

HEALTH *matters*

Información sobre beneficios, consejos de salud y recursos para miembros de HPSM CareAdvantage



Primavera de 2023

- 2 Celebramos 35 años - Y un Futuro Saludable
 - 2 Díganos lo que piensa sobre la atención que recibe
 - 3 Asegúrese de no perder su cobertura de Medi-Cal
 - 4 Programa de Administración de la Salud de la Población (PHM) de HPSM.
 - 7 Manténgase al día con sus exámenes de detección de cáncer
- Y mucho más...

www.linkedin.com/company/healthplanofsanmateo 

[@healthplanofsanmateo](https://www.instagram.com/healthplanofsanmateo) 

[facebook.com/healthplanofsanmateo](https://www.facebook.com/healthplanofsanmateo) 

HealthPlan
OF SAN MATEO
Healthy is for everyone
801 GATEWAY BOULEVARD SUITE 100
SOUTH SAN FRANCISCO CA 94080

PRSRRT STD
U.S. POSTAGE
PAID
HPSM

CELEBRAMOS 35 AÑOS - Y UN FUTURO SALUDABLE



Patrick Curran,
HPSM CEO

¡En diciembre de 2022, HPSM celebró 35 años como plan de salud! Alcanzar este acontecimiento demuestra el papel vital que desempeña HPSM en la salud y el bienestar de los habitantes del Condado de San Mateo.

Durante las últimas tres décadas y media, HPSM ha edificado una sólida base para crear un futuro aún más saludable para nuestra comunidad. Gracias a la transformación de California Advancing and Innovating Medi-Cal (CalAIM) del Estado, hemos podido ampliar y mejorar nuestros programas y asociaciones con socios comunitarios. El nuevo beneficio de Administración mejorada de la atención (Enhanced Care Management) es un ejemplo de ello, junto con nuevos proyectos que abordan el problema de las personas sin hogar y la salud mental de los jóvenes.

Hace poco más de un año me convertí en Director General de HPSM, cargo que ocupó Maya Altman durante 16 años. Trabajando con Maya como Director General Adjunto durante seis años, aprendí que dirigir HPSM hacia el futuro significa mantener a nuestros miembros en el centro de todo lo que hacemos hoy y, al mismo tiempo, establecer programas que garanticen una mejor salud para ellos en el futuro.

La retrospectiva de nuestros 35 años como plan de salud nos ayudará a crear un futuro más prometedor y saludable para el Condado de San Mateo.

Mis mejores deseos.

Pat Curran

DÍGANOS LO QUE PIENSA SOBRE LA ATENCIÓN QUE RECIBE

Si recibe una encuesta por correo, le rogamos que la conteste y nos la envíe de vuelta.

Cada mes de marzo, se les envía por correo a miembros de HPSM elegidos al azar una encuesta llamada encuesta de la Evaluación del Consumidor de Proveedores y Sistemas de Atención Médica o encuesta "CAHPS", por sus siglas en inglés. En esta encuesta se le hacen preguntas sobre la atención médica que recibe. Utilizamos los comentarios para mejorar su atención médica.

Escuchar a nuestros miembros es una forma de saber qué funciona bien y qué hay que mejorar. No todos los miembros de HPSM reciben la encuesta CAHPS, por lo que, si la recibe, es muy importante que la conteste. Todo lo que necesita es un lápiz y 20 minutos. Incluso le proporcionamos un sobre con franqueo pagado para que lo envíe de vuelta. También puede contestar la encuesta por teléfono si le resulta más fácil. Si tiene preguntas sobre la encuesta CAHPS o desea contestarla por teléfono, siga las instrucciones incluidas en su paquete de la encuesta.



35 AÑOS

Para saber más sobre los logros alcanzados en los 35 años de historia de HPSM, visite www.hpsm.org/about-us/history

DOSIS DE REFUERZO BIVALENTES DE LA VACUNA CONTRA COVID-19

Las dosis de refuerzo bivalentes de la vacuna contra COVID-19 ya están disponibles a partir de los 6 meses de edad y son gratuitas. Estas nuevas dosis de refuerzo ofrecen protección tanto contra el virus original como contra las nuevas variantes Omicron de COVID-19. Por favor, hable con su proveedor de atención médica o de vacunas sobre la posibilidad de recibir una dosis de refuerzo si desea estar al día en sus vacunas contra COVID-19.

