

Where to get care



We know you can get sick or hurt without warning. For most issues, your primary care provider (PCP):

- Can give you the care you need
- Can see you when you're well and when you're sick
- May be able to offer you a virtual care (telehealth) visit

Virtual visits are a great way to stay connected to your doctor without leaving your home.

Ask your doctor if he or she offers virtual visits.

To learn more about virtual care, please visit [Humana.com/FloridaVirtualCare](https://www.humana.com/FloridaVirtualCare).

Can't see your regular doctor immediately?

You can connect with board-certified doctors 24 hours a day, seven days a week, via virtual visits with MDLIVE®.

Go to [MDLIVE.com/HumanaMedicaid](https://www.mdlive.com/HumanaMedicaid), create an account, and connect with a doctor.

When your doctor isn't available

Retail clinics and urgent care centers are a great option.

Retail clinics and urgent care centers are:

- **Convenient** – Most open early, close late, and have weekend hours
- **Quick** – No appointment needed
- **Staffed by trained professionals** – Get treatment for a range of issues, including urgent flu-like symptoms, moderate stomach pain, small cuts, minor injuries, ongoing diarrhea, and wheezing

Our online Find a Doctor service has information about care options in your area, including:

- In-network providers
- Other healthcare facilities
- Pharmacies
- Retail clinics
- Specialists
- Urgent care centers

To access our Find a Doctor service, visit [Humana.com/FindADoctor](https://www.humana.com/FindADoctor).

Watch a short video about using our Find a Doctor service:

Scan

- Point the camera on your phone or tablet at this QR code
- Tap the message to open the video in a web browser on your device

Online

[Humana.com/FindADocVideo](https://www.humana.com/FindADocVideo)



Humana

Healthy Horizons™
in Florida

If a health concern arises and you are not sure what to do, call the HumanaFirst® Nurse Advice Line 24 hours a day, seven days a week. Call **800-477-6931 (TTY:711)**. A nurse will provide appropriate advice about your situation. Do not call the Nurse Advice Line in an emergency.

An EMERGENCY is a sudden, serious situation that demands immediate action.

Where care is most appropriate

Use the chart below to help you pick the right place to get care depending on the care you need.

Condition	Doctor's (PCP's) Office	Video Doctor Visit	Retail Clinic or Urgent Care Center*	Emergency Room
Allergies	X	X	X	
Bug bites	X	X	X	
Bumps, cuts, and scrapes	X	X	X	
Chest pain				X
Cold sores	X	X	X	
Cough, sore throat, congestion	X	X	X	
Difficulty breathing				X
Ear pain	X	X	X	
Flu/Stomach flu	X	X	X	
Gout	X	X	X	
High fever with stiff neck, mental confusion, and/or difficulty breathing				X
Minor headaches, sprains, strains	X	X	X	
Moderate stomach pain				X
Nausea, vomiting, diarrhea	X	X	X	
Numbness on one side of body, difficulty talking, sudden loss of vision				X
Open wounds				X
Partial or total amputation of a limb				X
Pink eye	X	X	X	
Possible broken bones or poisoning				X

Condition	Doctor's (PCP's) Office	Video Doctor Visit	Retail Clinic or Urgent Care Center*	Emergency Room
Screening for coronavirus (COVID-19)		X		
Severe conditions (e.g., headache, stomach pain, etc.)				X
Severe falls				X
Sinus infection	X	X	X	
Small cuts			X	
Strep throat	X	X	X	
Sudden chest pain or pressure, loss of consciousness, abdominal pain				X
Suicidal feelings				X
Trauma				X
Urgent cold or flu-like symptoms				X
Urinary burning	X	X	X	
Vomiting				X
Wheezing or shortness of breath				X

*Consult with your nearest urgent care center to confirm services.

Remember:

- Call your primary care provider (PCP) first when possible
- Ask your doctor if he or she offers virtual care
- Go to a retail clinic or urgent care center if your doctor isn't available
- Dial 911 or get to your nearest emergency room if you have a sudden, serious situation that demands immediate attention



Call our Customer Care team from 8 a.m. to 8 p.m., Eastern time, Monday through Friday at **866-477-6931 (TTY: 711)** for answers to other questions

ENGLISH: This information is available for free in other languages and formats. Please contact our Customer Service number at **800-477-6931**. If you use **TTY**, call **711**, Monday – Friday, 8 a.m. to 8 p.m.

