

## Cuando se trata de la vacuna antigripal, ¿qué hará usted?

- Pienso ponerme la vacuna antigripal este año.
- No pienso ponerme la vacuna antigripal este año.
- No sé con seguridad si me pondré la vacuna antigripal este año.

## ¿Es recomendable para usted la vacuna antigripal?

Si no planea ponerse la vacuna antigripal este año, ¿qué lo haría cambiar de opinión? ¿Tiene la información correcta para tomar una decisión bien fundamentada? Compruebe sus conocimientos sobre la gripe con un cuestionario corto de cierto o falso:

- 1. Cierto o falso:** Ponerse la vacuna antigripal puede causarle gripe.
- 2. Cierto o falso:** Se recomienda la vacuna antigripal cada año para las personas a partir de los 6 meses de edad.
- 3. Cierto o falso:** Si se puso la vacuna antigripal el año pasado, ya no la necesita este año.

**El enunciado número 1 es falso.** La vacuna antigripal no produce gripe. Es sólo un mito. Algunas personas tienen efectos secundarios leves por la vacuna, tales como febrícula, dolores o malestar, enrojecimiento o hinchazón en el punto de la inyección.

**El enunciado número 2 es cierto.** Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades recomiendan la vacuna antigripal anual para todas las personas de 6 meses de edad en adelante. Aunque usted esté sano sin vacunarse, puede contraer gripe o contagiarla a sus amigos, familiares o colegas.

**El enunciado número 3 es falso.** La vacuna antigripal solamente sirve para un año. La razón es que cada año la vacuna puede atacar cepas distintas del virus.

**Si tiene preguntas sobre la vacuna antigripal** o dónde vacunarse, llame a su proveedor de atención primaria (PCP) o al número de Servicios al Miembro que aparece en su tarjeta de identificación de miembro. También puede ir a [www.cdc.gov/flu](http://www.cdc.gov/flu).

Fuentes:

[www.cdc.gov/flu/protect/keyfacts.htm](http://www.cdc.gov/flu/protect/keyfacts.htm)

## ¿Es miembro nuevo?

Si es así, debe seleccionar a un proveedor de atención primaria (PCP) y luego hacer una cita para consulta con su PCP tan pronto como sea posible. No espere hasta que esté enfermo o tenga una necesidad urgente de consultar al doctor. Esta primera consulta servirá para que usted y su doctor:

- Se conozcan, entren en confianza y establezcan una buena relación
- Hablen sobre sus antecedentes de salud e identifiquen cualquier necesidad especial o problema de salud
- Hagan las citas de seguimiento o exámenes de detección que correspondan

**¡Llame hoy mismo a su doctor para un examen médico!**  
Nosotros podemos ayudarle a hacer una cita.  
Llámenos al **1-800-901-0020 (TTY 1-800-855-2884)**.





# Ayuda individualizada para su salud

¿Tiene dificultad para manejar una afección de salud constante? ¿Le gustaría contar con una enfermera que le ofrezca asistencia telefónica cuando usted la necesite? Eso es lo que nuestro equipo de manejo de enfermedades puede ofrecerle.

La Unidad Centralizada de Atención Médica Integral (Disease Management Centralized Care Unit, DMCCU) trabaja en estrecha colaboración con nuestros miembros.

**Estamos aquí para ayudarle a manejar toda su atención médica y obtener la atención que necesite de sus proveedores de atención médica.** Podemos conversar con usted y enviarle información por correo para que sepa cómo controlar sus afecciones de salud. Nuestros programas incluyen control del cuidado para estas afecciones:

- Enfermedades pulmonares como el asma y la enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)
- Diabetes
- VIH/SIDA
- Problemas del corazón, por ejemplo cardiopatía isquémica (CI), insuficiencia cardíaca congestiva (ICC) e hipertensión (presión arterial elevada)
- Afecciones de salud conductual, como el trastorno depresivo mayor, el trastorno bipolar, la esquizofrenia y el trastorno de abuso de sustancias

También ofrecemos ayuda para controlar el peso y dejar el tabaco. Podemos ayudarle a ubicar recursos locales, mejorar su salud general y superar las barreras que se interponen a sus metas.

**Para hablar con un administrador de casos de DMCCU, llame al 1-888-830-4300 (TTY 1-800-855-2884).**

Puede llamar de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. hora local. También puede visitar nuestro sitio web en [www.anthem.com/va-medicaid](http://www.anthem.com/va-medicaid).