Obtenga más información sobre cómo vacunarse o recibir la dosis de refuerzo contra COVID-19 en www.hpsm.org/vax.

Visite www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/vaccines para obtener información acerca de:

- Las últimas recomendaciones sobre la vacunación contra COVID-19.
- Cuándo puede ser necesaria una dosis de refuerzo y quién debe recibirla.
- Las recomendaciones son diferentes si se tiene un sistema inmunológico debilitado.

¡CELEBRAMOS LA DIVERSIDAD!

En HPSM "la salud es para todos" es un reflejo de nuestro respeto y servicio a la población diversa del Condado de San Mateo. Nuestro objetivo es garantizar que todas las personas a las que cubrimos tengan el mismo acceso a una atención médica de calidad. A medida que celebramos la diversidad de nuestra población de miembros, también reconocemos que las experiencias con la atención médica que reciben todos los grupos no son iguales, lo que afecta su capacidad de obtener atención de calidad. El primer paso para hacer frente a esta desigualdad es la difusión de información.

El pasado mes de febrero celebramos el Mes de la Historia Afroamericana. Alrededor de 3,600 miembros de HPSM se identifican como negros/afroamericanos. Su resiliencia se manifiesta a través de la participación en eventos, alzando la voz y compartiendo recursos en beneficio de la comunidad.

Por desgracia, la comunidad afroamericana sigue sufriendo una discriminación que repercute negativamente en sus experiencias con respecto a la atención médica que reciben. Esto ha hecho que disminuyan las tasas de obtención de atención preventiva, como las exámenes de detección de cáncer, las consultas de atención primaria para niños, las vacunas infantiles y la atención postparto. Por ello, la comunidad afroamericana se ve afectada por tasas más elevadas de condiciones médicas prevenibles.

HPSM ofrece recursos para ayudar a mejorar las experiencias sobre la atención médica y el bienestar de los miembros de raza afroamericana. También nos comprometemos a añadir más apoyos.



- ▶ Promovemos con orgullo el trabajo de la Iniciativa Comunitaria Afroamericana y de la Oficina de Diversidad y Equidad de los Servicios de Recuperación y Salud Conductual del Condado de San Mateo.

Visite www.hpsm.org/blackhistorymonth para obtener más información.

ASEGÚRESE DE NO PERDER SU COBERTURA DE MEDI-CAL

Si recibió un paquete de renovación por correo, envíe de inmediato la información que se le solicita.

Las renovaciones de Medi-Cal empezaron el 1º de abril de 2023. Eso significa que, por primera vez en casi tres años, la Agencia de Servicios Humanos del Condado de San Mateo (HSA) empezó a revisar la elegibilidad de los miembros de Medi-Cal para la cobertura renovada de Medi-Cal.

Es posible que su elegibilidad para la cobertura de Medi-Cal haya cambiado desde 2020. Por ejemplo, es posible que sus ingresos hayan aumentado o que ahora tenga un seguro médico privado a través de un empleador.



Si ya recibió un paquete de renovación de Medi-Cal, preséntelo antes de la fecha límite indicada en el paquete. Hágalo aunque no tenga toda la documentación.



Si no tiene su paquete o no lo encuentra, llame inmediatamente a la HSA al 1-800-223-8383 y pida que le envíen un nuevo paquete. Una vez que lo reciba por correo, envíe su información de inmediato.

Puede presentar su renovación de dos maneras:



Para obtener un servicio más rápido, ingrese en su cuenta o cree una cuenta en www.mybenefitscalwin.org. Todo lo que necesita es una dirección de email.



Llame a la HSA:
1-800-223-8383.

Si ya no reúne los requisitos para recibir cobertura de Medi-Cal, podría reunir los requisitos para recibir subvenciones fiscales a fin de adquirir atención médica de precio accesible a través de Covered California. Obtenga más información en www.coveredca.com.

