

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/vamedicaid, los sitios web mencionados en este boletín pertenecen a entidades independientes y no tienen ninguna afiliación con HealthKeepers, Inc.

Servicios a Miembros y
Línea de enfermería 24/7 NurseLine
1-800-901-0020 (TTY 711)
www.anthem.com/vamedicaid

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 a Miembros 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 **711**.

©2016

Mi salud ²⁰¹⁶



Renueve sus beneficios, no los pierda

¿Sabía que debe renovar su cobertura del seguro social cada 12 meses? A veces, el proceso de renovación puede tomar tiempo, así que es buena idea empezar a tiempo y asegurarse de que su agencia local de Servicios Sociales tenga su información de contacto más actualizada.

¿No sabe con seguridad cómo renovar?

Debería recibir una carta de recordatorio y un formulario del estado antes de la fecha límite para la renovación. El formulario podría ya estar completado con su información. Revíselo, corrija cualquier error y añada la información que falte. Después fírmelo y devuélvalo en el sobre adjunto.

¿Qué preguntas tiene usted?

Si se mudó recientemente o tiene preguntas sobre la renovación de beneficios, llame a Cover Virginia al 1-855-242-8282 o visite el sitio coverva.org.

Cover Virginia está vinculado a Servicios Sociales y puede ayudarle a:

- Actualizar su información de contacto.
- Proporcionar información sobre su fecha de renovación.
- Renovar o presentar la solicitud por teléfono.
- Revisar si usted o sus hijos son elegibles para Medicaid y Acceso Familiar a Seguridad de Seguro Médico (Family Access to Medical Insurance Security, FAMIS). FAMIS es el programa de seguro médico de Virginia para niños.

También puede llamar a Servicios a Miembros de Anthem HealthKeepers Plus al 1-800-901-0020 (TTY 711) o visitar www.anthem.com/vamedicaid.

¡Cumplimos 20!

Anthem HealthKeepers Plus de HealthKeepers, Inc. se enorgullece en anunciar sus 20 años como uno de los planes de seguro de Medicaid más grandes de Virginia. El plan ha crecido desde 1996 y ahora atiende a más de 281,000 miembros de Medicaid y FAMIS a través de todo el estado.

Dado que es el único plan estatal de Medicaid y FAMIS en Virginia, será un placer continuar sirviendo a usted y su familia en el futuro!



¿Qué es Administración de la Calidad?

Nuestro programa de Administración de la Calidad tiene la finalidad de ayudar a mejorar su salud y los beneficios y servicios que ofrecemos.

Algunas iniciativas incluyen:

- La medición de la atención y los servicios que recibe a través de medidas de rendimiento estándar llamadas Health Care Effectiveness Data and Information Set (HEDIS).
- Recordatorios de servicios de atención médica, tales como inmunizaciones, pruebas de detección de plomo, chequeos de la presión arterial, mamografías, pruebas de Papanicolaou y de diabetes, atención médica prenatal y posparto.
- Día de Clínica y eventos de la comunidad para fomentar que acuda al doctor.
- Reuniones con los doctores para ayudarles a que lo atiendan mejor.
- Comité Asesor de Educación para la Salud (HEAC) que recibe el asesoramiento de los miembros y evalúa nuestras iniciativas de promoción de la salud.
- Encuesta de satisfacción de los miembros.



¿Es miembro nuevo?

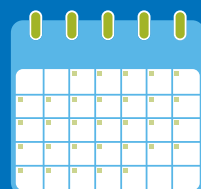
Si es así, debe seleccionar a un proveedor de atención primaria (PCP) y luego hacer una cita para consulta con su PCP tan pronto como sea posible. No espere hasta que esté enfermo o tenga una necesidad urgente de consultar al doctor. Esta primera consulta servirá para que usted y su PCP:



Se conozcan, entren en confianza y entablen 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 a su PCP

para hacer una cita. O bien, nosotros podemos ayudarle a hacer una cita. Llámenos al **1-800-901-0020** (TTY 711).

Cómo superar la gripe — lo esencial

¿Sabía que se puede preparar desde ahora para conservar la salud durante la temporada de gripe?

Ayude a prevenir la gripe con estos consejos básicos:

- Vaya a que le pongan la vacuna contra la gripe cada año.
- Lávese las manos con frecuencia.
- Evite a quienes tienen gripe.
- Coma bien.
- Beba más agua.
- Duerma lo suficiente.