SPANISH: Esta información está disponible gratuitamente en otros idiomas y formatos. Comuníquese con nuestro Servicio al Cliente llamando al **800-477-6931**. Si usa un **TTY**, marque **711**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m.

CREOLE: Enfòmasyon sa a disponib gratis nan lòt lang ak fòma. Tanpri kontakte nimewo Sèvis Kliyan nou an nan **800-477-6931**. Si ou itilize **TTY**, rele **711**, Lendi - Vandredi, 8 a.m. a 8 p.m.

FRENCH: Ces informations sont disponibles gratuitement dans d'autres langues et formats. N'hésitez pas à contacter notre service client au **800-477-6931**. Si vous utilisez un appareil de télétype (**TTY**), appelez le **711** du lundi au vendredi, de 8h00 à 20h00.

ITALIAN: Queste informazioni sono disponibili gratuitamente in altre lingue e formati. La preghiamo di contattare il servizio clienti al numero **800-477-6931**. Se utilizza una telescrivente (**TTY**), chiami il numero **711** dal lunedì al venerdì tra le 8 e le 20:00.

RUSSIAN: Данную информацию можно получить бесплатно на других языках и в форматах. Для этого обратитесь в отдел обслуживания клиентов по номеру **800-477-6931**. Если Вы пользователь **TTY**, звоните по номеру **711** с понедельника по пятницу, с 8.00 до 20.00.

Call If You Need Us

If you have questions or need help reading or understanding this document, call us at **800-477-6931 (TTY: 711)**. We are available Monday through Friday, from 8 a.m. to 8 p.m. Eastern time. We can help you at no cost to you. We can explain the document in English or in your first language. We can also help you if you need help seeing or hearing. Please refer to your Member Handbook regarding your rights.

Important!

At Humana, it is important you are treated fairly.

Humana Inc. and its subsidiaries do not discriminate or exclude people because of their race, color, national origin, age, disability, sex, sexual orientation, gender, gender identity, ancestry, ethnicity, marital status, religion, or language. Discrimination is against the law. Humana and its subsidiaries comply with applicable Federal Civil Rights laws. If you believe that you have been discriminated against by Humana or its subsidiaries, there are ways to get help.

- You may file a complaint, also known as a grievance:
Discrimination Grievances, P.O. Box 14618, Lexington, KY 40512-4618
If you need help filing a grievance, call **800-477-6931** or if you use a **TTY**, call **711**.
- You can also file a civil rights complaint with the
U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights
electronically through their Complaint Portal, available at
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or at **U.S. Department of Health and Human Services**, 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, **800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)**. Complaint forms are available at <https://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Auxiliary aids and services, free of charge, are available to you. **800-477-6931 (TTY: 711)**

Humana provides free auxiliary aids and services, such as qualified sign language interpreters, video remote interpretation, and written information in other formats to people with disabilities when such auxiliary aids and services are necessary to ensure an equal opportunity to participate.

Humana Healthy Horizons in Florida is a Medicaid product of Humana Medical Plan, Inc.

English: ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **800-477-6931 (TTY: 711)**.

Español: (Spanish) ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **800-477-6931 (TTY: 711)**.

Kreyòl Ayisyen: (French Creole): ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele **800-477-6931 (TTY: 711)**.

Tiếng Việt: (Vietnamese) CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số **800-477-6931 (TTY: 711)**.

Dónde puede recibir cuidado



Sabemos que puede enfermarse o lastimarse sin previo aviso. Para la mayoría de los casos, su proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés):

- Puede brindarle el cuidado que necesita
- Puede verlo cuando está bien y cuando está enfermo
- Podría ofrecerle una consulta de cuidado virtual (telesalud)

Las consultas virtuales son una excelente manera de mantenerse conectado con su médico sin salir de su casa.

Pregunte a su médico si ofrece consultas virtuales.

Para obtener más información sobre el cuidado virtual, visite espanol.humana.com/FloridaVirtualCare.

¿No puede consultar a su médico habitual de inmediato?

