

HEALTH *matters*

Información sobre beneficios, consejos de salud y recursos para miembros de Health Plan of San Mateo

V1-2024



- 2 Comparta su experiencia de atención médica: Responda la encuesta CAHPS
- 3 ¡Nuestras Guías de Inicio Rápido facilitan el uso de sus beneficios!
- 4 ¿Su hijo ya recibió un examen físico este año?
- 5 Asesoramiento telefónico urgente sobre atención médica, ya sea de día o de noche
- 8 Hágase los exámenes de detección de cáncer que necesite para mantenerse saludable

Esta información está disponible de forma gratuita en otros idiomas y formatos como letra grande, braille o CD de audio. Por favor, llame a Servicios al Miembro al 1-800-750-4776. TTY: 1-800-855-3000 o marque 7-1-1. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita.

HP 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.

¡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.

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.

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.

¿SU HIJO YA RECIBIÓ UN EXAMEN FÍSICO ESTE AÑO?

Es importante que lleve a su hijo a su médico de atención primaria (PCP) para que le haga exámenes periódicos, incluso si el niño parece estar saludable. Estas visitas de rutina gratuitas le permiten al PCP comprobar la salud de su hijo y atender cualquier problema de salud desde una etapa temprana.

Durante esta visita, el PCP hará lo siguiente:

- Examinar el cuerpo del niño.
- Aplicarle las vacunas correspondientes.
- Hacer un seguimiento del crecimiento y el desarrollo (comprobar el peso, la altura y cómo el niño juega, aprende, habla, actúa y se mueve).
- Realizar exámenes de detección en función de la edad del niño (audición, vista y/o posible exposición al plomo).
- Asesorar sobre la alimentación saludable, cómo mantener las encías y los dientes del niño sanos, sobre el sueño y la seguridad.
- Hablar sobre inquietudes con respecto a la salud y trabajar con usted para hacer un plan con el fin de abordar esas inquietudes.
- Remitir al niño a un especialista de ser necesario.

Consejos para aprovechar al máximo las visitas para el examen médico:

Lleve una lista de preguntas/inquietudes, como las siguientes:

- ¿Tiene mi hijo un peso saludable?
- ¿Mi hijo necesita algún examen de detección o vacuna?
- ¿Cuánto tiempo de pantalla le puedo permitir a mi hijo?
- He notado que con frecuencia mi hijo ____:
¿esto es típico para su edad?

Lleve cualquier información que, en su opinión, deba conocer el PCP de su hijo, como por ejemplo:

- La cartilla de vacunación de su hijo.
- Cualquier resumen posterior a una visita correspondiente a visitas recientes de atención de urgencia, a la sala de emergencias o al hospital.

Los niños menores de tres años deben recibir exámenes médicos al cumplir 1, 2, 4, 6, 9, 12, 18, 24 y 30 meses.



Programa la próxima visita de rutina infantil de su hijo antes de salir del consultorio del PCP. Pida una tarjeta de recordatorio y anote la fecha de la visita en su calendario.

| Obtenga más información en www.hpsm.org/child-health.

PROTEJA A SU HIJO CONTRA LA INTOXICACIÓN POR PLOMO

Ningún nivel de exposición al plomo es seguro para los niños. Se ha demostrado que incluso pequeñas cantidades de plomo reducen la capacidad de aprendizaje y la capacidad de prestar atención. Los niños pueden verse expuestos al plomo de muchas formas, tales como:

- Vivir en una casa construida antes de 1978 que contenga pintura a base de plomo.
- Ingerir fragmentos de pintura o respirar polvo de plomo (especialmente durante las reparaciones en el hogar).
- Masticar juguetes, joyas u otros objetos que contengan plomo.
- Jugar en tierra que contenga plomo.
- Tocar la piel, la ropa de trabajo o los zapatos de un familiar que trabaje con productos a base de plomo.

Para proteger a los niños de la intoxicación por plomo

- Lave regularmente las manos del niño, así como sus chupetes y juguetes, y quítese los zapatos o limpie la tierra de los mismos antes de entrar en su casa.
- Repare la pintura descascarada o pelada de su casa y limpie con un trapeador húmedo regularmente las áreas alrededor de su casa donde su hijo juega.
- Si trabaja con productos a base de plomo, dúchese y cámbiese de ropa antes de volver a casa.



Hable con el proveedor de atención primaria (PCP) del niño sobre la conveniencia de hacerle pruebas de detección de plomo.

- Un análisis de sangre es la mejor forma de saber si su hijo ha estado expuesto al plomo.
- Los niños deben hacerse esta prueba al cumplir uno y dos años de edad.



Una vez que su hijo se someta a la prueba de detección de plomo, pídale a su PCP que le explique el resultado de la prueba. Si el nivel de plomo en sangre es alto, colabore con su PCP para elaborar un plan de pruebas y consultas de seguimiento.

Para obtener más información sobre la intoxicación por plomo, visite www.hpsm.org/child-health-and-safety.

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 alguna pregunta sobre sus beneficios, llame a Servicios al miembro de HPSM.

