

# POSITIVE OUTLOOK

Información de salud y bienestar para miembros

Invierno 2022



*e* en esta edición

- ¡Deseamos que usted sea un Miembro Feliz!
- Resultados CAHPS 2022
- Beneficio de transporte de PHC California
- Noviembre es el Mes de Diabetes Estadounidense
- Tenga unas fiestas felices y nutricionales
- ¡Piense en participar en un ensayo clínico!
- Beneficio comunitario
- Puntos de prevención
- Noviembre es el Mes Nacional de Cuidadores de Familia
- Un mensaje de su Plan de Salud

## ¡Deseamos que usted sea un Miembro Feliz!

**Su Salud es nuestra Misión y queremos que usted esté contento con todos sus servicios. Sin embargo, si usted tiene un problema o queja, deseamos que nos informe.**

Si usted no está satisfecho con el servicio o atención que recibe de PHC California, debería presentar una reclamación (una queja) con nosotros. Deseamos que usted esté satisfecho con el plan, nuestro personal y nuestros proveedores. Al presentar una reclamación, usted llama nuestra atención al problema que experimentó para que podamos tomar acción. Su ayuda nos convierte en un mejor plan de salud.

**Una “reclamación” es una expresión de insatisfacción sobre cualquier asunto. Por ejemplo, usted presentaría una queja si tiene un problema con:**

- La calidad de su atención médica
- Tiempos de espera para citas
- Tiempo de espera para que su doctor lo atienda en el consultorio
- La manera en que su doctor o su personal se comportan
- No poder contactar a su proveedor o el plan de atención coordinada por teléfono
- No recibir la información que necesita
- Limpieza o condición del consultorio de un proveedor

**Una “determinación adversa de beneficio” es la negación o limitación del plan de servicios pedida por usted o su proveedor. Ejemplos de una acción son:**

- Cambio de nivel de servicio, por ej., atención hospitalaria para paciente ambulatorio en vez de paciente internado
- Reducción, suspensión o terminación de un servicio que ya fue autorizado para usted
- Negación de todo o parte del pago de un servicio o no brindar el servicio a tiempo
- Falla del plan de salud en actuar con respecto a una reclamación que usted solicitó dentro de los 30 días de recibir su solicitud.



*continúa en la página 2*



P.O. Box 46160  
Los Angeles, CA 90046

Visítenos 24/7 en nuestro sitio  
web [www.phc-ca.org](http://www.phc-ca.org)

Lun a Vier, 8:00 am a 8:00 pm  
(800) 263-0067 TTY: 711

viene de la página 1

## Una “apelación” es una solicitud de revisión de una determinación adversa de beneficio. Por ejemplo:

- Si no cubriremos o pagaremos por servicios que usted cree que deberían estar cubiertos, usted puede presentar una apelación
- Si nosotros o uno de nuestros proveedores contratados no le brinda un servicio que cree que debería estar cubierto, usted puede presentar una apelación
- Si nosotros o uno de nuestros proveedores contratados reduce los servicios que ha estado recibiendo, usted puede presentar una apelación
- Si usted cree que estamos deteniendo su cobertura de un servicio demasiado pronto, usted puede presentar una apelación

Con su permiso, un proveedor puede presentar una reclamación o apelación por usted. El plan de salud está obligado a responder todas las reclamaciones y apelaciones para poder reportar los datos al Estado en forma trimestral y anual. Esta información también se usa para mejorar el servicio del plan para sus miembros. Si usted no está contento con PHP por cualquier razón, puede presentar una queja (o reclamación). Usted puede presentar una reclamación en cualquier momento. Usted no puede ser dado de baja o penalizado por presentar una reclamación.

- El miembro o su representante (AOR) pueden ahora presentar directamente reclamaciones/quejas vía el nuevo Formulario Electrónico de Presentación de Reclamaciones ubicado en: <https://positivehealthcare.net/california/phc/members/complaints> PHC CA
- Servicios para Miembros (800) 263-0067, siete días a la semana de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. TTY 711.