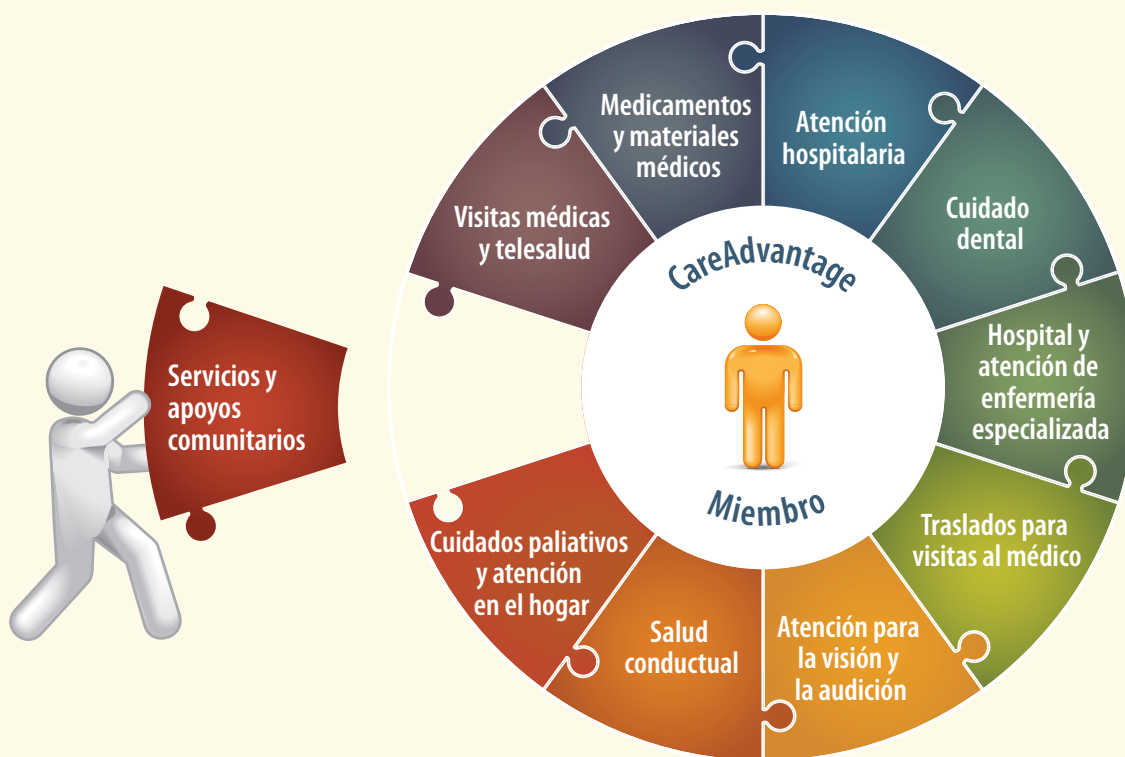
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE LA SALUD DE LA POBLACIÓN (POPULATION HEALTH MANAGEMENT, PHM) DE HPSM.

OFRECEMOS PROGRAMAS ESPECIALES DE APOYO PARA AYUDAR A LOS MIEMBROS A MANTENERSE SANOS.

TRANSICIÓN DE LA ATENCIÓN — un programa que ayuda a los miembros que han sido dados de alta del hospital a evitar que vuelvan al hospital. Una vez en casa, los miembros pueden ser remitidos al Equipo de Administración de la Atención Integrada de HPSM para su seguimiento. Entonces, el administrador de atención del miembro:

- Ayuda a los miembros a crear y seguir su plan de atención.
- Pone en contacto a los miembros con su médico de atención primaria (PCP).
- Habla con la familia sobre otras necesidades de atención médica.

► Para obtener más información u optar por no participar, llame al Equipo de Administración de Atención Integrada de HPSM al **650-616-2060**.



