En este boletín informativo:

Busque su encuesta de experiencia de atención médica entre su correo.
Pruebas de detección de plomo en niños.
¡A romper los mitos de la vacuna contra la gripe!
Ayuda para la tristeza invernal.
¿Debo ir a la sala de urgencias o a la sala de emergencias?
Y mucho más.

A su disposición

Boletín informativo para miembros de Highmark Health Options
2023 n.º 4

HIGHMARK HEALTH OPTIONS

En esta edición

Cuando vea este ícono, haga clic en él para regresar a la lista de contenidos.

2 Conozca estos números de teléfono importantes.

4 ¿Está ganando sus recompensas saludables con Healthy Rewards? No se lo pierda.

5 No se arriesgue a perder su cobertura de Medicaid.

6 Busque su encuesta de experiencia de atención médica entre su correo.

7 Nos cae bien... ¡denos un "me gusta" para indicar que el sentimiento es mutuo!

8 ¿Ha oído hablar del 988?

9 Pruebas de retraso en el desarrollo y autismo para niños pequeños.

10 Pruebas de detección de plomo en niños.

12 Destructores de mitos de la vacuna contra la gripe.

14 Ayuda para la tristeza invernal.

15 ¿Debo ir a la sala de urgencias o a la sala de emergencias?

16 Estafas por fraude, uso innecesario y abuso.

17 Declaración de derechos y responsabilidades de los miembros.

18 La discriminación va contra las leyes.

19 Obtenga ayuda en su idioma.

Encuéntrenos en f y en **HighmarkHealthOptions.com.**

If you cannot see or read information from Highmark Health Options, call Member Services. We can send you information in a different way, including large print, audio, or Braille. Highmark Health Options can also give you information in a different language. These services are free.

Si usted no puede ver o leer las cartas que le envía Highmark Health Options, llame a servicios a los miembros. También podemos darle información en español o en otro idioma. Highmark Health Options puede enviarle cartas de una forma diferente, lo que incluye letra grande, audio o Braille. Estos servicios son gratuitos.

Highmark Health Options es un licenciatario independiente de la Blue Cross Blue Shield Association, una asociación de planes independientes de Blue Cross Blue Shield.

Material protegido por derechos de autor adaptado con el permiso de Healthwise, Inc.

Números de teléfono de Highmark Health Options

Línea de enfermería las 24 horas	1-855-401-8251
Servicios para Miembros De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. **Servicios de transporte no médico** **Coordinación de la atención** De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. **Salud conductual** (trastornos de salud mental y por consumo de sustancias) De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.	
Centro de soporte de LTSS De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.	1-844-325-6258
Defensor de miembros	1-855-430-9852
Línea directa de fraude y abuso	1-844-325-6256
Operador para miembros sordos, línea TTY Las personas que tienen pérdida de la audición o del habla pueden comunicarse con una persona capacitada que puede ayudarlas a hablar con alguien que utiliza un teléfono normal.	711 o 1-800-232-5460

Números que no pertenecen a Highmark Health Options

Servicios para crisis de salud conductual

Sur de Delaware (brinda servicios a los condados de Sussex y Kent al sur del área de Smyrna)	1-800-345-6785
Servicios de transporte ModivCare en casos que no sean de emergencia	1-866-412-3778

Recursos externos

Línea antitabaco de Delaware (para dejar de fumar)	1-866-409-1858
División de Servicios Sociales de Delaware – Relaciones con el Cliente	1-800-372-2022

¿Está ganando sus recompensas saludables con Healthy Rewards? No se lo pierda.

Como miembro de Highmark Health Options, usted califica para Healthy Rewards, un programa de recompensas que le paga por completar actividades saludables. ¡Actividades saludables que probablemente ya esté haciendo!

Inscríbase en el programa Healthy Rewards para obtener su tarjeta Healthy Rewards. Sus recompensas se agregarán a su tarjeta después de que se procese su reclamo. Puede usar su tarjeta como una tarjeta de crédito en la mayoría de las tiendas minoristas.

Para inscribirse y ver las recompensas que puede obtener, ingrese en internet a my.therapayrewards.com/hho
1-866-469-7973

Escanee para comenzar.

