HIGHMARK HEALTH OPTIONS

Un boletín de noticias para los miembros de Highmark Health Options

HIGHMARK Delaware HEALTH OPTIONS

DELAWARE HEALTH AND SOCIAL SERVICES
Division of Medicaid & Medical Assistance

Trastorno afectivo estacional (TAE)

El otoño y el invierno traen hermosos cambios a nuestra área. Las hojas cambian de color y comienzan a caer. Esperamos ansiosos la primera nieve, el chocolate caliente y un fuego cálido. Pero, para algunas personas, el otoño y el invierno traen la "tristeza invernal" o el trastorno afectivo estacional (TAE).

El TAE afecta aproximadamente al 5-10 % de la población. Cuatro de cada cinco personas que tienen TAE son mujeres. El TAE es más frecuente en las personas más jóvenes. La edad principal al inicio es entre 20 y 30 años. Los síntomas del TAE son:

- Depresión: tristeza, poco interés en las actividades
- Hipersomnia: la necesidad de dormir de más
- Poca energía
- Comer en exceso: antojo de alimentos dulces y con almidón
- Retraimiento social: deseo de hibernar
- Problemas sexuales: falta de deseo

Existen cuatro tipos principales de tratamiento para el TAE:

- Terapia de luz: caja de luz con luz artificial brillante (10,000 lux). Siéntese debajo de ella durante 30 a 120 minutos todos los días, preferentemente por la mañana. Esto reemplaza la exposición al sol que se obtiene en primavera y verano.
- Medicamento: se pueden usar ciertos tipos de antidepresivos para ayudarlo a superar los meses de invierno hasta que llegue la primavera.
- Vitamina D: algunos estudios sugieren que la vitamina D puede ser tan eficaz como la fototerapia, mientras que otros estudios han descubierto que no tiene ningún efecto.
- Psicoterapia: la terapia cognitivo conductual, un tipo de psicoterapia, es eficaz para el TAE. Algunas técnicas básicas son identificar pensamientos negativos y reemplazarlos por otros positivos, o participar en actividades placenteras, ya sea en el interior o al aire libre, para mejorar el manejo del invierno.
- Las técnicas de la mente y del cuerpo que pueden ser útiles incluyen:
  - -Técnicas de relajación como el yoga o taichí
  - -Meditación
  - -Imágenes guiadas
  - -Musicoterapia y terapia artística

Más importante aún, si cree que tiene TAE, consulte a su proveedor de atención primaria para recibir tratamiento. No permita que la "tristeza invernal" lo deprima.

INVIERNO DE 2021

Por qué las vacunas son importantes para usted

En los EE. UU., las vacunas han reducido o eliminado en gran medida muchas enfermedades infecciosas que alguna vez mataron o dañaron a bebés, niños y adultos. Sin embargo, los virus y las bacterias que causan estas enfermedades aún existen, y usted puede contraer estas enfermedades si no se vacuna.

Usted puede estar en riesgo de contraer una enfermedad grave

Cada año, miles de adultos en los EE. UU. se enferman gravemente y son hospitalizados debido a enfermedades que las vacunas pueden ayudar a prevenir. Muchos adultos incluso mueren a causa de estas enfermedades. Al vacunarse, puede ayudar a protegerse a usted mismo y a los demás.

Incluso si recibió las vacunas que necesitaba cuando era niño, la protección de algunas vacunas puede desaparecer. También puede estar en riesgo de contraer otras enfermedades debido a su trabajo, estilo de vida, viajes o afecciones de salud.

¿Qué vacunas puedo recibir en mi farmacia local?

Las siguientes vacunas están cubiertas por Highmark Health Options en su farmacia local:

Vacuna	Límite de edad
Vacuna contra la varicela	N/C
Vacuna contra el herpes	Edad mínima de 50 años
Vacuna contra la neumonía	N/C
Vacuna antigripal	N/C

Hable con su farmacéutico sobre cómo las vacunas pueden reducir sus probabilidades de contraer ciertas enfermedades y disminuir sus probabilidades de diseminar la enfermedad.

Las vacunas son muy seguras

- Las vacunas se prueban y monitorean. Las vacunas pasan años de pruebas antes de que la Administración de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration, FDA) las autorice para su uso. Tanto los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) como la FDA continúan haciendo un seguimiento de la seguridad de todas las vacunas autorizadas.
- Los efectos secundarios de las vacunas generalmente son leves y desaparecen en unos pocos días. Los efectos secundarios más frecuentes incluyen dolor, enrojecimiento o hinchazón en el lugar donde se aplicó la vacuna. Los efectos secundarios graves son muy poco frecuentes.
- Las vacunas son una de las formas más seguras de proteger su salud. Hable con su médico o farmacéutico sobre las vacunas que debe recibir de manera segura en función de su salud u otras afecciones.

Gripe y COVID-19: Lo que necesita saber para la temporada de gripe 2020-2021

¿Cuál es la diferencia entre la influenza (gripe) y la COVID-19?