## Resultados CAHPS 2022

¡Gracias por completar la Encuesta de Miembros de CAHPS! Así nos calificó como su plan de salud para 2022. Los resultados de la encuesta PHP CAHPS son el porcentaje de personas que respondieron ‘Generalmente’ o ‘Siempre’ a las preguntas de la encuesta:

Resultados de CAHPS	PHC CA
Recibir la atención necesaria	82.7%
Obtener atención rápidamente	83.9%
Servicio al cliente	92.8%
Qué tan bien se comunican los médicos	95.7%
Coordinación de la atención	85.7%

¡Esperamos seguir brindándole una excelente atención y servicio al cliente para obtener mejores puntajes el próximo año! PHC California necesita su ayuda. PHC California es un plan de necesidades especiales o SNP. Obtener puntajes altos en esta encuesta nos ayudará a continuar y mejorar el trabajo que realizamos para usted, nuestro miembro. Por favor ayúdenos a ayudarlo completando la encuesta.

Recuerde: los números más altos en la encuesta significan que estamos haciendo un buen trabajo. Entonces, cuando se le pide que califique el plan de salud, 10 significa el mejor plan posible y 1 significa deficiente. Si califica a su médico como alto, considere calificar el plan como alto, ya que nosotros hacemos los arreglos para que su médico lo atienda.

¡Gracias!



## Beneficio de transporte de PHC California

**Nosotros lo apoyamos al brindarle servicios de transporte médico que no es de emergencia (NEMT) y transporte no médico (NMT).**

### **Transporte médico que no es de emergencia (NEMT)**

PHC California ofrece el uso de transporte médico que no es de emergencia (NEMT, por sus siglas en inglés) para ir a sus citas. Esto incluye, pero no se limita a:

- Citas médicas
- Citas dentales
- Salud mental
- Uso de sustancias
- Cita de farmacia

Usted puede solicitar a su doctor el NEMT. Su médico decidirá el tipo correcto de transporte que satisface sus necesidades. Las solicitudes deben hacerse 48 horas por adelantado de su fecha. Usted debe llegar dentro de los 15 minutos antes de la hora programada de su cita.

NEMT es una ambulancia, camioneta con camilla, camioneta para sillas de ruedas o transporte aéreo. El NEMT no es un automóvil, autobús o taxi. PHC California autoriza el costo más bajo de NEMT para sus necesidades médicas cuando usted necesita transporte para una cita. Esto significa, por ejemplo, si usted puede física o médicamente ser transportado por una camioneta para sillas de ruedas, PHC California no pagará por una ambulancia. Usted tiene derecho al transporte aéreo si su condición médica hace imposible cualquier medio de transporte terrestre.

### **Transporte no médico (NMT)**

Usted puede usar un transporte no médico (NMT) cuando usted viaja hacia y desde una cita, para pasar a buscar recetas y suministros médicos y servicios cubiertos. PHC California le permiten usar:

- Auto
- Taxi
- Autobús
- Medio público
- Medio privado

PHC California brinda un reembolso de millas cuando el transporte es en un vehículo privado programado por el miembro y no a través de un proveedor de transporte, pases de autobús, vales para taxi o boletos de tren.



PHC California brinda un reembolso de millas cuando el transporte es en un vehículo privado programado por el miembro y no a través de un proveedor de transporte, pases de autobús, vales para taxi o boletos de tren.

PHC California cubre otros gastos necesarios para NEMT y NMT. Esto incluye el costo de transporte y gastos necesarios para comidas, vivienda para miembros que están recibiendo servicios médicos cubiertos. Esto podría también cubrir a la persona que viaja con usted. Todos los gastos deben cumplir con los requisitos de cobertura. No existen límites en los viajes de NEMT/NMT. No hay un costo cuando PHC California autoriza el transporte.