Estas son algunas de las actividades por las que recibe recompensa:

Actividad	Recompensa
Consulta anual de bienestar (a partir de los 20 años)	$25
Consulta anual de control del niño sano (de 3 a 19 años)	$25
Serie de consultas de control para bebés sanos (hasta los 30 meses de edad)	$10 por consulta/hasta 8 consultas
Análisis de detección de plomo en sangre (hasta los 24 meses de edad)	$25
Medicamentos para el control del asma (hasta los 18 años de edad)	$10 por suministro/hasta 6 suministros
Tratamiento del asma a través de Ivira (hasta los 18 años de edad)	$10 por llamada/hasta 6 llamadas
Control de la presión arterial a través de Ivira	$25 por inscripción
Prueba de detección del cáncer de mama	$30
Prueba de detección del cáncer de cuello uterino	$30
Prueba de detección del cáncer colorrectal	$25
Prueba de A1c para personas con diabetes	$15
Examen de retina para personas con diabetes	$25
Consulta al médico después del parto (hasta 84 días después del parto)	$25
Consulta médica después de abandonar el hospital	hasta $50
Encuestas completadas	$5/hasta 2 encuestas

Powered by
TheraPay®

No se arriesgue a perder su cobertura de Medicaid.

Durante la pandemia, se amplió su cobertura de Medicaid. No se le pidió que proporcionara información adicional para renovar su cobertura. El 1.º de abril de 2023, Medicaid Delaware inició el proceso de renovación para determinar si las personas que tenían cobertura en virtud de Highmark Health Options seguían siendo elegibles para Medicaid. Es posible que su cobertura se suspenda en los siguientes casos:

- Si no ha completado correctamente el proceso de renovación cuando se le pidió que lo hiciera.
- Si ya no es elegible para Medicaid Delaware.

Esto es lo que debe hacer:

1. **Actualice su información de contacto ahora.** La información de contacto incluye su nombre, dirección postal, dirección de correo electrónico y número de teléfono. Para comprobar o cambiar su información de contacto:
   - Llame al Centro de Informes de Cambios al **1-302-571-4900**, opción 2, o al TTY **1-855-889-4325**, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:30 p. m.
   - **Inicie sesión en su cuenta autoservicio de ASSIST.**
2. **Revise su correo, ya que debería llegarle un formulario de solicitud de renovación de Medicaid o una carta de solicitud de verificación que deberá abrir de inmediato.** Complete y envíe por correo el formulario de renovación o la verificación solicitada. Recibirá una carta de notificación cuando se complete el proceso de renovación.
3. **Ingrese en Internet.** En lugar de responder por correo, puede completar el formulario de renovación en el **sitio web de ASSIST.** El proceso de renovación de su cobertura de Medicaid es el mismo que el proceso de solicitud. Haga clic en "Renew Benefits" (Renovar beneficios) y actualice su información.
4. **Si ya no califica para Medicaid Delaware**, puede obtener información sobre los planes de Highmark en virtud de la Ley de Atención Asequible (Affordable Care Act, ACA) de las siguientes maneras:
   - Llame al **1-844-385-3197**
   - Ingrese en Internet en **FindANewPlan.com/DE**
   - Busque otras opciones de cobertura en Delaware en el sitio web Choose Health DE: **ChooseHealthDE.com**
   - Encuentre más información y respuestas a las preguntas más frecuentes en **de.gov/MedicaidRenewals**

Si necesita ayuda, comuníquese con la Unidad de Relaciones con el Cliente al **1-302-571-4900, opción 2, o al TTY 1-855-889-4325** (de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:30 p. m.) o con Servicios para Miembros de Highmark Health Options al **1-844-325-6251 o al TTY 711 o 1-800-232-5460** (de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.).

Busque su encuesta de experiencia de atención médica entre su correo.

En febrero o marzo, es posible que sea seleccionado para responder a una encuesta sobre su experiencia con la atención médica.

Si recibe esta encuesta por correo, le pedimos que la responda.

