

POSITIVE OUTLOOK

Información de salud y bienestar para miembros

Invierno 2023



e en esta edición

- ¡Un mensaje de Servicios para Miembros de PHC California!
- Puntos de prevención
- ¡La temporada de gripe ya está aquí!
- Servicios de la línea de idiomas
- Los productos de tabaco causan cáncer
- Información y tasas de HEDIS
- ¡Queremos que sea un miembro feliz!
- ¡Piense en participar en un ensayo clínico!
- Resultados CAHPS de 2023
- Un mensaje de su Plan de Salud

¡Un mensaje de Servicios para Miembros de PHC California!



Conozca su cobertura de atención médica

Cuando se une por primera vez a PHC, y luego cada año después, recibirá un paquete de bienvenida de Servicios para Miembros. Este contiene información importante sobre su cobertura de atención médica para el año calendario actual. Léalo y llámenos a nuestros números gratuitos si tiene alguna pregunta

También puede visitar nuestro sitio web de PHC California en www.phc-ca.org/members/pubs para obtener información detallada que se lista a continuación:



Información básica

- Qué beneficios y servicios están cubiertos por PHC California
- Qué beneficios y servicios no están cubiertos por PHC California
- Cómo su plan de salud toma decisiones sobre cuándo los nuevos tratamientos se convertirán en beneficios cubiertos
- Cómo acceder a la atención cuando está fuera de la ciudad en caso de una emergencia
- Cómo cambiar u obtener atención de su médico de atención primaria (PCP)
- Cómo obtener información sobre los médicos en su área
- Cómo obtener una derivación para atención especializada o para ir al hospital
- Qué hacer cuando necesita atención de inmediato o cuando el consultorio está cerrado
- Qué hacer si tiene una emergencia
- Cómo surtir recetas, otra información sobre programas de farmacia y actualizaciones
- Copagos y otros cargos
- Qué hacer si recibe una factura
- Cómo solicitar transporte para asistir a una cita médica
- Guía sobre cómo mantener a usted y a su familia sanos



P.O. Box 46160
Los Angeles, CA 90046

Visítanos 24/7 en nuestro sitio web www.phc-ca.org

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

continúa en la página 2

viene de la página 1

Programas especiales

PHC California tiene los siguientes programas especiales:

- Los programas de mejoramiento de la calidad mejoran la calidad de la atención, la seguridad y los servicios para nuestros miembros. Estos programas miden nuestro progreso para que podamos cumplir nuestras metas y brindar servicios de calidad y decidir qué podemos necesitar cambiar
- Programas de administración de la atención para miembros que tienen necesidades médicas continuas
- Programas para controlar mejor enfermedades, como diabetes y presión arterial alta
- Beneficios de salud y bienestar como la opción de OTC (artículos de venta libre) o de gimnasio.



Cómo se toman las decisiones sobre su atención

- Cómo nuestros médicos y personal toman decisiones sobre su atención basadas únicamente en la necesidad y beneficios. No alentamos a los médicos a brindar menos atención de la que necesita y a los médicos no se les paga por negar la atención
- Cómo comunicarse con nosotros si desea obtener más información sobre cómo se toman las decisiones sobre su atención
- Cómo apelar una decisión sobre su atención, incluida una revisión externa independiente

Cuestiones relativas a los miembros

Sus derechos y responsabilidades como miembro de un plan de salud

- Cómo presentar una queja cuando no está satisfecho con sus servicios
- Qué hacer si se cancela su inscripción en su plan
- Cómo PHP protege y utiliza su información médica personal
- Cómo obtener ayuda si habla un idioma diferente

Si desea copias impresas de su cobertura de atención médica, llámenos al 1-800-263-0067 de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m. y los 7 días de la semana durante el período de inscripción abierta.

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

¡La temporada de gripe ya está aquí!

La temporada de invierno es el mejor momento para los casos de resfríos, gripe y COVID-19.

¡Tanto la gripe como el resfrío común son virus altamente contagiosos! El virus se transmite de una persona a otra a través de la risa, la tos, los estornudos o simplemente hablando entre sí. A veces puede parecer difícil evitar enfermarse durante esta temporada. Sin embargo, hay muchas maneras de limitar su propagación y mejorar su salud.

Prevención:

- Vacúnese contra la gripe todos los años
- Limite el contacto con personas enfermas
- Cúbrase la boca y la nariz al toser o estornudar
- Lávese y desinfecte las manos con frecuencia, especialmente después de cubrirse al toser o estornudar.
- Evite tocarse los ojos, la boca y la nariz
- Limpie las superficies que se tocan con frecuencia

Formas de combatir la enfermedad:

- Use medicamentos de venta libre para los síntomas
- Descanse en casa
- Beba mucho líquido

Como su plan de salud, le ofrecemos las vacunas contra la gripe y el COVID, sin cargo. Si tiene síntomas y desea hacerse una prueba, puede comunicarse con su PCP.

La forma más eficaz de prevenir la propagación de la gripe y el COVID-19 es asegurarse de que usted y sus seres queridos se vacunen. ¡La vacuna contra la gripe no es algo a lo que temer! Debido a que esta enfermedad siempre está evolucionando, también es extremadamente importante que seamos proactivos en vacunarnos todos los años. Las vacunas y los refuerzos contra el COVID-19 están disponibles en muchos lugares a su alrededor, incluidas las clínicas de AHF y las farmacias locales.

