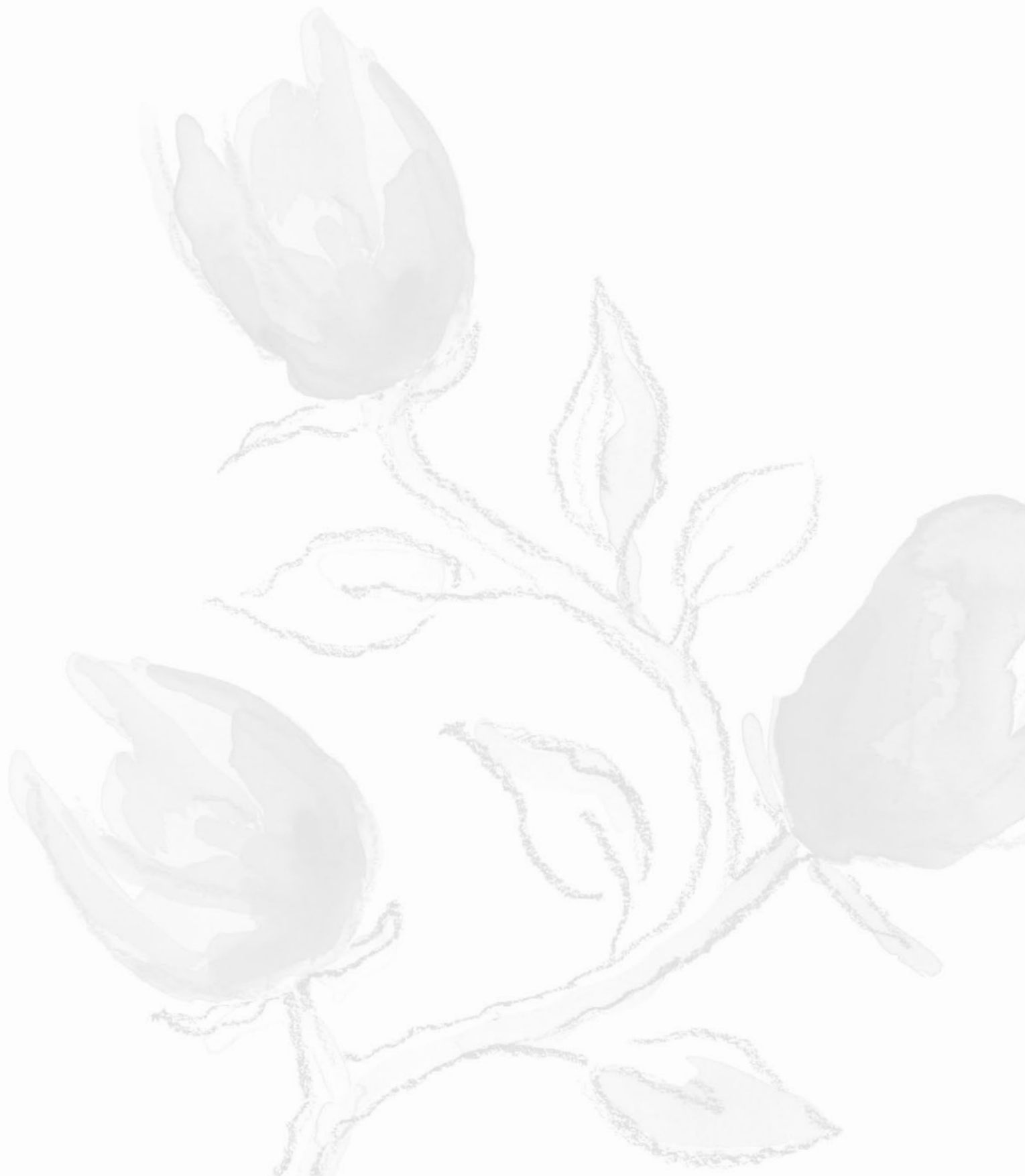


*Estamos Aquí para Ayudarle a*  
**Llevar una Vida Saludable**  
*y Productiva*



**Health Net**<sup>®</sup>  
MEDICARE PROGRAMS



# Tabla de Contenidos

¡Páginas  
fáciles de  
desprender!

Nuestro Compromiso de Calidad con Usted .....	2
Siete Preguntas Frecuentes sobre una Colonoscopia .....	3
¿Está al Día? .....	5
Conéctese con Health Net en Línea .....	7
Exámenes y Vacunas para Adultos (19 Años y Mayores) .....	8
Administración de Casos Significa Ayuda Real para Enfermedades Graves.....	10
La Diabetes y Usted: ¡Los Dientes Saludables Cuentan!.....	11
¿Toma Sus Medicamentos para la Diabetes Correctamente?.....	13
Nuestros Farmacéuticos Están a Su Servicio .....	15
Los Adultos Mayores y el Consumo de Alcohol.....	17
¡Lleve un Estilo de Vida sin Caídas!.....	19
Salud y Bienestar Emocional .....	20
¿Qué Es la Coordinación de la Atención? .....	21
¿En Qué Casos la Sala de Emergencias Es la Opción Correcta? .....	22
Conozca Su Salud .....	23
Cómo Protegemos Su Privacidad .....	25
Cómo Tomamos las Decisiones de Cobertura .....	26
Analizar las Nuevas Tecnologías .....	26
Conozca Sus Derechos y Responsabilidades .....	27
Contamos con un Programa de Asistencia de Idiomas para Usted.....	28
Información de Contacto y Números de Teléfono .....	Contraportada



# Nuestro Compromiso de Calidad *con Usted*

Health Net desea proporcionar programas y servicios para ayudarle a mantenerse saludable. Esto incluye fomentar decisiones de estilo de vida saludable, además de educación y apoyo para afecciones como enfermedad cardíaca y diabetes.

Lea este boletín para obtener información sobre estos programas importantes. Puede completar listas de verificación, desprender páginas para llevar a su médico e ¡incluso completar el crucigrama saludable! Conocerá más sobre cómo:

- Detectar enfermedades de manera temprana al realizarse pruebas y exámenes de detección.
- Prevenir enfermedades al aplicarse vacunas importantes.
- Mantener las afecciones médicas bajo control al tomar los medicamentos según lo recetado.
- Controlar las enfermedades al mejorar la coordinación de la atención.

## ¿Cómo se mide la calidad?

Los planes Medicare Advantage son clasificados por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (por sus siglas en inglés, CMS) en una escala de 1 a 5 Estrellas según la calidad del servicio y el desempeño. Los cuadros de la columna siguiente contienen las calificaciones con Estrellas que Health Net recibió en una muestra de mediciones importantes para prevenir y controlar enfermedades. ¡Gracias por haberse realizado los exámenes de detección y los chequeos de

salud necesarios para lograr la máxima calificación con Estrellas de 4 y 5 para muchas de ellas! Si aún no lo ha hecho, haga que éste sea el año para aplicarse la vacuna contra la gripe y realizarse el examen de detección de cáncer colorrectal, que son tan importantes. Una de las maneras más importantes de mantenerse saludable es consultar a su médico anualmente y seguir sus consejos de salud sobre atención preventiva.

Si tiene sugerencias, o si desea obtener más información sobre nuestro Programa de Mejora de la Calidad, comuníquese con el Departamento de Servicios al Afiliado al número de teléfono gratuito que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación de afiliado.

## Calificaciones con Estrellas de Health Net (2016)

*Se obtuvieron 4 o 5 estrellas* ★★★★★

Examen de detección de cáncer de seno realizado

Buen control de los niveles de azúcar en sangre para diabéticos

Revisión anual de medicamentos, evaluación del dolor y evaluación funcional realizadas para Planes de Necesidades Especiales

*Aún no se obtuvieron 4 estrellas* ★★★

Examen de detección de cáncer colorrectal  
Vacuna contra la gripe



# Siete Preguntas Frecuentes sobre una Colonoscopia

El examen de detección de cáncer de colon es importante porque puede prevenir el cáncer o detectarlo de manera temprana cuando es más fácil de tratar. La American Cancer Society (Sociedad Americana contra el Cáncer) recomienda una de las diversas pruebas de detección del cáncer de colon para todas las personas a partir de los 50 años; sin embargo, es posible que algunas personas que estén en riesgo deban comenzar a controlarse a una edad más temprana.



La colonoscopia es una de las pruebas de este tipo más frecuentes porque no sólo puede detectar las distintas clases de cáncer de colon, sino que también permite extirpar pólipos antes de que éstos se vuelvan cancerosos. Saber lo que debe esperar puede quitar algunos de los temores o preocupaciones de una colonoscopia y la preparación que ésta requiere, generalmente llamada preparación del intestino. A continuación encontrará siete puntos que debe tener en cuenta antes de realizarse el examen:

## 2 ¿En qué consiste la preparación del intestino?

La preparación del intestino es el proceso que se usa para vaciar el intestino a fin de que el médico pueda ver claramente el colon por dentro y obtener buenas imágenes. La preparación puede incluir seguir una dieta especial, tomar un laxante especial y medicamentos, y a veces realizarse un enema, que le hace ir mucho al baño. Además, es posible que se le indique que deje de tomar ciertos medicamentos de venta libre o medicamentos que requieren receta médica.