- Cuéntenos cómo se siente con respecto a sus médicos y servicios de salud.
- Denos sus comentarios sobre nuestro servicio al cliente.
- Cuéntenos qué estamos haciendo bien y en qué aspectos podemos mejorar.

Si recibe una encuesta, asegúrese de completarla. Su opinión importa. Queremos escuchar lo que tiene para decir.
Sus respuestas nos ayudan a brindarle un mejor servicio.

Nos cae bien... ¡denos un “me gusta” para indicar que el sentimiento es mutuo!

Haga clic en “Me gusta” y siga a Highmark Health Options en Facebook para descubrir más formas de tener salud durante toda la vida.

Nuestra página de Facebook incluye:

- Información sobre beneficios y programas para ayudarle a aprovechar al máximo su membresía.
- Eventos y actividades comunitarios para usted y sus seres queridos.
- Consejos de salud y bienestar para que se sienta lo mejor posible.
- Clínicas de vacunación y exámenes de detección gratuitos.
- Recursos para alimentos, vivienda y asistencia de servicios públicos.
- Recetas saludables, deliciosas y económicas.
- ¡y mucho más!

Conecte con nosotros en Facebook (@HighmarkHealthOptions) hoy mismo.

¿Tiene sugerencias de contenido? Nos encantaría que se comunique con nosotros. Conecte con nosotros en Facebook para compartir sugerencias de contenido para las redes sociales.

¿Ha oído hablar del 988?

Es posible que esté familiarizado con la Línea nacional de prevención del suicidio **(1-800-273-8255)**, pero ¿ha oído hablar del 988?

El 988 es el nuevo código de tres dígitos al que puede llamar o enviar un mensaje de texto para obtener ayuda con la angustia relacionada con la salud mental. Puede comunicarse por pensamientos suicidas, crisis de salud mental o por consumo de sustancias, o cualquier otro tipo de angustia emocional. Las personas también pueden llamar al 988 si están preocupadas por un ser querido que pueda necesitar apoyo en caso de crisis.

El número existente para la Línea nacional de prevención del suicidio (1-800-273-8255) no desaparecerá. Puede usar cualquiera de los números, pero el 988 puede ser más fácil de recordar.

Recuerde, hay esperanza.
La línea funciona. Para obtener más información, visite **www.samhsa.gov/find-help/988.**

La línea es confidencial y gratuita. También está disponible las 24 horas al día, los 7 días de la semana. Puede llamar para obtener ayuda en varios idiomas o enviar un mensaje de texto solo en inglés. La línea actualmente atiende a los usuarios de TTY a través de su servicio de retransmisión preferido o marcando 711, luego **1-800-273-8255**. Además, está disponible por chat en **https://suicidepreventionlifeline.org/chat.**

Pruebas de retraso en el desarrollo y autismo para niños pequeños.

Todos los niños deben ser evaluados por su médico para detectar retrasos en el desarrollo y autismo. Estas pruebas deben realizarse durante sus visitas de control.

Los médicos usan estas pruebas para saber si los niños están en el camino correcto. Si estas pruebas muestran que su hijo tiene un retraso, un especialista debe analizar más de cerca cómo está creciendo el niño.

Pruebas de retraso en el desarrollo

Un retraso es cuando un niño no se está desarrollando (creciendo) tan rápido como otros niños de su misma edad. El padre, la madre o el tutor realizan la prueba de detección de retraso en el desarrollo en la visita de bienestar del niño.

Esta prueba verifica el progreso del niño en todas las áreas de crecimiento:

- Habla y lenguaje
- Movimiento
- Social y emocional
- Pensamiento

Esta prueba se realiza tres veces:

- Visita de bienestar a los 9 meses
- Visita de bienestar a los 18 meses
- Visita de bienestar a los 30 meses

Pruebas de autismo

El autismo es un trastorno que afecta la comunicación social y la interacción. La prueba de detección de autismo la realizan el padre, la madre o el tutor en la cita médica del niño.

Esta prueba verifica:

- Comportamientos específicos en interacciones sociales
- Habla y lenguaje
- Comunicación

Esta prueba se realiza dos veces:

- Visita de bienestar a los 18 meses
- Visita de bienestar a los 24 meses

Los médicos pueden realizar estas pruebas con más frecuencia si uno de los padres o el tutor comparten una preocupación por el crecimiento de su hijo.