# ¿Está embarazada?

## Obtenga la atención médica necesaria que ayudará a que su bebé nazca sano.

Si está embarazada o pensando en quedar embarazada, planear desde ahora puede ayudarla a tener un bebé sano.

Cuando usted cuida bien su cuerpo, está cuidando bien a su bebé. Empezar ahora con sus consultas médicas ayudará a que su bebé nazca sano. A esto se le llama atención prenatal. Llame hoy mismo a su doctor para hacer una cita.

Consulte el cuadro a continuación para saber cuándo le tocan sus chequeos médicos durante y después del embarazo. Anote la fecha de su siguiente consulta. Luego, marque la casilla después de ir a la consulta.

Semanas de embarazo	Fecha/Hora						
4 a 28	<input type="checkbox"/>						
28 a 36	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
36 hasta el parto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Chequeo posparto (3 a 6 semanas después de que nazca su bebé)	<input type="checkbox"/>						

Nota: Esta es la cantidad de chequeos que se recomiendan para un embarazo de rutina. Las mujeres con embarazo de alto riesgo posiblemente tengan que ir a consultas prenatales con más frecuencia.

### Programa Bebé Nuevo, Vida Nueva<sup>SM</sup>

Este programa ofrece apoyo a las mujeres que están esperando un hijo o que acaban de tener a su bebé. Con este programa gratuito, llamado Bebé Nuevo, Vida Nueva<sup>SM</sup>, usted obtendrá:

- Respuestas rápidas a sus preguntas de salud llamando a 24/7 NurseLine (Línea de Enfermería de 24/7).
- Regalos especiales cuando vaya a sus chequeos prenatales.
- Un libro sobre el embarazo que le enseña maneras fáciles de cuidarse.

### Atención posparto

Los chequeos no terminan después de haber tenido un bebé. Ir al doctor unas cuantas semanas después de que nazca su bebé se conoce como atención posparto. Su cuerpo pasa por muchos cambios después de tener un hijo. Estos chequeos ayudan a asegurar que su cuerpo haya sanado del parto. La premiaremos con una tarjeta de regalo de \$25 por ir a su chequeo posparto, tres a ocho semanas después del parto. También es una buena oportunidad para hablar con su doctor sobre los métodos anticonceptivos y su estado de ánimo.

Fuentes:

*March of Dimes*, [www.marchofdimes.com](http://www.marchofdimes.com).

*Asociación de Profesionales de la Salud Reproductiva (Association of Reproductive Health Professionals)*, [arhp.org](http://arhp.org).



# Su programa de beneficios de farmacia

Contamos con los medios para ayudarle a manejar sus recetas en línea.

En nuestro sitio web, usted puede:

- Averiguar el costo de los medicamentos.
- Consultar su historial de medicamentos entregados a domicilio.
- Solicitar la renovación del medicamento.
- Consultar interacciones entre medicinas, efectos secundarios y riesgos principales.
- Ver y consultar la lista de medicamentos y cambios (llamada al formulario). La lista de medicamentos se revisa y los cambios se publican en el sitio web cada trimestre.
- Encontrar una versión genérica de un medicamento que cueste menos.
- Pedir su medicamento con receta en una farmacia de la red o a través del programa farmacéutico de entrega a domicilio. Puede obtener una lista de estas farmacias en nuestro sitio web o llamando al número de Servicios al Miembro que aparece en su tarjeta de identificación.

Es posible que tenga que pagar un copago y/o un deducible por cada receta. Su plan puede incluir beneficios con deducible, coseguro y/o copagos. Los planes que tienen niveles pueden requerir copagos más altos para un medicamento de nivel 2, 3 ó 4 que un medicamento del nivel 1.

Algunos medicamentos requieren autorización previa, terapia escalonada, límites de cantidad, optimización de la dosis, una excepción o límites de edad/sexo. Esto ayuda a asegurar la utilización segura y correcta. En el sitio web puede averiguar cómo iniciar una solicitud de autorización previa.

Si un medicamento tiene un límite, se indica en el formulario. El medicamento tiene que ser aprobado por su plan para que se lo surtan. Si tiene alguna pregunta, por favor, llame a Servicios al Miembro.