Si sus resultados son negativos, usted puede esperar 10 años más antes de que deba realizarse otra colonoscopia.

(continúa)

## 1 ¿Qué es una colonoscopia?

Una colonoscopia le permite a un médico examinar de cerca el interior del colon y el recto para detectar pólipos o signos de cáncer. Los pólipos son pequeños tumores que, con el tiempo, se pueden volver cancerosos. El médico usa una sonda flexible, hueca y con luz, de aproximadamente el grosor de un dedo, que tiene una pequeña cámara de video. Esta sonda se inserta suavemente dentro del colon y envía imágenes a una pantalla de TV. Se pueden usar instrumentos especiales al mismo tiempo para extirpar pequeños pólipos o tomar muestras de tejido si es necesario.



### 3 *¿Dónde se realizan las colonoscopias?*

Las colonoscopias pueden realizarse en el consultorio de un médico, un hospital, una clínica o un centro quirúrgico ambulatorio.

### 4 *¿Qué puede esperar?*

La colonoscopia propiamente dicha lleva alrededor de 30 minutos. Por lo general, a los pacientes se les administra un medicamento para ayudarles a relajarse, lo que les causa somnolencia. Si es así, no se le permitirá conducir después del examen. Necesitará un traslado desde y hacia el procedimiento y deberá planificar quedarse en su hogar el día de la prueba hasta que ya no sienta somnolencia.

### 5 *¿El examen produce dolor?*

La mayoría de las personas no tienen dolor durante el procedimiento. El aire que se usa para inflar el colon durante la prueba, a fin de mantenerlo abierto para que el médico lo vea bien, puede causar algunos cólicos o ciertas molestias posteriores.

### 6 *¿Qué sucede si se detecta algo?*

Si se detecta un pólipo pequeño durante una colonoscopia, es probable que el médico lo extirpe en ese momento. Si el pólipo es demasiado grande para extirpar o se ve anormal, el médico realizará una biopsia, que consiste en tomar una pequeña muestra para evaluar si hay cáncer. Los resultados de esta biopsia determinarán si usted necesita procedimientos o tratamientos adicionales.

### 7 *¿Con qué frecuencia se necesita una colonoscopia?*

Si no se detecta nada, usted puede estar hasta 10 años sin realizarse otra colonoscopia. Si se detecta algo, es posible que deba realizarse pruebas o tratamientos con más frecuencia.

“ La American Cancer Society recomienda una de las diversas pruebas de detección del cáncer de colon para todas las personas a partir de los 50 años. ”

Referencia: Galería de Infográficas de la American Cancer Society, 2014.



## ¿Está al Día?

Las vacunas y los exámenes de detección han salvado innumerables vidas y han evitado mucho sufrimiento. Es por eso que Health Net le recomienda que se mantenga al día con los exámenes de salud. A continuación le indicamos los principales servicios de atención preventiva que le ayudarán a mantenerse fuera del hospital.

### Anualmente

- **Consulta de bienestar** – Las consultas de bienestar que se realizan todos los años pueden ayudar a resolver problemas de salud antes de que éstos se agraven. ¡Asegúrese de no tener ninguna sorpresa de salud!
- **La vacuna contra la gripe** – Es una vacuna rápida y simple que puede aplicarse todos los años en el consultorio de su médico. Tanto usted como sus seres queridos estarán protegidos de la enfermedad. La gripe puede ser grave y la vacuna ha evitado miles de consultas al hospital y millones de enfermedades.<sup>1</sup>
- **Examen de la vista** – Si tiene diabetes, recuerde realizarse un examen de la vista todos los años. ¡Este examen puede salvarle la visión!

### Cada dos años

- **Mamografía** – Para las mujeres, los exámenes de detección de cáncer de seno se vuelven aún más importantes con la edad. Las mamografías, o las imágenes de rayos X de seno, deben realizarse cada dos años y sólo llevan alrededor de 15 minutos. Health Net recomienda estos exámenes a partir de los 50 años.

### Anualmente o cada 10 años

- **Colonoscopia** – El cáncer de colon es una de las principales causas de muerte por cáncer en hombres y mujeres, pero generalmente puede prevenirse o detectarse en una etapa temprana. Para eso, debe realizarse una colonoscopia. Si no se detecta nada, usted puede estar hasta 10 años sin realizarse otra. Si no quiere realizarse una colonoscopia, puede hacer una prueba para llevar al hogar todos los años. Pregunte a su médico qué prueba es adecuada para usted. Es mejor comenzar a los 50 años y continuar hasta los 75 años.

(continúa)



### ¿Sabía que...?

Estos servicios no tienen que ser costosos. ¡De hecho, todos son beneficios cubiertos!

<sup>1</sup>Informe de impacto del programa de la División de Influenza 2015-2016, <https://www.cdc.gov/flu>.



## ¡Hora del cuestionario!

¿Sabe cómo evitar algunas de las enfermedades más frecuentes? ¡Responda nuestro cuestionario! Decida si cada afirmación a continuación es verdadera o falsa.

Responda **VERDADERO** o **FALSO** a cada afirmación:

**VERDADERO FALSO** Si no quiero realizarme una colonoscopia, hay otras opciones para el examen de detección de cáncer de colon.  
*Por qué es importante:* Puede buscar un examen de detección adecuado para usted.

**VERDADERO FALSO** Debo tener en cuenta lo que como antes de ir a realizarme una colonoscopia.  
*Por qué es importante:* Cuanto más limpio esté el colon, más exacto será su examen de detección.

**VERDADERO FALSO** El cáncer de colon es el 2.º tipo de cáncer más frecuente.  
*Por qué es importante:* Debe tomarse el examen de detección con seriedad.

**VERDADERO FALSO** Las probabilidades de sobrevivir al cáncer aumentan si éste se detecta de manera temprana a través de los exámenes de detección regulares.  
*Por qué es importante:* La detección precoz es la clave para sobrevivir.

**VERDADERO FALSO** La vacuna contra la gripe puede evitar que usted se enferme y además protege a quienes le rodean.  
*Por qué es importante:* Las personas que se vacunan contra la gripe tienen más probabilidades de evitar padecer la enfermedad y de contagiarla a sus seres queridos.

**VERDADERO FALSO** Se calcula que la vacuna contra la gripe evitó que se enfermaran alrededor de 5 millones de personas la temporada pasada.  
*Por qué es importante:* ¡La vacuna contra la gripe actúa para evitar que usted se enferme!

Respuestas: ¡Todas las afirmaciones son verdaderas!



# Conéctese con Health Net en Línea

Con su cuenta en línea gratuita en **www.healthnet.com**, usted puede ahorrar tiempo, administrar la información sobre su plan y adquirir hábitos saludables.

*A continuación encontrará algunas de las opciones disponibles cuando inicie sesión:*



## En Mi Plan de Salud

- Ver sus beneficios de un vistazo.
- Ver e imprimir una copia de sus documentos de cobertura, incluyendo los de su plan:
  - Certificado de Seguro, que se encuentra en Evidencia de Cobertura (que incluye la sección Derechos y Responsabilidades del Afiliado).
  - Programa de Beneficios (como copagos, coseguros y deducibles).
  - Restricciones en los beneficios y servicios fuera del área.

## En Mi Cuenta

- Solicitar una segunda opinión con un formulario de autorización en línea.
- Imprimir o solicitar tarjetas de identificación.
- Administrar la información de su cuenta (por ejemplo, cambiar sus detalles de contacto: dirección particular, dirección de correo electrónico o contraseña).
- Presentar una apelación o una queja.

## En Cobertura de Farmacia

- Ver sus beneficios de farmacia.
- Administrar sus medicamentos que requieren receta médica.
- Obtener formularios de compra por correo.
- Buscar información sobre medicamentos.
- Encontrar una farmacia.

## En Mi Actividad en el Plan

- Presentar reclamos médicos y hacer un seguimiento del estado de dichos reclamos.
- Ver el historial de los medicamentos que requieren receta médica.
- Ver o iniciar una solicitud de reembolso.

## En Búsqueda de Proveedores

- Encontrar un médico, especialista, hospital, grupo médico, centro de atención de urgencia u otros centros.
- Ubicar un proveedor de planes suplementarios (médicos que ofrecen servicios, por ejemplo, de salud del comportamiento, atención dental, cuidado de la vista o cuidado alternativo).



Para acceder a todo esto y más, visite **www.healthnet.com** e inicie sesión.

Además, usted puede hacer un seguimiento de sus reclamos y obtener información sobre farmacias llamando al número del Departamento de Servicios al Afiliado que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación de afiliado.

# Exámenes y Vacunas para Adultos



## (19 Años y Mayores)

Use esta guía como recordatorio para programar consultas de atención para personas saludables con su médico de familia. Este cuadro no constituye consejos médicos ni implica cobertura

de beneficios específicos. Siempre busque la atención y los consejos de su médico personal y sígalos. Consulte el idioma de los beneficios de su plan para verificar la cobertura, y las limitaciones y exclusiones.