Fuente:
https://www.cdc.gov/ncbddd/childdevelopment/screening.html

Pruebas de detección de plomo en niños.

El plomo es un metal tóxico que se utiliza en una variedad de productos y materiales que se encuentran en su hogar, entre ellos: pintura y/o polvo en hogares más antiguos, tierra que contiene rastros de plomo, agua que pasa a través de tubos de plomo, algunos juguetes y joyas, algunos productos de maquillaje y ciertos trabajos y pasatiempos pueden implicar trabajar con productos a base de plomo y pueden hacer que los padres traigan plomo al hogar.

La exposición al plomo puede dañar gravemente la salud de un niño y puede causar:

- Daño en el cerebro y el sistema nervioso
- Crecimiento y desarrollo más lentos
- Problemas de conducta y aprendizaje
- Problemas auditivos y del habla

Estos problemas de salud pueden afectar a los niños a largo plazo y puede causar:

- Menor coeficiente intelectual
- Disminución de la capacidad de prestar atención
- Desempeño deficiente en la escuela

Los niños menores de 6 años corren mayor riesgo porque crecen muy rápido. Los niños más pequeños tienden a llevarse las manos y otros objetos, que pueden estar contaminados con polvo de plomo, a la boca. El polvo de plomo puede ser invisible a simple vista.

La buena noticia: El envenenamiento por plomo puede prevenirse en un 100 %.

Continúa en la página siguiente

¿Cuáles son los síntomas de la exposición al plomo?

La mayoría de los niños con niveles elevados de plomo no tienen síntomas. ¡Por eso las pruebas son tan importantes! Hable con el médico de su hijo sobre un simple análisis de plomo en sangre. Las pruebas son la única manera de saber si su hijo tiene niveles elevados de plomo en sangre. Pueden realizarse con un simple análisis de sangre mediante un pinchazo en el dedo. Si el pinchazo en el dedo muestra que su hijo tiene un nivel alto de plomo en sangre, se lo derivará para una extracción de sangre.

¿Cuándo debe hacerle la prueba de detección de plomo a su hijo?

La prueba debe hacerse:

- Entre los 9 y los 11 meses de edad
- Nuevamente a los 24 meses de edad (2 años)

Esta prueba se puede completar como parte de las visitas de bienestar regulares del niño a esas edades. La prueba es la única manera de saber si su hijo estuvo expuesto al plomo.

Mi hijo tuvo un resultado positivo. ¿Ahora qué?

Los asesores de atención de Highmark Health Options pueden comunicarse con usted para ayudarle a coordinar la atención de seguimiento después de un resultado positivo en una prueba de detección de plomo.

Según el nivel de plomo de su hijo, el médico puede recomendar una investigación de plomo ambiental. Una investigación de plomo ambiental implica una investigación de su hogar que incluye todas las superficies pintadas, muestras de agua, muestras de polvo y muestras de tierra.

¿Cómo puedo reducir la exposición de mi hijo al plomo?

- Limpie regularmente los alféizares y los pisos con papel absorbente húmedo y deseche el papel.
- Asegúrese de que su hijo no esté en contacto con pintura descascarada ni superficies masticables pintadas.
- Retire la pintura descascarada de su hogar.
- Deje correr el agua durante unos minutos antes de usarla o consumirla, especialmente si es posible que tenga tuberías de plomo.
- Lave las manos, la cara y los juguetes de su hijo con regularidad.
- Quítese los zapatos antes de ingresar a la casa para evitar que entre tierra posiblemente contaminada.

Destructores de mitos de la vacuna contra la gripe.

La mejor manera de protegerse contra la gripe es darse la vacuna contra la gripe estacional. No deje que los mitos comunes le impidan protegerse.

Responda nuestro cuestionario destructor de mitos para obtener más información sobre cómo la vacuna contra la gripe puede salvar vidas.