La influenza (gripe) y la COVID-19 son enfermedades respiratorias contagiosas, pero son causadas por diferentes virus. La COVID-19 es causada por la infección con un nuevo coronavirus (denominado SARS-CoV-2) y la gripe es causada por la infección con los virus de la influenza. Debido a que algunos de los síntomas de la gripe y la COVID-19 son similares, puede ser difícil diferenciarlos solo en función de los síntomas, y es posible que se necesiten pruebas para ayudar a confirmar un diagnóstico. Algunas diferencias clave que pueden observarse con la COVID-19 son falta de aire, dificultad para respirar y pérdida del gusto o del olfato.

Para obtener más información sobre los virus de la influenza, visite: https://www.cdc.gov/flu/about/viruses/index.htm.

Para obtener más información sobre la COVID-19, visite: https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/index.html.

¿Habrá gripe junto con COVID-19 en otoño e invierno?

Aunque no es posible decir con certeza qué sucederá en otoño e invierno, los CDC creen que es probable que los virus de la gripe y el virus que causa la COVID-19 se estén propagando. Esto significa que vacunarse contra la gripe será más importante que nunca. Los CDC recomiendan que todas las personas mayores de 6 meses reciban la vacuna contra la gripe anual. Vacunarse contra la gripe no protegerá contra la COVID-19. Sin embargo, la vacunación contra la gripe tiene muchos otros beneficios importantes, como reducir el riesgo de gripe, hospitalización y muerte. Vacunarse contra la gripe no solo ayudará a reducir el riesgo de contraer gripe, sino que también ayudará a conservar recursos de atención médica potencialmente escasos.

Para obtener más información sobre los beneficios de la vacuna contra la gripe, visite: https://www.cdc.gov/flu/prevent/vaccine-benefits.htm.

¿Puedo tener gripe y COVID-19 al mismo tiempo?

Sí. Es posible que tenga gripe (así como otras enfermedades respiratorias) y COVID-19 al mismo tiempo. Los expertos todavía están estudiando cuán común podría ser esto.

¿Es la COVID-19 más peligrosa que la gripe?

Tanto la gripe como la COVID-19 pueden provocar enfermedades graves, incluidas enfermedades que den como resultado la hospitalización o la muerte. Aunque todavía hay mucho por aprender sobre la COVID-19, en este momento parece que la COVID-19 es más mortal que la influenza de temporada; sin embargo, es demasiado pronto para sacar conclusiones a partir de los datos actuales. Esto puede cambiar a medida que aprendamos más sobre la cantidad de personas infectadas que tienen enfermedades leves.

¿Cuándo debe vacunarse contra la gripe?

Septiembre y octubre son buenos momentos para vacunarse. Sin embargo, mientras los virus de la gripe estén circulando, la vacunación debe continuar, incluso en enero o más adelante.

Para obtener más información sobre dónde puede vacunarse contra la gripe, visite https://www.vaccines.gov/get-vaccinated/where.

Diferentes tipos de atención

Atención de urgencia

A veces, deberá recibir atención para cosas que no se consideran una emergencia médica, como un resfriado o la gripe. La atención de urgencia está disponible cuando necesita ver a un médico y no es una afección que pone en riesgo su vida o no puede comunicarse con su médico de atención primaria o si es fuera del horario de atención. Algunos ejemplos de atención de urgencia son:

- Dolor de garganta
- Fiebre
- Esguince
- Gripe
- Infección de los oídos
- Corte o quemadura menor

Servicios de emergencia

Su médico de atención primaria, o un médico de guardia, se ofrece las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para cuando necesite atención médica. Si tiene una emergencia y debe recibir atención médica de urgencia, diríjase a la sala de emergencias más cercana. Si no necesita atención de emergencia de urgencia, llame primero a su médico de atención primaria.

Su médico le dirá qué hacer. Si su médico no está presente, un servicio de contestador automático le dará un mensaje para que le devuelva la llamada.

Solo debe ir a la sala de emergencias del hospital si necesita atención de emergencia. Una emergencia es el inicio repentino de una enfermedad médica o un dolor grave que una persona normal sin capacitación médica considera que:

1. Pone en peligro la salud de la persona (o si es una mujer embarazada, la salud de la mujer o de su bebé en gestación).
2. Provocaría daños graves a las funciones corporales.
3. Provocaría un daño grave a un órgano o parte del cuerpo.

Cada situación es diferente. Si usted o su familia tienen una emergencia, diríjase a la sala de emergencias o al centro de atención de 24 horas más cercano. Marque el 911 o el número de teléfono de su servicio de ambulancia local.

El hospital debe proporcionar las pruebas médicas adecuadas para averiguar si existe una enfermedad médica de emergencia, independientemente de si usted puede pagar el tratamiento o no, su ciudadanía o la legalidad de su permanencia en los Estados Unidos.

