

Tenemos una nueva apariencia.

Hemos renovado el aspecto de nuestros boletines. Cualquier otra información que reciba de nuestra parte también tendrá una nueva apariencia. ¡Compruébelo!



A su disposición

Un boletín para miembros de Highmark Health Options

Primavera 2021

HIGHMARK 
HEALTH OPTIONS



Marque en su lista.

En este boletín, encontrará qué acciones puede tomar para aprovechar al máximo su cobertura de atención médica. Revíselos.



Gane recompensas por mantenerse sano.



Realice una evaluación de riesgos de salud.



Llene su encuesta de experiencia de atención médica.



Prepárese para su visita médica virtual.



Únase al Consejo Asesor para Miembros.

En esta edición

- 3 La información sobre bienestar viene en camino.
- 4 Cáncer: detéctelo. Trátelo. Combátalo.
- 9 Aproveche al máximo su visita virtual.
- 10 ¿Recibió una vacuna contra la COVID-19?
- 11 ¿Tiene diabetes? Controle su presión arterial.
- 11 ¿Tiene alguna inquietud sobre su atención? Llame.
- 12 Manténgase actualizado con las visitas de bienestar infantil.
- 13 Próximamente: cuéntenos sobre su experiencia.
- 14 Únase al Consejo Asesor para Miembros.
- 15 Cuide su salud. Y obtenga una recompensa.
- 15 ¿Tiene un nuevo PCP?
- 16 Encuentre apoyo comunitario.
- 17 ¿Experimenta violencia doméstica?
- 18 Cómo llenar su evaluación de riesgos de salud.
- 19 ¿Necesita que alguien lo lleve?
- 20 ¿Necesita ayuda cuando se encuentra enfermo?
- 21 Encuentre un programa que sea adecuado para usted.
- 24 ¿Recibe servicios de LTSS?
- 24 ¿Leyó el Manual para miembros?
- 25 ¿Cómo lo hicimos?
- 26 Declaración de derechos y responsabilidades de los miembros.
- 26 La discriminación va contra las leyes.
- 27 Para obtener ayuda en su idioma.
- 28 Números de teléfono importantes.



Cuando vea este icono, haga clic para regresar a la lista de contenidos.

La información sobre bienestar viene en camino.

Serie de Concientización sobre la Salud

Nuestro nuevo programa de bienestar para 2021, la Serie de Concientización sobre la Salud (Health Awareness Series), ya ha comenzado. La primera sesión comprendió la información sobre cáncer que aparece en este artículo.

Las próximas sesiones incluirán una gama de temas de salud y estarán disponibles en línea. El personal de Highmark Health Options presentará la información de salud. Y finalizaremos con un foro abierto de preguntas frecuentes con personal de enfermería y otros proveedores de atención médica. Nuestras sesiones siempre incluyen recursos en línea específicos para que usted pueda tomar buenas decisiones de salud.

A continuación, algunos de los próximos temas. Después de que las sesiones se transmiten en vivo, [se publican en nuestro sitio web](#).

- 27 de abril: Consejos para la salud dental y bucal
- 25 de mayo: La importancia de la actividad física
- 29 de junio: Comprender información de salud básica

Además de la Serie de Concientización sobre la Salud, revise nuestros [Programas de Gestión del Estilo de Vida](#).



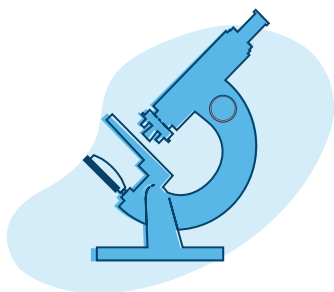
Cáncer: detéctelo. Trátelo. Combátalo.

El cáncer es una palabra que nos asusta a todos. La buena noticia es que, con las pruebas de detección de rutina, podemos localizarlo y tratarlo antes. Las pruebas de detección y los tratamientos mejorados han contribuido a una caída drástica en las cifras de muertes por cáncer desde 1991. En la actualidad, existe una disminución del 30 % en las muertes por cáncer en comparación con esos años.