Vacuna/Servicio	19 a 39 años
Consulta anual de bienestar (estatura, peso, índice de masa corporal o BMI, presión arterial o BP, examen de detección de la depresión)	Anualmente
Exámenes de la audición	Según se lo sugiera su médico
Exámenes de la vista	Cada 5 a 10 años
Glucosa	Control si pertenece a un grupo de alto riesgo
Examen de colesterol	Exámenes de detección de rutina para hombres a partir de los 35 años, cada 5 años
Examen de detección de cáncer colorrectal	Según se lo sugiera su médico
Terapia con aspirina para prevenir enfermedades cardíacas	Según se lo sugiera su médico
Hepatitis B (Hep B) – 3 dosis	Según se lo sugiera su médico
Hepatitis A (Hep A) – 2 dosis	Según se lo sugiera su médico
Tétanos, difteria (Td)	Sustituya los refuerzos de Td por una dosis única de Tdap; luego aplique un refuerzo de Td cada 10 años
Sarampión, paperas, rubéola (MMR)	1 o 2 dosis si no hay antecedentes de vacunación o infección previas
Vacunas antineumocócicas	Según se lo sugiera su médico
Influenza (vacuna contra la gripe)	Anualmente
Orientación/Educación	Según se lo sugiera su médico
<b>Mujeres</b> Prueba de detección de cáncer de cuello uterino	A partir de los 21 años, cada 3 años
Densidad mineral ósea (BMD)	Según se lo sugiera su médico
Examen de detección de la clamidia	Cada año hasta los 24 años si la mujer es sexualmente activa y no está embarazada
HPV (Gardasil) – 3 dosis durante un período de 6 meses	3 dosis o según se lo sugiera su médico
Mamografía para detectar el cáncer de seno	Según se lo sugiera su médico
<b>Hombres</b> Examen de tacto rectal/examen de detección de antígeno específico de la próstata o PSA	Según se lo sugiera su médico
Ecografía abdominal	Según se lo sugiera su médico

<i>Vacuna/Servicio</i>	<i>40 a 64 años</i>	<i>65 años y mayores</i>
Consulta anual de bienestar (estatura, peso, índice de masa corporal o BMI, presión arterial o BP, examen de detección de la depresión)	Anualmente	
Exámenes de la audición	Después de los 40 años, analícelo con su médico	
Exámenes de la vista	Con una frecuencia de 2 a 4 años entre los 40 y los 54 años; con una frecuencia de 1 a 3 años entre los 55 y los 64 años	Anualmente o cada 2 años
Glucosa	Cada 3 años a partir de los 45 años	
Examen de colesterol	Exámenes de detección de rutina para mujeres a partir de los 45 años, cada 5 años	Cada 5 años o según se lo sugiera su médico
Examen de detección de cáncer colorrectal	Entre los 40 y los 49 años si pertenece a un grupo de alto riesgo – analícelo con su médico A partir de los 50 años, hable con su médico sobre estas pruebas: Prueba de Sangre Oculta en Materia Fecal basada en guayacol (gFOBT) de alta sensibilidad o prueba inmunoquímica fecal (FIT) anualmente, o bien, FIT-basada en el ADN (FIT-DNA) con una frecuencia de 1 a 3 años, o bien, colonoscopia cada 10 años o sigmoidoscopia cada 5 años, o bien, sigmoidoscopia cada 10 años con FIT-DNA todos los años, o bien, colonografía por tomografía cada 5 años	
Terapia con aspirina para prevenir enfermedades cardíacas	Según se lo sugiera su médico	
Hepatitis B (Hep B) – 3 dosis	Según se lo sugiera su médico	
Hepatitis A (Hep A) – 2 dosis	Según se lo sugiera su médico	
Tétanos, difteria (Td)	Sustituya los refuerzos de Td por una dosis única de Tdap; luego aplique un refuerzo de Td cada 10 años	Si presenta riesgo
Sarampión, paperas, rubéola (MMR)	Según se lo sugiera su médico	
Vacunas antineumocócicas	Según se lo sugiera su médico	
Influenza (vacuna contra la gripe)	Anualmente	
Orientación/Educación	En cada consulta anual de bienestar o según la necesidad individual	
<b>Mujeres</b>		
Prueba de detección de cáncer de cuello uterino	Con una frecuencia de 1 a 3 años	Con una frecuencia de 1 a 3 años, o según se lo sugiera su médico
Densidad mineral ósea (BMD)	Examen según el riesgo existente	Cada 2 años
Examen de detección de la clamidia	Anualmente si pertenece a un grupo de alto riesgo	
HPV (Gardasil) – 3 dosis durante un período de 6 meses	Según se lo sugiera su médico	
Mamografía para detectar el cáncer de seno	Una vez al año o cada dos años, o bien, según se lo sugiera su médico	
<b>Hombres</b>		
Examen de tacto rectal/examen de detección de antígeno específico de la próstata o PSA	Analícelo con su médico	
Ecografía abdominal	Según se lo sugiera su médico	Una vez para las personas de 65 a 75 años que alguna vez hayan fumado



Fuentes: American Academy of Pediatrics (Academia Estadounidense de Pediatría, [www.aap.org](http://www.aap.org)); American Congress of Obstetricians and Gynecologists (Congreso Estadounidense de Obstetras y Ginecólogos, [www.acog.org](http://www.acog.org)); Centers for Disease Control and Prevention, Advisory Committee on Immunization Practices (Comité Asesor sobre Prácticas de Vacunación de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades, [www.cdc.gov/vaccines](http://www.cdc.gov/vaccines)); U.S. Preventive Services Task Force (Grupo Especial de Servicios Preventivos de los EE. UU., [www.uspreventiveservicestaskforce.org](http://www.uspreventiveservicestaskforce.org)).

# Administración de Casos Significa Ayuda Real para Enfermedades Graves



Health Net cuenta con un equipo de profesionales para el cuidado de la salud que pueden ayudarle a manejarse en el complicado mundo del cuidado de la salud.

Encontrar su camino a través del sistema de cuidado de la salud puede ser un desafío. Esto es aún más cierto si usted o un ser querido están enfrentando una enfermedad grave. Health Net cuenta con un equipo de enfermeros, trabajadores sociales y profesionales para el cuidado de la salud que pueden ayudar. Ellos trabajan con usted y sus médicos para elaborar un plan que le ayude a controlar su enfermedad y recobrar su salud.

## Un administrador de casos puede:

- Ayudar a encontrar recursos comunitarios para apoyar su cuidado.
- Ayudar a que todos los médicos y proveedores compartan mejor la información sobre su cuidado entre ellos.
- Guiarle para aprovechar al máximo sus beneficios de cuidado de la salud.
- Ayudarle a entender totalmente:
  - Su afección de salud.
  - Sus opciones de tratamiento.
  - Las medidas que puede tomar para mejorar su salud.

Formar parte de la administración de casos es decisión suya. Su elección no afectará el estado de sus beneficios de cuidado de la salud.

## La administración de casos puede ayudar si usted o un ser querido:

- Tiene una enfermedad compleja, como:
  - Diabetes.
  - Enfermedad de las arterias coronarias.
  - Asma.
  - Insuficiencia cardíaca congestiva.
  - Trasplante.
  - Enfermedad renal en etapa terminal.
  - Cáncer.
- Ha tenido muchas hospitalizaciones.
- Necesita servicios de cuidado de la salud en el hogar prolongados o avanzados.
- Ha tenido una lesión traumática.
- Tiene una enfermedad terminal.

## Llame al Programa de Decision Power® de Health Net

Puede obtener más información sobre cómo su cuidador o su médico pueden remitirle al programa de administración de casos. También puede solicitar una evaluación para averiguar si la

administración de casos puede ayudarle. Llámenos al número de teléfono gratuito **1-800-893-5597 (TTY: 711)**. Hay servicios de intérprete disponibles las 24 horas del día.



## La Diabetes y Usted:

# ¡Los Dientes Saludables Cuentan!

Es importante cuidarse mucho los dientes cuando padece diabetes. ¿Sabía que las personas con diabetes tienen más probabilidades de presentar problemas con los dientes y las encías? La buena noticia es que usted puede tomar medidas que le ayudarán a mantener los dientes saludables. Los consejos a continuación le servirán para comenzar.

### Conozca los signos de la enfermedad de las encías

- Enrojecimiento, hinchazón o sangrado de las encías.
- Encías que se separan de los dientes.
- Llagas en las encías.
- Dientes flojos, o cambio en la mordida o posición de los dientes.
- Mal aliento.

### Lista de tareas para tener dientes saludables

- Programar una cita dental al menos una vez al año. Asistir a su próxima cita dental.
- Controlar si hay signos de enfermedad de las encías.
- Seguir el consejo de su dentista.
- Mantener un nivel saludable de azúcar en sangre.



### ¿Sabía que...?

Las personas con diabetes tienen más probabilidades de presentar problemas con los dientes y las encías.

### Tres consejos para mantener los dientes saludables

- 1 Hágase un examen dental al menos una vez al año y con más frecuencia si su dentista le dice que lo necesita. En su examen, su dentista o higienista dental:
  - Explicará cómo la diabetes le afecta los dientes y las encías.
  - Controlará y tratará problemas como caries y enfermedad de las encías.
  - Le enseñará a controlar los signos de enfermedad de las encías.
  - Proporcionará atención como limpieza y tratamiento con fluoruro para mantener la boca saludable.
  - Le indicará de qué manera debe tratar problemas como la sequedad de la boca.