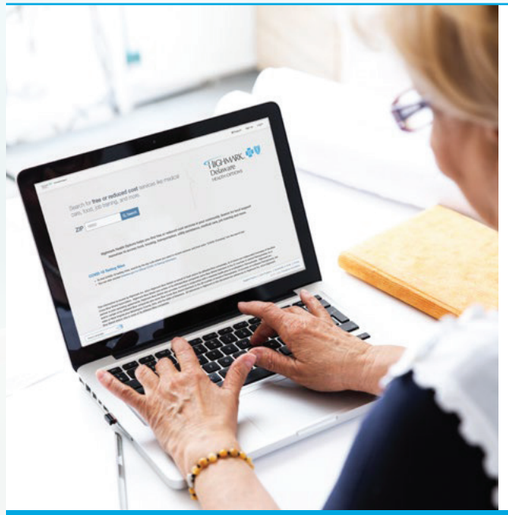
- Moretones o hinchazón
- Resfriado o tos
- Calambres
- Cortes o quemaduras pequeños
- Dolor de oídos
- Erupción
- Dolor de garganta
- Vómitos (devolver)

Su médico de atención primaria debe coordinar toda la atención de seguimiento después de una visita a la sala de emergencias. No regrese a la sala de emergencias para realizar cambios de vendajes, quitar los puntos, revisar el yeso o realizar más pruebas. No regrese a la sala de emergencias a menos que tenga una nueva emergencia.

Atención fuera del horario de atención

Puede comunicarse con su médico de atención primaria las 24 horas del día al número de teléfono que figura en su tarjeta de identificación de Highmark Health Options. Después del horario de atención normal, deje su nombre y número de teléfono con el servicio de respuesta del médico de atención primaria. Su médico de atención primaria o un médico de guardia le devolverán la llamada.

También puede llamar a la Línea de ayuda de enfermería de 24 horas. Es mejor trabajar con su médico de atención primaria para sus necesidades de atención médica, pero si tiene una pregunta médica y no sabe qué hacer, llame a nuestra Línea de ayuda de enfermería de 24 horas. Ellos pueden ayudarlo a determinar qué hacer cuando necesita atención médica. Pueden decirle si debe llamar a su médico de atención primaria, programar una cita o ir directamente a la sala de emergencias. El número gratuito de la Línea de ayuda de enfermería es el **1-844-325-6251** (TTY 711 o 1-800-232-5460). Este número se encuentra en el dorso de su tarjeta de identificación de Highmark Health Options. Si necesita asistencia en otros idiomas además del inglés, llame a Servicios para Miembros al **1-844-325-6251**.



Buscar apoyo comunitario de Highmark Health Options

Nuestra herramienta de recursos puede ayudarle a encontrar servicios locales gratuitos o de bajo costo, incluidos programas de bienestar, alimentos, vivienda, ayuda legal y mucho más.

Acceda al Apoyo comunitario de Highmark Health Options directamente en el portal para miembros y consulte los recursos útiles a su alrededor.

Visite: https://hmhealthoptionsstaff.auntbertha.com/.

HIGHMARK Delaware HEALTH OPTIONS **Community Support**

Informe de cartera de médicos de atención primaria

El informe de la cartera de médicos de Highmark Health Options ahora está listo para su revisión y se puede acceder a él a través del portal de proveedores en NaviNet. El propósito de esta Cartera es asociarse con usted para mejorar la calidad de la atención de nuestros miembros a través del intercambio de información.

El Informe de cartera de médicos consiste en medidas clave de utilización, farmacia y calidad que evalúan la calidad de la atención y los servicios proporcionados a los miembros de Highmark Health Options. La Cartera lo compara con su grupo de pares e identifica oportunidades en las que Highmark Health Options y su consultorio pueden trabajar juntos para mejorar la atención médica de nuestros miembros. El paquete de la Cartera contendrá un informe de estas medidas clave y una carta que explique cualquier hallazgo atípico.

Tenga en cuenta lo siguiente: el Informe de cartera de médicos no está vinculado a ningún reembolso o incentivo y está diseñado exclusivamente para mejorar la calidad y la seguridad de la atención para nuestros miembros.

Su-Linn Zywiol, Gerente del programa de estrategia, estará disponible para responder cualquier pregunta que pueda tener sobre su Cartera. Su dirección de correo electrónico es Su-linn.zywiol@highmark.com.

Rincón de la diabetes

Vigile la visión

¿Por qué debe revisarse los ojos cuando su visión es buena y sus ojos no le molestan? La respuesta es que la diabetes puede causar problemas oculares graves sin afectar la visión y sin causar molestias. Los tipos de problemas oculares que pueden ocurrir pueden provocar pérdida de la visión o ceguera completa. ¿Cuál es la buena noticia? Estos problemas oculares son tratables si se detectan a tiempo. La mejor manera de detectar un problema de manera temprana y cuando se puede tratar es realizarse exámenes oculares para diabéticos con regularidad. Los exámenes de la vista para diabéticos son un beneficio cubierto por su plan. Quisiéramos ayudarle a encontrar un proveedor de exámenes de la vista para diabéticos convenientemente ubicado y programar un examen. Llame a nuestros coordinadores de atención al **1-844-325-6251**.