Muchas muertes por cáncer pueden evitarse mediante la detección temprana. Aun así, muchas personas no se realizan las pruebas. A continuación se detalla información sobre algunos tipos de cáncer diferentes y las pruebas de detección que los localizan.

Cáncer: detéctelo. Trátelo. Combátalo.

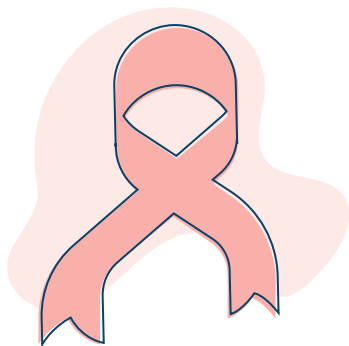
Pero no tengo síntomas.



Exactamente. Las pruebas de detección de cáncer tienen como objetivo detectar cáncer en personas que no experimentan síntomas.

En algunas pruebas de detección se pueden localizar bultos y extirparlos antes de que puedan convertirse en cáncer. Otras pruebas de detección pueden localizar el cáncer de forma temprana, cuando es más fácil tratarlo. Las pruebas de detección preventivas salvan vidas.

Cáncer de mama



La prueba de detección para el cáncer de mama se denomina mamografía. Tanto mujeres como hombres pueden desarrollar cáncer de mama. Consulte a su médico sobre cualquier cambio que note en las mamas. Estas son algunas directrices para las pruebas de detección para personas que tienen un riesgo promedio de padecer cáncer de mama:

- Entre los 40 y los 45 años: comience a realizarse mamografías anuales.
- Después de los 55 años: realícese mamografías todos los años o dejando un año.
- Realícese mamografías con regularidad siempre que tenga buena salud.



Cáncer: detéctelo. Trátelo. Combátalo.

Cáncer de cuello uterino



La prueba de detección para el cáncer de cuello uterino se denomina prueba de Papanicolaou o frotis de Papanicolaou. La mayoría de los casos de cáncer de cuello uterino son provocados por un virus denominado virus del papiloma humano (VPH) (consulte a continuación).

Estas son algunas directrices para las pruebas de detección para el cáncer de cuello uterino:

- Entre los 21 y los 29 años: realícese una prueba de Papanicolaou cada tres años.
- Entre los 30 y los 65 años: realícese una prueba de Papanicolaou cada tres años o una prueba de Papanicolaou y una prueba de VPH cada cinco años.
- Después de los 65 años: puede dejar de realizarse pruebas de Papanicolaou si las pruebas de los últimos 10 años mostraron resultados normales.

Es posible que las mujeres que tengan un alto riesgo de padecer cáncer de cuello uterino deban realizarse pruebas de detección con más frecuencia.

Riesgo de cáncer de cuello uterino y VPH



Usted tiene un alto riesgo de contagiarse del virus denominado VPH si se encuentra en alguna de las siguientes situaciones:

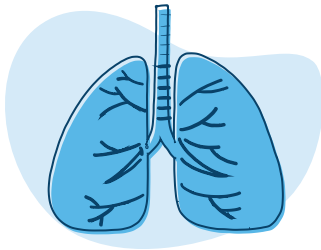
- Comenzó a tener relaciones sexuales antes de los 16 años de edad o dentro del año en que comenzó su período.
- Tiene múltiples parejas sexuales.
- Toma píldoras anticonceptivas, en especial durante más de cinco años.
- Fuma.
- Tiene un sistema inmunológico debilitado.
- Padece una enfermedad de transmisión sexual (ETS).

Existe una prueba para detectar el VPH. Se puede administrar una vacuna contra el VPH a niños y niñas desde los nueve años y hasta los 26 años.



Cáncer: detéctelo. Trátelo. Combátalo.

Cáncer de pulmón



La prueba de detección para el cáncer de pulmón consiste en una tomografía computarizada, una especie de radiografía que toma imágenes mientras usted se encuentra recostado sobre una mesa que entra y sale de la máquina.