(continúa)



¡Sea previsor!  
Usted puede tomar medidas que le ayudarán a mantener los dientes saludables.

## 2 Trabaje con su dentista a fin de elaborar un plan para dientes saludables.

- Pregunte cuál es la mejor manera de cuidarse los dientes en el hogar.
- Averigüe con qué frecuencia debe ir a una consulta dental.
- Pregunte qué debe hacer si comienza a tener problemas con los dientes o las encías.
- Pídale a su dentista que envíe los resultados de su examen a sus otros médicos después de cada consulta.

## 3 Cuídese los dientes en el hogar.

- Cepílese con un cepillo de dientes de cerdas blandas al menos dos veces al día.
- Use una pasta dental con fluoruro.
- Utilice hilo dental una vez al día.
- Use enjuague bucal sin alcohol.
- Limite el consumo de alimentos y bebidas con alto contenido de azúcar.
- Evite usar productos con tabaco.

## ¿De qué manera la diabetes puede dañar los dientes?

- La diabetes está asociada a la enfermedad de las encías.
- La enfermedad de las encías puede producir pérdida de dientes.
- La enfermedad de las encías puede aumentar su riesgo de tener otros problemas causados por la diabetes, como enfermedad cardíaca y renal.
- La enfermedad de las encías puede aumentar el riesgo de padecer diabetes, que requiere insulina.

Fuente: Programa Nacional de Educación sobre la Diabetes.  
Si desea obtener más información sobre la diabetes, visite <https://www.cdc.gov/diabetes/>.

¿Toma Sus

# Medicamentos para la Diabetes Correctamente?

La enfermedad cardíaca es la causa de muerte número uno en adultos con diabetes en los Estados Unidos, y los adultos con diabetes tienen el doble de probabilidades de padecer enfermedad cardíaca. Controlar sus niveles de azúcar en sangre puede ayudarle a reducir el riesgo de ataque cardíaco y derrame cerebral. Tomar los medicamentos según las indicaciones es importante para mantenerse saludable y evitar las complicaciones graves de la diabetes como heridas que no cicatrizan y pérdida de la vista. Tomar sus medicamentos periódicamente, además de comer los alimentos adecuados y hacer ejercicio, ayuda a mantener sus niveles de azúcar en sangre bajo control.

Es probable que no sea la primera vez que oye hablar sobre la importancia de tomar sus medicamentos correctamente.

## En los Estados Unidos, entre los adultos con diagnóstico de diabetes:

14% Usa insulina solamente.

14.7% Usa tanto insulina como medicamentos orales.

56.9% Toma medicamentos orales solamente.

14.4% No usa insulina ni toma medicamentos orales.<sup>1</sup>

El costo, los efectos secundarios y la falta de memoria son sólo algunos de los motivos por los que los pacientes quizás no tomen sus medicamentos según lo recetado. A veces, las personas dejan de tomar los medicamentos porque sus síntomas parecen haber mejorado. Sin embargo, siempre debe consultar a su médico antes de interrumpir o cambiar la manera de tomar cualquier medicamento.

Lleve una lista de sus medicamentos con usted en todo momento. Cuando viaje, asegúrese de llevar con usted los medicamentos y suministros suficientes para toda la estadía. Guarde los medicamentos, las jeringas y los suministros de prueba para los niveles de azúcar en sangre en su bolso de mano. No guarde estos suministros en su equipaje en caso de que éste se pierda. Lleve copias de sus recetas y considere la posibilidad de obtener un brazalete de alerta médica.<sup>2</sup>

Los síntomas de la diabetes pueden variar en cuanto a la gravedad, por eso, es posible que no observe un cambio inmediato cuando se olvida de tomar sus medicamentos. Sin embargo, los efectos a largo plazo de los niveles altos de azúcar en sangre pueden ser graves e incluso mortales. ¡Para evitar las complicaciones graves de la diabetes, tome sus medicamentos regularmente!

(continúa)



Si tiene dificultades para tomar sus medicamentos, hable con su médico o farmacéutico, ya que éstos pueden proporcionarle algunas opciones.

<sup>1</sup>American Diabetes Association (Asociación Americana de la Diabetes). FAST FACTS Data and Statistics about Diabetes (DATOS RÁPIDOS - Datos y Estadísticas sobre la Diabetes). Disponible en: <http://professional.diabetes.org/content/fast-facts-data-and-statistics-about-diabetes>. Fecha de acceso: 28 de marzo de 2016. Actualmente en revisión para 2017.

<sup>2</sup>Diabetes Health Center (Centro de Salud de la Diabetes), WebMD, disponible en [www.webmd.com/diabetes/tips-traveling](http://www.webmd.com/diabetes/tips-traveling).

## Consejos sobre los medicamentos

- Trabaje con su médico para encontrar la combinación adecuada de dieta, ejercicio y medicamentos.
- Tomar los medicamentos según lo indicado por su médico puede ayudarle a mantener niveles saludables de azúcar en sangre. Muestre a su médico su registro de los niveles de azúcar en sangre a fin de que dicho profesional sepa cómo están actuando sus medicamentos para la diabetes.
- Conozca los beneficios y efectos secundarios de todos sus medicamentos. Coméntele a su médico o farmacéutico si tiene algún efecto secundario como niveles bajos de azúcar en sangre.
- Informe a su médico si usted se enferma. Algunos medicamentos que usted puede comprar sin una receta, como remedios para el resfrío, contienen mucha azúcar o pueden interactuar con sus medicamentos actuales. Pregunte a su médico o farmacéutico cuáles son las mejores opciones para evitar interacciones graves de los medicamentos.
- El alcohol tiene calorías y puede interactuar con los medicamentos. Pregunte a su médico o farmacéutico si es seguro beber alcohol junto con sus medicamentos.
- Conozca los nombres de sus medicamentos (de marca, genéricos y de venta libre).





# Nuestros Farmacéuticos

## *Están a Su Servicio*

Nuestros farmacéuticos brindan mucho apoyo e información, ya sea cuando usted se pone en contacto con ellos, o bien, ellos se comunican con usted para ofrecerle consejos y responder preguntas. Todos los días, nuestros farmacéuticos clínicos revisan los historiales de medicamentos que requieren receta médica de nuestros afiliados. Buscan maneras de mejorar las terapias con medicamentos de nuestros afiliados.

Estos farmacéuticos ayudan a nuestros afiliados a aprovechar al máximo el beneficio de farmacia de Health Net. Son muy buenos en lo que hacen. Como más de un afiliado ha comentado: “¡Nunca me imaginé que mi compañía de seguros se ocuparía tanto de mí!”

Los afiliados que tienen dificultades para tomar sus medicamentos para la diabetes, la presión arterial alta y el colesterol alto reciben llamadas telefónicas y cartas de parte de nuestros farmacéuticos en las que les ofrecen maneras de ayudarles con sus afecciones a largo plazo.



Para los afiliados que toman numerosos medicamentos para afecciones crónicas u otras enfermedades, nuestros farmacéuticos usan un proceso automatizado para controlar los historiales de medicamentos cuatro veces al año. Pueden ver:

- Los medicamentos recetados y las cantidades.
- Cuándo los médicos recetaron los medicamentos y por cuánto tiempo.
- Cualquier inquietud sobre interacciones de los medicamentos.

También pueden ver si los medicamentos que requieren receta médica se surtieron en farmacias locales o si se enviaron por medio del servicio de farmacia de compra por correo de Health Net y cuándo se hizo. Además, nuestros farmacéuticos trabajan con los médicos de los afiliados, cuando es necesario, sobre las maneras de mejorar los planes de tratamientos.

Después de cada revisión, estos afiliados reciben cartas que explican lo que se descubrió y cómo obtener una revisión completa de los medicamentos con un farmacéutico.



### **¿Sabía que...?**

Nuestro Administrador de Beneficios de Farmacia (por sus siglas en inglés, PBM) tiene decenas de farmacéuticos y técnicos de farmacia listos para ayudar con cualquier problema de farmacia o medicamentos.

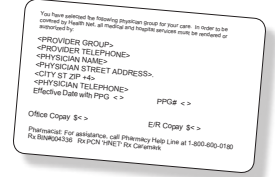
#### **Nuestros experimentados farmacéuticos dedican tiempo a explicar:**

- los motivos por los que toman medicamentos que requieren receta médica nuevos y para afecciones crónicas,
- de qué manera tomar los medicamentos debería tener un efecto en el cuerpo, y
- cómo y cuándo las afecciones deberían estabilizarse o mejorar después de tomar los medicamentos.

*(continúa)*

Si desea obtener información sobre alguno de nuestros servicios de farmacia, visite nuestro sitio Web en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com) o llame al Departamento de Servicios al Afiliado al número de teléfono gratuito que aparece en el reverso de su tarjeta de

identificación de afiliado. Estamos aquí para ayudarle los siete días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. (algunos fines de semana y días feriados se utiliza el servicio telefónico automático).