Para preguntas sobre los servicios de NEMT/NMT, por favor llame a PHC California al 1-800-263-0067 por lo menos dos días hábiles (lunes-viernes) antes de su cita o llámenos lo antes posible cuando tiene una cita de urgencia. Por favor tenga lista su tarjeta de ID de miembro cuando llame.

**Usted también puede ver el boletín informativo en línea en:**

PHC California: [www.phc-ca.org/members/materials/newsletters](http://www.phc-ca.org/members/materials/newsletters)

## Noviembre es el Mes de Diabetes Estadounidense

### ¿Qué es la diabetes?

#### Existen tres tipos principales de diabetes:

- **Diabetes tipo 1** – Su cuerpo no hace insulina. Esto es un problema porque usted necesita insulina para retirar el azúcar (glucosa) de los alimentos que come y convertirlo en energía para su cuerpo. Usted necesita tomar insulina cada día para vivir.
- **Diabetes tipo 2** – Su cuerpo no retira insulina o no usa bien la insulina. Usted puede que necesite tomar pastillas o insulina para ayudar a controlar su diabetes. El tipo 2 es el tipo más común de diabetes.
- **Diabetes gestacional** – Algunas mujeres tienen este tipo de diabetes cuando están embarazadas. La mayoría del tiempo, estas mujeres y sus hijos tienen una chance más alta de tener diabetes más adelante.

### Usted es el miembro más importante en su equipo de atención médica.

Usted es el que controla su diabetes cada día. Hable con su doctor sobre cómo usted puede controlar mejor su diabetes para permanecer saludable. Algunos otros que pueden ayudarle son su:

- dentista • doctor de la diabetes
- educador de diabetes • nutricionista
- doctor de la vista • doctor del pie • amigos y familia
- asesor de salud mental • enfermero
- enfermero practitioner • farmacéutico • trabajador social

### Cómo aprender más sobre la diabetes.

Tome clases para aprender más sobre cómo vivir con diabetes. Para encontrar una clase, consulte a su equipo de atención médica, hospital o clínica de salud en su área. Usted también puede buscar en línea.

### Tome la diabetes en serio.

Usted puede que haya oído a personas decir que tienen “un toque de diabetes” o que su “azúcar está un poco elevada”. Estas palabras sugieren que la diabetes no es una enfermedad seria. **No** es así. La diabetes es **seria**, pero usted puede aprender a controlarla.

Las personas con diabetes necesitan hacer elecciones de alimentos saludables para permanecer en un peso saludable, hacer más ejercicio cada día y tomar su medicamento aún si se sienten bien. Es mucho para hacer. **No es fácil, ¡pero vale la pena!**



### ¿Por qué debe controlar su diabetes?

Cuidarse usted mismo y su diabetes puede ayudarle a sentirse bien hoy y en el futuro. Cuando su azúcar en sangre (glucosa) está cerca de lo normal, es probable que usted:

- tenga más energía
- esté menos cansado y sediento
- necesite orinar con menos frecuencia
- sane mejor
- tenga menos infecciones de piel o vejiga

Usted también tendrá menos posibilidad de tener problemas de salud causados por la diabetes como:

- ataque cardíaco o cerebrovascular (stroke)
- problemas oculares que llevan a dificultad para ver o ceguera
- dolor, hormigueo o entumecimiento en sus manos y pies, también llamado daño en el sistema nervioso
- problemas en los riñones que pueden causar que sus riñones dejen de funcionar
- problemas en dientes y encías

**Pregunte a su equipo de atención médica qué tipo de diabetes tiene. Aprender cómo controlar su diabetes lo ayudará a sentirse bien hoy y en el futuro.**