Para más información sobre los servicios y beneficios de farmacia de HealthKeepers Plus, inicie sesión en [www.anthem.com/va-medicaid](http://www.anthem.com/va-medicaid), haga clic en la pestaña para beneficios y servicios y seleccione beneficios de farmacia. También puede pedir una copia en papel por fax o por correo. O bien, puede llamar a Servicios al Miembro al número de teléfono indicado en su tarjeta de identificación. No se olvide de consultar el sitio web a lo largo del año para enterarse de los cambios.



**Jasmine tiene la suerte de que su madre, Tina, aún esté con ella.**

Jasmine leyó que a medida que envejecemos, las probabilidades de contraer cáncer de mama aumentan. Por eso animó a su madre a preguntarle al doctor acerca de los exámenes de detección de cáncer. El doctor le hizo a Tina una prueba de Papanicolaou para detectar el cáncer de cuello uterino y la mandó a hacerse una mamografía (una radiografía de los senos). La radiografía mostró un pequeño bulto. Tina recibió tratamiento y ahora ella y Jasmine están corriendo la voz sobre la prevención del cáncer de mama.

# Pasos importantes para mantenerse sano y libre de cáncer

Estos son tres pasos importantes que cada mujer debe seguir:

- Aprenda sobre sus riesgos de padecer cáncer.
- Aprenda cómo prevenir el cáncer de mama y de cuello uterino.
- Hágase pruebas de detección regulares.

## Los riesgos de cáncer

Hay varias cosas que pueden aumentar sus probabilidades de adquirir cáncer de seno. Se denominan factores de riesgo. Hay cosas que usted puede cambiar. Otras simplemente no las puede cambiar.

Marque los factores de riesgo de cáncer que usted piensa que podrían afectarla:

### Menstruación

- Tuvo su primera regla antes de los 12 años de edad
- La menopausia le comenzó después de los 55 años de edad

### Maternidad

- Tuvo hijos después de los 35 años o nunca tuvo hijos
- No amamantó a sus hijos

### Hormonas

- Uso prolongado de terapia de reemplazo hormonal
- Uso de píldoras anticonceptivas por cinco años o más

### Costumbres

- No hace ejercicio con regularidad
- Pesa de más
- Bebe alcohol

### Antecedentes familiares

- Tiene familiares que han sufrido cáncer de mama, de ovario o de cuello uterino

### Otros factores de riesgo

- Envejecimiento
- Haber tenido cáncer de mama
- Haber recibido tratamiento con radiación en el pecho

Tener estos riesgos no significa que le dará cáncer de mama. Además, algunas mujeres tienen cáncer de mama, incluso sin ningún factor de riesgo.

## ¿Qué puede hacer?

Saber cuáles son sus factores de riesgo puede ayudar a prevenir el cáncer de mama y de cuello uterino. Otra manera es haciéndose exámenes regulares. Pregúntele a su doctor con qué frecuencia debe hacerse exámenes de detección. Su médico podría sugerir una mamografía o una prueba de Papanicolaou.

Las recomendaciones de la Sociedad Americana del Cáncer para los exámenes de detección son:



Examen de detección	Recomendación
Cáncer de mama: examen médico	Cada 1 a 3 años comenzando a los 21 años de edad
Cáncer de mama: mamografía	Cada año desde los 40 hasta mínimo 65 años de edad
Cáncer de cuello uterino: 21 a 29 años de edad	Cada 3 años
Cáncer de cuello uterino: 30 a 65 años de edad	Prueba de Papanicolaou más una prueba del VPH (se llaman pruebas conjuntas) cada 5 años. Este es el método preferido, pero está bien hacerse una prueba de Papanicolaou cada 3 años.

Por su cuenta, usted puede:

- Revisarse los senos cada mes para detectar cambios, bultos, áreas escamosas, sensibilidad, inflamación o secreción del pezón
- Controle su peso
- Haga ejercicio con regularidad
- Limite su consumo de alcohol a un trago diario

Fuente:

Sitio web de los Centros para el Control y Prevención de Enfermedades: Cánceres ginecológicos y de mama: [www.cdc.gov](http://www.cdc.gov).

La página web de la Sociedad Americana del Cáncer: [www.cancer.org/healthy/findcancerearly/cancerscreeningguidelines/american-cancer-society-guidelines-for-the-early-detection-of-cancer](http://www.cancer.org/healthy/findcancerearly/cancerscreeningguidelines/american-cancer-society-guidelines-for-the-early-detection-of-cancer).