Code Purple: cómo lidiar con el clima invernal

A medida que llega el clima frío, Highmark Health Options quiere asegurarse de que nuestros miembros sin hogar tengan lugares seguros y cálidos para quedarse. Code Purple en Delaware puede ayudar.

Una emergencia de código púrpura (Code Purple) es cuando las temperaturas en Delaware caen a 32 grados o menos. Code Purple es un programa estatal de Delaware que ayuda a las personas sin hogar a encontrar refugio cuando las condiciones climáticas invernales se vuelven inseguras para que las personas permanezcan al aire libre. Estos refugios cuentan con voluntarios capacitados en los tres condados.

¿Usted, o alguien que conoce, necesita un refugio de emergencia durante un clima helado? Los siguientes contactos del albergue de Code Purple pueden ayudarlo:

CONDADO DE NEW CASTLE:
Marque el 2-1-1- para obtener más noticias
CONDADO DE KENT:
N.º de la línea directa local 1-800-733-6818
CONDADO DE SUSSEX:
N.º de la línea directa local 1-302-519-0024
MARQUE EL 2-1-1 PARA OBTENER AYUDA EN CUALQUIER MOMENTO

Atención de calidad

Queremos que esté satisfecho con la atención de salud que está recibiendo. Si tiene inquietudes sobre su atención o los servicios, es posible que tenga una inquietud sobre la Calidad de la Atención. Algunos ejemplos incluyen inquietudes sobre su seguridad o acceso a los servicios. Llame a uno de nuestros Defensores de Miembros al **1-855-430-9852** o a Servicios para Miembros al **1-844-325-6251** si tiene alguna inquietud sobre su atención.

¡Nuestra línea de enfermería de 24 horas está aquí para usted!

En cualquier momento, si tiene una pregunta médica y no sabe qué hacer, ¡un enfermero está disponible para ayudarle las 24 horas del día, los 7 días de la semana! Este beneficio gratuito puede ser muy útil para usted.

La línea de enfermería es atendida por enfermeros registrados especialmente capacitados disponibles para ayudar a responder todas sus inquietudes médicas. Simplemente llame y haga cualquier pregunta que tenga a un enfermero registrado para usted o un familiar. Puede estar embarazada y tener una inquietud, estar preocupada por la fiebre de un niño, necesitar información sobre la administración de la dosis de los medicamentos o estar buscando respuestas sobre el manejo de una afección como la diabetes. Llame a la Línea de enfermería si tiene alguna de estas preguntas.

¿Necesita otra idea de cuándo usar la línea de enfermería? ¿Qué tal cuando intenta averiguar qué hacer cuando necesita atención médica? Un enfermero puede decirle si debe llamar a su proveedor de atención primaria para programar una cita, ir a un centro de atención de urgencia o ir a la sala de emergencias. La Línea de enfermería también tiene "libros en cinta" para que pueda llamar y escuchar información sobre diferentes temas de salud.

Personal de administración de la atención médica - Asociación

Junto con la línea de enfermería de 24 horas, nuestro personal de administración de la atención médica también está aquí para usted fuera del horario de atención. Si necesita hablar con un miembro del equipo de administración de la atención médica, estamos disponibles para abordar cualquier problema que pueda tener.

Llame a la Línea de enfermería gratuita al **1-844-325-6251** (TTY **711** o al **1-800-232-5460**) en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Es posible que también encuentre este número en el dorso de su tarjeta de identificación de Highmark Health Options. Asistencia disponible para otros idiomas además del inglés.

Llame al Programa de administración de la atención médica de Highmark Health Options al número gratuito, en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. **1-844-325-6251**

Declaración de derechos y responsabilidades de los miembros

La declaración de derechos y responsabilidades de los miembros de la organización especifica que los miembros cuentan con lo siguiente:

1. El derecho a recibir información acerca de la organización, sus servicios, sus profesionales y proveedores, y los derechos y responsabilidades de los miembros.
2. El derecho a ser tratados con respeto y reconocimiento de su dignidad y derecho a la privacidad.
3. El derecho a participar con los profesionales en la toma de decisiones acerca de su atención médica.
4. El derecho a un análisis franco de las opciones de tratamiento apropiadas o médicamente necesarias para sus afecciones, independientemente de los costos o cobertura de beneficios.
5. El derecho a presentar reclamos o apelaciones acerca de la organización o la atención que brinda.
6. El derecho a realizar recomendaciones con respecto a la política de derechos y responsabilidades de los miembros de la organización.
7. La responsabilidad de suministrar información (en la medida de lo posible) que la organización y sus profesionales y proveedores necesitan para brindar la atención.
8. La responsabilidad de seguir planes e instrucciones para la atención que han acordado con sus profesionales.
9. La responsabilidad de comprender sus problemas de salud y participar en el desarrollo de objetivos de tratamiento acordados mutuamente, en la medida de lo posible.

