

# ENHANCED CARE AND ENHANCED CARE PLUS

## Quick Start Guide To Your Benefits

### RENEW YOUR MEDICAID COVERAGE

Your continued enrollment in Medicaid is important. To stay enrolled, you need to recertify your eligibility once a year. If you have not taken action as this deadline approaches, we will send you reminders.

### The Role of Your Primary Care Physician

A primary care physician (PCP) manages your health care and arranges referrals to any specialists you might need. Call your PCP when you need medical care, except in an emergency. The back of your welcome kit letter and member ID card show the name of your PCP. If there is no PCP listed, or if you would like to change your PCP:

- Sign in to **emblemhealth.com** and click on “Register for **myEmblemHealth**.”
- Once you are registered, choose “Change PCP” and follow the “Provider Search” instructions. You’ll see information about network physicians, including addresses, telephone numbers, languages spoken, and whether an office is wheelchair accessible.
- You can change your PCP by calling Customer Service at **855-283-2146 (TTY: 711)**. Our hours are 8 am to 6 pm, Monday through Friday. A Customer Service representative will be happy to help.

### Your Dental Care

Your dental benefits are managed by DentaQuest. If you’d like help finding a dentist, call EmblemHealth Dental Services at **844-776-8748 (TTY: 711)**. Their hours are 8 am to 5 pm, Monday through Friday.

### Your Eye Care

Your routine eye care benefits are managed by EyeMed with CPS. If you’d like help finding an eye care provider, call the EmblemHealth Vision Line at **877-324-2791 (TTY: 711)**. Their hours are 7:30 am to 11 pm, Monday through Saturday; 11 am to 8 pm on Sunday.

### Your Member ID Card

You will receive a member ID card within 14 days of your effective date of enrollment. If you don’t receive it, please call Customer Service at **855-283-2146 (TTY: 711)**. Our hours are 8 am to 6 pm, Monday through Friday. A Customer Service representative will be happy to help.

## HOW TO GET URGENT CARE

If you have an injury or illness that is not an emergency but still needs care quickly, or you need to see a doctor after hours or on weekends, you can get urgent care 24 hours a day, seven days a week. Get a list of participating urgent care center locations online at **emblemhealth.com** or by calling Customer Service at **855-283-2146 (TTY: 711)**. Our hours are 8 am to 6 pm, Monday through Friday. A Customer Service representative will be happy to help.

## EMERGENCY ROOM (ER)

You should go to the ER for medical emergencies. Medical emergencies need a doctor’s care right away. These include, but are not limited to: heart attack, stroke, broken bones, major burns, head injuries, or when you feel you might hurt yourself or others. Call **911** or go to the nearest emergency room. The ER is open 24 hours a day, seven days a week.

## EMBLEM BEHAVIORAL HEALTH SERVICES PROGRAM

Your behavioral health provider can help with emotional wellness as well as substance abuse and addiction. To find a network provider, call **888-447-2526 (TTY: 711)**. Our hours are 8 am to 5 pm, Monday through Friday. A Customer Service representative will be happy to help.



### How to Reach Us

If you have questions, call Customer Service at **855-283-2146 (TTY: 711)**. Our hours are 8 am to 6 pm, Monday through Friday. Enter your member ID number at the prompt. A Customer Service representative will be happy to help.

# ENHANCED CARE Y ENHANCED CARE PLUS

## Guía de inicio rápido de sus beneficios

### RENUEVE SU COBERTURA DE MEDICAID

Su inscripción continua en Medicaid es importante. Para permanecer inscrito, debe volver a certificar su elegibilidad una vez al año. Si no ha realizado ninguna acción cuando se aproxime esta fecha límite, le enviaremos recordatorios.

