

Pennsylvania HealthChoices

# Boletín informativo para los miembros

## Recursos útiles para las familias durante el COVID-19

El COVID-19 ha cambiado nuestras vidas. Hemos aprendido sobre el distanciamiento social y también tuvimos que aprender sobre la importancia de las mascarillas. Nuestra salud y la de los miembros de nuestra familia es de gran preocupación. Estas nuevas cosas pueden crear estrés e incertidumbre. Magellan quiere hacerle saber que entendemos y estamos aquí para usted y su familia.

Es probable que le brindemos sus servicios de una manera nueva. Tal vez sus servicios ahora usen telesalud por video. Tal vez solo se pueda hacer una llamada. De cualquier manera, es importante que se mantenga conectado con los servicios de apoyo.

### ¿Qué es la telesalud?

- La telesalud utiliza tecnología como un teléfono inteligente u otro dispositivo electrónico para ofrecer servicios relacionados con la salud.
- Durante este estado de emergencia, Commonwealth está:
  - Permitiendo que más servicios utilicen la telesalud para servir a los miembros.
  - Permitiendo el uso de tecnología por video llamada comúnmente disponible en un teléfono inteligente u otro dispositivo electrónico.
  - Permitiendo servicios solo por teléfono en situaciones en las que la tecnología de video no está disponible.
  - Modificando algunas reglas en torno a los requisitos del programa o los límites del programa.

Muchas familias requieren BHRS o IBHS. Durante el COVID-19, se ha tenido que hacer modificaciones a estos servicios. Por ejemplo:

- La mayoría de las agencias y familias han acordado en varias circunstancias reducir la extensión de recetas.
- De acuerdo con las pautas estatales, TSS por telesalud tiene horas limitadas permitidas por día, a menos que la agencia tenga un plan diferente aprobado por el estado.

Si le preocupa cómo se está entregando BHRS o IBHS, no dude en hablar con su BSC, administrador de caso de la agencia o supervisor clínico de la agencia.

Estas son algunas maneras adicionales de encontrar ayuda con sus servicios o para que respondan sus preguntas:

- MagellanofPA.com: búsqueda de proveedores (provider search)
- Servicios al Miembro de Magellan (consulte en la página 3 los números de teléfono de su condado de residencia)
- PAautism.org
- Aidinpa.org/community-preparedness

**Consulte la página 2 para obtener información y recursos adicionales sobre el COVID-19.**

Consulte el *Manual para miembros* y el *Boletín informativo* en [www.MagellanofPA.com](http://www.MagellanofPA.com).  
¡Inscríbese para recibir el boletín por correo electrónico!

## Información y recursos para la comunidad

Las líneas telefónicas de recursos para miembros cuentan con personal las 24 horas del día, los siete días de la semana. También puede visitar [MagellanofPA.com](http://MagellanofPA.com).

### Encuentre proveedores especializados en nuestro sitio web

1. Vaya a [MagellanofPA.com](http://MagellanofPA.com).
2. Haga clic en Encontrar un proveedor (Find a Provider).
3. Haga clic en Buscar un proveedor (Provider search) y siga los pasos a continuación.

### ¿Tiene alguna pregunta sobre Community HealthChoices?

*Participantes:*

1-833-735-4416

*Proveedores:*

1-800-932-0939

[www.healthchoices.pa.gov/info/about/community](http://www.healthchoices.pa.gov/info/about/community)

Correo electrónico:  
[RA-PWCHC@pa.gov](mailto:RA-PWCHC@pa.gov)

### Cómo denunciar fraude, uso indebido y abuso del sistema:

*Línea directa de la Unidad de Investigaciones Especiales:*  
1-800-755-0850

*Línea directa de cumplimiento corporativo:*  
1-800-915-2108



Manténgase en contacto...

## Mientras estamos separados

### Los recursos sobre el COVID-19 están en nuestro sitio web

Se necesita de todos para luchar contra el COVID-19. Es importante escuchar los consejos de los expertos. Deben evitarse las multitudes. Es importante proteger la salud pública.

