

## Fidelis Care de NJ: Preguntas frecuentes de los miembros

La marca debe ser la siguiente:

- Fidelis Care
  - Todos los miembros de Core Medicaid
- **Nota: El cambio de marca no se aplica a los miembros de FIDE SNP en Wellcare Dual Liberty (HMO D-SNP). Continuarán como están, sin interrupciones ni cambios.**

### Preguntas frecuentes

#### ¿Quién es Fidelis Care?

- Fundada en New York en 1993, Fidelis Care ofrece cobertura accesible y de calidad a los neoyorquinos en todo el estado. Uno de cada 9 residentes de NY es miembro de Fidelis Care.
- Como parte de la familia de marcas de Centene, Fidelis Care ahora brindará cobertura a los residentes de New Jersey a través del cambio de marca de WellCare of New Jersey y todos sus miembros de Medicaid/NJ FamilyCare. Es posible que algunas cosas se vean diferentes, pero seguirá recibiendo los mismos beneficios excelentes con los mismos proveedores que conoce y en los que confía. Lo único que cambiará es nuestro nombre.

#### ¿Cuándo ocurrirá el cambio?

- Comenzará a ver información sobre el cambio de marca en julio de 2023. WellCare of New Jersey lanzará oficialmente el cambio de marca a Fidelis Care a partir del 1.º de agosto de 2023.

#### ¿En qué me afectará el cambio?

- Se trata simplemente de un cambio en la marca de nuestra compañía, que no modificará nuestro inquebrantable compromiso con los servicios que le brindamos. Seguimos comprometidos con mejorar su salud y bienestar. Su cobertura, beneficios y red de proveedores no cambiarán.

#### Soy miembro de Wellcare Dual Liberty (HMO D-SNP). ¿Este cambio me afecta?

- No. Continuará usando sus beneficios, su red y su tarjeta de identificación (ID) como hasta ahora. El cambio de marca no afecta a nuestros miembros de Wellcare Dual Liberty (HMO D-SNP).

**¿Los miembros de MLTSS obtendrán manuales de MLTSS por separado según el tipo de programa en el que estén inscritos? Por ejemplo, Medicaid MLTSS o FIDE-SNP MLTSS.**

- Nuestros miembros de Medicaid MLTSS continuarán recibiendo los materiales de Medicaid, que cambiarán la marca a Fidelis Care el 1.º de agosto.
- Nuestros miembros de FIDE SNP MLTSS continuarán recibiendo los materiales de Medicaid y de Medicare. Los miembros de FIDE SNP (MLTSS y no MLTSS) reciben una Evidencia de cobertura con la marca de Wellcare Medicare en lugar de un Manual del miembro.

#### **¿Recibiré una nueva tarjeta de ID?**

- Sí. Recibirá una nueva tarjeta de ID con la nueva marca en julio de 2023.
- También recibirá una nueva tarjeta de ID para atención dental con la nueva marca.
- Los miembros de Wellcare Dual Liberty (HMO D-SNP) no recibirán una nueva tarjeta de ID. Seguirán usando su tarjeta de ID actual sin modificaciones.

#### **¿Debo deshacerme de mi tarjeta de ID de WellCare of New Jersey anterior?**

- Una vez que reciba su nueva tarjeta de ID de Fidelis Care en julio, deberá deshacerse de su tarjeta de ID de WellCare of New Jersey de manera segura.
- Los miembros de Wellcare Dual Liberty (HMO D-SNP) no recibirán una nueva tarjeta de ID. Seguirán usando su tarjeta de ID actual sin modificaciones.

#### **¿Se puede usar la tarjeta de ID de WellCare of New Jersey después de julio de 2023 si no tengo a mano mi nueva tarjeta?**

- Si bien puede seguir usando la tarjeta de ID de WellCare of New Jersey, no recomendamos que lo haga.

#### **¿Cambiará mi cobertura de medicamentos recetados?**

- No, esto no afecta su actual cobertura de medicamentos recetados de 2023. Todos los beneficios de 2023 seguirán siendo los mismos.

