

Health matters



Otoño de 2018 *Mat Thomas—Editor* | *Peggie Van—Diseñador*

EN ESTA EDICIÓN

- 2 ¿Tiene alguna pregunta sobre algún servicio que solicitó?
- 2 ¿Le falta poco tiempo para cumplir 65 años? Puede inscribirse en CareAdvantage
- 3 ¿Es un nuevo miembro? Programe una cita para paciente nuevo con su PCP
- 3 Traducción gratuita para los miembros de HPSM
- 4 Manténgase saludable este invierno: vacúnese contra la gripe SIN COSTO
- 4 Obtenga más información sobre el Programa de mejoramiento de la calidad
- 4 Equipo de salud: usted, su médico y HPSM

La publicación *HealthMatters* es un servicio comunitario para los miembros de Health Plan of San Mateo (HPSM). Si tiene dudas o inquietudes sobre contenido específico que pudiera afectar su salud, comuníquese con su proveedor de atención médica. Es posible que se utilicen modelos en fotografías e ilustraciones.

 www.hpsm.org

PRSRRT STD
U.S. POSTAGE
PAID
HPSM


Healthy is for everyone
801 Gateway Blvd., Suite 100
South San Francisco, CA 94080
650-616-0050 • www.hpsm.org

¿Tiene alguna pregunta sobre algún servicio que solicitó?

Si tiene alguna pregunta sobre:

- el momento en que se revisará una solicitud de servicio,
- la razón por la que se denegó una solicitud de servicio, o
- la hospitalización de un familiar,

entonces llame a HPSM. Un representante transferirá la llamada a la unidad de Gestión de Utilización. Cuando llame a un miembro de HPSM sobre un asunto de UM, el personal de HPSM se identificará por nombre y cargo, e indicará que está llamando de HPSM.

HPSM does not reward physicians or nurse reviewers for service denials or authorization modifications. No incentives are offered or will be offered to HPSM staff to encourage denials or the underutilization of coverage or services. Utilization Management decisions are based strictly on medical necessity, appropriateness of care and HPSM eligibility.

Los miembros de Medi-Cal, HealthWorx y Healthy Kids y los participantes de ACE deben llamar al departamento de Servicios para Miembros

1-800-750-4776 o 650-616-2133

TTY: **1-800-855-3000** o al **7-1-1**

de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Los miembros de CareAdvantage deben llamar a la Unidad de CareAdvantage

1-866-880-0606 o 650-616-2174

de lunes a domingo, de 8:00 a.m. a

8:00 p.m. Después del horario de

atención, los miembros pueden dejar un

mensaje en el contestador automático

de HPSM o enviar un correo electrónico a

CustomerSupport@hpsm.org.



¿Le falta poco tiempo para cumplir 65 años? Puede inscribirse en CareAdvantage

¿No sería fabuloso tener todos los beneficios de Medicare y Medi-Cal en un solo programa de atención médica? Si tiene 65 años o más y vive en el Condado de San Mateo, puede inscribirse en el plan CareAdvantage Cal MediConnect (Plan Medicare-Medicaid).

CareAdvantage le permite obtener fácilmente un mejor beneficio de atención médica. Por ejemplo, solo hay una tarjeta de identificación y un número telefónico al que debe llamar. Además, los navegadores de CareAdvantage lo ayudarán a determinar los servicios que necesita y los médicos que debe visitar. También puede obtener los siguientes beneficios adicionales que le ofrecen más de lo que le ofrece Medicare y Medi-Cal, como:

- Una red de más de 5,000 proveedores de la que puede elegir
- Ningún copago por servicios médicos y hospitalarios
- Ningún copago o un copago bajo para medicamentos con receta médica
- \$100 cada dos años para comprar anteojos
- Y mucho más

✉ *Obtenga más información sobre CareAdvantage, incluso sobre cómo inscribirse, en www.hpsm.org/enroll*

¿Es un nuevo miembro? Programe una cita para paciente nuevo con su PCP

¿Desea que su plan de atención médica tenga un buen comienzo? Entonces llame a su proveedor de atención primaria (PCP) para programar una cita para paciente nuevo **en el transcurso de dos meses a partir de la fecha en que se hizo miembro de HPSM**. No necesita tener ningún problema de salud para programar una cita para paciente nuevo. Use esta primera cita para hablar con su proveedor acerca de cualquier inquietud que tenga sobre su salud.

Después de la primera cita, asegúrese de acudir a una consulta con su PCP por lo menos una vez al año. Hacerse pruebas y exámenes médicos regularmente puede ayudar a detectar los problemas en su etapa inicial. Esto significa que una de las mejores maneras para mantenerse saludable es asistir a las citas de atención preventiva con su PCP.