## Hable con su farmacéutico de Health Net sobre cómo:

- Tomar sus medicamentos exactamente según lo recetado por su médico.
- Entender claramente la eficacia que pueden tener los medicamentos cuando se toman de manera correcta.
- Mantenerse organizado al hacer una lista de todos sus medicamentos que requieren receta médica y medicamentos de venta libre, suplementos y suministros médicos (visite [www.scriptyourfuture.org](http://www.scriptyourfuture.org) para obtener una lista de verificación del tamaño de su billetera).
- Tomar sus medicamentos regularmente usando un pastillero de siete días y configurando una alarma.
- Marcar su calendario como recordatorio a fin de llamar para solicitar resurtidos de manera que no se le agoten.
- Obtener resurtidos automáticos al inscribirse en su farmacia local.
- Retirar todos sus resurtidos en su farmacia local el mismo día cada mes.
- Reducir sus costos de copago al solicitar medicamentos genéricos y suministros de 90 días.
- Usar nuestro servicio de farmacia de compra por correo para reducir la cantidad de viajes a su farmacia local y ahorrar dinero.
- Hablar con su médico después de realizarse cualquier análisis de laboratorio y después de ser admitido y dado de alta de un hospital.

# Los Adultos Mayores y el Consumo de Alcohol

Los adultos mayores están demostrando un consumo y abuso de alcohol a tasas más altas que generaciones anteriores. A menudo, los problemas relacionados con el alcohol en este grupo etario no son reconocidos y pueden ser tratados de modo deficiente por médicos u otros proveedores de cuidado de la salud. Este grupo etario es más vulnerable a los efectos del alcohol porque los niveles de alcohol en sangre pueden llegar a ser más altos y durar más tiempo que con la misma cantidad de alcohol en adultos más jóvenes. Beber lo que normalmente serían cantidades de alcohol de bajo riesgo ahora puede ser un peligro, en especial, si usted además tiene afecciones médicas como presión arterial alta, trastornos del estado de ánimo o pérdida de la memoria, o bien, toma medicamentos que requieren receta médica.<sup>1</sup>

Con el fin de mantenerse saludable y decidir si beber pequeñas cantidades de alcohol es seguro para usted, lea la siguiente información.

El Instituto Nacional sobre el Envejecimiento recomienda que las personas mayores de 65 años deben tomar:

No más de **7** bebidas por semana.

No más de **3** bebidas en 1 día.

Hable con su médico para saber si beber alcohol es seguro para usted.

## *Los peligros de beber demasiado alcohol*

La mayoría de las personas saben que beber demasiado alcohol puede provocar accidentes y adicción al alcohol, pero esa es sólo una parte de la historia.

- Los adultos mayores tienen más probabilidades de presentar problemas de salud que pueden agravarse con el alcohol. Algunos de estos problemas de salud incluyen derrame cerebral, presión arterial alta, pérdida de la memoria y trastornos del estado de ánimo.
- El consumo excesivo de alcohol – incluso una sola vez – puede enviar las sustancias químicas al cerebro de manera desequilibrada y producir cambios como depresión, enojo, pérdida de la memoria y convulsiones cerebrales.
- El consumo excesivo de alcohol durante un tiempo prolongado provoca cambios en nuestros cerebros, como un tamaño cerebral más pequeño, pérdida de la memoria, problemas de aprendizaje, problemas para dormir y un control deficiente de los músculos, así como también puede causar enfermedades.

(continúa)



## ¿Sabía que...?

Las personas se vuelven más sensibles al alcohol a medida que envejecen.

<sup>1</sup><https://nihseniorhealth.gov/alcoholuse/alcoholandaging/01.html>.



## ¡Hora del cuestionario!

¿Cree que puede estar bebiendo demasiado alcohol? Hágase las siguientes preguntas para averiguar si es posible que tenga un problema con el alcohol y necesite reducir el consumo o abstenerse de beber.

Responda **SÍ** o **NO** a cada pregunta:

**SÍ NO** ¿Alguna vez ha sentido que debería reducir su consumo de alcohol?

**SÍ NO** ¿Se ha molestado con las personas que critican su consumo de alcohol?

**SÍ NO** ¿Alguna vez se ha sentido mal o culpable en relación con su consumo de alcohol?

**SÍ NO** ¿Alguna vez ha consumido alcohol a primera hora de la mañana para calmar sus nervios o liberarse de una cruda o resaca?

*Si respondió "Sí" a dos o más preguntas, es posible que tenga un problema con el consumo de alcohol. Hable con su médico y tome las medidas necesarias para reducir o dejar el consumo de alcohol.<sup>2</sup>*

“Si presenta un problema de salud, tiene 65 años o más, o está tomando ciertos medicamentos, es posible que deba beber menos alcohol o dejar de beber por completo.”

- El alcohol aumenta las probabilidades en las mujeres de padecer cáncer de seno, boca, garganta, recto, hígado y esófago.
- Si las personas beben alcohol y fuman, tienen más probabilidades de padecer cáncer de boca, garganta, esófago y páncreas.<sup>3</sup>

Hay más información sobre el consumo de alcohol y el envejecimiento disponible en el sitio Web del Instituto Nacional sobre el Abuso del Alcohol y el Alcoholismo en <http://pubs.niaaa.nih.gov>.







<sup>2</sup><https://pubs.niaaa.nih.gov/publications/arh28-2/78-79.htm>.

<sup>3</sup><https://pubs.niaaa.nih.gov/publications/arh293/193-198.pdf>.



# ¡Lleve un Estilo de Vida sin Caídas!

En apoyo a la concienciación sobre la prevención de caídas, Health Net quiere ayudarle a vivir sin sufrir caídas. A continuación le indicamos algunas medidas simples que puede tomar para prevenir las caídas. ¡Ponga en práctica todos estos pasos para mantenerse seguro!

	<p><i>Hable con su profesional para el cuidado de la salud</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coméntele a su médico si tiene problemas de equilibrio.</li> <li>• Informe cualquier situación en la que haya sufrido una caída o haya estado a punto de caerse.</li> </ul>
	<p><i>Contrólese la vista y la audición anualmente</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualice sus anteojos cuando sea necesario.</li> <li>• Una visión y/o una audición deficientes pueden aumentar sus probabilidades de caerse.</li> </ul>
	<p><i>Revise sus medicamentos con un médico o farmacéutico</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Algunos medicamentos pueden producirle mareos o somnolencia, lo que a su vez puede causarle caídas.</li> <li>• Tome sólo los medicamentos recetados.</li> </ul>
	<p><i>Haga ejercicio regularmente</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los ejercicios de equilibrio, como por ejemplo, taichi, pueden ayudar a evitar las caídas.</li> <li>• Hable primero con su médico sobre el programa de ejercicios más adecuado para usted.</li> </ul>
	<p><i>Haga de su hogar un lugar seguro</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quite las alfombrillas pequeñas, coloque barras de agarre en el baño e instale luces brillantes dentro de su hogar, especialmente en escaleras y escalones.</li> </ul>
	<p><i>Obtenga el apoyo de familiares y cuidadores</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicite el apoyo de éstos para que la protección contra las caídas sea una prioridad.</li> </ul>



# Salud y Bienestar Emocional



Los afiliados que requieren asistencia para las personas con dificultades de audición o del habla pueden comunicarse con una línea TTY llamando al 711.

Tenemos el compromiso de proporcionar acceso a la atención médica de más alta calidad. Además, queremos asegurarnos de que se considere también la salud emocional de cada afiliado. El bienestar general incluye tanto la salud física como emocional – dado que la mente y el cuerpo están conectados –.

Como afiliado a Health Net, además de sus beneficios médicos, usted tiene acceso a recursos de salud del comportamiento que pueden ayudarle a mantenerse emocionalmente saludable. Los eventos estresantes de la vida como una enfermedad, la pérdida de un ser querido o problemas financieros pueden tener un efecto grave en su bienestar emocional.

Si se le ha diagnosticado ansiedad o depresión, o cree que puede tener síntomas, es importante entender que estas afecciones no son un signo de debilidad.

del comportamiento. Inicie sesión en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com) y seleccione *Centro de Bienestar > Manténgase Saludable > Controlador de Síntomas*.

Health Net también brinda a sus afiliados acceso a profesionales de la salud de Decision Power®, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en el 1-800-893-5597. Si el inglés no es su idioma de preferencia, solicite los servicios de un intérprete.

Managed Health Network (MHN) es la subsidiaria de salud del comportamiento

de Health Net que puede estar disponible para ayudar a brindarles

“No tiene que enfrentar esta situación usted solo.”

Son afecciones tratables y hablar con su médico es un primer paso importante para sentirse mejor.

Los tratamientos eficaces pueden incluir:
• medicamentos
• orientación de apoyo (psicoterapia)
• una combinación de medicamentos y orientación



Además de ansiedad y depresión, Health Net puede brindarle ayuda con una cantidad de otros problemas de salud del comportamiento. Health Net tiene recursos gratuitos disponibles en línea que pueden ayudarle a conocer más sobre múltiples aspectos de numerosas afecciones de salud

apoyo a usted y su médico de atención primaria con su salud emocional. Para ver si tiene cobertura de salud del comportamiento a través de MHN, consulte los documentos de su plan o busque el número de teléfono de MHN en su tarjeta de identificación de afiliado.