#### **¿Seguiré viendo menciones del plan con la marca WellCare of New Jersey? ¿Es lo mismo que Fidelis Care?**

- Sí, es una posibilidad. Aunque siempre estamos evaluando las menciones y comunicaciones de nuestro plan, es posible que haya un retraso en el cambio de marca de algunas comunicaciones que reciba del plan o de las oficinas estatales y del condado. Tenga la seguridad de que todas las comunicaciones que reciba de WellCare of New Jersey pasarán a denominarse automáticamente Fidelis Care el 1.º de agosto de 2023.

#### **¿Habrá más proveedores y farmacias para elegir después del cambio de marca?**

- Su red de proveedores y farmacias no cambiará. Puede seguir consultando a los proveedores de nuestra red que conoce y en los que confía.
- WellCare of New Jersey siempre está trabajando para mejorar la oferta de nuestra red de proveedores y farmacias. Consulte nuestros directorios actuales y las herramientas de búsqueda en línea, o llame a Servicios al Cliente o a su administrador de atención antes de programar cualquier cita para confirmar que su proveedor pertenece a la red.

### **¿Obtengo acceso a la red de proveedores y hospitales de Fidelis Care New York?**

- No, la red de proveedores, farmacias y hospitales de New Jersey no cambiará. Siempre es mejor consultar nuestros directorios actuales y las herramientas de búsqueda en línea, o llamar a Servicios al Cliente antes de programar cualquier cita o seleccionar su plan para el próximo año.

### **¿Habrá cambios en la red de proveedores y farmacias? ¿Tendré de cambiar de médico o de farmacia?**

- Su red de proveedores y farmacias no cambiará. Puede seguir consultando a los proveedores de nuestra red que conoce y en los que confía.
- Seguirá usando su proveedor de atención primaria asignado actual. Como siempre, si no está conforme con su proveedor de atención primaria y quiere elegir uno nuevo, puede hacerlo llamando al número de Servicios al Cliente, al <1-888-453-2534> (TTY: 711). Nuestro horario de atención es de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m.
- Las redes cambian de vez en cuando porque se agregan proveedores o algunos deciden dejar de participar. Nos comprometemos a mantener una red sólida y a conservar sus médicos y farmacias dentro de la red.
- Siempre es mejor consultar nuestros directorios actuales y las herramientas de búsqueda en línea, o llamar a Servicios al Cliente antes de programar cualquier cita o seleccionar su plan para el próximo año.

### **¿Se informará a mis proveedores sobre el cambio de marca a Fidelis Care?**

- Sí. Notificaremos a los proveedores de nuestra red acerca de los cambios relacionados con la marca a partir de junio de 2023.

### **¿Me colocarán automáticamente en un plan de Fidelis Care o tendré que reinscribirme?**

- Su inscripción en WellCare/Fidelis no se verá afectada. Es posible que algunas cosas se vean diferentes, pero seguirá recibiendo los mismos beneficios excelentes con los mismos proveedores que conoce y en los que confía. Lo único que cambiará es nuestro nombre.
- Tenga en cuenta que las marcas WellCare of New Jersey y Fidelis Care en el estado de New Jersey se considerarán sinónimos mientras trabajamos en completar la transición en todas las comunicaciones y marcas del plan.

## **¿Qué sucede si no estoy conforme con el cambio y quiero cambiar a otro plan de salud de Medicaid/NJ FamilyCare?**

- Si quiere cambiar su plan HMO de NJ FamilyCare/Medicaid, llame a NJ FamilyCare al 1-800-701-0710 (TTY: 711).

## **¿Cuál será el nuevo sitio web?**

- La nueva URL de nuestro sitio web será fideliscarenj.com. El 1.º de agosto de 2023, el sitio web wellcarenewjersey.com se redireccionará automáticamente a nuestra nueva página fideliscarenj.com.
  - Aún podrá conectarse a su portal para miembros a través de nuestro sitio web.
  - Podrá seguir usando la herramienta “Find a Provider” (Encontrar un proveedor) a través de nuestro sitio web.
  - Encontrará toda la información y los recursos del sitio web actual en la nueva página.