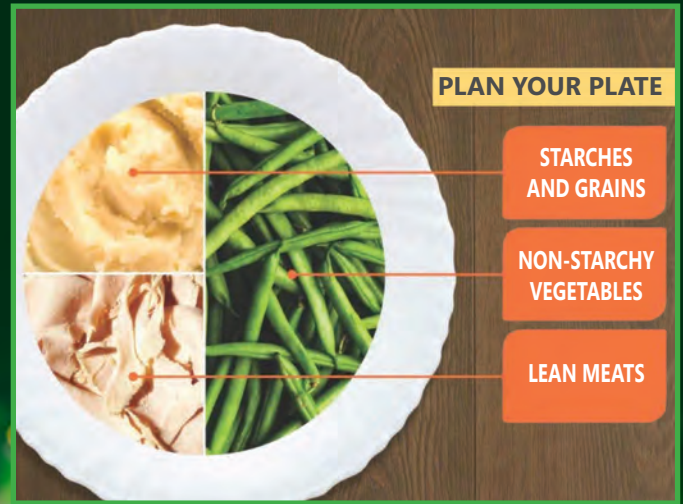
# Tenga unas fiestas felices y nutricionales

## Consejos para planificar comidas durante las fiestas para la diabetes

Las personas que tienen diabetes pueden tener comidas saludables durante las fiestas si siguen ciertas pautas.

- Llene solo la mitad de su plato con verduras sin almidón, un cuarto de carnes magras y el cuarto restante con almidón y granos.
- Limite los postres.
- Tome sus medicamentos y monitoree su azúcar en sangre de la manera recomendada por su proveedor.
- Haga ejercicio en la mañana para mejorar el metabolismo de la glucosa para el resto del día.
- Recuerde que el alcohol impacta los niveles del azúcar en sangre por hasta 12 horas después de la última bebida.
- Cuando estén disponibles, disfrute de opciones de alimentos y bebidas de bajas calorías, como carnes magras, acompañamientos de verduras sin almidón y postres y bebidas sin azúcar.
- Prepare opciones de alimentos y bebidas de bajas calorías, como carnes magras, acompañamientos de verduras sin almidón y postres y bebidas sin azúcar.

**¡El plan de salud de PHC California le desea una temporada de fiestas segura y saludable además de un muy feliz año nuevo!**



## ¡Piense en participar en un ensayo clínico!

Nuevos ensayos de medicamentos y estudios de tratamiento comienzan continuamente. Estos ayudan a crear un mejor tratamiento para todas las personas que viven con VIH/SIDA. Hay muchos tipos de ensayos clínicos. Uno podría ser perfecto para usted. Su doctor podría pedirle que participe en un ensayo. ¡Considérelo!

Para más información llame: California: (323) 913-1033





## Beneficio comunitario

Los beneficiarios de Medi-Cal podrían ser elegibles para recibir teléfonos celulares y servicios inalámbricos gratuitos o de bajo costo.

SafeLink Wireless, ofrece teléfonos inteligentes GRATUITOS, llamadas y texto ilimitados con 3GB de datos cada mes sin costo. Los inscritos no necesitan firmar un contrato y nunca recibirán una factura.

El programa SafeLink está disponible para aquellos en ciertos estados y territorios. Los requisitos pueden variar según el estado, pero en general, para calificar usted debe tener ingresos en o por debajo de las Pautas de Pobreza Federales. O si usted participa en uno de los siguientes programas de asistencia:

- Medicaid
- Cupones de alimentos del Programa de Asistencia de Nutrición Suplemental (SNAP)
- Programa de Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI)
- Asistencia Federal de Vivienda Pública (Sección 8)
- Beneficios de jubilación de veteranos y sobrevivientes

Algunos estados tienen una elegibilidad adicional bajo los siguiente programas tribales:

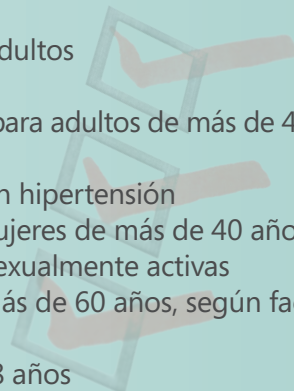
- Asistencia General del Buró de Asuntos Indígenas (BIA)
- Asistencia Temporal para Familias Necesitadas Administrada Tribalmente (Tribal TANF)
- Head Start Tribal (solo aquellos hogares que cumplen con su estándar de ingresos calificativos)
- Programa de Distribución de Alimentos en Reservas Indias (FDPIR)

