

HEALTH *matters*

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

V1-2024



- 2 Comparta su experiencia de atención médica:
Responda la encuesta CAHPS
- 4 ¡Nuestras Guías de Inicio Rápido facilitan el uso de sus beneficios!
- 5 Póngase en movimiento con su nuevo programa de membresía de fitness
- 5 Asesoramiento telefónico urgente sobre atención médica, ya sea de día o de noche
- 6 Responda al llamado para contestar la encuesta de evaluación de riesgos a la salud (HRA, por sus siglas en inglés)

ATENCIÓN: Si usted habla un idioma que no sea inglés, dispone de servicios de asistencia de idioma sin costo alguno. Llame al 1-866-880-0606, TTY 1-800-855-3000, o marque 7-1-1, de lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. La llamada es gratuita.

Puede obtener esta información de forma gratuita en otros formatos, como en letra grande, braille o audio. Llame al Departamento de CareAdvantage al 1-866-880-0606, TTY: 1-800-855-3000, o marque 7-1-1 de lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. La llamada es gratuita.

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

PRSRRT STD
U.S. POSTAGE
PAID
HPSM

COMPARTA SU EXPERIENCIA DE ATENCIÓN MÉDICA: RESPONDA LA ENCUESTA CAHPS

Cada mes de marzo, algunos miembros de HPSM son elegidos al azar para contestar la encuesta de Evaluación del Consumidor de Proveedores y Sistemas de Atención Médica (o encuesta "CAHPS", por sus siglas en inglés). Esta encuesta se envía por correo en marzo y hace preguntas sobre la experiencia de atención médica. Escuchar a nuestros miembros es una forma de saber qué funciona bien y qué hay que mejorar para brindarle asistencia. No todos los miembros de HPSM reciben la encuesta CAHPS. Por este motivo, si la recibe, es muy importante que la conteste y la envíe. Todo lo que necesita es un lápiz y 20 minutos. Incluso le proporcionamos un sobre con franqueo pagado para que lo envíe de vuelta. También puede contestar la encuesta por teléfono llamando al número indicado en el paquete.

 Si recibe una encuesta CAHPS por correo, ¡no olvide contestarla!

EN FEBRERO, CELEBRAMOS LA DIVERSIDAD: MES DE LA HISTORIA AFROAMERICANA

Durante casi 50 años, cada presidente de los Estados Unidos ha designado febrero como el Mes de la Historia Afroamericana y ha respaldado un tema específico. Trabajar para lograr la equidad en la salud para nuestros miembros afroamericanos es una de nuestras prioridades. A lo largo del Mes de la Historia Afroamericana celebramos reconociendo el progreso alcanzado en la atención médica y compartimos información sobre servicios, recursos y programas disponibles para abordar inquietudes con respecto a la salud.



Parte del trabajo que hemos realizado para ayudar a mejorar la equidad en la salud para nuestros miembros afroamericanos incluye:

- Promovemos con orgullo el trabajo de la **Iniciativa Comunitaria Afroamericana (AACI) del Condado de San Mateo** y de la **Oficina de Diversidad y Equidad (ODE) de los Servicios de Salud Conductual del Condado de San Mateo**.
- Promovemos la conciencia, el bienestar y la recuperación. Consulte nuestras páginas de Consejos de Salud en www.hpsm.org/health-tips para obtener información sobre la importancia de la atención prenatal, las visitas de rutina, los exámenes de detección de cáncer de seno, y más. Además, síganos en **Facebook**, **Instagram** y **LinkedIn**.
- Ofrecemos recursos para ayudar a nuestros miembros a mantenerse saludables asociándonos con **Programas de Salud de Bebés Negros (BIH, por sus siglas en inglés)** del Condado de San Mateo.

Obtenga más información sobre la historia afroamericana y otros eventos comunitarios a través de la Oficina de Diversidad y Equidad en www.smchealth.org/african-american-community-initiative.

Obtenga más información acerca de cómo HPSM celebra la diversidad durante todo el año en www.hpsm.org/celebrating-diversity.