# La comunicación con sus doctores



**¿Lo atiende más de un doctor?** ¿Le cuesta trabajo seguir los planes de tratamiento que ha acordado con ellos? Si su respuesta es afirmativa a cualquiera de las preguntas, no está solo. Tener más de un doctor puede causar confusión, pero le resultará más fácil si piensa que sus médicos forman un solo equipo.

Comience por llenar la tabla de abajo con el nombre de su doctor y la razón por la que lo consulta:

Nombre del doctor/ proveedor	Razón para el tratamiento/ cuidado

Muestre esta lista a cada doctor. Colabore con ellos y hágales saber que usted espera que conversen entre sí acerca de su atención médica.

## Otros consejos para hablar con sus médicos

- Haga una lista de las preguntas, todos los medicamentos que toma y las alergias que tenga. Traiga sus notas a las consultas médicas.
- Hacer preguntas. Informe a sus doctores si hay algo que no entiende y anote las respuestas que le den.
- Vaya a sus consultas médicas acompañado de un pariente o amigo. Esa persona puede tomar notas o ayudarlo a recordar lo que digan los doctores.
- Pídale a cada doctor que le dé instrucciones escritas. Si tiene preguntas, llame a cada doctor.

Fuente: [nlm.nih.gov](http://nlm.nih.gov)

## ¿Habla otro idioma? Nosotros interpretamos

**Podemos ayudarle, independientemente de su idioma preferido.**

Contamos con un servicio de interpretación gratis. Simplemente llámenos al 1-800-901-0020 durante horas hábiles. Pida servicios de traducción en el idioma que prefiera. También puede llamar a nuestra Línea de Enfermería de 24/7 después de horas hábiles al 1-800-901-0020.

Puede pedir que le lean por teléfono los materiales sobre sus beneficios en su idioma. O los puede recibir impresos en ese idioma. Simplemente llame al número anterior. Si ha sufrido una pérdida de la audición o del habla, puede llamar a la línea TTY al 1-800-855-2884.

Podemos traducir esto gratuitamente. Llame al número de Servicios al Miembro que aparece en su tarjeta de identificación (ID card).

# ¿Su hijo tiene

# TDAH?

## Lo que usted puede hacer para ayudar a que el medicamento de su hijo funcione óptimamente

Si su hijo tiene el Trastorno de Déficit de Atención e Hiperactividad (TDAH) y toma un medicamento con receta, es sumamente importante encontrar la dosis correcta. La dosis adecuada puede ayudar a que su hijo reciba el máximo efecto del medicamento con menos efectos secundarios. Pero, ¿cuál es la cantidad correcta?

Para averiguarlo, es posible que de vez en cuando el doctor de su hijo tenga que hacer cambios en la dosis o probar diferentes medicamentos. Para estar seguros, cuando se toman medicamentos para TDAH:

- ❑ Su hijo debe tomar su medicamento exactamente de la manera indicada.
- ❑ Cuando su hijo comience a tomar un medicamento nuevo para el TDAH, debe hacer una cita para consulta con el doctor que le recetó el medicamento durante el primer mes de tomarlo. Esto sirve para que el doctor sepa si el medicamento está funcionando bien.
- ❑ Preste atención a cómo responde su hijo al medicamento al principio. También pregúnteles a sus maestros. Dado que la dosis ideal de cada medicamento no depende de la constitución ni del peso del niño, las observaciones de los padres y los maestros ayudan al doctor a verificar que su hijo reciba la dosis correcta. Observe el progreso de su hijo en la escuela, en el hogar y en general.

- ❑ Haga seguimiento del progreso con el uso del medicamento durante un período. Hay listas de verificación y escalas de calificación que le ayudan a hacerlo. Pídale más información al doctor.
- ❑ Consulte al doctor que le recetó el medicamento por lo menos dos veces más en los próximos nueve meses. Esto ayuda a asegurar que el medicamento está funcionando bien. Si tiene cualquier inquietud o pregunta o si nota algún efecto secundario, llame al doctor que recetó el medicamento.

## Qué puede esperar a medida que su hijo crezca

Es posible que le tengan que cambiar la dosis con frecuencia. Es importante acudir al doctor de su hijo para chequeos médicos periódicos. Aproveche esas ocasiones para hablar acerca de cualquier medicamento para el TDAH que su hijo esté tomando. Informe al doctor si su hijo está tomando otros medicamentos (incluso los que se venden sin receta) o vitaminas. Para obtener más información sobre cómo puede ayudar a su hijo a vivir mejor con el TDAH, visite los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) en [www.cdc.gov/actearly](http://www.cdc.gov/actearly).