Para más información llame al 1.800.723.3546 o visite [www.SafeLink.com](http://www.SafeLink.com)

## Puntos de prevención

En AIDS Healthcare Foundation, la atención preventiva siempre ha sido una parte esencial de nuestro plan de salud. Los servicios preventivos incluyen vacunas y pruebas para detectar posibles enfermedades y para ayudarlo a sentirse bien. La prevención se trata sobre permanecer saludable y prevenir o retrasar la enfermedad. **Algunas pruebas clave de prevención incluyen:**

- ✓ Prueba de presión arterial para todos los adultos
- ✓ Prueba del colesterol
- ✓ Prueba de detección de cáncer colorrectal para adultos de más de 45 años
- ✓ Prueba de diabetes Tipo 2 para adultos con hipertensión
- ✓ Mamografías cada uno a dos años para mujeres de más de 40 años
- ✓ Prueba de cáncer de cérvix para mujeres sexualmente activas
- ✓ Prueba de osteoporosis para mujeres de más de 60 años, según factores de riesgo
- ✓ Vacunas para niños del nacimiento a los 18 años
- ✓ Prueba de obesidad y asesoramiento para niños



# Noviembre es el Mes Nacional de Cuidadores de Familia

## ¡Muchas gracias Cuidadores!

Cuidar a un ser querido enfermo o anciano requiere de mucha energía física, mental y emocional. Es un don especial que también puede ser un trabajo arduo. Especialmente durante la pandemia de COVID-19.

No pierda de vista a usted mismo durante este tiempo. Si usted es un cuidador, prevenga el agotamiento de cuidadores al:

### Planificar por adelantado

- Haga una lista de lo que necesita hacerse y haga lo más importante primero
- Cree un horario con aquellos que pueden ayudar y agencias/recursos externos.

### Aprender a decir SÍ

- Usted no tiene que hacer esto solo. Identifique amigos, parientes y vecinos que están dispuestos a ayudarlo. Si otros ofrecen ayuda, acéptela.

### Aprender a decir NO

- Establezca límites y sígalos. Puede que sea difícil decir no a un ser querido, pero establecer límites previene que usted tenga que hacer más de lo que puede.

### Darse un respiro

- Pida a alguien que se quede con su ser querido por el día/fin de semana. Encuentre tiempo para relajarse para no sentir resentimiento como cuidador.

### Priorizar su salud

- Solo porque está cuidando el bienestar de su ser querido no quiere decir que no puede priorizar su salud. La salud física es tan importante como la salud mental. Asegúrese de recibir ayuda para permanecer saludable.

### Aprender sobre la enfermedad/padecimiento

- Tome un curso acelerado de la enfermedad/padecimiento. Comprender mejor por lo que su ser querido está pasando puede prevenir el resentimiento.

### Unirse a un grupo de apoyo

- Saber que otros están pasando por cosas similares ayuda muchísimo. Usted puede aprender consejos y trucos que pueden aplicarse a su vida.

Si usted recibe los cuidados, ¡muestre su aprecio! Puede hacer esto al dar las gracias, hacer regalos, considerar los sentimientos del cuidador y trabajar en equipo. A veces, ambos tendrán días difíciles. En vez de enfocarse en estos problemas, los cuidadores y los que recibe el cuidado pueden lograr grandes cosas juntos.