SAN MATEO COUNTY HEALTH

SAN MATEO

MEDICAL CENTER RECURSO PARA NUEVOS PACIENTES

¿Tiene 18 años o más y ha sido asignado a una clínica de atención primaria de San Mateo Medical Center (SMMC) en 39th Avenue, Coastside, Daly City, Fair Oaks o South San Francisco? Si es así, asegúrese de hacer una de sus primeras llamadas al Centro de Conexión para Nuevos Pacientes al **650-372-3200**. Pueden ayudarle a registrarse y a coordinar sus citas como nuevo paciente.

Los miembros que no cumplan estos criterios deben llamar a la clínica SMMC asignada cuando tengan preguntas.

SERVICIOS DE ASISTENCIA DE IDIOMA PARA USTED

Ofrecemos una variedad de servicios gratuitos de asistencia de idioma para los miembros que hablen o lean un idioma que no sea inglés o tengan una dificultad auditiva/visual. Puede recibir estos servicios tanto cuando está hablando con un miembro de nuestro personal como con un proveedor de HPSM. Simplemente debe indicárselo a la persona con la que esté hablando.

Sus derechos a recibir servicios de asistencia de idioma

- Todos los proveedores de HPSM tienen la obligación de ofrecer servicios de asistencia de idioma por parte de intérpretes médicos calificados a los miembros con dominio limitado del inglés (LEP, por sus signas en inglés) o con una dificultad auditiva. Los proveedores no pueden exigirles a los miembros que utilicen a familiares o amigos como intérpretes “informales” durante las visitas. Obtenga información sobre por qué es mejor utilizar intérpretes de idioma profesionales en www.hpsm.org/language-interpreters.
- Si no está satisfecho con los servicios de asistencia de idioma proporcionados por nuestros intérpretes o proveedores contratados, tiene el derecho de presentar una queja o una reclamación. Obtenga más información en www.hpsm.org/complaints.
- Proporcionamos a los miembros materiales en línea e impresos en idiomas distintos del inglés y en formatos alternativos (como letra grande, braille o audio) sin ningún costo. Obtenga más información en www.hpsm.org/translated-alternative-materials.

| Obtenga más información sobre nuestros servicios de asistencia de idioma en www.hpsm.org/language-services.

CONOZCA SUS BENEFICIOS Y SEPA CÓMO USARLOS

Su Manual del miembro describe sus beneficios y cómo utilizarlos. Otra información disponible en el Manual del miembro incluye:

Beneficios, servicios y medicamentos cubiertos

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

Proveedores

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

Acceso a la atención, por ejemplo para recibir lo siguiente:

- Atención cuándo y dónde la necesita (en una emergencia, después de las horas hábiles o cuando está fuera del Condado de San Mateo).
- Servicios de atención médica y medicamentos con receta médica.
- Información y servicios en su idioma preferido.

Apelaciones y quejas

- Presentar una apelación para un servicio denegado.
- Detalles sobre el proceso de evaluación de apelaciones de HPSM.
- Cómo presentar quejas.
- Cómo se toman las decisiones para cubrir nuevas tecnologías como beneficio.

| El Manual del miembro se actualiza periódicamente. Visite www.hpsm.org/member-handbooks para encontrar la versión más reciente.

¡NUESTRAS GUÍAS DE INICIO RÁPIDO FACILITAN EL USO DE SUS BENEFICIOS!

Todos los nuevos miembros reciben una Guía de Inicio Rápido como parte de su Paquete de Bienvenida. Sin embargo, estas guías no son solo para los nuevos miembros. Si usted ya es miembro de HPSM, la Guía de Inicio Rápido puede ayudarle a usar sus beneficios. Ofrecen información útil como:

Seis Pasos para un Inicio Saludable, incluyendo cómo inscribirse en el Portal para Miembros de HPSM en www.hpsm.org/member-portal, donde podrá:

- Seleccionar a su proveedor de atención primaria (PCP).
- Actualizar su dirección y número de teléfono.
- Consultar sus registros de inmunización y mucho más, ¡en línea en cualquier momento!