ADMINISTRACIÓN DE CASOS COMPLEJOS - ayuda a los miembros que tienen uno o más problemas de salud en curso a obtener la atención que necesitan para alcanzar sus objetivos de salud. Entre los problemas de salud en curso pueden figurar la diabetes, la presión arterial alta o el asma. También se ofrece apoyo emocional y social a través de los proveedores del plan, los socios y los recursos comunitarios

Los administradores de atención de HPSM llaman a los miembros que reúnen los requisitos para invitarles a participar en el programa. Los miembros pueden inscribirse o no en ese momento. Una vez que un miembro se incorpora al programa, se añade un administrador de atención a su equipo de atención. Este administrador de atención realiza un seguimiento regular para:

- Identificar y priorizar sus inquietudes, objetivos e intervenciones.
- Elaborar un plan de atención con el miembro.
- Ayudar a obtener otros servicios de apoyo.
- Ayudar en la administración de muchos problemas y necesidades de salud.

► Para obtener más información, visite www.hpsm.org/cc o llame al Equipo de Administración de Atención Integrada de HPSM al **650-616-2060**.

EMPIECE A USAR SUS BENEFICIOS

Tanto si usted es un nuevo miembro de HPSM como si lo es desde hace tiempo, nuestras Guías de Inicio Rápido le facilitarán la comprensión y el uso de sus beneficios. Ofrecen información útil como:

- **Seis Pasos para un Inicio Saludable**, incluyendo cómo inscribirse en el Portal para Miembros de HPSM en www.hpsm.org/member-portal, donde podrá:
 - Seleccionar a su proveedor de atención primaria (PCP).
 - Actualizar su dirección y número de teléfono.
 - Consultar sus registros de vacunación y mucho más, ¡por Internet en cualquier momento!
- **Resumen de beneficios de HPSM**, incluidos los servicios de atención médica, los medicamentos con receta y los costos. También cubre nuestra Línea de asesoramiento por enfermeras, el Programa de administración de la atención, el Departamento de Educación sobre la Salud, los servicios de interpretación y más.
- **Beneficio de traslados de HPSM**, que ofrece traslados gratuitos de ida y vuelta a las citas médicas aprobadas. Está disponible para los miembros de Medi-Cal y CareAdvantage que no dispongan de otro medio de transporte. Infórmese sobre el Beneficio de traslados en www.hpsm.org/ride.
- **Listado de programas y recursos** ofrecidos por nuestro socio, San Mateo County Health. Entre ellos se incluyen la atención de salud mental como paciente hospitalizado, el tratamiento del consumo de sustancias y los Servicios de apoyo en el hogar.

► Todos los nuevos miembros reciben una Guía de Inicio Rápido con su tarjeta de identificación de miembro. También están en Internet en www.hpsm.org/quick-start-guides. Si desea obtener un ejemplar impreso, envíe un email a customersupport@hpsm.org.

CONOZCA SUS BENEFICIOS Y SEPA CÓMO USARLOS

Su Manual del miembro, el cual se actualiza periódicamente, también describe sus beneficios y cómo utilizarlos. Visite www.hpsm.org/member-handbooks para encontrar la versión más reciente. Otra información disponible en Internet y en el Manual del miembro incluye:

Beneficios, servicios y medicamentos cubiertos

- Servicios y medicamentos que cubre y no cubre su plan de salud
- Copagos (de ser necesarios)
- Cómo presentar reclamos por beneficios cubiertos (de ser necesario)
- Sus derechos y responsabilidades como miembro de HPSM

Proveedores

- Cómo elegir un proveedor de atención primaria (PCP)
- Detalles sobre la atención dentro y fuera de la red
- Cómo encontrar información sobre proveedores dentro de la red (incluso proveedores de atención primaria, proveedores especialistas, proveedores de salud mental y hospitales)

Acceso a la atención

- Cómo recibir atención cuando la necesita, incluso en una emergencia
- Cómo conseguir servicios de atención médica y medicamentos con receta
- Cómo recibir información y servicios en su idioma preferido

Apelaciones y quejas

- Cómo presentar una apelación cuando se le niega un servicio
- Detalles sobre el proceso de evaluación de apelaciones de HPSM
- Cómo presentar quejas
- Información sobre la cobertura de nuevas tecnologías como beneficio

¿YA ELIGIÓ UN DENTISTA DE LA RED DE HPSM?

HPSM Dental está diseñado para facilitar la atención dental a los miembros de Medi-Cal y CareAdvantage. HPSM Dental solo pagará los servicios que usted reciba de los proveedores que pertenezcan a la red de HPSM Dental. Si recibe servicios dentales por parte de proveedores que no pertenecen a la red, tendrá que pagar de su bolsillo.



