

## Guía de ayuda en caso de desastre para miembros de Medicaid

Esta guía puede ayudarle a saber qué hacer antes, durante y después de un desastre natural, como inundaciones, tornados o incendios. Explica cómo mantenerse seguro, dónde obtener ayuda y cómo reemplazar objetos importantes. También le indica qué servicios puede ofrecer su plan de Medicaid.

**Nota:** En Kentucky, la mayoría de los miembros de Medicaid tienen un plan de salud llamado Organización de Atención Médica Administrada (MCO). Las cinco MCO de Kentucky son:

- Aetna Better Health de Kentucky
- Humana Healthy Horizons de Kentucky
- Passport Health Plan de Molina Healthcare
- UnitedHealthcare Community Plan
- WellCare de Kentucky

Algunos tienen Medicaid tradicional llamado Pago por Servicio (FFS). Esto incluye a las personas que:

- Viven en un hogar de ancianos o un hogar grupal,
- Reciben servicios de exención en el hogar,
- Reciben ayuda para pagar Medicare,
- Tienen Medicaid a corto plazo o
- Están en el Programa *Medicaid Works*.

### Pasos a seguir después de un desastre

- Garantice su seguridad primero. No puede ayudar a los demás a menos que usted esté seguro.
- Ayude a otras personas en su hogar que puedan necesitar apoyo, como niños o personas con discapacidad.
- Llame al 911 si está herido o necesita ayuda de emergencia.
- Si no puede quedarse en casa, vaya a un refugio.
  - Llame al 211 para encontrar un refugio cerca de usted.
  - Envíe un mensaje de texto con la palabra SHELTER y su código postal al 43362 para comunicarse con FEMA.
    - Por ejemplo, "SHELTER 40622."
  - Envíe un mensaje de texto con la palabra GETEMERGENCY al 90999 para comunicarse con la Cruz Roja.
- Si alguien está desaparecido, llame a su estación local de la Policía Estatal de Kentucky (KSP).
  - Puede encontrar la lista de números de teléfono de la KSP aquí.
  - No llame al 911 si hay personas desaparecidas.
- Llame al Departamento para Servicios Basados en la Comunidad (DCBS) al 855-306-8955:
  - Infórmeles lo sucedido.
  - Actualice su información de contacto.
- Si recibe Servicios de Exención, llame a su asistente de cuidado, también conocido como su administrador de caso.
  - Puede encontrar una lista de a quién llamar para cada servicio de exención [aquí](#).

### Ayuda durante un desastre

- Resurtir los medicamentos - Si perdió sus medicamentos o necesita resurtir anticipadamente debido a un desastre:

Estado de Kentucky  
Gabinete para Servicios de Salud y de la Familia  
Departamento para Servicios de Medicaid

- Visite <https://kyportal.medimpact.com/>.
- O llame a los Servicios para miembros de *Med Impact* al (800) 210-7628.
- **Remplazo de equipos médicos** - Si su equipo médico se perdió o se dañó:
  - Llame a su MCO (consulte la lista de contactos en las páginas 3 y 4).
    - Cada solicitud se analizará individualmente para determinar cómo pueden ayudarle.
  - Si tiene Medicaid FFS, llame a su médico o proveedor.
    - Trabajarán con el Departamento para Servicios de Medicaid (DMS) para ayudarle a obtener lo que necesita.
- **Ayuda para la salud mental**
  - Si se siente triste, estresado, asustado o abrumado después de un desastre, no está solo. Hay ayuda disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.
    - Llame o envíe un mensaje de texto a la línea 988 de Prevención de Suicidios y Crisis. Esta línea es para recibir ayuda urgente de salud mental.
    - Llame o envíe un mensaje de texto al 800-985-5990 para comunicarse con la Línea de Ayuda en caso de Desastres y recibir apoyo después de tormentas, inundaciones u otras emergencias.
    - Hay ayuda disponible en español y lengua de señas americano (ASL).
      - Si habla ASL, puede llamar a la Línea de Ayuda para Desastres mediante un videoteléfono.
- **Ayuda para obtener comida**
  - *Mom's Meals* - Si recibe servicios de exención y necesita comida después de un desastre:
    - Hable con su asistente de cuidado (administrador de caso) sobre cómo inscribirse en [Mom's Meals](#).
  - Comidas de la Cruz Roja
    - Es posible que pueda obtener comidas calientes, refrigerios y agua en refugios o puestos de comida.
    - Llame al 1-800-RED-CROSS para localizar un centro cercano.
    - No necesita identificación (ID).
  - Programa de Asistencia Alimentaria Suplementaria por Desastre (D-SNAP)
    - Si el gobierno declara un desastre, puede recibir ayuda alimentaria incluso si no suele recibir beneficios de alimentos.
    - Solicite en el DCBS llamando al 855-306-8959 o en línea en [Kynect](#).
  - Bancos de Alimentos e Iglesias
    - Estos grupos pueden repartir cajas de alimentos o comidas gratuitas.
    - Llame al 211 o visite [Feeding Kentucky](#) en línea para obtener ayuda cerca de usted.
  - Escuelas
    - Las escuelas locales pueden ofrecer comidas gratuitas a los estudiantes durante emergencias.
    - Consulte con su distrito escolar.
  - Adultos mayores (sin exención)
    - Las personas mayores pueden obtener [Meals on Wheels](#) o en centros locales.
    - Llame a su [Agencia del Área para el Envejecimiento y la Vida Independiente](#), o al Departamento para el Envejecimiento y la Vida Independiente (DAIL) al 502-564-6930.
- **Más ayuda en su comunidad**- Puede visitar [kynect resources](#) para encontrar lugares en su comunidad que puedan ayudarle. Estos programas pueden ayudarle con:
  - Obtener transporte