Los recursos locales de COVID-19 están disponibles para ayudarle a usted y a su familia. Por ejemplo:

- Ingrese a [www.health.pa.gov](http://www.health.pa.gov) para ver actualizaciones sobre el COVID-19.
- Nuestro sitio web tiene más de 200 recursos útiles, incluyendo muchos recursos relacionados al COVID-19 para ayudarle con soluciones financieras, de vivienda y de alimentos.
- El personal de Magellan está disponible para ayudarle con el acceso a los servicios o para responder a sus preguntas en [PACOV19membersupport@MagellanHealth.com](mailto:PACOV19membersupport@MagellanHealth.com).
- El personal de Servicios al Miembro de Magellan está disponible en los números de teléfono que aparecen en la página 3 de su condado de residencia.

## Próximos encuentros comunitarios

Por favor, conéctese con el punto de contacto a continuación. Algunas reuniones se celebran virtualmente. Las reuniones están sujetas a cambios.

- **Reuniones del Grupo de Trabajo Asesor de los Miembros en septiembre:**  
[Don Beam, dbeam@magellanhealth.com](mailto:dbeam@magellanhealth.com)
- **Reuniones mensuales de MY LIFE:**  
Condado de Bucks: Marissa MacKeverican, 215-504-3966  
Condado de Cambria: Heidi Niebauer, 814-961-0687  
Condado de Delaware: Marissa MacKeverican, 215-504-3966  
Condados de Lehigh/Northampton: Michele Davis, 610-814-8006  
Condado de Montgomery: Kara Henry, 610-209-8590
- **Reuniones mensuales de CSP para cada condado:**  
[Emily Ferris, eferris@magellanhealth.com](mailto:eferris@magellanhealth.com)

# Recursos del condado

## Condado de Bucks

Miembros: 1-877-769-9784  
TTY: Retransmisión de PA 7-1-1

*Información en caso de crisis y emergencias:*

- Lenape Valley Foundation, Bristol: 215-785-9765
- Lenape Valley Foundation, Doylestown: 215-345-2273
- Intervención móvil en situaciones de crisis de Lenape Valley: 1-877-435-7709
- Penn Foundation, Sellersville: 215-257-6551 (servicios de intervención en situaciones de crisis de 7 a. m. a 11 p. m. todos los días)

## Condado de Cambria

Miembros: 1-800-424-0485  
TTY: Retransmisión de PA 7-1-1

*Información en caso de crisis y emergencias:*

- Línea de extensión en caso de crisis del Condado de Cambria: 877-268-9463

## Condado de Delaware

Miembros: 1-888-207-2911  
TTY: Retransmisión de PA 7-1-1

*Información en caso de crisis y emergencias:*

- Equipo de Crisis Connections: 855-889-7827
- Centro médico Crozer-Chester, Upland: 610-447-7600

## Condado de Lehigh

Miembros: 1-866-238-2311  
TTY: Retransmisión de PA 7-1-1

*Información en caso de crisis y emergencias:* 610-782-3127

## Condado de Montgomery

Miembros: 1-877-769-9782  
TTY: Retransmisión de PA 7-1-1

*Información en caso de crisis y emergencias:*

- Acceso a los servicios de intervención móvil en situaciones de crisis: 1-855-634-HOPE (4673)
- Línea de apoyo entre pares: 1-855-715-8255 (llamadas) o 1-267-225-7785 (mensajes de texto)
- Línea para adolescentes: 1-866-825-5856 (llamadas) o 1-215-703-8411 (mensajes de texto)
- Servicios de Emergencia del Condado de Montgomery: 610-279-6100 o 1-844-455-7455

## Condado de Northampton

Miembros: 1-866-238-2312  
TTY: Retransmisión de PA 7-1-1

*Información en caso de crisis y emergencias:* 610-252-9060

## Community HealthChoices

### Información de contacto del plan de atención médica física de atención administrada

#### AmeriHealth Caritas CHC

[www.amerihealthcaritaschc.com](http://www.amerihealthcaritaschc.com)

- Servicios para Participantes: 1-855-235-5115 (TTY 1-855-235-5112)
- Línea de llamada de enfermera: 1-844-214-2472

#### Keystone First CHC

[www.keystonefirstchc.com](http://www.keystonefirstchc.com)

- Servicios para Participantes: 1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)
- Línea de llamada de enfermera: 1-855-332-0117

