶ Asegúrese de activar su tarjeta en cuanto la reciba.



### Conozca más sobre nuestro equipo durante la llamada de bienvenida.

- ▶ Nuestro Equipo de Bienvenida y Bienestar se comunicará con usted en el primer mes después de unirse a CareOregon Advantage Plus para darle la bienvenida y ver si tiene preguntas.
- ▶ Durante esta llamada, también se le harán preguntas sobre su salud y estilo de vida que nos servirán para ayudarle a sacar el mayor provecho a sus beneficios.
- ▶ También puede completar esta información como cuestionario y enviarlo correo.



## Obtenga más información sobre todos sus beneficios.

- ▶ Si desea obtener más detalles sobre sus beneficios, consulte el *Resumen de beneficios* y la *Evidencia de cobertura* en [careoregonadvantage.org/materials](https://careoregonadvantage.org/materials)
- ▶ Recuerde que su membresía incluye beneficios de Medicaid. Consulte la página 9 para obtener más información.



## Haga una cita con su proveedor de atención primaria (PCP).

- ▶ Elija a un proveedor de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) o un centro médico tan pronto como pueda. Si ya tiene, asegúrese de que acepte CareOregon Advantage.
- ▶ Empiece a ganar recompensas por completar actividades saludables. Consulte la página 10 para obtener más información.

## Manténgase saludable en casa.

- ▶ Reciba una consulta de bienestar en su hogar de parte de nuestro socio Signify Health.
- ▶ Pida un kit de acondicionamiento físico para el hogar, que se incluye en la membresía gratuita de Silver&Fit.
- ▶ Reciba medicamentos recetados mediante nuestro servicio de envío de medicamentos por correo.
- ▶ Reciba hasta 90 horas de apoyo en el hogar con Papa Pals.



## Ayúdenos a brindarle la mejor atención.

- ▶ Asegúrese de participar en una de nuestras encuestas sobre la experiencia; estas pueden hacerse por teléfono o se les pueden enviar por correo.
- ▶ Una de las encuestas se enfoca en su experiencia general y la otra se enfoca en las visitas a los proveedores. Sus respuestas son privadas y nos ayudarán a mejorar nuestros beneficios y servicios.

## Lista de beneficios

¡Le damos la bienvenida a CareOregon Advantage! La lista a continuación le servirá para sacar el mayor provecho a sus beneficios de atención a la salud. Puede encontrar más información sobre todos estos beneficios en el contenido de la Guía fácil.



### Active su CareCard para comprar artículos sin receta, alimentos saludables y para servicios dentales:

Puede activar su CareCard de una de las tres maneras a continuación:

- ▶ Cree una cuenta en línea en [mybenefitscenter.com](https://mybenefitscenter.com)
- ▶ Active su tarjeta por teléfono con el sistema de respuesta de voz interactiva (Interactive Voice Response, IVR) en el 833-684-8472.
- ▶ Llame al departamento de atención al cliente de CareOregon para recibir ayuda con la activación de su tarjeta al 888-712-3258.



### Atención de urgencia virtual Teladoc:

Preregístrese en Teladoc para ahorrar tiempo cuando no se sienta bien y quiera ver a un profesional de atención a la salud rápidamente. Descargue la aplicación móvil de Teladoc, visite la página web de Teladoc ([teladoc.com](https://teladoc.com)) o llame al 1-800-835-2362 (1-800-TELADOC).



### Servicios de asistencia en el hogar Papa Pals:

Para programar una visita con su acompañante de Papa Pal, llame al 1-855-485-8832 o visite la página web en [papa.com](https://papa.com). Las visitas tienen que programarse con 72 horas de anticipación.



### Sistema personal de respuesta en caso de emergencia ConnectAmerica:

Para recibir su sistema personal de respuesta en caso de emergencia (PERS, por sus siglas en inglés), llame al 877-909-4601 para hablar con un(a) agente de PERS o visite la página web en [connectamerica.com](https://connectamerica.com)



### **Membresía de gimnasio Silver&Fit y kit de acondicionamiento físico en el hogar:**

- ▶ Para inscribirse: Visite [silverandfit.com](https://silverandfit.com) y haga clic en “check eligibility” (ver elegibilidad). Ingrese su información personal y envíela.
- ▶ Para recibir un kit de acondicionamiento físico: Vaya a [silverandfit.com](https://silverandfit.com) e inicie sesión en su cuenta. En la pantalla principal, elija (explorar kits para el hogar). Después de elegir el kit, tiene que aceptar los términos y las condiciones y confirmar.
- ▶ Para seleccionar un gimnasio: Ingrese los parámetros para su búsqueda en la barra de búsqueda de (red de acondicionamiento físico), acepte los términos y las condiciones, añádalo al carrito y haga clic en (confirmar) para completar su inscripción.