Estado de Kentucky  
Gabinete para Servicios de Salud y de la Familia  
Departamento para Servicios de Medicaid

- Ayuda de salud mental
- Ayuda para mujeres embarazadas y niños
- Programas de alimentación
- Ayuda para personas sin vivienda

**¿No conoce su plan de salud?**

Si no está seguro de cuál es su plan de Medicaid:

- Llame al DCBS al 855-306-8959
- Llame a los servicios de Kynect al 855-459-6328
- O inicie sesión en su cuenta en [www.kynect.ky.gov](http://www.kynect.ky.gov).

Plan de Medicaid	Información de contacto	Respuesta
<p style="text-align: center;"><i>Aetna Better Health of Kentucky</i></p>	<p style="text-align: center;">Servicios para miembros al 1-855-300-5528 <a href="http://www.aetnabetterhealth.com/kentucky">www.aetnabetterhealth.com/kentucky</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llama a los miembros en las zonas más afectadas para ver si necesitan ayuda.</li> <li>• Crea el Equipo de Respuesta Rápida ante Desastres (RDR) de Aetna para brindar apoyo adicional.</li> <li>• Entrega una guía de ayuda en casos de desastres a los miembros que llaman, con información útil sobre el desastre.</li> <li>• Llama a los miembros del programa SKY o de administración de casos para ofrecer ayuda.</li> <li>• Envía mensajes de texto a los miembros en la zona de desastre, indicándoles cómo comunicarse con los servicios para miembros o con el equipo de RDR.</li> <li>• Publica un mensaje en el sitio web de <i>Aetna Better Health of Kentucky</i> con los pasos a seguir para obtener ayuda y a quién llamar.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><i>Humana Healthy Horizons in Kentucky</i></p>	<p style="text-align: center;">Servicios para miembros al 1-800-444-9137 <a href="http://www.humana.com/medicaid/kentucky">www.humana.com/medicaid/kentucky</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llama a los miembros en la zona de desastre para preguntarles qué necesitan y ayudarlos a conectarse con los servicios.</li> <li>• Si un miembro responde a la llamada, el personal le pregunta si tiene alguna necesidad urgente.</li> <li>• Se brinda ayuda a través de los programas de administración de caso, salud conductual o salud poblacional.</li> <li>• La ayuda de emergencia incluye obtener medicamentos, refugio, alimentos y atención médica.</li> </ul>

Estado de Kentucky  
Gabinete para Servicios de Salud y de la Familia  
Departamento para Servicios de Medicaid

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hay un enlace de ayuda en caso de desastre en la sección “Apoyo a los Miembros” del sitio web de Humana.</li> </ul>
<i>Passport Health Plan by Molina Healthcare</i>	<p>Servicios para miembros al 1-800-578-0603 <a href="http://www.passporthealthplan.com">www.passporthealthplan.com</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llama a los miembros en zonas de desastre y verifica si se encuentran en el programa de Gestión cuidados.</li> <li>• Envía mensajes de texto y correos electrónicos a los miembros para contactarlos y ofrecerles ayuda.</li> <li>• Publica números de teléfono importantes en redes sociales para que los miembros sepan a quién llamar.</li> <li>• Realiza llamadas de seguimiento para verificar si los miembros recibieron ayuda y para ofrecerles Gestión cuidados si es necesario.</li> <li>• Hay un enlace de ayuda en caso de desastre en la sección “Miembros” del sitio web de Passport.</li> </ul>
<i>United Healthcare Community Plan</i>	<p>Servicios para miembros al 1-866-293-1796 <a href="http://www.uhc.com/communityplan/kentucky">www.uhc.com/communityplan/kentucky</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envía mensajes de texto y correos electrónicos a los miembros en zonas de desastre que dieron su autorización. Los planes de salud locales también llaman a los miembros en esas zonas.</li> <li>• Revisa los registros para encontrar miembros que usan dispositivos médicos eléctricos, como máquinas de oxígeno, y los revisa primero.</li> <li>• Elabora planes de contingencia según cómo haya afectado el desastre a las personas, con la ayuda de su equipo nacional de emergencias.</li> </ul>
<i>WellCare of Kentucky</i>	<p>Servicios para miembros al 1-877-389-9457 <a href="http://www.wellcare.com/kentucky">www.wellcare.com/kentucky</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envía mensajes de texto durante varios días a los miembros con información sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Medicina de emergencia</li> <li>○ Ayuda local</li> <li>○ Bancos de alimentos</li> <li>○ Líneas directas de enfermería</li> <li>○ Líneas de crisis</li> </ul> </li> <li>• Publica actualizaciones de emergencia en redes sociales y su sitio web para que los miembros puedan mantenerse informados.</li> </ul>