Cómo afrontar la COVID-19

HHO es consciente de que existe un nuevo término conocido como la depresión por la Covid-19. Puede afectar a personas que nunca han mostrado signos de depresión. Después de muchos meses de confinamiento y aislamiento, ha sido difícil para muchas personas, pero especialmente difícil para las personas con depresión y otros trastornos de salud mental.

Estas son algunas maneras de afrontar la depresión relacionada con la COVID-19:

- Pause. Respire. Note cómo se siente.

  -Respire profunda y lentamente, estírese o medite.
- Tome descansos del contenido molesto.

  -Dedique tiempo a relajarse. Pruebe técnicas de relajación y escuche música. Intente hacer algunas otras actividades que disfrute.

  -Cuide su cuerpo.

  -Haga ejercicios con regularidad.

  -Duerma lo suficiente.

  -Trate de comer comidas saludables y bien equilibradas.

  -Evite el alcohol y las drogas.
- Comuníquese y manténgase conectado.

  -Establezca contacto con sus seres queridos con frecuencia. Puede ayudarlo a usted y a sus seres queridos a sentirse menos solos y aislados.
- Busque ayuda si está abrumado o es inseguro.

  -La Alianza Nacional de Enfermedades Mentales (National Alliance on Mental Illness, NAMI) de Delaware ofrece recursos e información llamando al: **1-888-427-2643**, presione la opción (1) de lunes a viernes de 9 a. m. a 4 p. m. o visite su sitio web en https://www.namidelaware.org/.

  -Para obtener asistencia y orientación sobre trastornos por abuso de sustancias, puede comunicarse con la Línea de ayuda nacional de la Administración de Servicios de Abuso de Sustancias y Salud Mental (Substance Abuse and Mental Health Services Administration, SAMHSA) llamando al: **1-800-662-HELP** (4357) y TTY 1-800-487-4889 o visite su sitio web en https://www.samhsa.gov/coronavirus.

  -El personal de administración de la atención médica de Highmark Health Option y la Línea de asesoramiento de enfermería están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana llamando al **1-844-325-6251** o TDD/TYY (711 O BIEN 1-800-232-5460. ¡Nos encantaría ayudarle!

Servicios y apoyos a largo plazo (LTSS)

Establecimiento de objetivos con su administrador de casos de LTSS

Los servicios y apoyos a largo plazo administrados (Managed Long Term Services and Supports, MLTSS) de DSHP Plus cubren la atención en un centro de enfermería y los servicios domiciliarios y comunitarios (home and community-based services, HCBS). Estos servicios le ayudan con las actividades cotidianas, como bañarse, vestirse, preparar las comidas y realizar las tareas domésticas para que pueda permanecer en su hogar. Como parte del proceso de administración de casos, su administrador de casos de LTSS le preguntará sobre el establecimiento de objetivos personales. Establecer objetivos puede ayudarlo a lograr lo que desea en su vida y en su salud. Su administrador de casos se asociará con usted para desarrollar un buen plan que le ayudará a superar las barreras para alcanzar sus objetivos.

Los objetivos pueden estar relacionados con su salud, como “perder 10 libras” o estar relacionados con su estilo de vida, como “ir a un evento social en la comunidad”. El objetivo debe ser personal y medible, por lo que deberá tener una fecha objetivo en mente. Su administrador de casos le ayudará a desarrollar un plan para alcanzar su objetivo y será su porrista.

El establecimiento de objetivos es una conversación entre usted y su administrador de casos. No es algo que se establezca para usted o que se le diga que debe hacer. Debe ser algo que desee hacer para mejorar su vida. Usted es el líder en el plan para alcanzar su objetivo, y su administrador de casos le ayudará a tomar medidas para alcanzar su objetivo al ayudarle a establecer objetivos más pequeños en el camino. Por lo tanto, en su próxima reunión con su administrador de casos de LTSS, esté listo para responder su pregunta: “¿Cuáles son sus objetivos personales?”.

Miembros de LTSS

Algunos miembros tienen necesidades de atención a largo plazo, incluidos aquellos que podrían cumplir con los requisitos para recibir Diamond State Health Plan de Highmark Health Options más los Servicios y apoyos a largo plazo (DSHP más LTSS). Para averiguar si cumple con los requisitos para recibir beneficios de atención de largo plazo, llame a la Unidad Central de Admisiones (Central Intake Unit, CIU) de la División de Asistencia Médica y de Medicaid (Division of Medicaid and Medical Assistance, DMMA) al **1-866-940-8963**.

¡Obtenga recompensas por mantenerse saludable!

Queremos ayudarlo a alcanzar sus objetivos de salud. Healthy Rewards es un beneficio de Highmark Health Options que recompensa a sus miembros por completar actividades saludables importantes. Cada vez que usted o su hijo complete una actividad de atención médica elegible, recibirá automáticamente una Tarjeta de recompensas. Para obtener más información sobre cómo inscribirse en el programa Healthy Rewards y las actividades de salud elegibles, comuníquese con Servicios para Miembros al **1-844-325-6251** o TDD/TYY (711 o 1-800-232-5460).