Puede obtener la vacuna contra la gripe y más información a través de:

- Su proveedor de atención primaria (PCP).
- Cualquiera de las farmacias de nuestra red si tiene 18 años o más de edad.
- El departamento de salud de su localidad.

Según los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC), **toda persona de seis meses de edad y mayor** debe recibir **la vacuna contra la gripe cada año.**



¿Qué tan activa es la gripe en su estado o ciudad?

Visite cdc.gov/flu/weekly/fluactivitysurv.htm o escanee esta imagen con su teléfono inteligente.



¿De qué quiere informarse sobre nosotros?



Cuando tiene preguntas acerca de cómo funciona nuestro plan de seguro médico, sus beneficios, cómo protegemos su privacidad y cómo tomamos decisiones sobre la cobertura, hay tres maneras fáciles de obtener las respuestas:



1

Visite

www.anthem.com/vamedicaid.



2

Consulte su manual para miembros. Si necesita otra copia, llame a Servicios a Miembros al 1-800-901-0020. También lo puede leer en línea en www.anthem.com/vamedicaid.



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.
- Lo que estamos haciendo para ayudar a mejorar su salud y los beneficios y servicios que ofrecemos.
- Servicios gratuitos de administración de casos para ayudarle a entender y manejar sus problemas de salud. Usted o su cuidador puede 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 las tecnologías, tratamientos y procedimientos médicos nuevos y cómo actualizamos o creamos políticas de salud, según corresponda.
- Cómo aprovechar sus beneficios de farmacia, nuestra lista de medicamentos preferidos y las farmacias de la red.
- De qué manera su doctor puede solicitar excepciones a la lista de medicamentos preferidos y los límites de ciertos medicamentos, incluso las terapias y medicamentos genéricos.



La toma de decisiones sobre atención médica 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 atención médica. Y cuando decidimos contratar, ascender o despedir a proveedores o personal, no lo hacemos pensando en que podrían negar o probablemente negarían 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 al 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 **711**.

Nuestro aviso sobre las 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. El aviso observa los reglamentos de privacidad dispuestos por la Ley de Transferibilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA). Si desea obtener una copia de nuestro aviso de prácticas de privacidad o sus derechos y obligaciones como miembro de Anthem HealthKeepers Plus, llame a Servicios a Miembros al número de teléfono indicado en su tarjeta de identificación. También puede ir a www.anthem.com/vamedicaid para leer nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad.

Si usted, o alguien a quien usted está ayudando, tiene preguntas acerca de HealthKeepers, Inc., tiene derecho a obtener ayuda e información en su idioma sin costo alguno. Para hablar con un intérprete, llame al 1-800-901-0020 (TTY 711).

SPANISH

If you, or someone you're helping, has questions about HealthKeepers, Inc., you have the right to get help and information in your language at no cost. To talk to an interpreter, call 1-800-901-0020 (TTY 711).

ENGLISH

귀하 또는 귀하가 도움을 주고 있는 다른 사람이 HealthKeepers, Inc.에 대한 질문이 있는 경우, 귀하는 무료로 귀하가 사용하는 언어로 도움을 받고 정보를 얻을 수 있는 권리가 있습니다. 통역자와 통화하려면, 1-800-901-0020 (TTY 711)로 전화하십시오.

KOREAN

Nếu quý vị, hoặc ai đó quý vị đang trợ giúp, có câu hỏi về HealthKeepers, Inc., quý vị có quyền được trợ giúp và nhận thông tin bằng ngôn ngữ của quý vị miễn phí. Để nói chuyện với thông dịch viên, hãy gọi 1-800-901-0020 (TTY 711).

VIETNAMESE

如果您或您幫助的人有關於 HealthKeepers, Inc. 的問題，您有權利免費取得您所使用語言的幫助和資訊。如需口譯員服務，請致電 1-800-901-0020 (TTY 711)。

CHINESE

إذا كانت لديك أو لدى أي شخص تقوم بمساعدته أي أسئلة حول HealthKeepers, Inc.، فيحق لك الحصول على المساعدة والمعلومات بلغتك الأم بشكل مجاني. للتحدث إلى مترجم، اتصل على 1-800-901-0020 (TTY 711).

ARABIC

Kung may mga katanungan ka, o isang tao na tinutulungan mo tungkol sa HealthKeepers, Inc., may karapatan kang humingi ng tulong at impormasyon sa iyong wika nang walang gastos. Para makipag-usap sa isang interpreter, tumawag sa 1-800-901-0020 (TTY 711).

