


Guía fácil

de Jackson Care Connect y del Oregon Health Plan
1 de enero de 2021




Plan: OHP Plus
Case ID: ABCDEFG
RxBIN: 610011
RxPCN: IRX
RxGrp: CORMCAID

Member: MEMBER NAME
Member ID: XXXXXXX
Primary Care Provider: OREGON INTERNAL MEDICINE

128&MD;ZEF1;JACKSONA---MIDVA—910
20170519B03 Sh: 0 Bin 1
JD65 Env [1,803] CSets 1 of 1

This card is for identification only and does not certify eligibility.
For admissions and out-of-network care, please call Customer Service.




Su proveedor de atención primaria (PCP)

128&MD;ZEF1;JACKSONA---MIDVA—910
20170519B03 Sh: 0 Bin 1
JD65 Env [1,803] CSets 1 of 1

Send claims to: Jackson Care Connect PO Box 40328 Portland, OR 97240-0328	Advantage Dental 1-866-268-9631
Electronic Payer ID: 93975	Member and Provider Customer Service 1-855-722-8208 TTY/TDD 711
	Pharmacy provider line 1-866-843-5126

JacksonCareConnect.org

For urgent care, call your clinic 24 hours a day.
In an emergency, go to the nearest hospital
or call 911. Call your clinic for follow-up care
the day after you get emergency care.



Su proveedor de atención dental

Departamento de Atención al Cliente para la salud física y mental

Su tarjeta de identificación de miembro muestra sus beneficios. Estos pueden incluir tratamientos de salud física, dental y mental, además del tratamiento para el consumo de sustancias. Su carta de bienvenida también le dirá con qué beneficios cuenta.



Parte de la familia CareOregon

Le damos la bienvenida

Es un placer para nosotros tenerle como parte de la familia de Jackson Care Connect

No importa si es un nuevo miembro o ha estado con nosotros durante algún tiempo, esperamos que esta Guía fácil le facilite el uso del Oregon Health Plan. También puede encontrar información sobre su cobertura en línea en la sección para miembros en jacksoncareconnect.org/for-members. O llame a Atención a Clientes de Jackson Care Connect.

¡Estamos aquí para ayudar!

Permanezca conectado/a a la atención

Para mantener su cobertura del OHP, **usted puede tener que volver a presentar una solicitud cada 12 meses**. El OHP le enviará una carta que le explicará cómo hacer esto.

Llamada de bienvenida y cuestionario

Si es miembro nuevo, usted no tardará en recibir una llamada de bienvenida de Jackson Care Connect. Con gusto contestaremos cualquier pregunta que pueda tener sobre su cobertura y beneficios. También le enviaremos un Cuestionario de salud y bienestar por correo postal. Cuando lo reciba, tómese un minuto para contestarlo. Sus respuestas nos ayudarán a brindarle un mejor servicio y atención.

¿Tiene preguntas?

Llame al 855-722-8208 o envíenos un mensaje seguro a jacksoncareconnect.org/portal

Descripción de los beneficios

El Oregon Health Plan brinda beneficios en muchas áreas

Salud física (atención tradicional y alternativa)	3
Atención dental	4
Salud mental	4
Farmacia	4
Embarazo	5
Visita de rutina para la vista	5
Servicio fuera del horario de atención	6
Otros servicios	6
Coordinación de la atención de salud	8
Conozca Jackson Care Connect	10

Beneficios para los miembros del OHP que tienen Medicare

Si tiene Medicare, sus beneficios del Oregon Health Plan bajo Jackson Care Connect pueden funcionar de forma diferente. Por ejemplo:

- El OHP puede ayudar a cubrir las primas y los copagos de Medicare, además de otras cosas que Medicare no cubre (como el transporte a sus citas y la atención dental).
- Sus beneficios del OHP no incluyen los medicamentos cubiertos por la Parte D de Medicare. Bajo la Parte D, usted puede tener copagos pequeños para los medicamentos cubiertos.

Para obtener más información, llame a su plan de Medicare o a nuestro Departamento de Atención al Cliente para averiguar de qué forma los beneficios de Medicare y del OHP pueden funcionar juntos.