### **Farmacia de pedidos por correo:**

Puede recibir un suministro de recetas de hasta 90 días en el hogar a través de una de nuestras farmacias de pedidos por correo. Use la herramienta para buscar farmacias en [careoregonadvantage.org/members/find-a-provider](https://careoregonadvantage.org/members/find-a-provider)

- ▶ En el menú desplegable de *Type of Provider* (tipo de proveedor), elija (farmacia).
- ▶ En el menú de *Pharmacy Type* (tipo de farmacia), elija (pedidos por correo).
- ▶ En la casilla *Location* (ubicación), elija (cualquiera) en el menú de y, luego, haga clic en el botón (búsqueda) para ver una lista de todas las farmacias que ofrecen pedidos por correo en el país.

## Qué está cubierto sin costo alguno para usted con CareOregon Advantage Plus



### Cobertura de medicamentos recetados

- ▶ CareOregon Advantage incluye la cobertura de los medicamentos recetados de la Parte D sin primas mensuales. Para saber qué medicamentos recetados están cubiertos, visite [careoregonadvantage.org/druglist](https://careoregonadvantage.org/druglist) y consulte nuestra lista de medicamentos aprobados.
- ▶ Tome en cuenta que puede haber un pequeño copago para algunos de los medicamentos cubiertos por la Parte D de Medicare. Sin embargo, puede obtener un suministro de medicamentos de mantenimiento (de hasta 90 días) sin copago. Pregúntele a su proveedor.
- ▶ Puede recibir sus medicamentos recetados en el hogar con nuestra opción de envíos por correo. Llame al Departamento de Atención al Cliente para obtener más detalles.



### Cobertura de la vista

- ▶ Reciba un examen de rutina de la vista y lentes básicos, incluidas mejoras a lentes progresivos y de alto índice, sin costo.
- ▶ Su beneficio de la vista también incluye \$175 dólares para armazones (monturas) o \$100 dólares para lentes de contacto cada 12 meses.



### Membresía a un gimnasio y kit de acondicionamiento físico en el hogar

- ▶ Con el Programa de ejercicio y envejecimiento sano de Silver&Fit, tendrá acceso a una membresía al gimnasio en un centro de acondicionamiento físico cerca de usted que participe en el programa.
- ▶ ¡Manténgase activo(a) en casa! Ejercítese en casa con un kit de acondicionamiento físico gratuito que enviamos por correo, además de videos de ejercicios. Obtenga más información en [silverandfit.com](https://silverandfit.com) o llame al departamento de atención al cliente al 877-427-4788, TTY 711.



### Dispositivo de monitoreo de presión arterial

- ▶ Si se le ha diagnosticado presión alta y ha tenido una consulta médica para atender la presión arterial alta en los últimos 12 meses, es elegible para recibir un dispositivo de monitoreo de presión arterial gratuito. Nuestro socio Nations OTC se comunicará con usted con información sobre cómo pedir su dispositivo.



## ¡NUEVO! CareCard de CareOregon Advantage

Acceda a tres categorías distintas de beneficios llamadas “carteras” (wallets) en una tarjeta de pago para lo siguiente.

- ▶ Alimentos saludables y artículos relacionados con la salud sin receta (OTC, por sus siglas en inglés)
  - **\$1,580** al año (**\$395** cada tres meses) para artículos relacionados con la salud y alimentos saludables en tiendas como Walmart, Walgreens, Safeway, Fred Meyer y Farmbox Rx
  - Elija de entre más de 90,000 artículos relacionados con la salud elegibles, entre otros, medicamentos para aliviar el dolor, vitaminas y artículos relacionados con la atención bucal además de artículos de supermercado como carnes y frutas y verduras frescas.
  - Puede recibir productos elegibles en el hogar sin costo adicional a través de Medline. Para obtener más información, busque el folleto que llega en el mismo sobre en el que llega su tarjeta CareCard de CareOregon Advantage.
- ▶ Beneficios complementarios
  - Su nueva CareCard viene con **\$1,500** para los servicios dentales que no cubren ni Medicare ni Medicaid, o que solo cubren parcialmente.\* Su plan dental de Medicaid está en la tarjeta de identificación del miembro de CCO. Llame al plan para recibir ayuda con la búsqueda de dentistas o para hacer una cita para recibir servicios dentales.

*\* Los servicios cosméticos no están cubiertos.*

- ▶ Recompensas e incentivos
  - Gane hasta **\$405** en recompensas por completar actividades saludables que cumplan con los requisitos

*Consulte la página 10 para obtener más detalles.*



## Consultas virtuales las 24 horas, los 7 días para atención que no es de emergencia

- ▶ Teladoc es su proveedor virtual para atención de urgencia. Los médicos están disponibles las 24 horas, los 7 días por teléfono, chat por video o mediante la aplicación. Visite [teladoc.com](https://www.teladoc.com) para crear una cuenta. También puede comunicarse con el equipo de asistencia para miembros las 24 horas, los 7 días al 800-835-2362, TTY 711.