Usted tiene un alto riesgo de padecer cáncer de pulmón si se encuentra en alguna de las siguientes situaciones:

- Tiene entre 55 y 80 años y fuma, con antecedentes de 30 paquetes mensuales o más por año. Esto implica fumar un promedio de un paquete diario durante 30 años, dos paquetes diarios durante 15 años, o el equivalente.
- Un exfumador que dejó de fumar en los últimos 15 años, con antecedentes de 30 paquetes mensuales o más por año.

Cáncer de próstata



Las pruebas de detección para cáncer de próstata incluyen un análisis de sangre y un examen físico. Estas son algunas directrices para las pruebas de detección para el cáncer de próstata:

- 50 años: si usted tiene un riesgo promedio de padecer cáncer de próstata y espera vivir al menos 10 años más.
- 45 años: si usted tiene mayor riesgo por ser afroamericano o su padre o hermano que padece cáncer de próstata.
- 40 años: si tiene mayor riesgo aún.

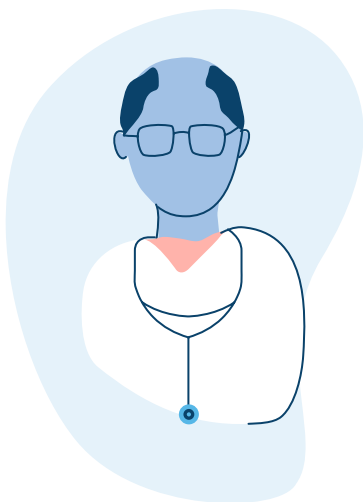


Las elecciones saludables reducen el riesgo de padecer cáncer.

Además de realizarse pruebas de detección con regularidad, puede ayudar a reducir las posibilidades de tener cáncer si cambia los factores de riesgo que puede controlar:

- Controle su peso: logre un peso saludable y manténgalo.
- Limite el alcohol: no tome más de dos bebidas diarias (si es hombre) o una bebida diaria (si es mujer).
- Haga ejercicio: realice al menos 150 minutos de ejercicio moderado o 75 minutos de ejercicio enérgico por semana.
- Manténgase en movimiento: limite la cantidad de tiempo que permanece quieto, como estar sentado, recostado o mirando televisión.
- Evite el tabaco: no utilice ninguna forma de tabaco, incluido el tabaco sin humo.
- Coma correctamente:
 - Elija las porciones cuidadosamente.
 - Limite el consumo de carnes procesadas y carnes rojas.
 - Consuma al menos 2½ tazas de verduras y frutas cada día.

Actúe.



Consulte a su médico sobre las opciones de pruebas de detección de cáncer que sean adecuadas para usted. Revise su historia clínica y sus antecedentes familiares. Averigüe si debe comenzar a realizarse las pruebas antes según sus antecedentes familiares y personales. Su gestor de casos o coordinador de atención también puede comentarle sobre las pruebas de detección de cáncer.



Aproveche al máximo su visita virtual.

En esta época, consultar a su médico puede significar hacer una visita virtual.



Realizar una visita virtual significa que “se encontrará” con su médico mediante una videollamada o una llamada telefónica.

Si realizará una visita virtual próximamente, debe prepararse de la siguiente manera:

- Haga una lista con los síntomas que tiene.
- Tome nota de todas las preguntas que tenga. Utilice este tiempo para preguntar sobre cualquier duda.
- Tenga los medicamentos que toma a su alcance para que pueda conversar sobre ellos.
- Controle sus signos vitales. Pésese. Mida su temperatura y pulso (**aquí encontrará cómo tomarse el pulso**). Si tiene cómo tomarse la presión arterial en casa, ¡excelente! Puede comentarle a su médico.
- Planifique llevar a cabo su visita virtual en un lugar en el que pueda evitar distracciones.

Es posible que quiera probar el enlace de su cita antes para verificar que el programa, el audio y el video funcionan. No se preocupe si ve la pantalla en blanco o no ve al médico de inmediato. Esto se asemeja al tiempo que pasa en la sala de espera. Su médico se conectará en un plazo máximo de 10 minutos. Y luego puede aprovechar al máximo su visita.