Programas de manejo de estilo de vida/bienestar

Bienvenido a nuestros Programas de bienestar/gestión del estilo de vida de Highmark Health Options. Estos son programas gratuitos que se ofrecen a nuestros miembros con enfermedades crónicas como asma, EPOC, diabetes y enfermedad cardíaca. También se ofrecen a las embarazadas o miembros que podrían beneficiarse de nuestro Programa de control de peso saludable.

Trabajaremos con usted y su equipo de atención médica para ayudarle a comprender y manejar su afección. Nadie comprende su cuerpo mejor que usted, por lo que nuestro objetivo es ayudarle a empoderarse para que se sienta lo mejor posible.

LOS PROGRAMAS INCLUYEN LO SIGUIENTE:

Programa de control de peso saludable

NUEVO

- Conozca maneras simples de cuidar su salud que lo ayudarán a vivir más tiempo.
- Comprenda cómo controlar y manejar su peso con mejores opciones, como dieta y actividad física.
- Identifique las herramientas que necesita para recibir las mejores opciones de salud y nutricionales.
- Aprenda cómo tomar decisiones inteligentes podría prevenir otros problemas de salud, como presión arterial alta o diabetes.
- Infórmese sobre si puede participar en nuestro Programa de prevención de la diabetes (para mayores de 18 años), que incluye nuestra asociación con la YMCA de Delaware. Visite: https://www.ymcade.org/preventdiabetes/.

Programa contra el asma

- Aprenda la diferencia entre un medicamento controlador del asma a largo plazo y un inhalador de rescate.
- Identifique los desencadenantes del asma.
- Comprenda cómo un *plan de acción contra el asma* puede ayudarle a tomar buenas decisiones.
- Comprenda los efectos duraderos del asma no controlado.

Programa contra la enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)

- Aprenda por qué la dieta y el ejercicio son importantes para ayudarle a respirar con mayor facilidad.
- Identifique qué inhaladores utilizar y cómo utilizarlos correctamente.
- Comprenda los signos de advertencia de un ataque para detectarlo y controlarlo a tiempo.
- Comprenda cómo usar oxígeno de forma segura.

Programa de maternidad

- Aprenda cómo ser una madre saludable y tener un bebé saludable.
- Comprenda la importancia de una dieta saludable y de las vitaminas prenatales.
- Aprenda qué síntomas indican que debe llamar a su médico de inmediato.
- Comprenda la importancia de visitar a su médico después de que nazca el bebé.
- Aprenda qué puede hacer para ganar incentivos. Visite: https://tenv3.highmarkhealthoptions.com/404.html.

Programa cardíaco

- Aprenda cómo los cambios pequeños en la dieta y la actividad física pueden ayudar mucho.
- Averigüe cómo evitar que una afección cardíaca (del corazón) empeore.
- Comprenda la importancia de sus medicamentos y cómo tomarlos.
- Comprenda cómo la presión arterial no controlada puede causar una enfermedad cardíaca.

Programa contra la diabetes

- Aprenda cómo evitar complicaciones diabéticas manteniendo el azúcar en la sangre bajo control.
- Identifique y realícese los análisis que necesita para tener todo “bajo control”.
- Comprenda qué es normal, qué no lo es y cuándo llamar al médico.
- Comprenda cómo la diabetes no controlada puede causar una enfermedad cardíaca.

Puede obtener más información sobre el Programa de manejo del estilo de vida/bienestar en el Manual para miembros. Visite: http://highmarkhealthoptions.com/members/member-handbooks.

¿Necesita ayuda local? Revise nuestra Community Resource Connection (Conexión de recursos comunitarios). Visite: https://www.highmarkhealthoptions.com/Provider/Community-Resource-Connection.

¿Tiene alguna pregunta? Llame a la Administración del estilo de vida de Highmark Health Options al 1-844-325-6251/TTY: 711.

Visite nuestro sitio web en HighmarkHealthOptions.com.

Para obtener ayuda para dejar de fumar, llame a Delaware Quitline (Línea para dejar de fumar de Delaware) al 1-866-409-1858 (para mayores de 18 años).

Los servicios de traducción se encuentran disponibles sin costo alguno para usted.

Boletín de noticias en otros formatos

Nos comprometemos a prestar servicios excepcionales a nuestros solicitantes y miembros. Si necesita materiales impresos del sitio web, incluido este boletín de noticias, llame a Servicios para Miembros al **1-844-325- 6251**. Si necesita estos materiales en un formato alternativo, incluida información escrita en letra grande, en braille o en otro idioma, llámenos al **1-844-325-6251** para solicitar estos servicios gratuitos. Los usuarios de TTY/TDD pueden llamar al **711** o al **1-800-232-5460**.