### Programa de entrega de comidas

- ▶ Después de darse de alta de un hospital, centro de rehabilitación o centro de enfermería especializada, es elegible para recibir hasta cuatro semanas de comidas en casa (un máximo de 56 comidas, o dos comidas por día). Llame al Departamento de Atención al Cliente para obtener más información.



### Coordinación de la atención

- ▶ Con una llamada, nuestros coordinadores de atención pueden:
  - Aprender sobre sus necesidades y ayudar con la búsqueda de las soluciones correctas.
  - Asegurarse de que todos sus proveedores se comunican entre sí.
  - Ayudar con servicios adicionales, incluidos recursos para vivienda, alimentos a través del Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP, por sus siglas en inglés) y transporte.
  - Obtener los suministros correctos, incluidos medicamentos, suministros para la diabetes, sillas de ruedas, tanques de oxígeno y más.
- ▶ Llame al Departamento de Atención al Cliente para preguntar cómo puede comunicarse con nuestro equipo de coordinación de la atención.



### ¡NUEVO! Servicios de asistencia en el hogar

Reciba hasta 90 horas de visitas al hogar al año con Papa Pals. Papa Pals puede ayudar con sus necesidades de las siguientes maneras:

- Ayuda con sus viajes al supermercado o ayuda para preparar comida
- Ayuda tecnológica como, por ejemplo, ayuda para activar la tarjeta CareCard o programar transporte médico para casos que no sean de emergencia
- Ayuda con tareas del hogar fáciles
- Compañía



### ¡NUEVO! Sistema personal de respuesta en caso de emergencia las 24 horas, los 7 días

- ▶ Reciba una unidad de monitoreo ofrecida por Connect America

## Sus beneficios con Medicaid

Como miembro de CareOregon Advantage, usted tiene “doble elegibilidad” para los beneficios de Medicare y los de Medicaid (Plan de Salud de Oregón), y estos pueden trabajar en conjunto para cubrir sus necesidades de salud. El **capítulo 4** de su **Evidencia de cobertura** tiene una lista de los beneficios de CareOregon Advantage Plus. La tabla de beneficios muestra qué está cubierto, si hay alguna limitación o exclusión y cualquier costo por los servicios.

En ocasiones, Medicaid puede cubrir los beneficios que Medicare no cubre. Estos beneficios pueden incluir lo siguiente:



**Opciones de transporte para ir y regresar de sus citas y servicios para la salud**



**Atención dental, incluidos exámenes anuales, limpiezas, dentaduras postizas y más**



**Atención alternativa que Medicare no cubre, incluidos servicios como acupuntura y servicios de quiropráctica**



**Prótesis auditivas y baterías**



**Medicamentos sin receta indicados por su proveedor**



**Suministros para controlar la incontinencia**



**Servicios de planificación familiar**

Verifique con su plan de Medicaid para obtener más información sobre los beneficios cubiertos. También puede llamar a nuestro Departamento de Atención al Cliente. Queremos brindarle ayuda para que aproveche todos sus beneficios, tanto de Medicaid como de Medicare, ¡así que no dude en llamarnos si tiene preguntas!

## Servicios de interpretación de idiomas

Si no habla inglés, tiene dificultad para entender el inglés o necesita interpretación de lenguaje de señas, avísele al consultorio de su proveedor cuando llame para hacer la cita. También puede comunicarse con nuestro Departamento de Atención al Cliente (503-416-4279 o sin costo al 888-712-3258, TTY 711) para recibir ayuda. Usted tiene el derecho legal a servicios de interpretación y estos son gratuitos.

## Cómo recibir recompensas en la tarjeta CareCard de CareOregon Advantage



### Agregar recompensas a su tarjeta es fácil

Lo único que tiene que hacer es completar una actividad saludable de la lista a continuación, y nosotros nos encargamos del resto. No tiene que llenar ningún formulario ni llamarnos. Por lo general, se agregará la recompensa a la tarjeta CareCard alrededor de un mes después de que haya completado la actividad saludable. Puede conocer el saldo de sus recompensas en [mybenefitscenter.com](https://mybenefitscenter.com), si llama al 833-684-8472 o en la aplicación móvil de la red de OTC.