Para iniciar o programar una visita virtual para atención médica, asesoramiento o atención psiquiátrica, utilice la aplicación móvil de HHO. **Inicie o programe una visita virtual hoy mismo.**



¿Recibió una vacuna contra la COVID-19?

Tome este paso importante y seguro para ayudar a protegerse a usted mismo y a los demás.

[Averigüe detalles actuales](#) sobre la disponibilidad de vacunas cerca de usted. La vacuna es gratuita para todos los residentes de Delaware.



¿Tiene diabetes? Controle su **presión arterial.**



¿Sabía que controlar su presión arterial es tan importante como controlar el azúcar en sangre? Si usted tiene diabetes, tiene una mayor probabilidad de sufrir un infarto o un accidente cardiovascular. Si mantiene su presión arterial en los valores normales, puede mantener su corazón sano.

Para la mayoría de las personas, una presión arterial normal es por debajo de 130/80. Hable con su médico sobre su presión arterial. Pida que le controlen la presión arterial cada vez que visita a su médico. Y comuníquese con Highmark Health Options si desea conversar sobre formas de controlar la presión arterial. Llame al coordinador de atención al 1-844-325-6251.

Highmark Health Options ofrece un Programa de Gestión del Estilo de Vida para personas con diabetes. [Más información.](#)

¿Tiene alguna inquietud sobre su atención? **Llame.**



Deseamos que esté satisfecho con la atención médica que recibe. Si tiene inquietudes sobre la atención o los servicios, puede 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.



Manténgase actualizado con las visitas de bienestar infantil.

Programe una cita lo antes posible.

Pareciera que la COVID-19 ha traído cambios infinitos. Por ejemplo, ha afectado las visitas de bienestar para niños. La cantidad de visitas se redujo en gran medida. Cuando estas citas se omiten, los niños no reciben vacunas o pruebas de detección importantes, como las pruebas para detectar anemia o plomo en sangre.

Si usted tiene un hijo pequeño, programe una visita de bienestar infantil lo antes posible. Si ya programó una visita con el médico, organícese para no omitirla. De ser posible, asista en persona para que su hijo pueda recibir las vacunas de rutina y realizarse las pruebas. En caso de ser necesario, realice una visita virtual.

Las visitas de bienestar infantil proporcionan una variedad de atención de bienestar. También brindan la oportunidad de obtener más información sobre la alimentación, la seguridad y formas de satisfacer las necesidades de su hijo. Además, puede hablar con su médico sobre el bienestar mental de su hijo. Al igual que los adultos, los niños pueden pasar por momentos difíciles al ajustarse a todos los cambios que hemos experimentado en nuestras vidas durante la pandemia de COVID-19.

[Esta información](#) de la Academia estadounidense de Pediatría (American Academy of Pediatrics) puede brindarle más datos sobre la atención preventiva de rutina y cuándo debería realizarse.



Próximamente: cuéntenos sobre su experiencia.

Su opinión importa.



Próximamente recibirá una encuesta sobre su experiencia con Highmark Health Options. ¡Respóndala! 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.

En 2020, los miembros que llenaron la encuesta dijeron lo siguiente:

- Estaban muy satisfechos con la atención de salud en general que recibían.
- Estaban muy satisfechos con los especialistas.
- Podían obtener la atención que necesitaban rápidamente.
- Nuestros médicos se comunicaban bien.
- Podíamos mejorar nuestro servicio al cliente.

Los escuchamos. Estos son algunos de los pasos que tomamos en 2020 para mejorar nuestro servicio al cliente:

- Actualizamos nuestro sistema telefónico automático para que los miembros pudieran emplear el autoservicio.
- Pusimos a disposición información en español para los miembros de habla hispana.
- Proporcionamos capacitación para ayudar a que los representantes respondan las preguntas en la primera llamada.