---

Fuente: Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades: *Aprenda los signos. Reaccione pronto.* [www.cdc.gov/ncbddd/actearly/index.html](http://www.cdc.gov/ncbddd/actearly/index.html), 7 de abril de 2014.



## Los chequeos médicos de rutina son para toda la familia

Desde el nacimiento hasta la edad adulta, los chequeos médicos de rutina pueden ayudarlo a conservar la salud. Estos chequeos son las consultas con el doctor cuando no está enfermo. La frecuencia con la que acude al doctor puede depender de su edad y si tiene problemas de salud.

**¿Están al día con sus vacunas y chequeos todos los miembros de su familia?** Ponga una marca en la casilla junto a la edad de cada miembro de su familia. Luego, ponga una marca en la casilla al lado de cada uno de los servicios enumerados que esa persona ha recibido.

### Desde el nacimiento hasta 3 años de edad:

- Chequeos de rutina para niños (11 consultas) para vigilar el crecimiento y el desarrollo
- Vacunas o inmunizaciones para ayudar a proteger contra enfermedades como el rotavirus, el sarampión, las paperas, la varicela, la neumonía, la hepatitis A, la hepatitis B, la gripe, la poliomielitis, la difteria, el tétanos, la tos ferina y la rubéola
- Pruebas de detección de plomo a los 12 y 24 meses

### Edades 3 a 10 años:

- Chequeos de rutina para niños (una vez al año)
- Inyecciones de refuerzo (dosis adicionales de vacunas) necesarias para aumentar la protección o ponerse al día con las vacunas que les falten

### Edades 11 a 13 años:

- Chequeos de rutina para niños (una vez al año)
- Vacunas de refuerzo y vacunas para proteger contra el virus del papiloma humano (VPH), la meningitis y la gripe

### Edades 14 a 18 años:

- Chequeos de rutina para adolescentes (una vez al año)
- Inyecciones de refuerzo (dosis adicionales de vacunas) necesarias para aumentar la protección o ponerse al día con las vacunas que les falten
- Conversaciones sobre temas de salud de adolescentes y los cambios en mente y cuerpo

### 18 años de edad y mayores:

- Chequeos de rutina (una vez al año)
- Exámenes de detección de hipertensión arterial, diabetes, colesterol, índice de masa corporal (IMC), cáncer de colon, cáncer de mama (mujeres), cáncer de cuello uterino (mujeres), osteoporosis (mujeres 65 años o mayores), cáncer de próstata (hombres) y aneurisma aórtico abdominal (hombres de 65 años o mayores)

¿Dejó sin marcar alguna casilla? Si es así, llame al doctor hoy mismo para hacer una cita para un chequeo de rutina.

Para ver la lista más reciente de las vacunas infantiles recomendadas según la edad, visite los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades en [www.cdc.gov/spanish/inmunizacion/index.html](http://www.cdc.gov/spanish/inmunizacion/index.html).

Para ver las últimas recomendaciones de exámenes de salud preventivos y chequeos para adultos, visite [www.cdc.gov/Family/checkup/index.htm](http://www.cdc.gov/Family/checkup/index.htm)



# La atención médica adecuada en el momento adecuado



Cuando usted está enfermo o lesionado, puede:

1. Acudir a su proveedor de atención primaria (PCP)
2. Ir a un centro de urgencias
3. Ir a la sala de emergencias

Si su estado es potencialmente mortal y necesita atención médica de inmediato, **llame al 911 o vaya a la sala de emergencias**. Pero a menos que realmente sea una emergencia, ir a la sala de emergencias debe ser su última opción.

## ¿No está seguro si tiene una emergencia?

Puede llamar a la Línea de Enfermería de 24/7 al **1-800-901-0020** (TTY 1-800-855-2884) para hablar con una enfermera, de día o de noche. Nuestras enfermeras pueden ayudarle a obtener la atención adecuada, en el lugar adecuado en el momento adecuado.