Actividad saludable	Quién cumple con los requisitos	Recompensa
Completar un examen anual de bienestar o una consulta equivalente con su proveedor	Todos los miembros	\$50
Completar una evaluación de riesgos de salud; para hacerlo, llene un formulario en papel, en línea o por teléfono con un(a) representante de CareOregon Advantage Plus	Todos los miembros	\$15
Recibir una vacuna contra la gripe en la farmacia o con su proveedor	Todos los miembros	\$25
Completar una prueba de detección de cáncer colorrectal	Miembros con la recomendación de un proveedor	\$50
Completar una prueba de densidad ósea (del hueso)	Miembros con la recomendación de un proveedor	\$25
Completar una mamografía	Miembros con la recomendación de un proveedor	\$50
Completar un examen oftalmológico (de la vista) para personas con diabetes	Miembros con un diagnóstico de diabetes	\$15
Completar una prueba A1c	Miembros con un diagnóstico de diabetes	\$15
Completar un examen de la función renal (eGFR y uACR)	Miembros con un diagnóstico de diabetes	\$15
Hablar con un miembro del personal de farmacia acerca de sus medicamentos para tratar la diabetes o presión alta	Miembros con un diagnóstico de diabetes o presión alta	\$60 (\$15 cada tres meses)
Hablar con un miembro del personal de farmacia acerca de sus medicamentos para tratar una enfermedad cardíaca	Miembros con ciertas enfermedades médicas del corazón	\$60 (\$15 cada tres meses)
Hacer una revisión completa de sus medicamentos	Miembros inscritos en el programa de manejo de terapia con medicamentos	\$25

## Dónde recibir los distintos tipos de atención

### ¿No puede decidir dónde obtener la ayuda? Llame a la Línea de enfermería GRATUITA.

Si no sabe si debe ir al proveedor de atención primaria, a atención de urgencia o a la sala de emergencia o si necesita consejos para un problema de salud en específico, llame a la Línea de enfermería las 24 horas sin costo al 866-209-0905.



#### Proveedor de atención primaria

Su proveedor de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) es el proveedor que visita para consultas de rutina y para la mayoría de los problemas de salud. Su PCP le hará un referido para ver a otros proveedores de atención a la salud de ser necesario.



#### Centros de atención de urgencia

La atención de urgencia es para situaciones que no son de emergencia y para las que necesite atención médica inmediata cuando el consultorio de su proveedor de atención primaria no esté disponible. Siempre que sea posible, debe tratar de obtener servicios de urgencia con proveedores dentro de la red. Sin embargo, si no puede acceder a estos, cubrimos los servicios de urgencia que necesite de un proveedor fuera de la red.



#### Atención de urgencia virtual

Los médicos están disponibles las 24 horas, los 7 días por teléfono, chat por video o mediante la aplicación. Use su teléfono, la aplicación o visite [teladoc.com](https://www.teladoc.com) para crear una cuenta. Puede comunicarse con el servicio de asistencia para miembros las 24 horas, los 7 días al 800-835-2362, TTY 711.



#### Atención de emergencia

La atención de emergencia está cubierta en todo Estados Unidos y sus territorios.



#### Atención fuera del horario regular en las tardes, fines de semana y días feriados

Si está enfermo(a) o lesionado(a) y necesita ayuda, llame al teléfono de su PCP a cualquier hora del día o la noche. La persona que conteste le pasará la llamada a su médico o a otro médico en la clínica o le aconsejará qué hacer.

## Comuníquese con nuestro equipo



### Teléfono

Departamento de Atención al Cliente de CareOregon Advantage

Área metropolitana de Portland: 503-416-4279

Sin costo: 888-712-3258, TTY 711

Horario de atención:

De 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana del 1.º de octubre al 31 de marzo

De 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes del 1.º de abril al 30 de septiembre



### En línea

Página web: [careoregonadvantage.org](https://careoregonadvantage.org)



### Correo electrónico

Puede enviarnos un mensaje seguro por correo electrónico con el formulario que está en nuestra página web. Visite [careoregonadvantage.org/contact-us](https://careoregonadvantage.org/contact-us)



### Mensaje seguro

Si desea hacernos preguntas directamente, puede enviarnos un mensaje seguro a través de nuestro portal para miembros en [careoregonadvantage.org/portal](https://careoregonadvantage.org/portal)



### Línea de enfermería gratuita

Hable con personal de enfermería, las 24 horas, si tiene preguntas sobre su salud o sobre cómo empezar.

Sin costo: 866-209-0905

TTY: 711

Con gusto contestaremos sus preguntas.



**Departamento de Atención al Cliente  
de CareOregon Advantage**

Llame: 503-416-4279, sin costo 888-712-3258, TTY 711

**Horario de atención:**

De 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana del 1.º de octubre al 31 de marzo

De 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes del 1.º de abril al 30 de septiembre



[facebook.com/careoregon](https://facebook.com/careoregon)

[twitter.com/careoregon](https://twitter.com/careoregon)

[careoregonadvantage.org](https://careoregonadvantage.org)