Recuerde que solicitar ayuda no es un signo de debilidad personal. Siempre puede hablar con su médico sobre cualquier inquietud que tenga. Identificar su afección emocional, o la de su ser querido, así como obtener ayuda, puede ser el primer paso hacia una vida más saludable y más feliz.

# ¿Qué Es la Coordinación de la Atención?



La coordinación de la atención ocurre cuando los médicos, los especialistas y otros servicios de salud trabajan todos juntos para compartir información de manera oportuna a fin de lograr una atención del paciente segura y eficaz.

En Health Net, deseamos que se coordine su atención. Queremos asegurarnos de que sus necesidades y preferencias se conozcan y se comuniquen a las personas adecuadas en el momento adecuado. Usted puede ayudar a que todos sus médicos y demás personas que participan en su atención trabajen mejor juntos si:

- Proporciona a cada uno de sus médicos una lista de los nombres, los números de teléfono y las direcciones de todos los proveedores de cuidado de la salud. Esto incluye:
  - Médicos especialistas
  - Médicos de salud del comportamiento
  - Su médico de atención primaria
  - Servicios de salud en el hogar
  - Proveedores de equipos médicos
- Pide a todos sus médicos que se comuniquen y se mantengan al día entre sí en relación con su tratamiento y los resultados de sus pruebas.
- Informa a su médico de atención primaria sobre cualquier consulta en la sala de emergencias y hospitalización que haya tenido.
- Proporciona a cada uno de sus médicos una lista de todos sus medicamentos actuales.

Coordinación real significa que todas las personas que participan y, especialmente usted, el paciente, se mantienen informados sobre su cuidado de la salud.

## Círculo de la Atención



# ¿En Qué Casos la Sala de Emergencias Es la Opción Correcta?



Consulte su documento *Evidencia de Cobertura* a fin de obtener información sobre los beneficios y la cobertura para los servicios de atención de urgencia y atención de emergencia.

Cuando usted o un ser querido se lesiona, desea la mejor atención posible. Decidir dónde ir no siempre es fácil. A veces, usted puede requerir atención rápida, pero es posible que no necesite ir a la sala de emergencias (por sus siglas en inglés, ER). Muchas personas no se dan cuenta de que hay otras opciones de tratamiento disponibles para numerosas enfermedades. Los centros de atención de urgencia (por sus siglas en inglés, UCC) pueden tratar muchas afecciones y enfermedades menores. La mayoría de los UCC están abiertos después del horario normal de atención y lo más probable es que usted no tenga que esperar tanto tiempo como en la ER.

## *Atención de emergencia frente a atención de urgencia*

### **Atención de emergencia**

En general, una emergencia médica ocurre cuando usted se encuentra en riesgo de dañar o perder partes del cuerpo o funciones corporales, o bien, de perder la vida, a menos que reciba atención médica dentro de unas pocas horas. También puede ocurrir cuando se presenta una afección repentina y sumamente dolorosa que usted considera que necesita atención médica inmediata.

**Si cree que se encuentra en una situación de emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano.**

### **Atención de urgencia**

En general, la atención de urgencia es para una situación que no es de riesgo vital y que puede tratarse dentro de las próximas 24 horas. Los UCC también pueden ser útiles si usted necesita cuidado después del horario normal de atención o cuando está fuera del área de servicio de su plan. Para encontrar el UCC más cercano, hable con su médico o visite [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com) > *Búsqueda de Proveedores.*

También puede llamar a su médico, quien posiblemente programe una cita para usted o le recomiende un UCC en la red de proveedores de Health Net. Si su médico no se encuentra disponible, usted puede llamar a la Línea de Consultas con Enfermeras y hablar con personal de enfermería titulado (por sus siglas en inglés, RN) las 24 horas del día sin ningún costo. **Llame al 1-800-893-5597 (TTY: 711).**

## **¡Consejos para recordar!**

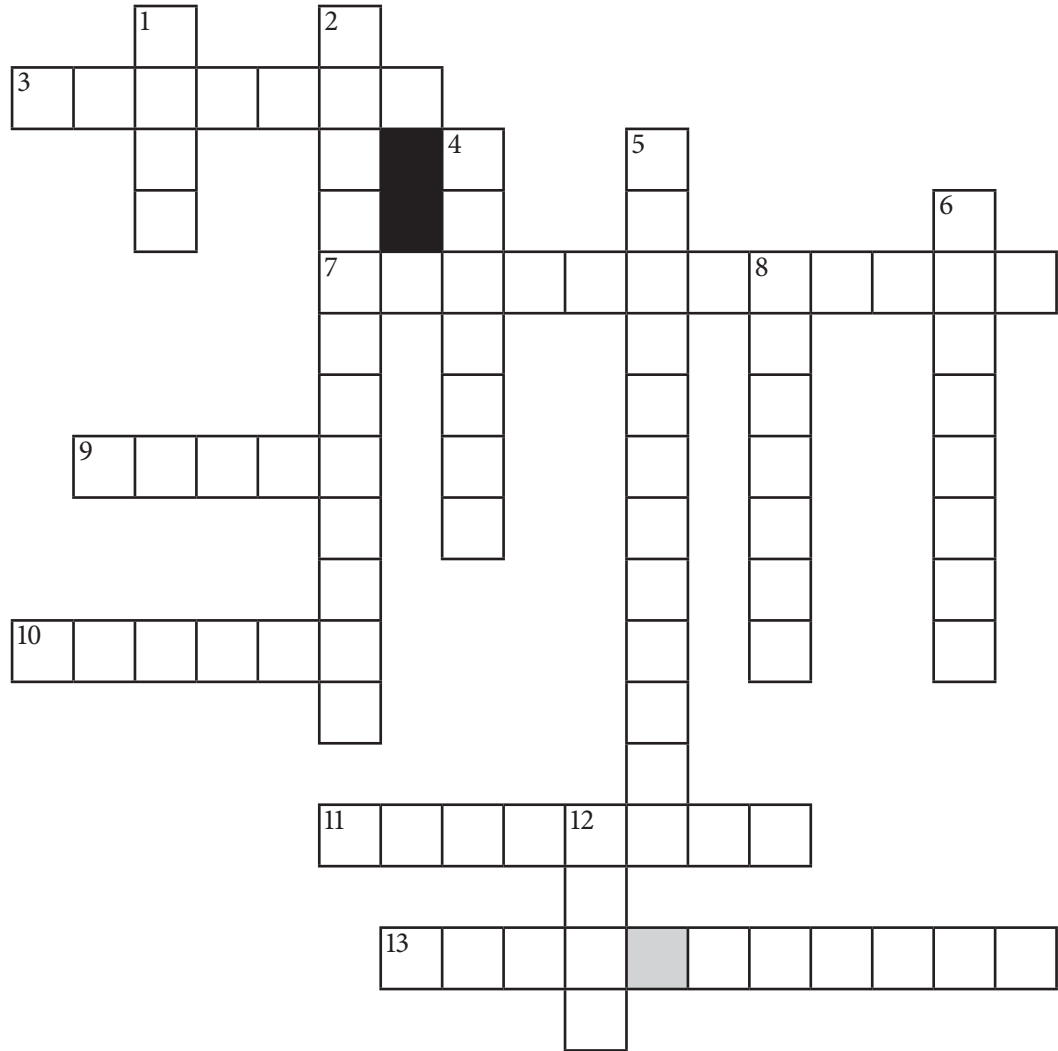
- También puede llamar a su grupo médico si no puede consultar a su médico.
- Llame a su médico de atención primaria lo antes posible después de dejar un UCC o la ER. Su médico puede coordinar cualquier atención de seguimiento necesaria.





# Conozca Su Salud

En este boletín, podrá encontrar las soluciones para completar el crucigrama a continuación.