Y tenemos más planes para 2021:

- Hacer que nuestro Directorio de proveedores esté más completo y sea más fácil de usar.
- Compartir más información entre departamentos.
- Continuar las capacitaciones del personal para mejorar nuestro servicio al cliente.

¿Qué agregaría usted? Cuéntenos al llenar y enviarnos la encuesta, que se denomina la encuesta de Evaluación del consumidor de los proveedores y sistemas de atención médica (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems, CAHPS). Búsquela en el correo.



Únase al Consejo Asesor para Miembros.

Inscríbase para unirse al Consejo Asesor para Miembros (Member Advisory Council, MAC) para saber qué sucede con Highmark Health Options. Mejor aún, comparta su opinión con nosotros. Realice sugerencias. Haga preguntas. Y obtenga una tarjeta de regalo de \$10 por cada reunión a la que asiste.

El consejo es un grupo de personal y gestores de planes de salud, miembros del plan de salud y cuidadores de miembros. Conformamos el consejo para que los miembros puedan contarnos sus ideas. Al unirse al consejo, tendrá la oportunidad de hablar sobre sus inquietudes con una variedad de personas. Y puede contarnos cómo lo estamos haciendo. Sus comentarios pueden mejorar los servicios y la calidad de la atención que se brinda a todos los miembros de Highmark Health Options.

Para unirse al MAC, llame a un Defensor de miembros al 1-855-430-9852.

Cuide su salud.

Y obtenga una recompensa.



¿Qué podría ser tan bueno como recibir un cheque por correo? Recibir una tarjeta de recompensas de Visa de Highmark Health Options. Usted o su hijo ganan recompensas cuando participan en determinadas actividades saludables.

Las recompensas pueden acumularse. Si reúne los requisitos, ganará de \$5 a \$25 por cada actividad de atención médica, como por ejemplo:

- Examen físico anual
- Prueba de detección de cáncer de mama
- Análisis de sangre para detectar la diabetes
- Controles de bienestar
- Resurtido de recetas para controlar el asma

Si está embarazada, asegúrese de aprovechar las recompensas de sus visitas al médico antes y después de que nazca su bebé.

Las tarjetas de recompensas se reciben después de que se procesan las reclamaciones. Usted puede utilizar su tarjeta al igual que una tarjeta de crédito (no como una tarjeta de débito, por lo que no se necesita un PIN). Para averiguar si usted es elegible para el Programa de recompensas saludables, llame a Servicios para miembros al 1-844-325-6251.

¿Tiene un nuevo PCP?

Transfiera sus registros médicos.

Cuando usted cambia de proveedor de atención médica (Primary Care Provider, PCP), solicite que sus registros médicos se envíen a su nuevo PCP. Los registros se transfieren en un plazo máximo de 10 días calendario a partir de su solicitud. También puede solicitar una copia de sus registros médicos para su propio uso. Llame a Servicios para miembros al 1-844-325-6251, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., de lunes a viernes.



Encuentre apoyo comunitario.

El Apoyo comunitario de Highmark Health Options puede ayudarlo a encontrar servicios locales gratuitos o de bajo costo, que incluyen programas de bienestar, alimentos, vivienda, ayuda legal y más. Revise los [recursos útiles](#) cercanos a usted.

¿Experimenta violencia doméstica?

Existen formas seguras de pedir ayuda.



La violencia doméstica se ha denominado “la pandemia dentro de la pandemia”. Si permanecemos en el hogar para evitar el virus, es más probable que haya eventos violentos en el hogar. Y quizás no haya privacidad para pedir ayuda.

Puede resultar difícil reconocer el maltrato o saber cuándo pedir ayuda. La violencia doméstica es cuando una pareja es hostil o controladora. Esta persona no demuestra consideración por los derechos, sentimientos, el cuerpo o la salud de la otra persona. La violencia es intencional y suele repetirse. Puede ser de tipo físico, sexual, emocional, incluso financiero (por ejemplo, si uno tiene control sobre el dinero).