ELIJA HOY MISMO UN DENTISTA DE LA RED DE HPSM

Busque entre más de 350 proveedores de la red de HPSM Dental.

- Visite www.hpsm.org/provider-directory y haga clic en el botón "Search" (Buscar). O póngase en contacto con HPSM para que le envíen por correo una lista de proveedores
- Busque proveedores por nombre o ingrese su código postal y haga clic en "Dental".

► Cuando llame al consultorio del dentista para hacer una cita, dígalos que tiene HPSM Dental como seguro dental.

SERVICIOS DE ASISTENCIA DE IDIOMA PARA USTED

Para tomar buenas decisiones sobre su salud, necesita entender lo que le dice su proveedor. También debe conocer los servicios que cubren sus beneficios. Los siguientes servicios de asistencia de idioma están a su disposición sin costo alguno:

- **Los servicios de intérprete** están disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana por teléfono, por video o en persona (para casos especiales). Utilícelos siempre que reciba atención médica (como hablar con su proveedor, hacer una cita o llamar a HPSM). Obtenga más información en www.hpsm.org/member/language-services.
- **La información traducida sobre los beneficios**, como su Manual del miembro, el Aviso Anual de Cambios y mucho más, está disponible por Internet en www.hpsm.org/member/resources. Si desea recibir esta información en otro idioma, o impresa y enviada por correo, llame o envíe un email a Servicios al miembro o al Departamento de CareAdvantage.
- **Las cartas traducidas** de HPSM (como cambios de proveedor o autorizaciones) pueden redactarse en su idioma preferido si así lo solicita. Llame o envíe un email a Servicios al miembro o al Departamento de CareAdvantage.



Nuestro objetivo es ofrecer servicios de idioma de calidad. Si no está satisfecho con los servicios de idioma que recibe, puede presentar una queja por Internet, por teléfono o por escrito. Presentar una queja no afectará sus beneficios. Para más información, póngase en contacto con Servicios al miembro o con el Departamento de CareAdvantage, o visite www.hpsm.org/member/file-a-complaint.

**Comuníquese
con HPSM**

Miembros de Medi-Cal, HealthWorx HMO y ACE:

llamen a Servicios al
miembro al
1-800-750-4776 o
650-616-2133
De lunes a viernes
de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Miembros de CareAdvantage:

llamen al Departamento de
CareAdvantage al
1-866-880-0606 o
650-616-2174
De lunes a domingo
8:00 a.m. a 8:00 p.m.

TTY: marque **1-800-855-3000** o **7-1-1**
Email: customersupport@hpsm.org

MANTÉNGASE AL DÍA CON SUS EXÁMENES DE DETECCIÓN DE CÁNCER

Los exámenes de detección de cáncer salvan vidas. Estos exámenes pueden ayudar a su proveedor de atención primaria a encontrar células anormales o cancerosas en una etapa temprana, antes de que aparezcan síntomas. Cuando el cáncer se detecta de manera temprana, puede ser más fácil de tratar o curar. Por eso es importante someterse a exámenes de detección.

A continuación se incluye un programa con las edades recomendadas para someterse a los exámenes de detección de cáncer:

Exámenes de detección de cáncer	Edad	Recomendaciones
Examen de detección de cáncer de seno Una mamografía sirve para detectar bultos en los senos incluso antes de que puedan palparse. Obtenga más información en www.cdc.gov/cancer/breast/basic_info/screening.htm .	40 a 50 años	Pregúntele a su PCP sobre sus riesgos específicos de cáncer de seno y cuándo debe hacerse su primera mamografía.
	50-75 años	Hágase una mamografía cada uno o dos años.
Examen de detección de cáncer colorrectal Se usan diferentes exámenes de detección para encontrar signos tempranos de cáncer colorrectal. Obtenga más información en www.cdc.gov/cancer/colorectal/basic_info/screening/tests.htm .	45 a 50 años	Hágase su primer examen de detección de cáncer colorrectal: pregúntele a su PCP con qué frecuencia debe someterse a un examen de detección y qué examen debe hacerse.
	50-75 años	Siga haciéndose exámenes de detección: pregúntele a su PCP con qué frecuencia debe hacérselos y qué examen debe hacerse.