Estado de Kentucky  
Gabinete para Servicios de Salud y de la Familia  
Departamento para Servicios de Medicaid

<i>Fee-For-Service (FFS)</i>	Servicios para miembros al 1-800-635-2570 <a href="http://www.chfs.ky.gov/agencies/dms">www.chfs.ky.gov/agencies/dms</a>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Llama a miembros y proveedores en zonas de desastre para averiguar quién necesita ayuda.</li><li>• Crea formularios en línea para que las personas y los proveedores informen sus necesidades.<ul style="list-style-type: none"><li>○ El personal revisa los formularios y se comunica con la persona o envía la solicitud a la agencia correspondiente.</li></ul></li><li>• Comparte información sobre refugios y otras ayudas desde el sitio web de la Oficina del Gobernador.</li></ul>
------------------------------	--	--

### Cosas importantes que debe reemplazar

- Tarjeta de identificación de Medicaid (ID)
  - Llame a su MCO o Servicios para Miembros de FFS. Use los números de teléfono o los sitios web mencionados anteriormente.
- Licencia de conducir
  - Vaya a [www.drive.ky.gov](http://www.drive.ky.gov) para solicitar una nueva licencia o tarjeta de identificación.
- Tarjeta de Seguro Social
  - Vaya a [www.ssa.gov](http://www.ssa.gov) para solicitar una nueva tarjeta.
- Actas de nacimiento (de Kentucky)
  - Vaya al sitio web de estadísticas vitales en [CHFS Vital Statistics](#) para solicitar una copia.

### Consejos para estar preparado ante un desastre

- Mantenga sus documentos importantes seguros
  - Guarde copias de documentos como su acta de nacimiento y tarjeta de Medicaid en un recipiente impermeable o anti inflamable.
- Regístrese para recibir alertas de emergencia
  - Visite [KYEM](#) o descargue la aplicación de [FEMA app](#) para recibir alertas durante tormentas o desastres.
- Mantenga su información de contacto actualizada
  - Asegúrese de que su información de Medicaid incluya su número de teléfono y dirección actuales.
- Cargue sus dispositivos con anticipación
  - Cargue sus teléfonos y otros dispositivos importantes antes de que ocurra una tormenta o desastre.
- Use más de un sistema de alerta
  - No dependa de una sola forma de recibir alertas. Use también una radio meteorológica, una aplicación de teléfono y mensajes de texto.
- Practique su plan de seguridad
  - Sepa qué hacer durante un incendio, tornado, inundación o evacuación.
  - Practique su plan con su familia cada 6 meses.

Estado de Kentucky  
Gabinete para Servicios de Salud y de la Familia  
Departamento para Servicios de Medicaid

- Prepare una bolsa de emergencia
  - Prepare una para cada persona en su hogar. Guárdela en un lugar fácil de alcanzar e incluya:
    - Copias de identificación, tarjeta de Medicaid y números de contacto de emergencia
    - Una linterna, baterías de repuesto, cargador de teléfono
    - Zapatos cómodos, agua, refrigerios, un silbato y un marcador permanente
    - Un botiquín de primeros auxilios y una lista de números de emergencia (911, MCO, ayuda local)
    - Una nota con necesidades médicas especiales (diabético, no verbal, postrado en cama, sordo) y una lista de los medicamentos que toma
    - Medicamentos o equipo adicionales que necesite para mantenerse sano (insulina, tanques de oxígeno o baterías)
- Mantenga la calma y seguridad
  - Es normal que se corte el suministro de agua, electricidad o teléfono durante un desastre.
  - Mantenga la calma y siga su plan.

### Otros recursos relacionados

- [Sitio web del gobernador para inundaciones](#) para obtener un directorio de recursos en Kentucky
- [Desastres naturales y hoja de cobertura de salud de Kynect](#)
- [Agencia Federal para el Manejo de Emergencias \(FEMA\)](#)
- [Recursos de respuesta ante desastres de los CMS](#)
- [Preguntas frecuentes de proveedores de emergencias de salud pública de los CMS](#)
- [Preparación para emergencias de salud pública del HHS](#)
- [988 Lifeline](#)
- [Ready.Gov](#) (Preparación para desastres y emergencias)
- [Ready.Gov/people-disabilities](#) (Preparación para desastres y emergencias: personas con discapacidades)
- [Ready.Gov/shelter](#) (Opciones de refugio)
- [Consejos de la SAMHSA para afrontar eventos traumáticos y desastres](#)
- [Recuperación emocional de la Cruz Roja Americana después de un desastre](#)