Primeros pasos

Empiece con una visita preventiva

Llame lo antes posible al consultorio de su proveedor de atención primaria que se encuentra en la parte frontal de su tarjeta de identificación de miembro. Infórmele a la clínica que es un nuevo paciente y miembro de Jackson Care Connect y que le gustaría programar una visita preventiva. Algunos proveedores ahora ofrecen citas de telesalud, las cuales son citas por teléfono o video. Pregunte a su proveedor qué tipo de cita es mejor para usted.

Cómo cambiar de proveedor

Queremos que se sienta a gusto con su equipo de atención de salud. Si desea cambiar de proveedor de atención primaria (PCP) o de proveedor de salud mental, llame a nuestro Departamento de Atención al Cliente. Para cambiar de proveedor dental, llame a su Departamento de Atención al Cliente, el cual se encuentra en la parte posterior de su tarjeta de identificación de miembro.

Cuando visite a su proveedor o vaya a la farmacia

Lleve su tarjeta de identificación de miembro de Jackson Care Connect y su identificación con fotografía a todas sus citas. (Si también tiene cobertura de Medicare, lleve su tarjeta de identificación de Medicare).

Recuerde avisarle con tiempo a la clínica si no va a poder asistir a una cita que ya tiene programada.

Salud física (atención tradicional y alternativa)

Jackson Care Connect se hace cargo de su plan de salud física

Sus beneficios incluyen lo siguiente:

- Consultas con doctores
- Análisis de laboratorio y radiografías
- Planificación familiar y atención durante el embarazo
- Hospitalizaciones
- Servicios de audición
- Equipo médico duradero, como sillas de ruedas o andaderas
- Acupuntura (se requiere de una autorización)
- Terapia física, quiropráctica u otra atención alternativa para condiciones de salud específicas (se requiere de una autorización)
- Medicamentos recetados (vea la sección de Farmacia)

Su PCP puede ser un médico, una enfermera profesional o un asistente médico. Para aprovechar al máximo su visita con su PCP, le recomendamos que se prepare. Lleve una lista de preguntas que pueda tener. También lleve una lista de todos los medicamentos que esté tomando actualmente.

Los miembros que tengan una infección o lesión ocular pueden llamar a su PCP para recibir atención.

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 su cita. Usted tiene derecho legal a los servicios de interpretación y estos son gratuitos.

Atención dental

Sus dientes y su boca son importantes para su salud general

Jackson Care Connect trabaja con grupos dentales para brindarle su atención dental. Revise su tarjeta de identificación de miembro de Jackson Care Connect para ver el nombre de su plan de salud dental.

La mayoría de los miembros son elegibles para lo siguiente:

- Exámenes y radiografías
- Limpiezas y flúor
- Selladores dentales (15 años de edad o menos)
- Empastes
- Extracciones de dientes
- Atención dental de emergencia y de urgencia
- Dentaduras postizas completas cada 10 años y dentaduras postizas parciales cada 5 años

Algunos beneficios pueden necesitar aprobación previa o estar limitados. Llámenos o llame a su dentista si tiene alguna pregunta.

Salud mental

Jackson Care Connect cubre la mayoría de los servicios de salud mental y de tratamiento del consumo de sustancias.

La atención incluye:

- Evaluaciones
- Psiquiatría y consejería/terapia
- Tratamiento asistido con medicamentos, también conocido como recuperación asistida con medicamentos
- Servicios en caso de crisis de salud del comportamiento

Llame al número del Departamento de Atención al Cliente que está en su Tarjeta de Miembro de Jackson Care Connect para encontrar a un proveedor de salud mental. O visite jacksoncareconnect.org/behavioral-health

Farmacia

Pagamos muchos de los medicamentos con receta. Los medicamentos que cubrimos están incluidos en una lista de medicamentos llamada “recetario”. Cuando su proveedor le recete un medicamento, pregúntele si está incluido en nuestro recetario. El recetario también explica si hay reglas especiales para el medicamento.

Puede consultar nuestro recetario en línea en jacksoncareconnect.org/druglist. También puede llamar al Departamento de Atención al Cliente al 855-722-8208 si tiene preguntas.