► **¡Comuníquese con su PCP para programar su próxima consulta hoy mismo!** En su consulta, pregúntele a su PCP qué exámenes de detección le toca hacerse.

BOLETINES DE EDICIÓN ESPECIAL PARA LOS MIEMBROS

HPSM está comprometido a ayudarle a **Mantenerse saludable**. Vea nuestra nueva serie de boletines informativos para miembros "Manténgase saludable". Son una guía fácil de usar sobre temas de salud específicos, con consejos y recursos. Están disponibles en varios idiomas. Estos son nuestros primeros dos ejemplares:



El boletín informativo de la Diabetes contiene consejos sobre el cuidado de la diabetes, una lista de verificación de control de la diabetes y mucho más.



El boletín informativo Dejar el Tabaco explica los beneficios de dejar el tabaco con seis pasos para crear un plan con el fin de dejar de fumar y mucho más.

► Descargue los PDF de estos boletines en www.hpsm.org/member/health-tips y elija el tema sobre el que desea informarse. Si desea que le enviemos ejemplares impresos por correo, llame al Departamento de Educación sobre la Salud al **650-616-2165**. ¡Le avisaremos cuando salgan nuevos ejemplares del boletín informativo "Manténgase saludable"!

RESPONDA AL LLAMADO PARA CONTESTAR LA ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS A LA SALUD (HRA, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS)

Siendo su plan de salud, HPSM desea asegurarse de que usted reciba atención de salud de alta calidad que satisfaga sus necesidades. Para hacer esto, debemos saber cuáles son sus objetivos de atención médica actuales.

HPSM se asocia con una compañía llamada Independent Living Systems (ILS) para obtener esta información. ILS lo llamará para invitarlo a realizar una Evaluación de riesgos a la salud (HRA) de manera confidencial. También puede solicitar la encuesta por correo.

▶ Si necesita ayuda o tiene preguntas sobre la encuesta HRA, llame al **1-888-234-6403** (sin costo) o al **650-227-4670** de 8 a.m. a 5 p.m.

¡EMPIECE A USAR SUS BENEFICIOS MEJORADOS DE CAREADVANTAGE!

¡CareAdvantage de Health Plan de San Mateo cuida de usted con muchos beneficios para apoyar un estilo de vida saludable! Y seguimos perfeccionando CareAdvantage para satisfacer mejor sus necesidades de salud. Por ejemplo, el 1º de enero de 2023, ¡CareAdvantage añadió **tres beneficios mejorados que puede empezar a utilizar ahora!**



HASTA \$25,000 AL AÑO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA EN TODO EL MUNDO



Viajar puede ser divertido, pero también estresante, sobre todo si se enferma o se lesiona estando lejos de casa. Como miembro de CareAdvantage, puede estar tranquilo sabiendo que los costos de su atención médica de emergencia están cubiertos donde quiera que vaya.

\$360 CADA AÑO PARA MEDICAMENTOS QUE NO REQUIEREN RECETA (OTC) Y MATERIALES MÉDICOS



Usted obtiene una **tarjeta de débito prepagada** que puede utilizar en tiendas locales (como Walgreens y CVS). También puede hacer su pedido por Internet, por teléfono o por correo, con entrega gratuita. La tarjeta se recarga con \$90 cada tres meses para que pueda comprar:

✓ Medicamentos para el resfriado, la gripe y las alergias

✓ Materiales médicos, dentales y para la higiene

✓ Materiales para la incontinencia, suplementos vitamínicos y mucho más

\$175 AL AÑO PARA ANTEOJOS Y LENTES DE CONTACTO



Cada año, elija entre un nuevo par de anteojos con monturas o lentes de contacto. El beneficio de la vista de CareAdvantage también cubre un examen de la vista anual, examen de detección de glaucoma y servicios de atención de la vista, todo ello sin copago.

Obtenga más información sobre estos y otros beneficios de CareAdvantage en www.hpsm.org/careadvantage o en su Manual del miembro de CareAdvantage en www.hpsm.org/careadvantage-manuals.