TAGALOG

اگر شما یا کسی کہ بہ او کمک می‌کنید در مورد HealthKeepers, Inc.، سوالی داشتید، این حق را دارید کہ کمک و اطلاعات را بہ زبان خود و بہ صورت رایگان دریافت کنید. برای صحبت کردن با یک مترجم، با 1-800-901-0020 (TTY 711) تماس بگیرید.

PERSIAN

እርስዎ ወይም እርስዎ የሚረዱት ሰው ስለ HealthKeepers, Inc., ጥያቄዎች ካሏችሁ፣ ያለ ምንም ክፍያ በራስዎ ቋንቋ እገዛና መረጃ የማግኘት መብት አለዎት። ከአስተርጓሚ ጋር ለመነጋገር፣ በ1-800-901-0020 (TTY 711) ይደውሉ።

AMHARIC

اگر آپ، یا جس کسی کی آپ مدد کر رہے ہیں، ان کے پاس HealthKeepers, Inc. کے بارے میں کوئی سوال ہے، تو آپ کو تعاون حاصل کرنے اور کسی بھی قیمت پر معلومات حاصل کرنے کا حق ہے۔ ایک مترجم سے بات چیت کرنے کے لئے، کال کریں 1-800-901-0020 (TTY 711)۔

URDU

Si vous ou une personne que vous aidez avez des questions sur HealthKeepers, Inc., vous pouvez recevoir de l'aide et des informations dans votre langue à titre gratuit. Pour parler à un interprète, appelez le 1-800-901-0020 (TTY 711).

FRENCH

Если у Вас или у того, кому Вы помогаете, появятся вопросы о HealthKeepers, Inc., у Вас есть право бесплатно получить помощь и информацию на Вашем языке. Чтобы поговорить с переводчиком, позвоните 1-800-901-0020 (TTY 711).

RUSSIAN

यदि आपके मन में या किसी अन्य व्यक्ति के मन में जिसकी आप सहायता कर रहे हैं, HealthKeepers, Inc. के बारे में प्रश्न हों, तो आपको निःशुल्क सहायता तथा अपनी भाषा में जानकारी पाने का अधिकार है। दुभाषिए से बात करने के लिए, 1-800-901-0020 (TTY 711) को कॉल करें।

HINDI

Wenn Sie selbst oder jemand, den Sie unterstützen, Fragen zu HealthKeepers, Inc. hat, haben Sie das Recht, kostenlose Hilfe und Informationen in Ihrer Sprache zu erhalten. Wenn Sie mit einem Dolmetscher sprechen möchten, rufen Sie diese Nummer an: 1-800-901-0020 (TTY 711).

GERMAN

যদি আপনার, বা যাকে আপনি সাহায্য করছেন তার, HealthKeepers, Inc. সম্পর্কে কোনো প্রশ্ন থাকে, তাহলে আপনার ভাষায় বিনামূল্যে সাহায্য ও তথ্য পাবার অধিকার আপনার আছে। একজন দোভাষীর সাথে কথা বলতে, 1-800-901-0020 (TTY 711)।

BENGALI

I bale we, tole mut u ye hola, a gwee mbarga inyu HealthKeepers, Inc., U gwee Kunde I kosna mahola ni biniiguene I hop wong nni nsaa wogui wo. I Nyu ipot ni mut a nla koblene we hop, sebel 1-800-901-0020 (TTY 711).

KRU

Ọ bụrụ gị, ma o bụ onye I na eyere-aka, nwere ajụjụ gbasara HealthKeepers, Inc., I nwere ohere iwenta nye maka na ọmụma na asụsụ gị na akwu gị ụgwọ. I chọrọ I kwurụ onye-ntapia okwu, kpọ 1-800-901-0020 (TTY 711).

IBO

Tí iwọ, tàbí èlòmíràn tí o nì ràn lówó, bá nì ìbèèrè nípa HealthKeepers, Inc., o nì ètọ láti gba ìrànwọ àti àlàyé nì èdè rẹ láì sanwó. Bá ògbùfọ kan sọrọ, pe 1-800-901-0020 (TTY 711).

YORUBA



Más razones para visitar nuestro sitio web

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

- Cambiar su PCP (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 o quiere saber más sobre Administración de la Calidad, llame al 1-855-660-8325 (TTY 711).