Resumen de beneficios de HPSM, incluidos los servicios de atención médica, los medicamentos con receta médica y los costos.

Beneficio de traslados de HPSM, que ofrece traslados gratuitos de ida y vuelta a las citas médicas aprobadas. Está disponible para los miembros de Medi-Cal y CareAdvantage que no dispongan de otro medio de transporte.

Listado de programas y recursos, como administración de la atención, tratamiento de la salud mental como paciente hospitalizado y la Línea de asesoramiento por enfermeras de HPSM.

Lea la Guía de Inicio Rápido para su plan en línea, en www.hpsm.org/quick-start-guides. Si desea obtener un ejemplar impreso, envíe un email a customersupport@hpsm.org.

AHORRE DINERO Y TIEMPO: RECIBA SUS MEDICAMENTOS EN SU DOMICILIO

Los miembros de CareAdvantage pueden recibir sus medicamentos con receta médica mediante entrega a domicilio, sin costo alguno. Esto está disponible a través de un nuevo beneficio de farmacia de pedidos por correo que HPSM ofrece por medio de Postal Prescription Services (PPS). Esto le permite:

- **Ahorrar dinero:** El envío está disponible sin costo alguno para usted. Su copago también es el mismo que el que paga en su farmacia local. Además, si tiene que conducir menos, también gastará menos en gasolina.
- **Ahorrar tiempo:** Ya no es necesario ir a la farmacia y hacer fila.
- **Recibir los medicamentos con rapidez y conveniencia:** La mayor parte de los medicamentos llegan a su puerta dentro de los 10 días.

Hay dos maneras en que puede comenzar a usar la farmacia de pedidos por correo

Para empezar a usar este beneficio, siga uno de estos pasos:

1. Llame al **1-800-552-6694** y solicite a PPS que le establezca su nueva cuenta.
2. Visite www.ppsrx.com para establecer su cuenta en línea.

Obtenga más información acerca de su beneficio de farmacia de pedidos por correo en www.hpsm.org/mail-order-rx.

PÓNGASE EN MOVIMIENTO CON SU NUEVO PROGRAMA DE MEMBRESÍA DE FITNESS

Hacer ejercicio regularmente puede ayudarle a sentirse mejor, a dormir mejor, a mantener un peso saludable y mucho más. Para ayudarle a alcanzar sus metas de salud y actividad física, a los miembros de CareAdvantage se les ofrece una membresía de YMCA sin costo. La membresía incluye acceso a:

- **Centros de YMCA** en todo el territorio de los Condados de San Mateo, Santa Clara y San Francisco. Los centros pueden incluir equipo de ejercicio, canchas de baloncesto, estudios de fitness interiores o exteriores y piscinas interiores o exteriores.
- **Más de 600 clases de ejercicio en grupo en modalidad presencial y en línea** dirigidas por instructores certificados en yoga, Pilates, Zumba, ciclismo y fitness acuático.
- **Asesoramiento en bienestar en modalidad presencial y en línea** para ayudarle a cumplir sus metas de salud.



Para obtener su membresía de YMCA, siga uno de estos pasos:

- Visite un centro de YMCA cercano y muestre su tarjeta de identificación de miembro de HPSM CareAdvantage.
- Inscríbese en línea visitando www.hpsm.org/fitness. Elija un centro de YMCA cercano y haga clic en el enlace "enroll today" (inscríbese hoy).

Los centros de YMCA en el Condado de San Mateo o más cercanos a este incluyen los siguientes:

Stonestown Family YMCA	415-242-7100	333 Eucalyptus Dr. San Francisco, CA 94132
Peninsula Family YMCA	650-286-9622	1877 S. Grant St. San Mateo, CA 94402
Sequoia YMCA	650-368-4168	1445 Hudson Street, Redwood City, 94061
Palo Alto Family YMCA	650-856-9622	3412 Ross Road, Palo Alto, 94303
Lewis & Joan Platt East Palo Alto Family YMCA	650-328-9622	550 Bell Street, East Palo Alto, 94303

Si usted ya es miembro de YMCA, el equipo de YMCA lo inscribirá en el Programa de Membresía de Fitness de CareAdvantage. A partir de entonces dejarán de cobrarle su membresía de YMCA.