Si experimenta violencia doméstica, cuénteles a alguien de confianza. Planifique ponerse en contacto con esta persona en caso de que necesite abandonar una situación peligrosa. Y hable con un defensor capacitado sobre lo que está sucediendo y sobre lo que puede hacer.

Para hablar con un defensor capacitado, llame las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a la Línea directa nacional contra la violencia doméstica de manera gratuita al 1-800-799-SAFE (7233) o al 1-800-787-3224 (TTY). El chat en línea en thehotline.org es una forma de obtener ayuda sin que lo escuchen. El defensor que responde a su llamada o chat puede darle más consejos para hacer el contacto de manera segura. Dos ejemplos son poner su teléfono celular en modo de incógnito y borrar el historial del navegador para que nadie pueda rastrear sus pasos.

En Delaware, [encuentra ayuda en línea](#) que incluye el número de teléfono al que debe llamar en su condado.



Cómo llenar su evaluación de riesgos de salud.

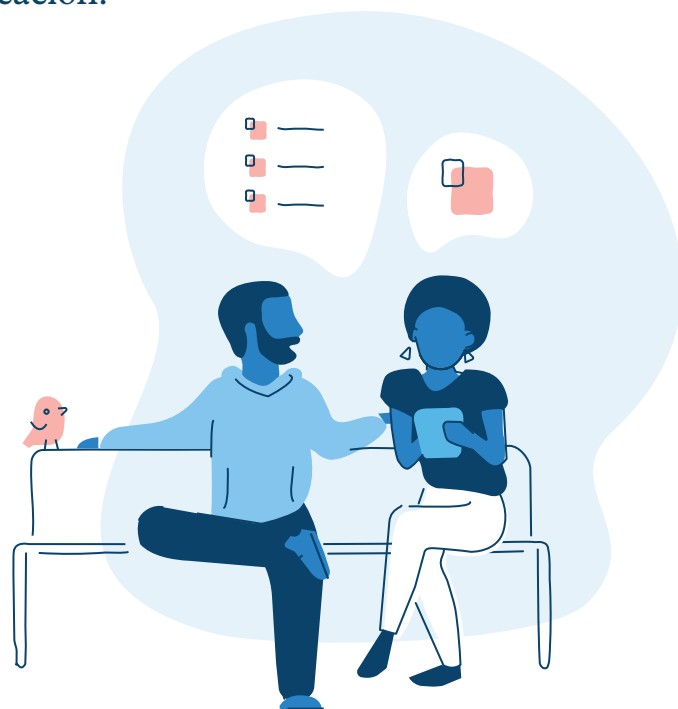
Ayúdenos a ayudarlo.

Uno de los pasos más importantes que puede dar para aprovechar al máximo su cobertura es llenar su evaluación de riesgos de salud. Al responder toda la encuesta, nos da una imagen completa de sus necesidades de atención médica.

Por ejemplo, ¿necesita algo de lo siguiente?

- Detalles sobre pruebas de detección preventivas.
- Un médico con una especialidad, como un cardiólogo.
- Ayuda con inquietudes financieras o de vivienda.
- Apoyo de un banco de alimentos.
- Traslado a las citas médicas.

Nos preocupamos por su salud. Es posible que reciba una llamada sobre la evaluación de riesgos de salud próximamente. La evaluación de riesgos de salud es muy importante, es posible que también reciba una solicitud por correo electrónico. Si desea realizar la evaluación, llame al número que figura en el reverso de su tarjeta de identificación.



¿Necesita que alguien lo lleve?

LogistiCare ahora es ModivCare. Si necesita ayuda para obtener citas de atención médica, llame a ModivCare al 1-866-412-3778. Reserve con tres días de anticipación. Proporcione una identificación de miembro y dirección de destino al realizar la reserva.



¿Necesita ayuda cuando se encuentra enfermo?

Llame a la Línea de enfermería las 24 horas.

1-844-325-6251 (TTY 711
o 1-800-232-5460)

En cualquier momento, si tiene alguna pregunta médica y no sabe qué hacer, un miembro del personal de enfermería estará disponible para ayudarlo las 24 horas al día, los 7 días de la semana. Personal registrado de enfermería especialmente capacitado puede hablar con usted sobre sus inquietudes médicas.