Local: **650-616-2133**

Sin costo: **1-800-750-4776**

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

El horario del centro de atención telefónica es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 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. Como parte del PHM, ofrecemos cuatro programas de apoyo especiales. A continuación puede ver de qué manera estos programas ayudan a los miembros a alcanzar sus metas de salud.

El programa Baby + Me promueve la atención oportuna y la salud desde el inicio del embarazo hasta el nacimiento y después. Las personas miembro de HPSM Medi-Cal que estén embarazadas o que hayan dado a luz recientemente reúnen los requisitos para participar en este programa. Quienes se inscriban podrán ganar hasta \$100 en tarjetas de regalo Target GiftCards™ ¡por acudir a dos citas!

- Durante el embarazo: las personas miembro que visiten a su proveedor dentro de las primeras 12 semanas de embarazo obtendrán una tarjeta de regalo Target GiftCard de \$50.
- Después de tener al bebé: las personas miembro que visiten a su proveedor entre una y 12 semanas después de tener a su bebé recibirán una tarjeta de regalo Target GiftCard de \$50.

El personal de Promoción de la Salud de HPSM también puede poner en contacto a los miembros con otros recursos y servicios locales, como los siguientes:

- Extractores de leche.
- Servicios de doula.
- Programas de apoyo a la nutrición.
- ¡Y más!

Los miembros de Medi-Cal reciben servicios de doula sin costo.

Las doulas ofrecen apoyo antes del nacimiento, durante el nacimiento, a causa de un aborto espontáneo, después de dar a luz y en visitas por abortos inducidos. Los servicios de doula también incluyen:

- Apoyo emocional y físico.
- Ayuda para crear un plan para el nacimiento.
- Apoyo en materia de salud.
- ¡Y más!



Obtenga más información sobre Baby + Me y regístrese en www.hpsm.org/baby-and-me. También puede inscribirse u optar por no hacerlo llamando al Departamento de Promoción de la Salud de HPSM al **650-616-2165**.

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.

El Programa de Prevención de la Diabetes (DPP, por sus siglas en inglés) es un programa gratuito de 12 meses de duración para miembros de Medi-Cal de HPSM que reúnan los requisitos que puede reducir el riesgo de contraer diabetes tipo 2. Incluye sesiones de una hora semanales dirigidas por asesores sobre estilo de vida capacitados durante los primeros seis meses y sesiones mensuales en los últimos seis meses. Los asesores ayudan a crear planes para comer de forma saludable, hacer más ejercicio y perder peso. También proporcionan folletos para ayudar a los participantes a alcanzar sus metas de salud. Además, los participantes en el programa reciben apoyo en grupo.

El programa DPP está dirigido a personas que:

- Tienen 18 años o más.
- Tienen sobrepeso (índice de masa corporal de al menos 25 o al menos 23 si se autoidentifican como asiáticas).
- No están embarazadas.
- No tienen diabetes (tipo 1 o 2).
- No tienen enfermedad renal en fase terminal (insuficiencia renal).
- Cumplen **uno** de los siguientes requisitos:
 - Tener prediabetes: su proveedor de atención primaria (PCP) puede decirle si tiene prediabetes.
 - Haber tenido diabetes gestacional en un embarazo anterior.
 - Recibir un resultado de alto riesgo de diabetes tipo 2 en la prueba de riesgo de prediabetes de los CDC: www.cdc.gov/diabetes/risktest/index.html.

Para obtener más información, inscribirse u optar por no participar, llame al Departamento de Promoción de la Salud de HPSM al **650-616-2165**.

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 invitarlos 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 **1-800-750-4776** o al **650-616-2133** (TTY: **1-800-855-3000** o marque **7-1-1**). El horario del centro de atención telefónica es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

HÁGASE LOS EXÁMENES DE DETECCIÓN DE CÁNCER QUE NECESITE PARA MANTENERSE SALUDABLE

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.

A continuación se incluye una lista de 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 cervical: Las pruebas rutinarias del virus del papiloma humano (HPV, por sus siglas en inglés) y de Papanicolaou ayudan a detectar el cáncer de cuello uterino en sus primeras etapas. La prueba del HPV (o VPH) busca el virus del papiloma humano, que puede causar cambios en las células. La prueba de Papanicolaou ayuda a detectar oportunamente las células anormales para poder tratarlas antes de que el cáncer se disemine. Para obtener más información, visite www.cancer.org/cancer/cervical-cancer/detection-diagnosis-staging/screening-tests.html.

- **21-24 años:** Hable con su PCP acerca de cuándo debe hacerse su primer examen de detección.
- **25-65 años:** Pregúntele a su PCP qué exámenes de detección debe hacerse:
 - **Papanicolaou solamente:** Cada tres años hasta los 65 años.
 - **VPH solamente:** Cada cinco años hasta los 65 años.
 - **Papanicolaou con VPH:** Cada cinco años hasta los 65 años.

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. Para obtener más información, visite www.cdc.gov/cancer/breast/basic_info/screening.htm.

- **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. Para obtener más información, visite www.cdc.gov/cancer/colorectal/basic_info/screening/tests.htm.

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