Puede comunicarse con médicos especialistas certificados las 24 horas del día, los siete días de la semana, a través de consultas virtuales con MDLIVE®. Vaya a MDLIVE.com/HumanaMedicaid, cree una cuenta y conéctese con un médico.

Cuando su médico no está disponible

Las clínicas en tiendas minoristas y los centros de cuidado de urgencia son una excelente opción.

Las clínicas en tiendas minoristas y los centros de cuidado de urgencia:

- **Son prácticos:** la mayoría abre temprano, cierra tarde y tiene horarios de fin de semana
- **Son rápidos:** no se requiere cita
- **Cuentan con profesionales capacitados:** reciba tratamiento para una variedad de problemas, como síntomas urgentes similares a los de la influenza, dolor de estómago moderado, cortes pequeños, lesiones menores, diarrea continua y sibilancia

Nuestro servicio en línea “Encontrar un médico” tiene información sobre opciones de cuidado en su área, lo que incluye:

- Proveedores de la red
- Otros centros de cuidado de la salud
- Farmacias
- Clínicas en tiendas minoristas
- Especialistas
- Centros de cuidado de urgencia

Para acceder a nuestro servicio “Encontrar un médico”, visite espanol.humana.com/FindADoctor.

Humana

Healthy Horizons™
in Florida

Ve un breve video sobre cómo utilizar nuestro servicio “Encontrar un médico”:

Escanear

- Apunte la cámara de su teléfono o tableta a este código QR
- Pulse el mensaje para abrir el video en un navegador web de su dispositivo



En línea

[Humana.com/FindADocVideo](https://www.humana.com/FindADocVideo)

Si surge una inquietud de salud y usted no está seguro de cómo proceder, llame a la línea de asesoramiento de enfermería HumanaFirst® las 24 horas del día, los siete días de la semana. Llame al **800-477-6931 (TTY:711)**. Un/a enfermero/a le brindará asesoramiento adecuado sobre su situación. No llame a la línea de asesoramiento de enfermería en una emergencia.

Una EMERGENCIA es una situación repentina y grave que exige una acción inmediata.

Dónde es más apropiado recibir el cuidado

Utilice el cuadro a continuación como ayuda para elegir el lugar adecuado para recibir cuidado según el cuidado que necesite.

Afección	Consultorio del médico de cuidado primario	Consulta médica por video	Clínica en tienda minorista o centro de cuidado de urgencia*	Sala de emergencias
Alergias	X	X	X	
Picaduras de insectos	X	X	X	
Golpes, cortes y raspones	X	X	X	
Dolor en el pecho				X
Herpes labial	X	X	X	
Tos, dolor de garganta, congestión	X	X	X	
Dificultad para respirar				X
Dolor de oído	X	X	X	
Influenza/gripe estomacal	X	X	X	
Gota	X	X	X	
Fiebre alta con rigidez en el cuello, confusión mental o dificultad para respirar				X
Dolores de cabeza, esguinces y torceduras menores	X	X	X	
Dolor de estómago moderado				X
Náuseas, vómitos, diarrea	X	X	X	
Entumecimiento en un lado del cuerpo, dificultad para hablar, pérdida repentina de la visión				X

Afección	Consultorio del médico de cuidado primario	Consulta médica por video	Clínica en tienda minorista o centro de cuidado de urgencia*	Sala de emergencias
Heridas abiertas				X
Amputación parcial o total de una extremidad				X
Conjuntivitis	X	X	X	
Posible fractura de huesos o envenenamiento				X
Pruebas de detección de coronavirus (COVID-19)		X		
Afecciones graves (por ejemplo, dolor de cabeza, dolor de estómago, etc.)				X
Caídas graves				X
Sinusitis	X	X	X	
Cortes pequeños			X	
Faringitis estreptocócica	X	X	X	
Dolor o presión repentinos en el pecho, pérdida del conocimiento, dolor abdominal				X
Pensamientos suicidas				X
Traumatismos				X
Síntomas urgentes de resfrío o influenza				X
Ardor al orinar	X	X	X	
Vómitos				X
Sibilancia o falta de aire				X

*Consulte con el centro de cuidado de urgencia más cercano para confirmar los servicios.