La Línea de enfermería es especialmente útil cuando debe tomar una decisión con respecto a dónde debe dirigirse cuando necesita atención médica rápidamente. El personal de enfermería puede decirle si debería llamar a su proveedor de atención primaria para sacar una cita, ir a un centro de atención de urgencia o ir a la sala de emergencias.

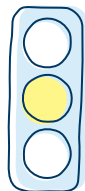
La siguiente información también puede ayudarlo a tomar una decisión.



Médico de atención primaria

Visite durante las horas de atención habituales en los siguientes casos:

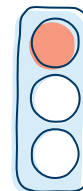
- Controles, atención continua
- Vacunas contra la gripe y otras vacunas
- Resurtidos o cambios de medicamentos
- Derivaciones a un especialista
- Picadura de un insecto o mordedura de un animal
- Dolor de espalda
- Síntomas de resfrío o gripe
- Dolores de cabeza, migrañas
- Quemaduras menores
- Náuseas, vómitos



Atención de urgencia

Visite fuera del horario de atención del consultorio médico en los siguientes casos:

- Reacciones alérgicas
- Fractura de huesos no expuesta
- Cortes que necesiten puntos de sutura
- La mayoría de las afecciones que figuran en atención primaria



Sala de emergencias

Visite las 24 horas del día, los 7 días de la semana, o llame al 911 de inmediato en los siguientes casos:

- Fractura de hueso fuera de lugar
- Dolor de pecho
- Dificultad para hablar
- Lesión ocular
- Lesión en la cabeza o pérdida de conciencia
- Sobredosis o envenenamiento



Encuentre un programa que sea adecuado para usted.

Los Programas de Bienestar y Gestión del Estilo de Vida de Highmark Health Options se ofrecen sin costo para los miembros con enfermedades crónicas como asma, enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), diabetes y enfermedad cardíaca. Y son programas destinados especialmente a personas que quieren perder peso y para mujeres embarazadas.

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

Programa de control de peso saludable

- Aprenda maneras fáciles de cuidar su salud, que le ayudarán a vivir más tiempo.
- Comprenda cómo controlar y manejar su peso haciendo mejores elecciones sobre su dieta y actividad.
- Identifique las herramientas que necesita para contar con las mejores opciones de salud y nutrición.
- Aprenda cómo las decisiones inteligentes pueden evitar otros problemas de salud, como presión arterial alta o diabetes.
- Conozca 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.

Programa para el asma

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



Programa para enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)

- Aprenda por qué la dieta y el ejercicio son importantes para ayudarlo a respirar con mayor facilidad.
- Identifique qué inhaladores usar y cómo usarlos correctamente.
- Comprenda los signos de advertencia de un brote para poder detectarlo y controlarlo a tiempo.
- Comprenda cómo usar el oxígeno de manera segura.

Programa de maternidad

- Aprenda a ser una madre saludable y a tener un bebé saludable.
- Comprenda la importancia de una dieta saludable y de las vitaminas prenatales.
- Conozca qué síntomas indican que debe llamar al médico de inmediato.

Programa cardíaco

- Conozca cómo los pequeños cambios en la dieta y la actividad pueden ser de gran ayuda.
- Descubra cómo evitar que una afección cardíaca (del corazón) empeore.
- Comprenda la importancia de sus medicamentos y cómo tomarlos.
- Comprenda cómo la presión sanguínea no controlada puede ocasionar enfermedades cardíacas.



Programa de diabetes

- Conozca cómo prevenir las complicaciones diabéticas manteniendo el azúcar en sangre bajo control.
- Identifique y complete las pruebas necesarias para estar “en control”.
- Comprenda qué es normal, qué no lo es y cuándo debe llamar al médico.
- Comprenda cómo la diabetes no controlada puede ocasionar enfermedades cardíacas.

Para obtener más información sobre estos programas, consulte el [Manual para miembros](#).