Si necesita un medicamento con urgencia que no esté en nuestro recetario, llame al Departamento de Atención al Cliente. Usted, su proveedor o su farmacéutico pueden solicitar un suministro de emergencia de 72 horas (máximo).

Para surtir una receta, vaya a cualquier farmacia de nuestra red. Usted tendrá muchas opciones. Nuestra red incluye a la mayoría de las grandes cadenas de farmacias y a muchas farmacias independientes. Tome en cuenta que muchos medicamentos con receta para la salud mental los cubre el estado y pueden tener un pequeño copago.

Si tiene una crisis de salud mental, llame al 541-774-8201, TTY 711, en cualquier momento o llame al 911.

Embarazo

No se registra automáticamente a los recién nacidos en OHP. Si se embaraza, asegúrese de avisarle a la Oregon Health Authority de inmediato para que su bebé esté cubierto. Llame gratis al OHP al 800-699-9075 o envíe un correo electrónico a oregon.benefits@dhsosha.state.or.us

También tenemos un programa para nuevos padres llamado CareBaby. Es un programa especial que fue creado para ayudar a guiar a nuestras miembros embarazadas durante su embarazo.

Compartimos información sobre beneficios adicionales, entregamos listas de verificación sencillas para cada trimestre y ofrecemos ideas, desde vitaminas prenatales hasta citas dentales, para ayudarlos a usted y a su bebé a estar sanos y felices. Si desea obtener más información, visite jacksoncareconnect.org/carebaby

Programa Strong Families (Familias Fuertes)

Nosotros lo/la respaldamos a usted y a sus hijos desde la atención prenatal hasta que sean jóvenes adultos:

- El programa **Starting Strong** (Empezando Fuertes) ofrece suministros, educación y apoyo emocional a miembros en estado de embarazo o con hijos de entre 0 y 4 años de edad.
- El programa **Strong Kids** (Niños Fuertes) apoya con salud mental, programas de bienestar, entre otros, a niños de entre 4 y 12 años de edad.
- **Strong Teens** (Adolescentes Fuertes) ayuda a los jóvenes entre 13 y 20 años de edad a crear buenos hábitos de salud.

Obtenga más información en jacksoncareconnect.org/for-members/wellness-benefits/strong-families

Visita de rutina para la vista

Los servicios de la vista se proporcionan a través del Vision Service Plan (VSP). Los exámenes de rutina de la vista y los lentes están cubiertos para los miembros que:

- Tengan 20 años de edad o menos
- Sean mujeres embarazadas de cualquier edad
- Tengan más de 20 años de edad y tengan una necesidad médica elegible o hayan tenido cirugías en los ojos

Comuníquese con el VSP directamente para obtener ayuda con su elegibilidad, beneficios y reclamos. Visite vsp.com o llame a los Servicios para miembros del VSP al 800-877-7195.

Si tiene una lesión o infección en los ojos, llame a su PCP para obtener atención.

Cubrimos atención de emergencia y de urgencia en cualquier parte de Estados Unidos.

Servicio fuera del horario de atención

Las necesidades médicas pueden ocurrir en cualquier momento. Su PCP o su proveedor dental primario (PDP) forma parte de su atención, incluso cuando la clínica está cerrada. Esto es lo que debe hacer en diferentes situaciones.

Noches, fines de semana, días festivos o servicios de atención de urgencia

Si usted se enferma o tiene una lesión y necesita ayuda, llame al número telefónico habitual de su clínica de atención primaria o al de su plan dental. Llámelos a cualquier hora del día o de la noche, todos los días del año. La persona que conteste su llamada se pondrá en contacto con su médico o un médico diferente de la clínica o le aconsejará qué hacer.

Enfermedad lejos del hogar

Llame a su PCP o PDP si no es urgente. Si es urgente, encuentre un médico o dentista local que le atenderá de inmediato. Pídale a ese médico o dentista que coordine su atención con su PCP o PDP.

Uso del Departamento de Emergencias

Si cree que su salud corre grave peligro, vaya al hospital más cercano o llame al 911.