Hable con su proveedor de atención primaria sobre los cambios que tal vez quiera hacer en su rutina de ejercicios.

ASESORAMIENTO TELEFÓNICO URGENTE SOBRE ATENCIÓN MÉDICA, YA SEA DE DÍA O DE NOCHE

Si le preocupa su salud, HPSM cuenta con una **Línea de asesoramiento por enfermeras** sin costo. Llame al **1-833-846-8773** si su proveedor no está disponible.

Tendrá a su disposición enfermeras registradas para responder a sus preguntas sobre sus síntomas. Ellas podrán indicarle:

- ✓ Qué tan pronto debe ver a un proveedor de atención médica.
- ✓ Qué hacer si sus síntomas empeoran.
- ✓ Si puede usted encargarse de su cuidado personal en casa para empezar a sentirse mejor.



Si tiene preguntas acerca de sus beneficios, llame al Departamento de CareAdvantage de HPSM.

Local: **650-616-2174**

Sin costo: **1-866-880-0606**

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

Las horas hábiles del centro de atención telefónica son de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.

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

El Programa PHM de HPSM ayuda a nuestros miembros a estar saludables. A continuación puede ver de qué manera estos programas ayudan a los miembros a alcanzar sus metas de salud.

El Programa de Transición de la Atención ayuda a los miembros que han sido dados de alta del hospital a evitar que vuelvan al hospital. Una vez en casa, los miembros pueden ser remitidos al Equipo de Administración de la Atención Integrada (ICM, por sus siglas en inglés) de HPSM para su seguimiento. El Equipo de ICM asigna a cada miembro un administrador de atención que:

- Ayuda al miembro a desarrollar y seguir su plan de atención.
- Conecta al miembro con su proveedor de atención primaria (PCP).
- Habla con la familia del miembro sobre otras necesidades de atención médica.

Para obtener más información, inscribirse u optar por no participar, llame al Equipo de ICM de HPSM al **650-616-2060**.



El Programa de Administración de Casos Complejos ayuda a los miembros que tienen una o más condiciones médicas en curso a obtener la atención que necesitan para alcanzar sus metas de salud. Entre las condiciones médicas en curso pueden incluirse la diabetes, la presión arterial alta o el asma. También se ofrece apoyo emocional y social a través de los proveedores del plan, los socios y los recursos comunitarios.

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

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

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

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

La atención médica puede parecer un rompecabezas con muchas piezas difíciles de encajar por uno mismo. Responder la HRA de HPSM puede ayudarle.

Responder la encuesta sólo le tomará 30 minutos. Usaremos sus respuestas para desarrollar un plan de atención personalizado que cubra todo, desde medicamentos y visitas médicas hasta nutrición y ejercicio. Su HRA y su plan de atención son completamente confidenciales.

Comenzar es tan fácil como 1, 2, 3

1. Responda al llamado de HPSM y conteste la encuesta sobre su salud y su estilo de vida.
2. Participe en la reunión de planificación de su atención y obtenga su plan de atención personalizado.
3. Repase su plan de atención con su proveedor y/o póngase en contacto con HPSM por cualquier necesidad de coordinación de la atención.

Si tiene alguna pregunta sobre la HRA, llame al **1-888-783-3035** o al **650-616-5035** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**). Las horas hábiles del centro de atención telefónica son de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.