## Horizontales

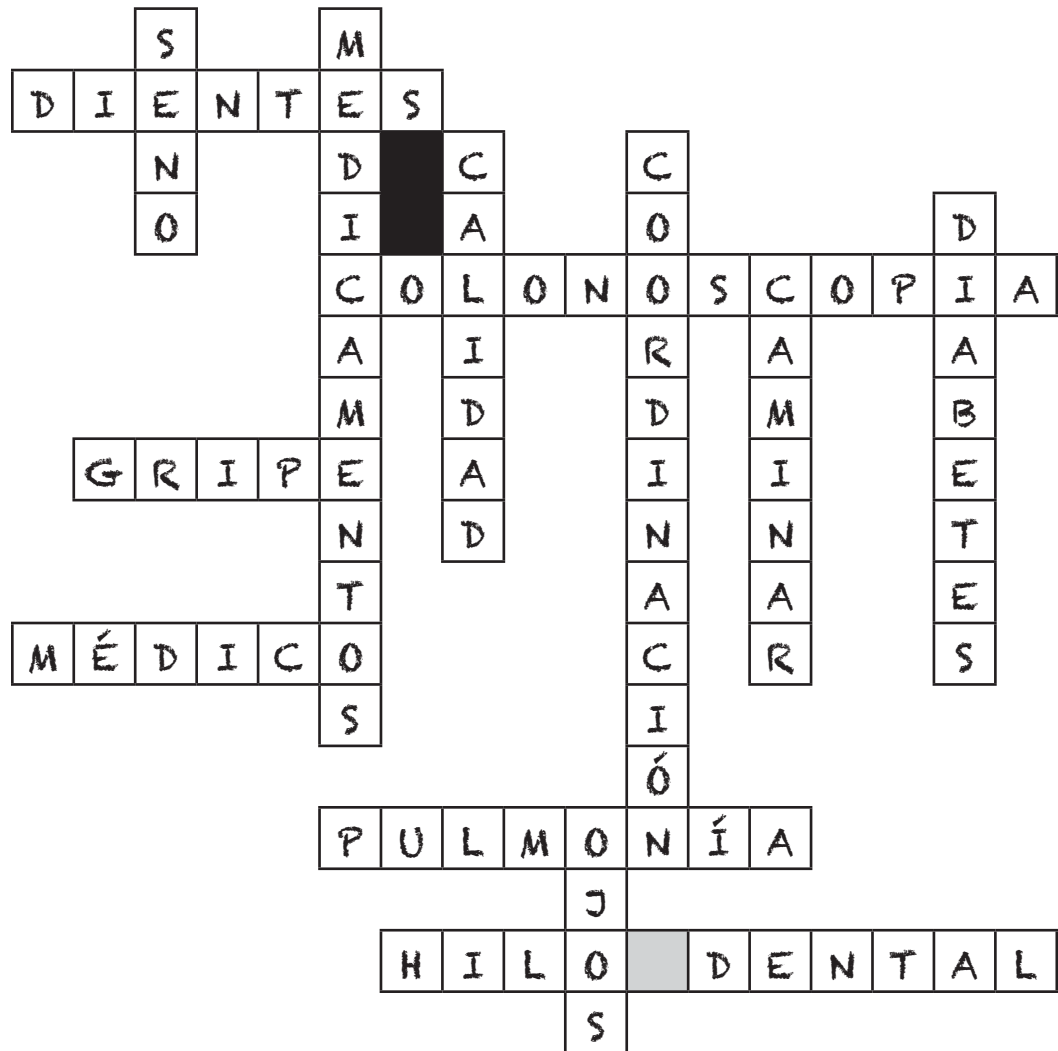
3. Cuídelos mucho, especialmente cuando padece diabetes.
7. Realizarse esta prueba cada 10 años puede prevenir y detectar el cancer de colon.
9. Vacuna anual que puede protegerle de esta enfermedad respiratoria.
10. Pregunte a esta persona por el tipo de programa de ejercicios más adecuado para usted.
11. Los adultos de 65 años o más deben vacunarse para protegerse contra esta infeccion respiratoria grave.
13. Además de cepillarse los dientes, es importante usar \_\_\_\_\_ todos los días.

## Verticales

1. Las mujeres de más de 50 años deben controlarse con una frecuencia de 1 o 2 años para este tipo de cáncer.
2. Algunos de ellos producen somnolencia o mareos y pueden aumentar su riesgo de caidas.
4. Las Calificaciones con Estrellas son una medida de \_\_\_\_\_ de la atención.
5. La \_\_\_\_\_ de la atención ocurre cuando los médicos trabajan todos juntos y comparten información para brindar un mejor cui.
6. Es posible que tenga un mayor riesgo de padecerla si tiene enfermedad de las encías.
8. Un ejercicio simple que puede hacer todos los días.
12. Las personas diabéticas deben solicitar que éstos se examinen anualmente.

*Las respuestas se encuentran en el reverso de esta página.*

Respuestas



# Cómo Protegemos Su Privacidad



Proteger su privacidad es una de las máximas prioridades de Health Net. Contamos con políticas estrictas sobre cómo reunir, utilizar o divulgar su información médica protegida (por sus siglas en inglés, PHI). Además, usted tiene ciertos derechos en relación con la información que mantenemos sobre usted.

## La PHI incluye información sobre:

- Usted, incluyendo información demográfica, como su raza, origen étnico o idioma oral, o cualquier tipo de información que pueda utilizarse, de manera razonable, para identificarle.
- Su salud o afección física o mental pasada, presente o futura.
- La prestación del cuidado de la salud para usted.
- El pago por dicho cuidado.

Las leyes federales y estatales exigen a Health Net que le notifique sus derechos y nuestros deberes legales y prácticas de privacidad con respecto a su información médica protegida.

El Aviso de Prácticas de Privacidad de Health Net explica:

- Cómo se puede utilizar o divulgar su PHI.
- Sus derechos como afiliado de acceder a la PHI y solicitar enmiendas, restricciones o un informe de la divulgación de la PHI.
- Los procedimientos de presentación de quejas. Para obtener una copia de las políticas de privacidad de Health Net, ingrese a [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com), desplácese hasta la parte inferior de la página y haga clic en *Privacidad > Aviso de Prácticas de Privacidad*. También puede solicitar una copia llamando al número de teléfono gratuito del Departamento de Servicios al Afiliado que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación de afiliado. Para hacer preguntas sobre el Aviso de Prácticas de Privacidad, envíe un mensaje de correo electrónico a: Arizona: [AZprivacy@centene.com](mailto:AZprivacy@centene.com)  
California: [Privacy@healthnet.com](mailto:Privacy@healthnet.com)  
Oregon: [privacyofficial@trilliumchp.com](mailto:privacyofficial@trilliumchp.com).



# Cómo Tomamos las Decisiones de Cobertura

En Health Net, queremos ayudarles a usted y a su familia a estar saludables, seguros y cómodos. No debe haber barreras entre usted y la atención que necesita para estar -y mantenerse- saludable.

Creemos que todas las decisiones sobre la atención que recibe deben basarse en sus necesidades médicas, la adecuación médica, la seguridad y la cobertura actual. De ninguna manera Health Net promueve u ofrece incentivos financieros a sus médicos contratados ni a ninguna persona para denegar algún tipo de atención o tratamiento a nuestros afiliados. Health Net no les da dinero a las personas encargadas de tomar decisiones para alentarlas a elegir opciones que podrían impedir que usted use los servicios necesarios. Los médicos que no proporcionen servicios adecuados a nuestros afiliados serán investigados y es posible que decidamos dar por terminados nuestros

contratos con ellos. Health Net no utilizará información como su raza, origen étnico o preferencia de idioma para tomar decisiones sobre la cobertura o los beneficios.

## ¿Tiene preguntas?

Llame al número de teléfono gratuito del Departamento de Servicios al Afiliado o TTY que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación de afiliado, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Pregunte por el Departamento de Administración de la Utilización.



## Analizar las Nuevas Tecnologías

Health Net siempre evalúa nuevos procedimientos, medicamentos y dispositivos utilizados para tratar enfermedades y afecciones. Éstos se denominan nuevas tecnologías. Health Net ha implementado medidas para revisar las nuevas tecnologías y decidir si éstas se considerarán beneficios cubiertos. Las nuevas tecnologías son experimentales y se revisan en varias etapas de los estudios clínicos. Durante este período,

los profesionales de la salud estudian su seguridad y de qué manera actúan.

Health Net revisa los estudios en la publicaciones médicas y obtiene la opinión de expertos para decidir si son seguros, eficaces y si son médicamente necesarios y apropiados.

# Conozca Sus Derechos y Responsabilidades

Health Net se compromete a tratarle de manera que se respeten sus derechos, se reconozcan sus necesidades específicas y se mantenga una relación de respeto mutuo. Para demostrar nuestro compromiso, Health Net ha adoptado un conjunto de derechos y responsabilidades de los afiliados.

Dichos derechos y responsabilidades se aplican a su relación con Health Net, nuestros médicos y proveedores contratados, y todos los demás profesionales para el cuidado de la salud.



## Usted tiene derecho a:

- Recibir información sobre Health Net, sus servicios, sus médicos y proveedores, y los derechos y las responsabilidades de los afiliados.
- Ser tratado con respeto, y reconocimiento de su dignidad y derecho a la privacidad.
- Participar junto con los médicos en la toma de decisiones sobre su cuidado de la salud.
- Entablar conversaciones amables acerca de las opciones de tratamiento adecuadas o médicamente necesarias para su/s afección/afecciones, independientemente del costo o de la cobertura de beneficios.
- Expresar sus quejas o apelaciones sobre la organización o la atención que ésta brinda.
- Hacer recomendaciones respecto de las políticas sobre derechos y responsabilidades de los afiliados a Health Net.

## Usted es responsable de:

- Suministrar información (en la medida de lo posible) que Health Net y sus médicos y proveedores necesiten para brindar la atención.
- Seguir los planes y las instrucciones para la atención que haya acordado con sus médicos.
- Comprender sus problemas de salud y participar en el desarrollo de metas de tratamiento acordadas mutuamente en la mayor medida posible.







# Contamos con un Programa de Asistencia de Idiomas para Usted

¿Le resulta más fácil leer y hablar en otro idioma distinto del inglés? Health Net cuenta con un Programa de Asistencia de Idiomas sin costo para ayudarle a hablar con su médico, otros proveedores de cuidado de la salud y el personal de Health Net.