Si su dirección, nombre o número telefónico cambia, ingrese los cambios en su cuenta en **one.oregon.gov** o llame al Departamento de Atención al Cliente.

Una emergencia médica ocurre cuando usted tiene síntomas graves. Estos síntomas pueden ser cosas como dolor de pecho, traumatismo craneal, dificultad respiratoria grave o angustia mental.

Si cree que es una emergencia, vaya de inmediato a la sala de emergencias.

No necesita llamar primero a su médico/dentista o plan de salud.

Su PCP o su PDP pueden tratar mejor los problemas como resfriados comunes, estreñimiento, sarpullido de pañal, dolor de espalda y dolores dentales, ya que lo/a conocen a usted y a su historial de salud.

Otros servicios

Deje de fumar de por vida

Ofrecemos varias formas de ayudarle a dejar de fumar, sin tarifas ni copagos. Pregúntele a su médico sobre los medicamentos recetados.

Asimismo, el programa “Quit For Life” (Deje de fumar de por vida) puede ayudarle con asesoría personalizada y mucho más. Visite quitnow.net/Oregon para obtener detalles.

Programas de bienestar de YMCA

Los miembros de Jackson Care Connect pueden inscribirse en la Rogue Valley Family YMCA o la Ashland Family YMCA a un costo más bajo. Esto incluye el uso de todas las instalaciones, además de cuidado infantil, programas de bienestar y mucho más.

- Rogue Valley Family YMCA
522 W 6th Street, Medford
541-772-6295
- Ashland Family YMCA
540 YMCA Way, Ashland
541-482-9622

Otros servicios (continuación)

Transporte para las citas de atención de salud

Si no tiene forma de llegar a una cita cubierta de salud, un programa de transporte gratis llamado “Translink” lo/a puede llevar.

Dependiendo de sus necesidades, usted puede obtener pases de autobús, transporte o ayuda para pagar la gasolina.

Les ofrecemos a los miembros dos tipos de transporte:

Traslados a citas médicas

- Citas dentales
- Exámenes médicos
- Salud mental

Traslados de FlexTrip a

- Reuniones del Consejo Consultivo de la Comunidad
- Citas de WIC
- Tienda de Starting Strong
- Eventos de bienestar patrocinados por JCC

En la mayoría de los casos, usted debe llamar con al menos 48 horas de anticipación. Puede llamar el día de la cita si es médicamente necesario y urgente.

Algunas citas pueden requerir que usted llame u obtenga aprobación de Jackson Care Connect antes de que se pueda brindar ayuda.

Lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.
Mensaje de voz: 541-842-2060
Línea gratuita: 888-518-8160, TTY (para personas con problemas auditivos): 711

O programe su solicitud en línea en rvtd.org

Servicios de interpretación de idiomas

Si necesita un intérprete para las consultas o llamadas telefónicas al consultorio de su proveedor (o el de su hijo/a), usted tiene derecho legalmente a este servicio sin costo alguno. Es posible que hayan incluido una Tarjeta de idioma preferido en su correspondencia para ayudarle a informar al consultorio de su proveedor sobre el idioma que usted habla. Si tiene algún problema para obtener un intérprete, avísenos llamando a nuestro Departamento de Atención al Cliente.

Preferred Language Card

I speak Spanish

I need language help. Please give me a qualified or certified interpreter in my spoken language. Please note this language in your permanent records.

Thank you!

Oregon
Health
Authority



Office of
Equity & Inclusion

Title VI of the Civil Rights Act of 1964 requires all federally funded agencies to provide free language access services.

Preferred Language Card (Spanish 1/2014)

Consejo Consultivo Juvenil

Los jóvenes de entre 14 y 20 años están invitados a presentar una solicitud para el Consejo Consultivo Juvenil. ¡Conozca la importancia de su voz!

Visite jacksoncareconnect.org/yac o llame al 541-206-7895 para obtener más información.

Coordinación de la atención de salud

Los **Care Coordinators** (coordinadores de la atención de salud) trabajan con sus proveedores para ayudarle a obtener lo mejor de su plan de salud. Sabemos cuán difícil y confuso puede ser. **Estamos aquí para ayudar.**

ANTES
¿Cómo...