GAÑE RECOMPENSAS EN \$ POR HACERSE EXÁMENES DE DETECCIÓN DE CÁNCER

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

Gane recompensas por hacerse los exámenes de detección correspondientes. A través de un nuevo programa, los miembros de CareAdvantage pueden recibir una tarjeta de regalo Target GiftCard™ de \$25 por hacerse sus exámenes de detección de cáncer colorrectal y de cáncer de seno. Eso significa que puede recibir dos tarjetas de regalo por un valor total de \$50 si se hace los dos exámenes. Una vez que se haga el examen de detección, se le enviará la tarjeta Target GiftCard de \$25 a la dirección particular que haya proporcionado a HPSM. Deberá llegarle dentro de los 90 días de la fecha en que se haga el examen. Si no está seguro/a de cuándo debe hacerse su próximo examen de detección de cáncer de seno o de cáncer colorrectal, hable con su PCP. Para obtener más información, visite www.hpsm.org/cancer-screening.

A continuación se incluye información acerca de cuándo hacerse los exámenes de detección de cáncer recomendados. En su próxima consulta, pregúntele a su PCP qué exámenes de detección le toca hacerse.

Examen de detección de cáncer de seno:

Las mamografías de rutina pueden ayudar a detectar el cáncer de seno en sus primeras etapas. Este examen de detección se usa para encontrar cambios en las mamas, incluso antes de que se pueda sentir una protuberancia.

- **40-49 años:** Pregúntele a su PCP sobre sus riesgos específicos de cáncer de seno y cuándo debe hacerse su primera mamografía.
- **50-75 años:** Hágase una mamografía cada uno o dos años. Hable con su PCP acerca de cuándo debe hacerse la próxima.

Examen de detección de cáncer colorrectal: Se ha demostrado que este examen previene el cáncer de colon. Se usan diferentes exámenes de detección para encontrar signos de cáncer colorrectal.

- **45-49 años:** Hágase su primer examen de detección de cáncer colorrectal. Pregúntele a su PCP con qué frecuencia debe hacerse y qué examen debe hacerse.
- **50-75 años:** Continúe haciéndose el examen de detección correspondiente. Pregúntele a su PCP con qué frecuencia debe hacerse y qué examen debe hacerse.

El diseño de tiro al blanco, de Target y Target GiftCards son marcas comerciales registradas de Target Brands, Inc. Se aplican términos y condiciones a las tarjetas de regalo. Target no es socio participante ni patrocinador de esta oferta.



DEJE QUE HPSM LE AYUDE A APROVECHAR SUS MEDICAMENTOS AL MÁXIMO

¿Alguna vez siente que...

- Está tomando medicamentos que tal vez ya no necesite tomar?
- No le gustan ciertos efectos secundarios de sus medicamentos?
- Está gastando demasiado dinero en medicamentos?

CareAdvantage tiene un programa que tal vez pueda ayudarle. Los miembros con ciertas condiciones médicas y aquellos que tomen ocho o más medicamentos reúnen los requisitos para participar sin costo en nuestro **Programa de Administración de terapia de medicamento (MTM, por sus siglas en inglés)**. Si usted reúne los requisitos, nuestro asociado MedWatchers se comunicará con usted por teléfono o por correo. El programa MTM no cambiará los medicamentos cubiertos por Medicare.

El programa MTM puede:

- Asegurarse de que sus medicamentos estén funcionando.
- Ayudarle a obtener los mejores resultados de sus medicamentos.
- Verificar si hay otros medicamentos que pueden ayudarle.

El programa MTM le ofrece:

Una evaluación integral de medicamentos (CMR, por sus siglas en inglés) al menos una vez al año. La CMR es una evaluación confidencial de 30 minutos de duración de sus medicamentos con receta médica y los que no requieren receta. Es realizada por un farmacéutico de MedWatchers u otro profesional de la salud en forma telefónica.

Una evaluación dirigida de medicamentos (TMR, por sus siglas en inglés) al menos una vez cada tres meses. La TMR es una evaluación de todos los registros de medicamentos por parte de MedWatchers. Si encuentran algún problema, le informan a usted o a su proveedor de atención médica por teléfono o por correo.

Participar en este programa no afectará sus beneficios de CareAdvantage. Si ya ha recibido información de MedWatchers y no desea participar en el programa MTM, llame al **1-866-374-6238** (TTY/TDD 7-1-1).

Para obtener más información acerca del programa MTM y saber quiénes reúnen los requisitos, visite www.hpsm.org/mtm.