¿Necesita ayuda para seleccionar a un PCP? Llame a Servicios para Miembros de HPSM (número de teléfono gratuito) **1-800-750-4776** o **650-616-2133** de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**

Si no selecciona a un PCP dentro de un plazo de 30 días, HPSM le asignará un PCP automáticamente. Posteriormente, recibirá una tarjeta de identificación de HPSM con el nombre de su nuevo PCP.

Traducción gratuita para los miembros de HPSM

Si su médico no habla su idioma, puede obtener los servicios gratuitos de un intérprete para poder hablar con él. Contamos con intérpretes por teléfono para todas las citas de rutina. Todos nuestros materiales están impresos en inglés, español, chino y tagalo.

Para solicitar un intérprete:

- Los miembros de Medi-Cal, Healthy Kids y HealthWorx deben llamar al **1-800-750-4776**
- Los miembros de CareAdvantage deben llamar al **1-866-880-0606**

Dé un descanso a sus familiares y amigos, use un intérprete

Es mejor que use un intérprete de HPSM en lugar de pedirle a un familiar (que podría ser un niño) o a un amigo que lo ayude

El intérprete de HPSM

- Puede traducir información de salud compleja y adaptar los términos que usa su médico a un lenguaje que usted pueda entender
- Puede traducir lo que usted dice para que su médico comprenda todos sus síntomas e inquietudes de salud
- Tiene la obligación legal de proteger su privacidad

Los familiares y amigos

- Podrían no entender ni decirle claramente lo que su médico dice
- Podrían no describir claramente al médico sus problemas de salud ni sus inquietudes
- Podrían incómodos cuando escuchen o hablen acerca de sus problemas privados de salud

¿Es usted sordo o tiene alguna dificultad auditiva?

Puede obtener los servicios gratuitos de un intérprete de lenguaje americano de señas (ASL) para que lo acompañe a la cita con su médico. Para coordinar que un intérprete de ASL asista a su cita, llame al **1-800-855-3000** por lo menos con cinco días de anticipación a la fecha de su cita médica.



Manténgase saludable este invierno: vacúnese contra la gripe SIN COSTO

La temporada de gripe se acerca, así que vacúnese contra la gripe para evitar enfermarse. Las vacunas contra la gripe son gratuitas para todos los miembros de HPSM. Puede vacunarse contra la gripe cuando visite a su médico o en la farmacia de su localidad. Asegúrese de traer su tarjeta de identificación de miembro de HPSM con usted.



Tres razones para vacunarse contra la gripe

- 1** Las investigaciones de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades de EE. UU. muestran que las vacunas contra la gripe reducen el riesgo de contraer el virus de la gripe en un 40 a 60 por ciento.
- 2** Si no contrae el virus de la gripe, no faltará al trabajo ni se perderá de la diversión del fin de semana
- 3** Si no contrae el virus de la gripe, no podrá contagiárselo a nadie, y sus hijos no faltarán a la escuela por esa razón

Equipo de salud: usted, su médico y HPSM

¿Necesita ayuda para alcanzar sus objetivos de salud? Entonces inscríbese en el programa de Administración de la atención de HPSM. Este servicio gratuito permite que usted, su médico y HPSM trabajen en el mismo plan. Esto proporciona el enfoque y apoyo que usted necesita para alcanzar sus objetivos de salud.

¿Cómo funciona el Programa de administración de atención de HPSM?

Cuando usted se inscribe en el Programa de administración de atención, se le asigna un administrador de caso de HPSM. Luego, lo llamarán por teléfono para:

- Ayudarlo a solucionar los problemas que le impiden alcanzar sus objetivos de salud.
- Enseñarle sobre sus problemas de salud y cuidado personal
- Enlazarlo con los recursos que pueden ayudarlo
- Motivarlo a que siga su plan de tratamiento
- Apoyarlo a usted y a su familia cuando enfrente condiciones y eventos críticos médicos que sean complejos

Su administrador de caso también habla con su médico para conocer las ideas y la información que tiene. Usted y su médico pueden aceptar o rechazar cualquier sugerencia que haga su administrador de caso.

Obtenga más información sobre el Programa de mejoramiento de la calidad

Queremos que se mantenga saludable. Nuestro equipo de mejoramiento de la calidad se asegura de que HPSM proporcione atención y servicios de calidad para que usted pueda alcanzar sus objetivos de salud. Puede obtener más información sobre el programa de calidad en el sitio web de HPSM en hpsm.org. También puede solicitarnos que le enviemos información sobre el programa de calidad. Envíenos un correo electrónico a healtheducationrequest@hpsm.org o llame al **650-616-2165**.

Cualquier miembro de HPSM puede inscribirse en el Programa de administración de la atención de HPSM. Los familiares y representantes autorizados también pueden remitir al programa a los miembros que están bajo su cuidado. Para obtener más información, llame al **650-616-2060** de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. (los usuarios de TTY pueden llamar al **1-800-855-3000** o marcar **7-1-1**)