Me entenderán?

Conseguiré una silla de ruedas?

Encontraré un dentista?

Obtendré suministros para la diabetes?

Llegaré a mi cita?

Obtendré medicamentos?

Encontraré a un especialista?

Encontraré recursos para alimentos?

Me conectaré con recursos para la vivienda?

Encontraré un consejero?

Me aseguraré de que los proveedores compartan información sobre mí?

Me haré cargo de esta factura?

Programaré una cita?

Encontraré mi plan de salud?

DESPUÉS
Con una llamada...



Sus coordinadores de la atención de salud pueden:

- Aprender sobre sus necesidades y ayudarle a encontrar la solución correcta.
- Asegurarse de que todos sus proveedores se estén comunicando entre sí.
- Ayudarle a obtener la atención, las pruebas y el tratamiento que necesita.
- Obtener los suministros correctos, incluidos medicamentos, suministros para la diabetes, sillas de ruedas, tanques de oxígeno y más.
- Ayudarle con servicios adicionales, incluidos los recursos para vivienda, alimentos (SNAP) y transporte.

Llame a nuestro Departamento de Atención al Cliente al **855-722-8208 or TTY 711** para obtener más información sobre la coordinación de la atención.

Otros servicios (continuación)

Consejo Consultivo de la Comunidad

Haga que se escuche su voz al formar parte de nuestro Consejo Consultivo de la Comunidad. Obtendrá habilidades valiosas, aprenderá sobre los problemas locales de salud y podrá dar su opinión sobre cómo trabajamos para mejorar la salud de nuestra comunidad.

Visite jacksoncareconnect.org/cac o llame al 503-416-1475 para obtener más información. Se habla español.

¿Tiene otras preguntas?

P: ¿Jackson Care Connect me enviará facturas en algún momento?

R: No. Nunca le cobraremos por ningún servicio cubierto de Medicaid/OHP. Si un proveedor de atención de salud le envía una factura, no la pague. Mejor, llame a nuestro Departamento de Atención al Cliente de inmediato. Para ver una lista de los servicios cubiertos, consulte su Manual para los miembros.

P: ¿Tendré que pagar un copago si voy al médico?

R: No se les cobran copagos ni cuotas a nuestros miembros cuando visitan a un médico o a otro proveedor en nuestra red.

Si un consultorio clínico le pide un copago, pídale al personal que llame al Departamento de Atención al Cliente de Jackson Care Connect.

Cuando programe una cita, infórmele al consultorio que usted está cubierto por Jackson Care Connect.

P: ¿Qué debo hacer si un consultorio médico me envía una factura por correo?

R: Es probable que no tenga ningún adeudo por los servicios cubiertos mientras es miembro de Jackson Care Connect. Llame a nuestro Departamento de Atención al Cliente de inmediato para obtener más información.

P: Necesito ver a un médico, pero todavía no tengo mi tarjeta de identificación de miembro de Jackson Care Connect. ¿Qué debo hacer?

R: Llame a nuestro Departamento de Atención al Cliente y ahí le atenderán con gusto.

P: Perdí mi tarjeta de identificación de miembro. ¿Cómo consigo una nueva?

R: Llame a nuestro Departamento de Atención al Cliente o solicite una tarjeta nueva a través del portal para miembros en jacksoncareconnect.org/portal

Conozca Jackson Care Connect

Cuando las personas hablan sobre Medicaid en Oregon, posiblemente usted escuche muchos nombres o letras diferentes. Eso se debe a que hay varias organizaciones involucradas en asegurarse de que usted reciba la atención de salud que merece. ¿Cómo puede usted descifrar todo esto?

Le ayudará si piensa en Medicaid en Oregon como una pirámide

La **Oregon Health Authority (OHA)** dirige el programa de Medicaid en todo el estado de Oregon, el cual se llama Oregon Health Plan (OHP).