1. La vacuna contra la gripe puede hacer que contraiga gripe.

☐ Mito ☐ Hecho

2. Debo vacunarme contra la gripe todos los años.

☐ Mito ☐ Hecho

3. Estoy sano. No necesito vacunarme.

☐ Mito ☐ Hecho

4. Vacunarme contra la gripe es lo único que debo hacer para protegerme de la gripe.

☐ Mito ☐ Hecho

5. Si no me vacuno contra la gripe en otoño, en invierno ya es demasiado tarde para hacerlo.

☐ Mito ☐ Hecho

6. La vacuna es segura.

☐ Mito ☐ Hecho

7. Nadie muere por una gripe.

☐ Mito ☐ Hecho

Continúa en la página siguiente

Respuestas

1. **Mito**: es imposible contraer la gripe a partir de una vacuna. ¿Por qué? Las vacunas inyectables contra la gripe solo contienen virus muertos, por lo que no pueden infectarlo.
2. **Hecho**: el virus que causa la gripe puede cambiar cada año, por lo que debe vacunarse todos los años para asegurarse de estar protegido.
3. **Mito**: es especialmente importante que las personas con afecciones médicas se vacunen contra la gripe, pero incluso las personas sanas pueden contraerla. Al vacunarse, puede ayudar a protegerse a sí mismo y a otras personas que pueden ser más vulnerables, como adultos mayores o niños pequeños.
4. **Mito**: hay muchas cosas que puede hacer para protegerse durante la temporada de gripe además de vacunarse. Evite el contacto con personas que tienen gripe, lávese las manos con frecuencia, cúbrase la boca y la nariz si tose o estornuda, y hable con su médico sobre tomar medicamentos antivirales si está expuesto a la gripe.
5. **Mito**: es mejor vacunarse contra la gripe tan pronto como la vacuna esté disponible, pero mejor tarde que nunca. Hable con su médico sobre cómo puede protegerse hasta el final de la temporada de gripe.
6. **Hecho**: la vacuna contra la gripe se ha utilizado de manera segura durante más de 50 años. Los efectos secundarios más frecuentes son leves e incluyen dolor, enrojecimiento y/o hinchazón por la inyección, dolor de cabeza, fiebre, náuseas y dolores musculares.
7. **Mito**: los CDC estiman que hasta 56,000 personas mueren a causa de la gripe o de enfermedades similares a la gripe cada año.

¿Dónde puedo vacunarme contra la gripe?

Puede vacunarse contra la gripe en el consultorio de su médico, en una clínica de atención de urgencia o en la farmacia de su vecindario. Debido a la COVID-19, puede haber servicios de inmunización, clínicas en la acera, unidades móviles de extensión o visitas domiciliarias disponibles. Visite vaccinefinder.org para encontrar un lugar de vacunación contra la gripe cerca de usted. Simplemente escriba su código postal y marque la casilla de gripe. Los niños menores de 19 años pueden recibir la vacuna contra la gripe de su proveedor de atención primaria o del departamento de salud a través del programa Vacunas para Niños.

¿Necesita ayuda para encontrar un lugar donde vacunarse contra la gripe?
Llame a Servicios para Miembros al **1-844-325-6251 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.

Ayuda para la tristeza invernal.

Últimamente me he sentido triste. ¿Cuál podría ser el motivo?

Podría tener síntomas de un trastorno de salud mental llamado trastorno afectivo estacional o SAD, por sus siglas en inglés. Más de tres millones de estadounidenses reciben un diagnóstico de SAD cada año. No está solo.

¿Cuáles son los síntomas del SAD?

El trastorno afectivo estacional (SAD) es un tipo de depresión que generalmente se relaciona con los cambios de estación. La mayoría de los síntomas ocurren durante los meses de otoño e invierno. Sin embargo, podemos presentar los mismos síntomas depresivos durante todo el año. Los síntomas incluyen fatiga, cambios en el apetito, sueño excesivo, menos energía o deseo de alejarse de los demás.

¿Cuáles son algunos consejos para sobrellevar la tristeza invernal?

Cambie el entorno. "Ilumine su vida". Retire las cortinas de las ventanas, pinte las paredes con colores más brillantes o instale bombillas más brillantes.