Programa de mejora de calidad/ gestión de utilización (QI/UM)

Proporcionar una mejor atención médica y servicios mejorados para los miembros de Highmark Health Options es el objetivo del Programa de mejora/utilización de la calidad (Quality Improvement/Utilization, QI/UM).

Trabajamos estrechamente con los médicos del plan para analizar la atención y los servicios que reciben nuestros miembros, así como todas las cosas que Highmark Health Options puede hacer mejor para brindarle un mejor servicio.

Highmark Health Options analiza qué tan bien hemos ayudado a los miembros a:

- Obtener atención preventiva.
- Aprender sobre la seguridad del paciente.
- Obtener atención para problemas de salud de larga data.

Una vez al año, revisamos qué tan bien nos hemos desempeñado para satisfacer las necesidades de atención médica y servicios de nuestros miembros. La evaluación más reciente reveló algunas cosas buenas sobre nuestro plan de salud. Algunas de estas políticas incluyen lo siguiente:

- Acreditación del Comité Nacional de Garantía de Calidad (National Committee for Quality Assurance, NCQA)
- Mejores resultados de salud para los miembros en áreas clave como exámenes preventivos, control de la diabetes y peso saludable
- Participación de los miembros en la comunidad del plan de salud a través de invitaciones a reuniones como el Consejo Asesor de Miembros y el Comité de QI/UM

Continuaremos monitoreando la calidad de nuestro plan de salud para realizar mejoras. Hacemos esto para que pueda disfrutar de la mejor salud posible.

Si desea obtener más información sobre el Programa de calidad, incluida la evaluación anual de nuestro Programa de QI/UM, los objetivos, procesos y resultados del progreso de Highmark Health Options para alcanzar estos objetivos anuales del programa, o para recibir un resumen por escrito de estos informes, llame a Servicios para Miembros sin cargo al 1-844-325-6251 o TDD/TYY (711 o 1-800-232-5460).

Si desea obtener más información sobre el Programa de calidad, incluida la evaluación anual de nuestro Programa de QI/UM, los objetivos, procesos y resultados del progreso de Highmark Health Options para alcanzar estos objetivos anuales del programa, o para recibir un resumen por escrito de estos informes, llame a Servicios para Miembros sin cargo al 1-844-325-6251 o TDD/TYY (711 o 1-800-232-5460).

Noticias que puede usar

¿Leyó su Manual para miembros? Es una gran fuente de noticias. Haga clic aquí para obtener más información sobre lo siguiente:

- Estándares de citas y disponibilidad
- Administración de casos complejos
- Planificación del alta hospitalaria
- Determinación de la necesidad médica
- Derechos y responsabilidades de los miembros
- Aviso de prácticas de privacidad
- Referencias

Para ver el Manual del miembro de LTSS, haga clic aquí.

Exclusiones y limitaciones de los beneficios dentales para adultos:

A partir del 1 de octubre de 2020, Highmark Health Options comenzó a cubrir los servicios de atención dental para miembros de 21 años o más:

- Un límite máximo de beneficios será de $1,000 por año calendario.
- Se dispondrá de $1,500 adicionales mediante autorización previa para atención dental de emergencia como beneficio extendido..
- Copago de $3.00 por visita.
- Los miembros también son responsables de cualquier pago de servicios dentales que exceda el límite de beneficios y/o que no estén cubiertos por el beneficio dental para adultos.

Los beneficios dentales incluyen:

- Evaluaciones bucales clínicas
- Diagnóstico por imágenes
- Pruebas y exámenes
- Servicios preventivos
- Servicios de restauración
- Periodoncia
- Prótesis dentales extraíbles
- Prótesis dentales fijas
- Cirugía bucal y maxilofacial

Para obtener información adicional sobre las limitaciones del servicio, llame a Servicios para Miembros al 1-844-325-6251.

Cuidado dental infantil

Los servicios dentales para niños de hasta 21 años están cubiertos por el programa de pago por servicio de Medicaid de Delaware (Highmark Health Options cubre la extracción de muelas de juicio con impacto óseo). Los servicios dentales no están cubiertos para adultos mayores de 21 años, excepto por la extracción de muelas de juicio con impacto óseo.

HIGHMARK Delaware
HEALTH OPTIONS

For Help in Your Language - Discrimination is Against the Law

Highmark Health Options complies with applicable Federal civil rights laws and regulations and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, health status, sex, sexual orientation or gender identity. Highmark Health Options does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, health status, sex, sexual orientation or gender identity. Highmark Health Options provides:

- Free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us and free language services to people whose primary language is not English, such as:
  - Qualified interpreters and sign language interpreters
  - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats) as well as information written in other languages

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call the number on the back of your ID card (TTY: 711).

ATENCIÓN: Si usted habla español, se encuentran disponibles servicios de asistencia con el idioma sin costo alguno para usted. Llame al número que figura al dorso de su tarjeta de identificación (TTY: 711).

注意：如果您讲中文，可以免费为您提供语言协助服务。拨打您的 卡背面的号码（听障人士专用号码：711）。

Si w pale kreyòl ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele nimewo ki sou do kat idantifikasyon w lan (TTY: 711).