### La función de su médico de atención primaria

Un médico de atención primaria (PCP) administra su cuidado de la salud y coordina las derivaciones a cualquier especialista que pueda necesitar. Llame a su PCP si necesita atención médica, excepto en casos de emergencia. En el reverso de la carta de su kit de bienvenida y de la tarjeta de identificación de miembro aparece el nombre de su PCP. Si no aparece ningún PCP, o si desea cambiar de PCP, siga estos pasos:

- Inicie sesión en **emblemhealth.com** y haga clic en “Register for **myEmblemHealth**” (Registrarse en myEmblemHealth).
- Una vez registrado, escoja la opción “Change PCP” (Cambiar PCP) y siga las instrucciones de “Provider Search” (Búsqueda de proveedores). Verá la información acerca de los médicos de la red, incluidos direcciones, números de teléfono, idiomas hablados y si el consultorio tiene acceso para sillas de ruedas o no.
- Para cambiar de PCP, llame al Servicio de atención al cliente al **855-283-2146 (TTY: 711)**. Nuestro horario de atención es de 8 a. m. a 6 p. m., de lunes a viernes. Un representante del Servicio de atención al cliente se complacerá en ayudarle.

### Su atención dental

DentaQuest administra sus beneficios dentales. Si necesita ayuda para buscar un dentista, llame a Servicios dentales de EmblemHealth al **844-776-8748 (TTY: 711)**. Su horario de atención es de 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes.

### Su atención de la vista

EyeMed con CPS administran sus beneficios de atención de la vista de rutina. Si desea obtener ayuda para buscar un proveedor de atención de la vista, llame a la línea de visión de EmblemHealth al **877-324-2791 (TTY: 711)**. Su horario de atención es de 7:30 a. m. a 11 p. m., de lunes a sábados, y de 11 a. m. a 8 p. m. los domingos.

### Su tarjeta de identificación de miembro

Recibirá una tarjeta de identificación de miembro en un plazo de 14 días a partir de la fecha de entrada en vigencia de su inscripción. Si no la recibe, llame al Servicio de atención al cliente al **855-283-2146 (TTY: 711)**. Nuestro horario de atención es de 8 a. m. a 6 p. m., de lunes a viernes. Un representante del Servicio de atención al cliente se complacerá en ayudarle.

## CÓMO RECIBIR ATENCIÓN URGENTE

Si sufre una lesión o enfermedad que no se considera de emergencia, pero igualmente necesita atención rápidamente, o si necesita consultar a un médico después del horario de atención habitual o durante el fin de semana, puede obtener atención urgente las 24 horas del día, los siete días de la semana. Obtenga una lista de las ubicaciones de los centros de atención urgente participantes en línea en **emblemhealth.com** o llamando al Servicio de atención al cliente al **855-283-2146 (TTY: 711)**. Nuestro horario de atención es de 8 a. m. a 6 p. m., de lunes a viernes. Un representante del Servicio de atención al cliente se complacerá en ayudarle.

## SALA DE EMERGENCIAS (ER)

Debe visitar la sala de emergencias (Emergency Room, ER) en caso de experimentar una emergencia médica. Las emergencias médicas requieren la atención inmediata de un médico. Estas incluyen, por ejemplo, ataques cardíacos, accidentes cerebrovasculares, huesos rotos, quemaduras importantes, lesiones en la cabeza o cuando siente que puede lastimarse a usted mismo o lastimar a otros. Llame al **911** o acuda a la sala de emergencias más cercana. Las ER están abiertas las 24 horas del día, los siete días a la semana.

## PROGRAMAS DE SERVICIOS DE SALUD CONDUCTUAL DE EMBLEM

Su proveedor de salud conductual puede ayudarle con su bienestar emocional, al igual que con el abuso de sustancias y las adicciones. Para buscar un proveedor de la red, llame al **888-447-2526 (TTY: 711)**. Nuestro horario de atención es de 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes. Un representante del Servicio de atención al cliente se complacerá en ayudarle.



### Cómo comunicarse con nosotros

Si tiene preguntas, llame al Servicio de atención al cliente al **855-283-2146 (TTY: 711)**. Nuestro horario de atención es de 8 a. m. a 6 p. m., de lunes a viernes. Ingrese su número de identificación de miembro cuando se le solicite. Un representante del Servicio de atención al cliente se complacerá en ayudarle.