Expóngase a **la mayor cantidad de luz que pueda.** Camine al aire libre en días soleados, incluso durante los meses de invierno. Si está gris y nublado, use la mayor cantidad de luz posible en interiores.

Mantenga el calor. Suba la calefacción, use mantas eléctricas o disfrute de una bebida caliente como un té caliente.

Haga ejercicio. Hacer actividad aeróbica regularmente, como correr o caminar, puede ser útil. Asegúrese de que la actividad que elija sea algo que disfrute hacer para que sea más probable que continúe. Encuentre un amigo que haga ejercicio con usted para tener apoyo y motivación adicional.

Modifique su dieta. Coma más carbohidratos complejos (como cereales, pastas, frutos secos), en lugar de carbohidratos simples (como caramelos o galletas). Puede comer refrigerios, hasta tres veces al día, siempre y cuando sean bajos en calorías (por ejemplo, manzana, apio, zanahoria, frutas secas o palomitas de maíz).

¿Cuáles son los recursos que pueden ayudar a gestionar el SAD?

No tenga miedo de hablar con su médico o con Highmark Health Options para que lo ayuden a:

- Informarse sobre las opciones de tratamiento para el SAD.
- Encontrar proveedores de tratamiento o especialistas cerca de usted.
- Revisar medicamentos que pueden causar efectos secundarios que imitan la depresión.

Highmark Health Options también proporciona servicios de administración de casos para ayudarlo a tomar medidas para abordar el SAD.

Llame al **1-800-392-1147 (TTY 711)** para comunicarse con nuestros servicios de administración de atención y obtener apoyo adicional.

Fuentes:

https://health.clevelandclinic.org/3-best-strategies-help-fight-seasonal-affective-disorder/

https://www.nimh.nih.gov/health/topics/ seasonal-affective-disorder/index.shtml

¿Debo ir a la sala de urgencias o a la sala de emergencias?

Cómo diferenciarlas.

¿Se cortó el dedo mientras preparaba la cena? Su primer instinto puede ser ir a la sala de emergencias. Pero dependiendo de la gravedad de la lesión, ese no siempre es el caso. Su centro de atención de urgencia más cercano ofrece muchos beneficios que pueden ayudarle a evitar un viaje a la sala de emergencias. Aquí encontrará más información sobre cómo puede determinar dónde debe buscar atención, y cuándo.

Atención de urgencia

Para Mayo Clinic, la atención de urgencia es "el punto medio" entre su médico de atención primaria y la sala de emergencias. Una buena regla general es buscar atención de urgencia para enfermedades o lesiones menores que requieren tratamiento el mismo día. Estos centros sin cita previa a menudo tienen tiempos de espera más cortos y terminan siendo menos costosos que un viaje a la sala de emergencias. Acuda a atención de urgencia para tratar afecciones simples, como resfrío y gripe, infecciones de oído y afecciones de la piel. Los médicos y enfermeros calificados pueden realizar análisis de laboratorio, radiografías, aplicar férulas y tratar cortes. Los proveedores se comunicarán con su proveedor de atención primaria en relación con su tratamiento.

Sala de emergencias

La sala de emergencias está reservada para problemas graves, potencialmente mortales y dolor intenso. Llame al 911 si tiene: dificultad para respirar o falta de aire, dolor o presión persistente en el pecho, labios o cara azulados, confusión nueva, incapacidad para despertarse o sangrado incontrolado.

¿No está seguro dónde debe ir?

Los miembros de Highmark Health Options tienen acceso a una Línea de enfermería las 24 horas para analizar los síntomas actuales o las preguntas de salud. Llame al **1-855-805-9408 (TTY 711),** las 24 horas al día, los siete días de la semana.

Fuente:
Mayo Clinic: Emergency vs. Urgent Care: What's the difference? (Atención de emergencia o de urgencia: ¿cuál es la diferencia?)
BlueCross Blue Shield: Know where to go: How to choose between the doctor's office, urgent care and the ER (Sepa a dónde ir: cómo elegir entre el consultorio del médico, la atención de urgencia y la sala de emergencias)
911.gov: Calling 911 (Llamando al 911)

Estafas por fraude, uso innecesario y abuso.