ધ્યાન આપશો: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હોવ તો, તમારા માટે ભાષા સહાયતા સેવાઓ મફતમાં ઉપલબ્ધ છે. તમારા આઇડી કાર્ડની પાછળ આપેલા નંબર પર ફોન કરો (TTY: 711).

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'assistance linguistique vous sont offerts gratuitement. Veuillez appeler le numéro qui se trouve au verso de votre carte d'identification (TTY : 711).

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 카드 뒷면의 번호 로 전화하십시오(TTY: 711).

ATTENZIONE: Se parla italiano, per Lei sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiami il numero presente sul retro della Sua carta di identificazione (TTY: 711).

LƯU Ý: Nếu quý vị nói Tiếng Việt, luôn có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ được cung cấp miễn phí cho quý vị. Vui lòng gọi số điện thoại trên mặt sau của thẻ nhận dạng của quý vị (TTY: 711).

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, steht Ihnen kostenlose Unterstützung in Ihrer Sprache zur Verfügung. Wählen Sie hierfür bitte die Nummer auf der Rückseite Ihrer Ausweiskarte (TYY: 711).

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, may maaari kang kuning mga libreng serbisyo ng tulong‹ sa wika. Tawagan ang numero sa likod ng iyong card (TTY: 711).

कृपया ध्यान दें: यदि आप हिन्दी बोलते हैं, तो भाषा सहायता सेवाएं आपके लिए निशुल्क उपलब्ध हैं। अपने पहचान काड के पीछे दिए गए नंबर पर कॉल करें (TTY: 711)।

توجہ دیں: اگر آپ اردو بولتے/بولتی ہیں تو، آپ کے لیے زبان کی اعانت کی خدمات مفت دستیاب ہیں۔ اپنے آئی ڈی کارڈ کے پیچھے درج نمبروں پر ہمیں کال کریں (ٹی ٹی وائی: 711)۔

تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية متاحة لك بالمجّان. اتصل على الرقم المدوّن على ظهر بطاقة هُويتك (الهاتف النصي: 711).

గమనిక: మీరు తెలుగు మాట్లాడే వారైతే, భాషా సహాయక సేవలు, ఖర్చు లేకుండా, మీరు లభిస్తున్నాయి. మీ ఐడి కార్డుకు (TTY: 711) వెనుక వైపు ఉన్న నెంబర్ కి ఫోన్ చేయండి.

kann mit die Schprooch unni as es dich ennich eppes koschte zellt. Ruf die Nummer uff as uff die hinnerscht Seit vun dei Card is (TTY: 711).

If you believe that Highmark Health Options has failed to provide these services or discriminated in another way you can file a grievance with: Civil Rights Coordinator, P.O. Box 106004, Pittsburgh, PA 15230, Phone: 1-844-325-6251, TTY: 711, Fax: 412-255-4503. You can file a grievance in person, by mail, or fax. If you need help filing a grievance, the Civil Rights Coordinator is available to help you. You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, or by mail or phone at:

U.S. Department of Health and Human Services 200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)
Complaint forms are available at http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

Highmark Health Options is an independent licensee of the Blue Cross and Blue Shield Association.

Únase al Consejo Asesor de Miembros de Highmark Health Options. Es su plan de salud. ¡Hágase oír! Llame al número de teléfono del Defensor de miembros al 1-855-430-9852.

Números de teléfono de Highmark Health Options

Servicios para miembros (de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m.)	1-844-325-6251
Salud conductual (de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.)	1-844-325-6251
Línea directa de fraude y abuso	1-844-325-6256
Administración de la atención médica (de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.)	1-844-325-6251
Farmacia	1-844-325-6251
Línea de enfermería (las 24 horas del día, los 7 días de la semana)	1-844-325-6251
Línea TTY con operador para miembros hipoacúsicos	711 o 1-800-232-5460

Números no pertenecientes a Highmark Health Options

Servicios de crisis de salud conductual

Norte de Delaware (atiende al condado de New Castle y al gran Smyrna en el norte del condado de Kent)	1-800-652-2929
Sur de Delaware (atiende al condado de Sussex y al condado de Kent al sur del gran Smyrna)	1-800-345-6785
Servicios de transporte LogistiCare: transporte para casos que no son de emergencia Transporte	1-866-412-3778
Línea directa Where's My Ride? Línea directa	1-866-896-7211
Administrador de beneficios de salud: inscripción	1-800-996-9969

Recursos externos

Línea para dejar de fumar de Delaware (Dejar de fumar)	1-866-409-1858
División de Servicios Sociales del Estado de Delaware – Relaciones con los clientes	1-800-372-2022
Línea directa nacional de violencia doméstica	1-800-799-7233

HIGHMARK Delaware HEALTH OPTIONS

DELAWARE HEALTH AND SOCIAL SERVICES
Division of Medicaid & Medical Assistance