Recuerde:

- Llame primero a su proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) cuando sea posible
- Pregunte a su médico si ofrece cuidado virtual
- Visite una clínica en una tienda minorista o un centro de cuidado de urgencia si su médico no está disponible
- Llame al 911 o diríjase a la sala de emergencias más cercana si tiene una situación repentina y grave que exige atención inmediata



Llame a nuestro equipo de Atención al cliente de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este, de lunes a viernes al **866-477-6931 (TTY: 711)** para obtener respuestas a otras preguntas

ENGLISH: This information is available for free in other languages and formats. Please contact our Customer Service number at **800-477-6931**. If you use **TTY**, call **711**, Monday – Friday, 8 a.m. to 8 p.m.

SPANISH: Esta información está disponible gratuitamente en otros idiomas y formatos. Comuníquese con nuestro Servicio al Cliente llamando al **800-477-6931**. Si usa un **TTY**, marque **711**. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m.

CREOLE: Enfòmasyon sa a disponib gratis nan lòt lang ak fòma. Tanpri kontakte nimewo Sèvis Kliyan nou an nan **800-477-6931**. Si ou itilize **TTY**, rele **711**, Lendi - Vandredi, 8 a.m. a 8 p.m.

FRENCH: Ces informations sont disponibles gratuitement dans d'autres langues et formats. N'hésitez pas à contacter notre service client au **800-477-6931**. Si vous utilisez un appareil de télétype (**TTY**), appelez le **711** du lundi au vendredi, de 8h00 à 20h00.

ITALIAN: Queste informazioni sono disponibili gratuitamente in altre lingue e formati. La preghiamo di contattare il servizio clienti al numero **800-477-6931**. Se utilizza una telescrivente (**TTY**), chiami il numero **711** dal lunedì al venerdì tra le 8 e le 20:00.

RUSSIAN: Данную информацию можно получить бесплатно на других языках и в форматах. Для этого обратитесь в отдел обслуживания клиентов по номеру **800-477-6931**. Если Вы пользователь **TTY**, звоните по номеру **711** с понедельника по пятницу, с 8.00 до 20.00.

Llame si nos necesita

Si tiene alguna pregunta, dificultades para leer o entender este documento, llámenos al **800-477-6931 (TTY: 711)**. Estamos disponibles de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este. Podemos ayudarle sin costo alguno para usted. Podemos explicarle el documento en inglés o en su primer idioma. También podemos ayudarle si necesita ayuda de la vista o de audición. Consulte su Manual del afiliado en relación a sus derechos.

¡Importante!

En Humana, es importante que usted reciba un trato justo.

Humana Inc. y sus subsidiarias no discriminan ni excluyen a las personas por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, sexo, orientación sexual, género, identidad de género, ascendencia, origen étnico, estado civil, religión, o idioma. La discriminación va en contra de la ley. Humana y sus subsidiarias cumplen con las leyes de derechos civiles federales aplicables. Si usted cree que Humana o sus subsidiarias le han discriminado, hay formas de obtener ayuda.

- Puede presentar una queja, también conocida como queja formal a:
Discrimination Grievances, P.O. Box 14618, Lexington, KY 40512-4618
Si necesita ayuda para presentar una queja formal, llame al **800-477-6931** o si utiliza un **TTY**, llame al **711**.
- También puede presentar una queja de derechos civiles ante el **Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., la Oficina de Derechos Civiles**, por medios electrónicos a través del portal de quejas disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> o al **U.S. Department of Health and Human Services**, 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, **e800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)**. Los formularios de quejas están disponibles en <https://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Tiene a su disposición recursos y servicios auxiliares gratuitos. **800-477-6931 (TTY: 711)**

Humana provee recursos y servicios auxiliares gratuitos como, por ejemplo, intérpretes acreditados de lenguaje de señas, interpretación remota por video e información escrita en otros formatos para personas con discapacidades cuando dichos recursos y servicios auxiliares sean necesarios para garantizar la igualdad de oportunidades de participación.

Humana Healthy Horizons in Florida es un producto de Medicaid de Humana Medical Plan Inc.

English: ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **800-477-6931 (TTY: 711)**.

Español: (Spanish) ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **800-477-6931 (TTY: 711)**.

Kreyòl Ayisyen: (French Creole): ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele **800-477-6931 (TTY: 711)**.

Tiếng Việt: (Vietnamese) CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số **800-477-6931 (TTY: 711)**.