

Fact Sheet

NC Medicaid Managed Care

What Medicaid beneficiaries need to know if enrolled in a NC Medicaid Managed Care health plan

Most NC Medicaid beneficiaries receive the same Medicaid services through NC Medicaid Managed Care. With NC Medicaid Managed Care, beneficiaries are enrolled in a health plan that provides them with their health care services.

Some beneficiaries will not enroll with a health plan and will remain in NC Medicaid Direct. You can find more information about the health plans and get answers to questions about NC Medicaid Managed Care in the [NC Medicaid Beneficiary Help Center](#) or at ncmedicaidplans.gov/learn.

Beneficiaries enrolled with a health plan will receive care through the health plan's network (group) of doctors. Your health plan will mail you a welcome packet when you move to NC Medicaid Managed Care that includes new Medicaid ID cards and Member Handbooks.

IS NC MEDICAID ELIGIBILITY CHANGING?

NC Medicaid eligibility rules are not changing. For more information on eligibility, visit the [Eligibility](#) page on the NC Medicaid Beneficiary Portal. If you have questions about your eligibility, contact your local [Department of Social Services](#) (DSS) office.

WHAT IF I HAVE QUESTIONS ABOUT MY PRIMARY CARE PROVIDER (PCP)?

If you have questions about your PCP or want to change PCPs, contact your health plan at the number on your new ID card.

HOW DO I UPDATE MY ADDRESS AND OTHER INFORMATION?

If you signed up for an Enhanced ePASS account, you can update your information online at epass.nc.gov.

Don't have an ePASS account? You can sign-up at any time. ePASS is North Carolina's secure self-service website where you can apply for benefits, view case details, renew your Medicaid and update your information online without having to call or visit your local DSS.

For more information on ePASS, including step-by-step instructions on creating an account, view the [What is ePASS](#) fact sheet.

You can also visit or call your local DSS to check your information or report changes. To find your local DSS office, go to ncdhhs.gov/localdss.

DOES MY NEW HEALTH PLAN COVER MY MEDICINES?

Your medications are still covered in NC Medicaid Managed Care. Prescription copays for all health plans will stay the same as they were in NC Medicaid Direct. If you have questions, contact your health plan.

WHAT IF I DID NOT GET MY MEDICAID ID CARD?

Your Medicaid ID will be mailed to your address. If you do not receive a Medicaid ID card from your health plan, you can call your health plan's Member Services Line. Your health plan will mail your ID card and other information to you. For a list of contact numbers for the health plans, visit ncmedicaidplans.gov/find/viewhealthplans.

HOW DO I CHANGE MY HEALTH PLAN?

If you want to change your health plan, contact the Enrollment Broker at 1-833-870-5500 (TTY: 833-870-5588) or go to ncmedicaidplans.gov.

WHAT IF I HAVE MORE QUESTIONS?

- **Check to see what health plan you are enrolled in.** You can find this in the Enrollment Packet you got in the mail or on your new Medicaid ID card. If you have questions, or did not get an Enrollment Packet, call the Enrollment Broker at 1-833-870-5500 (TTY: 711 or RelayNC.com).
- **What if my provider is not in network (group) with my plan?** Your health plan can tell you which providers are in their provider group. You can also search for a PCP on the Find page at ncmedicaidplans.gov. PCPs join health plans every day, if you do not see your PCP, keep checking.
- **Call your health plan with questions about benefits and coverage.** Use the Member Services number that is on your new Medicaid ID card. For a full list of health plan contact information, visit [Reference Guide: Medicaid Contacts for Beneficiaries](#).

Standard Plans

AmeriHealth Caritas: 1-855-375-8811

Carolina Complete Health: 1-833-552-3876

Healthy Blue: 1-844-594-5070

UnitedHealthcare Community Plan: 1-800-349-1855

WellCare: 1-866-799-5318

Local Management Entity/Managed Care Organization (LME/MCOs)

Alliance Health: 1-800-510-9132

Eastpointe: 1-800-913-6109

Partners Health Management: 1-888-235-4673

Sandhills Center: 1-800-256-2452

Trillium Health Resources: 1-877-685-2415

Vaya Health: 1-800-962-9003

Tribal Option

EBCI Tribal Option: 1-800-260-9922

- Visit the NC Medicaid Beneficiary Portal [Help Center](#).
- If you have been unable to resolve issues with your health plan, you can contact the NC Medicaid Ombudsman by calling 1-877-201-3750 or visiting their website at ncmedicaidombudsman.org.



Hoja informativa

NC Medicaid Managed Care

Lo que los beneficiarios de Medicaid deben saber si están inscritos en un plan de salud de NC Medicaid Managed Care.

La mayoría de los beneficiarios de NC Medicaid reciben los mismos servicios de Medicaid a través de NC Medicaid Managed Care. Con NC Medicaid Managed Care, los beneficiarios se inscriben en un plan de salud que les proporciona sus servicios de atención médica.

Algunos beneficiarios no se inscribirán en un plan de salud y permanecerán en NC Medicaid Direct. Puede encontrar más información sobre los planes de salud y obtener respuestas a preguntas sobre NC Medicaid Managed Care en el [Centro de ayuda para beneficiarios de Medicaid de Carolina del Norte](#) o en ncmedicaidplans.gov/learn.