Los centros de atención urgente tratan afecciones que deben atenderse de inmediato, pero que no son tan graves como las emergencias. Algunos de los beneficios de acudir a un centro de atención urgente son:

- No necesita una cita
- Posiblemente tenga que esperar menos tiempo que en la sala de emergencias
- Quizás haya un centro cerca de su casa
- Posiblemente pueda obtener su medicamento con receta allí mismo

## La toma de decisiones sobre cuidados y servicios

**A veces debemos tomar decisiones acerca de cómo cubrimos los cuidados y los servicios. A esto se le llama Administración de la Utilización (en inglés se abrevia UM).** Nuestro proceso de UM se

basa en las normas de la Comisión Nacional de Aseguramiento de la Calidad (National Committee for Quality Assurance, NCQA). Todas las decisiones de la UM se basan solamente en las necesidades médicas y los beneficios actuales. Esto lo hacemos para que nuestros miembros obtengan los mejores resultados posibles de salud. Tampoco pedimos ni alentamos a los proveedores de servicios que utilicen menos servicios. Y no creamos barreras para la obtención de servicios de atención médica. Los proveedores no reciben ninguna recompensa por limitar o negar cuidados. Y cuando decidimos contratar, ascender o despedir a proveedores o personal, no lo hacemos pensando en que podría negar o probablemente negaría los beneficios.



Para saber más acerca de la UM o de un caso, llámenos gratis de 8 a.m. a 5 p.m. entre semana, excepto días festivos al **1-800-901-0020**. Si llama en cualquier otro momento, puede dejar un mensaje privado. Nuestro personal le devolverá la llamada el siguiente día hábil, durante el horario indicado arriba. O bien, puede pedir que alguien le devuelva la llamada a una hora diferente. Cualquier miembro del personal que lo llame sobre un tema de UM le dará su nombre y puesto y el nombre de la compañía.

**Si desea hablar con alguien en un idioma que no sea inglés, pida un intérprete en su idioma. Si ha sufrido una pérdida de la audición o del habla, llame a la línea TTY al 1-800-855-2884.**

# Atención de la diabetes

¿Sabía usted que la diabetes puede afectar todo su cuerpo, desde los pies hasta la cabeza?

## de pies a cabeza

Cuando la concentración de azúcar en la sangre no está bajo control por mucho tiempo, puede dañar los ojos, el corazón, los vasos sanguíneos, los riñones, los nervios y los pies. Una buena manera de ayudar a proteger su salud en general es acudir a su proveedor de atención médica para chequeos y evaluaciones periódicos.



**1. Ojos** – Acuda a un oftalmólogo una vez al año para un examen de los ojos con la pupila dilatada. Es la mejor manera de ayudar a protegerse la vista.



**2. Corazón** – Pida que le tomen la presión arterial en cada consulta de chequeo médico y que le midan el colesterol por lo menos una vez al año.



**3. Riñones** – Hágase un análisis HbA1c cada seis meses. Sirve para mostrar qué tan bien se está controlando la concentración de azúcar en la sangre.



**4. Pies** – En cada consulta con el doctor, pídale que le revise los pies por si tiene heridas. Además, acuda por lo menos una vez al año a un podiatra o doctor especialista en los pies.

Los medicamentos son otra manera de ayudar a controlar la diabetes. Consulte con su doctor sobre el tipo de medicamento que puede ser adecuado para usted. Si su doctor le receta un medicamento para la diabetes, es muy importante que lo tome de la manera indicada.

HealthKeepers, Inc. cuenta con un programa de administración de la atención médica. Si tiene diabetes, un administrador de caso puede colaborar con usted por teléfono para ayudarle a establecer metas y preparar un plan de cuidados. Para informarse más acerca de nuestro programa de administración de la atención para la diabetes o para hablar con un administrador de cuidados, **llámenos al 1-888-830-4300 (TTY 1-800-855-2884).**

Fuentes:

Centros para el Control y la Prevención de las Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention), [www.cdc.gov/diabetes/consumer/problems.htm](http://www.cdc.gov/diabetes/consumer/problems.htm), 7 de marzo de 2014.

American Diabetes Association (Asociación Americana de la Diabetes), [www.diabetes.org/living-with-diabetes/complications/?loc=lwd-slabnav](http://www.diabetes.org/living-with-diabetes/complications/?loc=lwd-slabnav).

# ¿Tiene preguntas sobre nuestro plan de seguro médico?

¿Tiene preguntas acerca de nuestras operaciones del plan de seguro médico, sus beneficios, cómo protegemos su privacidad y cómo tomamos decisiones de cobertura?

Hay tres maneras fáciles de obtener las respuestas.