## El Programa de Asistencia de Idiomas puede:

- Proporcionar servicios de intérprete para que hable con su médico y otros proveedores de cuidado de la salud. Hay intérpretes disponibles sin costo para usted. Usted no necesita usar a familiares o amigos como intérpretes.
- Proporcionar servicios de intérprete para hablar con un representante de Health Net sobre los beneficios de su plan.
- Proporcionar un intérprete de lenguaje de señas o un servicio de interpretación con subtítulos para las consultas médicas.
- Brindar una traducción impresa o un formato alternativo de la información sobre sus beneficios.
- Solicitar una traducción impresa o un formato alternativo de otro tipo de información que le envíe Health Net.
- Solicitar que se le lea en su idioma cualquier material de Health Net.

Tiene derecho a presentar una queja formal si no se satisfacen sus necesidades lingüísticas.

Llámenos e infórmenos:

- El idioma oral y escrito que prefiere.
- Si prefiere materiales en formatos alternativos.
- La información sobre su raza y origen étnico para ayudar a Health Net a mejorar la calidad del cuidado de la salud.

Usted no tiene la obligación de brindar esta información si no lo desea. Health Net usa la información sobre el idioma, la raza y el origen étnico del afiliado para mejorar la calidad del cuidado de la salud. Health Net protegerá su información y no compartirá información personal con nadie.

“ Si necesita ayuda con la información adjunta, llame al Departamento de Servicios al Afiliado al número de teléfono que aparece en la contraportada. Hay servicios de intérprete disponibles de lunes a viernes durante el horario de atención que se indica en la contraportada. ”

## English

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-977-7522 (Arizona), 1-800-275-4737 (California), 1-888-445-8913 (Oregon), (TTY: 711).

## Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-977-7522 (Arizona), 1-800-275-4737 (California), 1-888-445-8913 (Oregon), (TTY: 711).

## 中文(Chinese)

注意：如果您說中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電1-800-977-7522 (Arizona) , 1-800-275-4737 (California) , 1-888-445-8913 (Oregon) , (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 1-800-977-7522 (Arizona), 1-800-275-4737 (California), 1-888-445-8913 (Oregon), (TTY: 711).

## 한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-977-7522 (Arizona), 1-800-275-4737 (California), 1-888-445-8913 (Oregon), (TTY: 711). 번으로 전화해 주십시오.

## Tagalog (Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-977-7522 (Arizona), 1-800-275-4737 (California), 1-888-445-8913 (Oregon), (TTY: 711).

## Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-977-7522 (Arizona), 1-800-275-4737 (California), 1-888-445-8913 (Oregon), (TTY: 711).

## (Arabic) العربية

تنبيه: إذا كنت تتحدث العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية المجانية متاحة لك. يُرجى الاتصال بالرقم 1-800-977-7522 (Arizona), 1-800-275-4737 (California), 1-888-445-8913 (Oregon), (TTY: 711).

## Français (French)

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-977-7522 (Arizona), 1-800-275-4737 (California), 1-888-445-8913 (Oregon), (TTY: 711).

## Deutsch (German)

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-977-7522 (Arizona), 1-800-275-4737 (California), 1-888-445-8913 (Oregon), (TTY: 711).

**日本語 (Japanese)**

注意事項: 日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-800-977-7522 (Arizona), 1-800-275-4737 (California), 1-888-445-8913 (Oregon), (TTY: 711). まで、お電話にてご連絡ください。

**हिंदी (Hindi)**

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-800-977-7522 (Arizona), 1-800-275-4737 (California), 1-888-445-8913 (Oregon), (TTY: 711).

**(Farsi) فارسی**

توجه: اگر زبان شما فارسی است، خدمات امداد زبانی به طور رایگان در اختیار شما می باشد. لطفاً با شماره 1-800-977-7522 (Arizona), 1-800-275-4737 (California), 1-888-445-8913 (Oregon), (TTY: 711) تماس بگیرید.

**Հայերեն (Armenian)**

Ուժեղացրե՛ք Ձեր խոսումը և հայերեն, սպա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Ձանգահարե՛ք 1-800-977-7522 (Arizona), 1-800-275-4737 (California), 1-888-445-8913 (Oregon), (TTY: 711).

**Hmoob (Hmong)**

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1-800-977-7522 (Arizona), 1-800-275-4737 (California), 1-888-445-8913 (Oregon), (TTY: 711).

**Romanian:**

ATENȚIE: Dacă vorbiți limba română, vă stau la dispoziție servicii de asistență lingvistică, gratuit. Sunați la 1-800-977-7522 (Arizona), 1-800-275-4737 (California), 1-888-445-8913 (Oregon) (TTY: 711).

**ខ្មែរ (Cambodian)**

ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតល្អល គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-800-977-7522 (Arizona), 1-800-275-4737 (California), 1-888-445-8913 (Oregon), (TTY: 711).

**ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵੱਚਿ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-800-977-7522 (Arizona), 1-800-275-4737 (California), 1-888-445-8913 (Oregon), (TTY: 711). 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

**ภาษาไทย (Thai)**

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-800-977-7522 (Arizona), 1-800-275-4737 (California), 1-888-445-8913 (Oregon), (TTY: 711).



Health Net cumple con las leyes federales aplicables sobre derechos civiles y no discrimina por cuestiones de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad ni sexo. Health Net no excluye a las personas ni las trata de manera diferente por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

### *Health Net:*

- Proporciona aparatos y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que se comuniquen eficazmente con nosotros, como intérpretes calificados de lenguaje de señas e información escrita en otros formatos (letra grande, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Proporciona servicios de idiomas gratuitos a las personas cuyo idioma principal no es el inglés, como intérpretes calificados e información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, comuníquese con el Departamento de Servicios al Afiliado de Health Net al:

Arizona: 1-800-977-7522 (TTY: 711)

California: 1-800-275-4737 (TTY: 711)

Oregon/Washington: 1-888-445-8913 (TTY: 711)

Desde el 1 de octubre hasta el 14 de febrero, puede llamarnos los 7 días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Desde el 15 de febrero hasta el 30 de septiembre, puede llamarnos de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Los fines de semana y los días feriados, un sistema automático atenderá su llamada.

Si considera que Health Net no proporcionó estos servicios o ejerció algún otro tipo de discriminación por cuestiones de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja formal llamando al número que se indica más arriba y diciéndoles que necesita ayuda para presentar una queja formal; el Departamento de Servicios al Afiliado de Health Net está disponible para ayudarle.

También puede presentar una queja sobre derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles, de manera electrónica a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o bien, por correo postal o teléfono: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, 1-800-368-1019 (TDD: 1-800-537-7697).

Hay formularios de quejas disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.







*Para obtener más información, comuníquese con:*

**Health Net**

PO Box 10420

Van Nuys, CA 91410-0420

*www.healthnet.com*

**California**

- Los afiliados a planes HMO deben llamar al 1-800-275-4737.
- Los afiliados a Amber, Jade y Sapphire deben llamar al 1-800-431-9007.
- Los usuarios de TTY deben llamar al 711.

**Oregon**

- Los afiliados a planes HMO y PPO deben llamar al 1-888-445-8913.
- Los usuarios de TTY deben llamar al 711.

**Arizona**

- Los afiliados a planes HMO deben llamar al 1-800-977-7522.
- Los afiliados a Bridgeway Health Solutions deben llamar al 1-866-757-3596.
- Los usuarios de TTY deben llamar al 711.

If you have any questions, please contact Health Net at the numbers above. TTY users should call 711. From October 1 through February 14, our office hours are 8:00 a.m. to 8:00 p.m., 7 days a week, excluding federal holidays. However, after February 14, your call will be handled by our automated phone system on weekends and federal holidays.

Si tiene alguna pregunta, comuníquese con Health Net al número que aparece más arriba. Los usuarios de TTY deben llamar al 711. Desde el 1 de octubre hasta el 14 de febrero, nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los 7 días de la semana, excepto ciertos días feriados. Sin embargo, después del 14 de febrero, su llamada será atendida por nuestro sistema automático de teléfono durante los fines de semana y en ciertos días feriados.

如果您有任何疑問，請撥打上方電話與 Health Net 聯絡。從 10 月 1 日到 2 月 14 日期間，我們每週 7 天，每天上午 8:00 到下午 8:00 間提供服務 (不含特定假日)。但於 2 月 14 日後，週末及特定假日將由本公司自動電話系統為您服務。

Health Net ha obtenido la aprobación del Comité Nacional de Control de Calidad (por sus siglas en inglés, NCQA) para funcionar como un Plan de Necesidades Especiales (por sus siglas en inglés, SNP) hasta diciembre de 2017 según una revisión del Modelo de Atención de Health Net.

El plan Medicare HMO de California de Health Net ha recibido el estado de acreditación Loable a través del Comité Nacional de Control de Calidad (NCQA), que vence el 6 de junio de 2019. Health Net es una organización Medicare Advantage que tiene un contrato con Medicare para ofrecer planes de Atención Coordinada HMO, PPO y HMO SNP (algunos planes HMO SNP requieren que Health Net firme contratos adicionales con los estados de Arizona y California). La inscripción en un plan Health Net Medicare Advantage depende de la renovación del contrato.