Oregon
Health
Authority

Jackson Care Connect es lo que llamamos una organización de atención coordinada (CCO). Las CCO de Oregon existen para ofrecer seguro de salud y mucho más. Vemos su salud general y ayudamos con otros servicios que no esperaría de una compañía de atención de salud. También trabajamos con socios comunitarios para darle acceso a una mejor salud.



Jackson Care
Connect™
Part of the CareOregon Family

Su **proveedor de atención primaria (PCP)** trabaja con Jackson Care Connect para brindarle atención a través de otros miembros del equipo médico, como enfermeros profesionales, proveedores de salud mental, farmacéuticos y otros. Si no sabe quién es su PCP, podemos ayudarle.



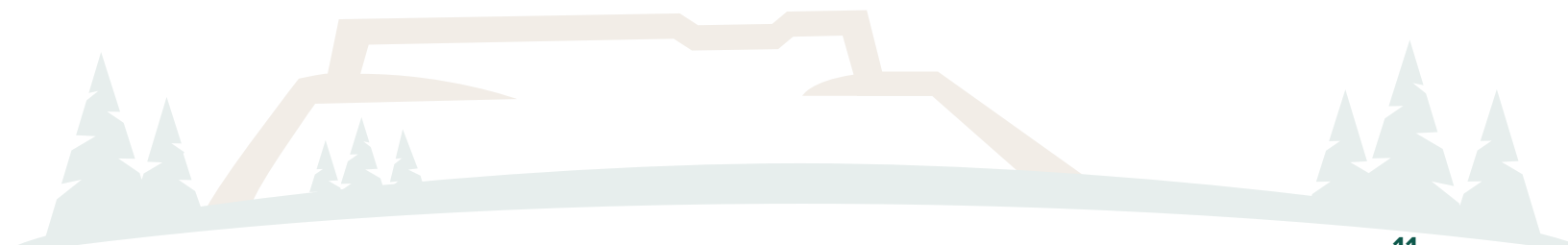
Jackson Care Connect les brinda a los miembros de Medicaid (OHP) servicios como:

- ▶ Atención de salud física
- ▶ Atención de salud mental
- ▶ Atención dental

Usted también podrá usar importantes servicios como estos:

- ▶ Coordinación de la atención de salud
- ▶ Farmacia
- ▶ Atención prenatal y para bebés
- ▶ Opciones de transporte
- ▶ Servicios de interpretación de idiomas
- ▶ Atención en salas de emergencia y clínicas de atención urgente

Puede obtener esta información en diferentes idiomas, letra grande, formato electrónico, presentación oral (en persona o por teléfono) o en braille. Llame al Departamento de Atención al Cliente al 855-722-8208 o TTY (para personas con problemas auditivos) 711.



Información de contacto importante

Departamento de Atención al Cliente de Jackson Care Connect

Teléfono

Teléfono: 541-500-0567

Línea gratuita: 855-722-8208

TTY: 711

Fax: 503-416-3723

de 8 a. m. a 5 p. m. de lunes a viernes

Mensaje de texto

503-488-2882

de 8 a. m. a 5 p. m. de lunes a viernes

En línea

Sitio web: jacksoncareconnect.org

Facebook: [facebook.com/jacksoncareconnect](https://www.facebook.com/jacksoncareconnect)

Correo electrónico:

info@jacksoncareconnect.org

Mensaje seguro

Si desea hacernos preguntas directamente, puede enviarnos un mensaje seguro a través de nuestro portal para miembros en jacksoncareconnect.org/portal

Oregon Health Authority (OHA) en línea

Si todavía no lo ha hecho, visite one.oregon.gov y cree una cuenta.

Puede inscribirse, obtener respuestas y hacer cambios que afectan su membresía de la OHA:

- Dirección o nombre
- Embarazo y parto
- Cambio de empleo o ingresos

Para ver la lista completa de los cambios que debe reportar, inicie sesión en su cuenta en one.oregon.gov y seleccione “Manage Account” (Administrar cuenta).

O llame a la OHA:

Teléfono gratuito 800-699-9075

De 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes

jacksoncareconnect.org

OHP-JCC-21-1973

JCC-20142706-SP-0403


Jackson Care
Connect™

Parte de la familia CareOregon