¿Tiene preguntas? Llame a Gestión del Estilo de Vida de Highmark Health Options al 1-844-325-6251 (TTY 711).

Visite nuestro sitio web en [HighmarkHealthOptions.com](https://www.HighmarkHealthOptions.com).

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

Hay servicios de traducción disponibles sin costo para usted.



¿Recibe servicios de LTSS?



Si es así, llame a su gestor de casos cuando no esté seguro si debería ir al consultorio de su PCP, ir a una clínica de atención de urgencia o a la sala de emergencias. Su gestor de casos está disponible para coordinar todas sus necesidades de atención médica.

¿Leyó el Manual para miembros?



Es una muy buena fuente de novedades sobre lo siguiente:

- Su cobertura
- Derivaciones
- Gestión de casos complejos
- Planificación del alta hospitalaria
- Determinación de necesidad médica
- Derechos y responsabilidades de los miembros
- Aviso de prácticas de privacidad

Si usted es miembro de Diamond State Health Plan más LTSS, revise el [Manual para miembros de LTSS](#).



¿Cómo lo hicimos?

Informe a Servicios para miembros sobre su llamada.

Nos encanta recibir buenos comentarios sobre nuestro equipo. Tómese un momento para contarnos cuando Servicios para miembros marca una diferencia para usted. Infórmenos mediante nuestra encuesta rápida al finalizar la llamada.

Nos complace compartir los comentarios de los miembros acerca de las representantes Carmen y Shellie:

Lisa, miembro de Highmark Health Options, nos cuenta sobre su excelente experiencia con Carmen. Lisa menciona que Carmen demostró comprensión y apoyo al escuchar las dificultades que atraviesa y le habló sobre sus opciones. Y con solo una llamada, Carmen solucionó el problema de Lisa. El proveedor de atención médica de Lisa llamó para informarle. Los miembros suelen contarnos sobre la solidaridad que demuestra Carmen y el servicio de excelente calidad que brinda.

También nos llegan comentarios sobre el buen trabajo de escucha y comprensión que desempeña Shellie con respecto a los asuntos de los miembros para luego poder resolver los problemas. El objetivo de Shellie es simplificar la experiencia del miembro. Hace poco, un miembro nos contó lo agradecida que estaba por todo el esfuerzo que puso Shellie en su conversación para ayudarla a entender sus beneficios. Shellie se tomó el tiempo para responder todas las preguntas del miembro.



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 y el 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 cuidado 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 ofrece:

- 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 sus derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., de manera electrónica a través del Portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>, por correo postal o por teléfono a:

Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

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

Los formularios de quejas 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).

ध्यान आपशो: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હોવ તો, તમારા માટે ભાષા સહાયતા સેવાઓ મફતમાં ઉપલબ્ધ છે. તમારા આઈડી 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 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 (TTY: 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)।

توجه 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 بالمجان. اتصل على الرقم المدون على ظهر بطاقة هويتك (الهاتف النصي: 711).

గమనక: మీరు తెలుగు మాట్లాడే వారైతే, భాషా సహాయక సేవలు, ఖరచు లోకుండా, మీరు లభిస్తాయి. మీ ఐడి కార్డుకు (TTY: 711) నానుక వైపు ఉన్న నంబర్ కి ఫోన్ చేయండి.

Números de teléfono de Highmark Health Options

Salud conductual (de lun. a vie., de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)	1-844-325-6251
Servicios para miembros (de lun. a vie., de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.)	
Gestión de la atención (de lun. a vie., de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)	
Línea de enfermería (24/7)	
Farmacia	
Operador para miembros sordos, línea TTY	711 o 1-800-232-5460
Línea directa de fraude y abuso	1-844-325-6256

Números que no pertenecen a Highmark Health Options

Servicios para crisis de salud conductual

Norte de Delaware (brinda servicios al condado de New Castle y al área de Smyrna en el norte del condado de Kent) 1-800-652-2929

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 los clientes 1-800-372-2022

[Línea directa nacional contra la violencia doméstica](#) 1-800-799-7233