Los beneficiarios inscritos en un plan de salud recibirán atención a través de la red (grupo) de médicos del plan de salud. Su plan de salud le enviará por correo un paquete de bienvenida cuando se cambie a NC Medicaid Managed Care que incluye nuevas tarjetas de identificación de Medicaid y Manuales para miembros.

¿CAMBIARÁ LA ELEGIBILIDAD DE NC MEDICAID?

Las normas de elegibilidad de Medicaid de Carolina del Norte no han cambiado. Para obtener más información sobre la elegibilidad, visite la página de [Elegibilidad](#) en el Portal de Beneficiarios de Medicaid de Carolina del Norte. Si tiene preguntas acerca de su elegibilidad, póngase en contacto con su oficina local del [Departamento de Servicios Sociales](#) (DSS).

¿QUÉ HAGO SI TENGO PREGUNTAS SOBRE MI PROVEEDOR DE ATENCIÓN PRIMARIA (PCP)?

Si tiene preguntas sobre su PCP o desea cambiarlo, póngase en contacto con su plan de salud llamando al número que aparece en su nueva tarjeta de identificación.

¿CÓMO ACTUALIZO MI DIRECCIÓN Y OTROS DATOS?

Si se registró para obtener una cuenta Enhanced ePASS, puede actualizar su información en línea en epass.nc.gov.

¿No tiene una cuenta ePASS? Puede inscribirse en cualquier momento. ePASS es el sitio web seguro de autoservicio de Carolina del Norte donde puede solicitar beneficios, ver detalles de casos, renovar su Medicaid y actualizar su información en línea sin tener que llamar o visitar su DSS local.

Para obtener más información sobre ePASS, incluidas instrucciones paso a paso para crear una cuenta, consulte la hoja informativa [Qué es ePASS](#).

También puede visitar o llamar a su DSS local para comprobar su información o informar de cambios. Para encontrar su oficina local de DSS, visite ncdhhs.gov/localdss.

¿MI NUEVO PLAN DE SALUD CUBRE MIS MEDICAMENTOS?

Sus medicamentos siguen estando cubiertos en NC Medicaid Managed Care. Los copagos de los medicamentos recetados para todos los planes de salud seguirán siendo los mismos que en NC Medicaid Direct. Si tiene preguntas, comuníquese con su plan de salud.

¿QUÉ OCURRE SI NO HE RECIBIDO MI TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DE MEDICAID?

Le enviaremos su tarjeta de identificación de Medicaid a su domicilio. Si no recibe una tarjeta de identificación de Medicaid de su plan de salud, puede llamar a la línea de atención al miembro de su plan de salud. Su seguro médico le enviará por correo su tarjeta de identificación y otra información. Para obtener una lista de los números de contacto de los planes de salud, visite ncmedicaidplans.gov/find/viewhealthplans.

¿CÓMO PUEDO CAMBIAR DE PLAN DE SALUD?

Si desea cambiar de plan de salud, póngase en contacto con el Agente de Inscripción llamando al 1-833-870-5500 (TTY: 833-870-5588) o visite NCMedicaidPlans.gov.

¿Y SI TENGO MÁS PREGUNTAS?

- **Compruebe en qué plan de salud está inscrito.** Puede encontrarlo en el Paquete de inscripción que recibió por correo o en su nueva tarjeta de identificación de Medicaid. Si tiene preguntas o no recibió el paquete de inscripción, llame al agente de inscripción al 1-833-870-5500 (TTY: 711 o RelayNC.com).
- **¿Qué ocurre si mi proveedor no pertenece a la red (grupo) de mi plan?** Su plan de salud puede decirle qué proveedores están en su grupo de proveedores. También puede buscar un PCP en la sección Busque de ncmedicaidplans.gov. Los PCP se unen a los planes de salud todos los días, si no ve a su PCP, siga buscando.
- **Llame a su plan de salud si tiene preguntas sobre los beneficios y la cobertura.** Utilice el número del Servicio de Atención al Miembro que aparece en su nueva tarjeta de identificación de Medicaid. Para obtener una lista completa de la información de contacto del plan de salud, visite [Guía de referencia: Contactos de Medicaid para beneficiarios](#).

Standard Plans

AmeriHealth Caritas: 1-855-375-8811

Carolina Complete Health: 1-833-552-3876

Healthy Blue: 1-844-594-5070

UnitedHealthcare Community Plan: 1-800-349-1855

WellCare: 1-866-799-5318

Local Management Entity/Managed Care Organization (LME/MCOs)

Alliance Health: 1-800-510-9132

Eastpointe: 1-800-913-6109

Partners Health Management: 1-888-235-4673

Sandhills Center: 1-800-256-2452

Trillium Health Resources: 1-877-685-2415

Vaya Health: 1-800-962-9003

Tribal Option

EBCI Tribal Option: 1-800-260-9922

- Visite el [Centro de ayuda](#) del portal de beneficiarios de Medicaid de Carolina del Norte.
- Si no ha podido resolver los problemas con su plan de salud, puede ponerse en contacto con el Defensor del Pueblo de Medicaid de Carolina del Norte llamando al 1-877-201-3750 o visitando su sitio web ncmedicaidombudsman.org.