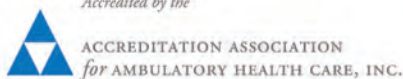






## Necesidades especiales

Nosotros sabemos que muchos de nuestros miembros tienen necesidades especiales que dificultan la comunicación con su equipo de atención de la salud o Plan de Salud. Informe a su doctor, enfermero a cargo de su atención u otro miembro de su equipo de atención médica si inglés no es el idioma que usted habla. Nosotros podemos llamar a un intérprete que hable su idioma. Si usted es sordo, tiene dificultades para oír o tiene otras necesidades especiales, podemos hacer arreglos para que un servicio nos ayude a comunicarnos con usted. Para su salud, es vital asegurarse de que usted y su doctor se entiendan. Estos servicios son gratuitos.



**ATTENTION:** This information is available for free in other languages. Please contact our customer service number at (800) 263-0067, 8:00 am -8:00 pm, seven days a week. (TTY: 711)

**ATENCIÓN:** Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-263-0067, 8:00 am -8:00 pm, los siete días de la semana. (TTY: 711)

## Un mensaje de su Plan de Salud

### Su información de contacto

PHC California se preocupa por usted y su salud. Necesitamos saber si se mudó o si obtuvo un nuevo número de teléfono. Por favor llame a Servicios para Miembros para actualizar su archivo cada vez que haga un cambio.

**Servicios para Miembros** Lunes a viernes de 8:00 am-8:00 pm  
California: (800) 263-0067 TTY: 711

### Programa de Manejo de la Terapia Medicinal (MTMP)

Como parte de PHC California, usted está inscrito en MTMP. Este programa ayuda a personas que toman muchos medicamentos por receta. El programa reduce la posibilidad de errores de medicación y de reacciones.

Su equipo de atención médica estará en contacto con usted y su doctor. Ellos explicarán las drogas que usted toma. Su doctor sabrá de asuntos de seguridad con sus medicamentos. También se tratará cualquier otro asunto de salud. El Enfermero Registrado a Cargo de su Atención lo contactará para hacer un plan de acción para sus medicamentos. Un plan de acción con el Enfermero a Cargo de su Atención lo ayudará con cualquier problema que usted tenga. El plan de acción le informará cuándo y cómo tomar sus medicamentos

### Seguridad con los medicamentos

Ciertos medicamentos pueden ser riesgosos para las personas mayores. Usted puede encontrar una lista de los medicamentos de alto riesgo y opciones seguras para tratamiento en nuestra página web.

PHC CA: [positivehealthcare.net/california/phc/providers/consumer-safety/](http://positivehealthcare.net/california/phc/providers/consumer-safety/)

### Línea Directa de Cumplimiento

Ayúdenos a estar pendientes del fraude y abuso contra Medicare. Por ejemplo, si su Explicación de Beneficios lista cargos incorrectos, llame a Servicios para Miembros. Llame a nuestra Línea Directa de Cumplimiento si usted sospecha fraude o abuso.

**Línea Directa de Cumplimiento:** (800) AIDS-HIV • (800) 243-7448

## ¡Queremos saber sus comentarios!

¡El Comité Asesor de Clientes de Políticas Públicas (PPCAC, por sus siglas en inglés) es una excelente manera de decirnos lo que piensa sobre su Plan de Salud! Damos la bienvenida a todos los miembros del plan de salud de PHC California. Puede compartir sus preguntas, inquietudes y comentarios con nuestros líderes del Plan de Salud. Utilizamos sus preocupaciones para mejorar su plan. ¡Venga a la próxima reunión para averiguar lo que su plan de salud puede hacer por usted!

PHC California, a través de ZOOM

Para confirmar su asistencia, llame a Servicios para Miembros (800) 263-0067

*Tarjetas de regalo para asistir.*

## ¿Preguntas?

**Contacte a su Enfermero Registrado a Cargo de su Atención**

Lunes-Viernes, 8:30am-5:30pm • California: (800) 474-1434

**Línea de Consejos de Enfermería de urgencia después del horario de atención**

Lunes-Viernes, 5:30 pm-8:30 am y 24 horas los fines de semana. Disponible 365 días al año.

California: (800) 797-1717