#### PA Health & Wellness Community HealthChoices

[www.pahealthwellness.com/members.html](http://www.pahealthwellness.com/members.html)

- Línea directa del participante: 1-844-626-6813 (TTY 1-844-349-8916)

#### UPMC Health Plan

[www.upmchealthplan.com](http://www.upmchealthplan.com)

- Conserjería de atención médica: 1-844-833-0523 (TTY 711)
- Los participantes del Centro de Enfermería Clínicamente Elegibles (Nursing Facility Clinically Eligible, NFCE) pueden llamar a los Departamentos de Coordinación de Servicios (TTY 711):
  - Sudoeste: 1-844-860-9302
  - Sureste: 1-833-672-8078
  - Noroeste, Noreste y Lehigh/Capital: 1-833-280-8508

# Información de contacto de PA HealthChoices Managed Care Physical Health Care Plan

<b>Condados de Bucks, Delaware y Montgomery</b>	<b>Líneas para miembros</b>	<b>Unidad de Necesidades Especiales</b>	<b>Sitio web</b>
Aetna Better Health	1-866-638-1232 PA Relay 7-1-1 (TTY)	1-855-346-9828	<a href="http://www.aetnabetterhealth.com">www.aetnabetterhealth.com</a>
Health Partners	1-800-553-0784 PA Relay 7-1-1 (TTY)	215-967-4690	<a href="http://www.healthpartners.com">www.healthpartners.com</a>
Keystone First	1-800-521-6860 1-800-684-5505 (TTY)	1-800-573-4100	<a href="http://www.keystonefirstpa.com">www.keystonefirstpa.com</a>
UnitedHealthcare Community Plan	1-800-414-9025 PA Relay 7-1-1 (TTY)	1-877-844-8844	<a href="http://www.uhccommunityplan.com">www.uhccommunityplan.com</a>

<b>Condado de Cambria</b>	<b>Líneas para miembros</b>	<b>Unidad de Necesidades Especiales</b>	<b>Sitio web</b>
Aetna Better Health	1-866-903-0748 PA Relay 7-1-1 (TTY)	1-855-346-9828	<a href="http://www.aetnabetterhealth.com">www.aetnabetterhealth.com</a>
Gateway	1-800-392-1147 PA Relay 7-1-1 (TTY)	1-800-642-3550	<a href="http://www.gatewayhealthplan.com">www.gatewayhealthplan.com</a>
UnitedHealthcare Community Plan	1-800-414-9025 PA Relay 7-1-1 (TTY)	1-877-844-8844	<a href="http://www.uhccommunityplan.com">www.uhccommunityplan.com</a>
UPMC for You	1-800-286-4242 1-800-361-2629 (TTY)	1-866-463-1462	<a href="http://www.upmchealthplan.com">www.upmchealthplan.com</a>

<b>Condados de Lehigh y Northampton</b>	<b>Líneas para miembros</b>	<b>Unidad de Necesidades Especiales</b>	<b>Sitio web</b>
Aetna Better Health	1-866-638-1232 PA Relay 7-1-1 (TTY)	1-855-346-9828	<a href="http://www.aetnabetterhealth.com">www.aetnabetterhealth.com</a>
AmeriHealth Caritas Pennsylvania	1-888-991-7200 1-888-987-5704 (TTY)	1-888-991-7200	<a href="http://www.amerihealthcaritasp.com">www.amerihealthcaritasp.com</a>
Gateway	1-800-392-1147 PA Relay 7-1-1 (TTY)	1-800-392-1146	<a href="http://www.gatewayhealthplan.com">www.gatewayhealthplan.com</a>
UnitedHealthcare Community Plan	1-800-414-9025 PA Relay 7-1-1 (TTY)	1-877-844-8844	<a href="http://www.uhccommunityplan.com">www.uhccommunityplan.com</a>
UPMC for You	1-800-286-4242 1-800-361-2629 (TTY)	1-866-463-1462	<a href="http://www.upmchealthplan.com">www.upmchealthplan.com</a>

*Línea de ayuda de HealthChoices: 1-800-440-3989 o [www.enrollnow.net](http://www.enrollnow.net)  
Información primaria de Medicare: [www.benefitscheckup.org](http://www.benefitscheckup.org)*