1. Visite [www.anthem.com/va-medicaid](http://www.anthem.com/va-medicaid).
2. Consulte su manual para miembros.
3. Llámenos al número telefónico que se indica en su tarjeta de miembro.

Con cualquiera de los pasos indicados arriba tendrá acceso a información sobre:

- Nuestro aviso de prácticas de privacidad y cómo obtener una copia impresa del mismo, junto con sus derechos y obligaciones como miembro de Anthem HealthKeepers Plus.
- Nuestro programa de mejoramiento de calidad y lo que estamos haciendo para mejorar los beneficios y servicios que ofrecemos.
- Servicios gratuitos de administración de casos para ayudarle a manejar un problema de salud grave. Usted o su cuidador pueden acudir por su cuenta o por recomendación de su doctor.
- Cómo encontrar un proveedor de atención primaria (PCP), especialista, proveedor de atención mental, hospital o farmacia de la red de Anthem HealthKeepers Plus.
- El proceso y los formularios necesarios para presentar una queja o apelar una decisión.
- Las cualificaciones profesionales de nuestros proveedores de la red.
- Sus beneficios, con una lista de los servicios cubiertos y no cubiertos, incluidos aquellos recibidos fuera del área de servicio del plan de seguro médico.
- Cómo ver a su PCP y recibir atención médica.
- Qué hacer cuando se encuentra fuera del área de servicio del plan.
- Cómo obtener atención de emergencia y servicios de 911.
- Cómo obtener atención después de horas hábiles.



- Cómo nos mantenemos al tanto de los tratamientos y procedimientos médicos nuevos y cómo actualizamos o creamos políticas de salud, según corresponda.
- Sus beneficios de farmacia, nuestra lista de medicamentos preferidos y farmacias de la red.

## Más razones para visitar nuestro sitio web

Al registrarse en el sitio web para miembros, también podrá:

- Ver los reclamos existentes
- Cambiar su proveedor de atención primaria (si lo permite su plan de seguro médico)
- Solicitar una nueva tarjeta de identificación de miembro

Si no tiene acceso a la Internet o no puede encontrar la información que busca o si necesita una copia impresa de cualquiera de nuestros avisos recientes, por favor, **llame a Servicios al Miembro al 1-800-901-0020 (TTY 1-800-855-2884).**

## Nuestro Aviso de prácticas de privacidad ha cambiado

Las normas de privacidad establecidas por la Ley de Transferibilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA), cambiaron recientemente y hemos actualizado nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad. Este tipo de aviso explica de qué manera HealthKeepers, Inc. puede usar y divulgar su información médica. También especifica cómo tener acceso a esta información.

Si desea obtener una copia de nuestro aviso de prácticas de privacidad o sus derechos y obligaciones como miembro de Amerigroup, llame a Servicios al Miembro al 1-800-901-0020 (TTY 1-800-855-2884) o visítelos en línea en [www.anthem.com/va-medicaid](http://www.anthem.com/va-medicaid).



**Anthem** HealthKeepers Plus  
Offered by HealthKeepers, Inc.

P.O. Box 62509  
Virginia Beach, VA 23466-2509



**Anthem** HealthKeepers Plus  
Offered by HealthKeepers, Inc.

La información de este boletín está destinada a educar. No pretende ser consejo médico. Por favor, consulte a su doctor si necesita consejos de salud. Es posible que su plan de seguro médico no cubra algunos tipos de atención. Consulte su manual para miembros para obtener información sobre los beneficios que tienen cobertura en su plan y los que no la tienen.

Con la excepción de [www.anthem.com/va-medicaid](http://www.anthem.com/va-medicaid), los sitios web mencionados en este boletín pertenecen a entidades independientes y no tienen ninguna afiliación con HealthKeepers, Inc.

Cualquier tipo de información para miembros se puede solicitar (sin costo) traducida, en el sistema Braille, en grabación de audio o en letra grande. Simplemente llame a Servicios al Miembro al 1-800-901-0020. Podemos contestar cualquier pregunta sobre su plan. Si ha sufrido una pérdida de la audición o del habla, llame a la línea TTY al 1-800-855-2884.

©2014

HealthKeepers, Inc. es un licenciario independiente de Blue Cross and Blue Shield Association. ANTHEM es una marca comercial registrada de Anthem Insurance Companies, Inc. Los nombres y los símbolos de Blue Cross y Blue Shield son marcas registradas de Blue Cross and Blue Shield Association.

VA SP

HP-C-1363-14 07.14 SP