Llamadas, correos electrónicos y mensajes de texto.

Las estafas de atención médica aumentan durante la inscripción abierta, por lo que es vital mantenerse alerta. Hay señales que puede buscar para identificar estafas por fraude, uso innecesario y abuso.

Informe si recibe llamadas, correos electrónicos o mensajes de texto, de alguien que no sea Highmark Health Options, para pedirle información de su plan de salud. Proteja su información personal, como su número del Seguro Social y sus números de cuenta bancaria.

Consejos para ayudarle a evitar estafas en la atención médica:

- No responda llamadas de números que no conoce.
- Tenga cuidado con las ofertas "gratuitas" a cambio de información personal.
- Si alguien se comunica con usted diciendo que es de una compañía de atención médica o de una agencia gubernamental, cuelgue. Llame al número correcto de sitios web válidos para verificar.
- Si alguien se comunica con usted diciendo que es de su proveedor de seguros, cuelgue. Llame al servicio de atención al cliente al número que figura en el reverso de su tarjeta de identificación para verificar.

Medicaid no llama a los miembros sin aviso para solicitar información personal.

No confíe en llamadas en las que le soliciten información sobre atención médica.

Si sospecha de fraude, uso innecesario o abuso, comuníquese con nosotros al **1-844-718-6400 (los usuarios de TTY pueden llamar al 711 o al 1-800-654-5984)** para que podamos analizar sus inquietudes. Tiene la opción de permanecer siempre anónimo. Highmark Health Options cuenta con un equipo de personas que analizan todas las llamadas o el correo con respecto a posibles fraudes, usos innecesarios o abusos de servicios de atención médica.

Declaración de derechos y responsabilidades de los miembros.

La declaración de derechos y responsabilidades de los miembros de la organización detalla que los miembros tienen los siguientes derechos y responsabilidades:

1. El derecho a recibir información sobre la organización, sus servicios, sus profesionales y proveedores, y los derechos y responsabilidades de los miembros.
2. El derecho a recibir un trato respetuoso, reconocimiento de su dignidad y derecho a la privacidad.
3. El derecho a participar junto con los profesionales en la toma de decisiones sobre su atención médica.
4. El derecho a una conversación honesta sobre las opciones de tratamiento adecuadas o médicamente necesarias para sus afecciones, independientemente del costo o la cobertura del beneficio.
5. El derecho a expresar sus quejas o apelaciones sobre la organización o la atención que brinda.
6. El derecho a hacer recomendaciones con respecto a la política de derechos y responsabilidades de los miembros de la organización.
7. La responsabilidad de proporcionar información (en la medida de lo posible) que la organización y sus profesionales y proveedores necesitan para brindar atención.
8. La responsabilidad de seguir los planes e instrucciones de atención que se hayan acordado con el profesional.
9. La responsabilidad de comprender sus problemas de salud y participar en el desarrollo de los objetivos de tratamiento acordados en conjunto con el profesional, en la medida de lo posible.

La discriminación va contra las leyes.

Highmark Health Options cumple con las leyes y normativas de derechos civiles federales aplicables y no discrimina basándose en la raza, el color, la nacionalidad, la edad, la discapacidad, el estado de salud, el sexo, la orientación sexual o la identidad de género. Highmark Health Options no excluye a las personas ni las trata de forma diferente por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, estado de salud, sexo, orientación sexual o identidad de género.

Highmark Health Options proporciona:

- Material de apoyo y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que se comuniquen de manera efectiva con nosotros, por ejemplo:
  - Intérpretes capacitados en lenguaje de señas
  - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Servicios lingüísticos gratuitos para las personas cuyo idioma principal no es el inglés, por ejemplo:
  - Intérpretes capacitados
  - Información escrita en otros idiomas

Puede presentar una queja sobre derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. (U.S. Department of Health and Human Services), Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights), electrónicamente a través del Portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en **https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf**, o por correo postal o teléfono a la siguiente dirección:
U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)

Los formularios de queja están disponibles en **http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.**

Para obtener ayuda en su idioma.

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：(TTY: 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 નાંબર 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 번호로 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 कार्ड 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.