Proteger a nuestras comunidades de la gripe, el COVID-19 y el resfrío común es esencial. Estas enfermedades pueden parecer comunes, pero en realidad pueden conducir a enfermedades muy graves. Incluso puede haber complicaciones mortales para las personas inmunodeprimidas. ¡Manténgase a salvo y detenga la propagación!



Servicios de la línea de idiomas

La buena comunicación es una parte importante de nuestra atención al paciente. Si tiene un dominio limitado del inglés o tiene problemas de audición, ofrecemos servicios de interpretación sin costo alguno para usted.

Es vital asegurarse de que usted y su médico se entiendan mutuamente. Su equipo de atención médica trabajará con usted para brindarle los servicios adecuados para sus necesidades. Ofrecemos la Línea de idiomas en todas nuestras instalaciones. Este servicio de traducción brinda a los miembros acceso a más de 290 idiomas, las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Nos esforzamos por satisfacer las necesidades de nuestra diversa población de miembros y ayudar a garantizar la equidad en la salud para todos. Si cree que no le hemos proporcionado servicios de interpretación satisfactorios o le hemos negado un documento traducido disponible, comuníquese con Servicios para Miembros para darnos su opinión. Agregue números de teléfono de MS: Llame al: 1-800-263-0067.



Los productos de tabaco causan cáncer

Humo de tabaco

El humo de los cigarrillos, cigarros y pipas tiene al menos 70 sustancias químicas que pueden causar cáncer. Cada vez que inhala ese humo, esas sustancias químicas entran en su torrente sanguíneo. A continuación, puede transportar las sustancias químicas a todas las partes del cuerpo. Muchas de estas sustancias químicas pueden dañar su ADN. Esto controla la forma en que el cuerpo produce nuevas células y dirige cada tipo de célula para que haga aquello para lo que está hecha. El ADN dañado puede hacer que las células crezcan de manera diferente a como se supone que deben hacerlo. Estas células inusuales pueden convertirse en cáncer.

Humo de segunda mano

Las personas que fuman no son las únicas que pueden contraer cáncer a causa del humo del tabaco. El humo de segunda mano también puede afectar a las personas que las rodean y que respiran ese humo. Pueden ser niños, parejas, amigos, compañeros de trabajo y otros.

Productos de tabaco sin humo

Los productos de tabaco sin humo, como el tabaco para mojar y mascar, también pueden causar cáncer. Esto incluye cánceres de esófago, boca, garganta y páncreas.

Cigarrillos electrónicos

Los cigarrillos electrónicos crean un vapor (a menudo llamado nube) al calentar un líquido que contiene saborizantes y sustancias químicas. Estos son dañinos. El líquido generalmente contiene nicotina, la droga adictiva de los cigarrillos regulares y otros productos de tabaco. Los usuarios inhalan el vapor en sus pulmones. Las personas cercanas también pueden respirar este vapor. Los cigarrillos electrónicos no son seguros para los jóvenes, los adultos jóvenes, las mujeres embarazadas o los adultos que no consumen productos de tabaco.

Si no usa tabaco, ¡no comience! Si usa tabaco, ¡déjelo!

No importa cuánto tiempo haya usado tabaco, dejar de fumar puede reducir su riesgo de cáncer y otras enfermedades crónicas. Muchas personas que consumen tabaco se vuelven adictas a la nicotina. Esto puede hacer que sea difícil dejar de usar tabaco. La mayoría de las personas que usan tabaco intentan dejar de fumar varias veces antes de tener éxito. Hay pasos comprobados que pueden ayudarlo a dejar de fumar.

Llame al programa Quit for Life de AHF. Un consejero capacitado puede ayudarlo a dejar de fumar o a mantenerse en buen camino. Puede llamar al: 1-855 252-4871 o visitar: <https://www.quitnow.net/ahf/>





Información y tasas de HEDIS

¡En el camino hacia una gran salud!

PHC California tiene la misión de mejorar la calidad de la atención para todos nuestros miembros.

Cada año completamos un informe HEDIS® (Conjunto de datos e información sobre la eficacia de la atención médica) para realizar un seguimiento de la atención que reciben nuestros miembros. Esto incluye las pruebas de detección requeridas y la información que puede ayudar a su proveedor con la prevención y el diagnóstico temprano. Esto también puede ayudarle a obtener el tratamiento necesario para cualquier enfermedad o afección, y puede ayudarle a sentirse mejor. Nos preocupamos por usted y su salud, por lo que nos esforzamos al 100%. ¡Su salud es nuestra misión!

Si no ha completado una prueba que necesita según el cronograma que se muestra a continuación, ¡hágalo hoy! Estas pruebas son gratuitas para los miembros.

Prueba	Nombre de la prueba de detección	Sexo y rango de edad para la detección	¿Con qué frecuencia?
Prueba de detección de cáncer de mama	Mamografía	Mujeres de 50 a 74 años de edad	Cada 2 años
Prueba de detección de cáncer colorrectal*	Colonoscopia O Cologuard	Todos los miembros de 45 a 75 años	Cada 10 años o Cada 3 años
Control de la presión arterial	Presión sanguínea	Todos los miembros mayores de 18 años	Cada año
Directivas anticipadas para la atención	Instrucciones anticipadas, cinco deseos, testamento en vida o sustituto para tomar decisiones	Todos los miembros mayores de 66 años	Cada año
Prueba de HgA1c	Prueba de hemoglobina glicada y hemoglobina glicosilada	Todos los miembros de 18 a 75 años de edad con diabetes	Cada año
Evaluación de la salud renal	Prueba de laboratorio de eGFR, relación creatinina/ albúmina (análisis de orina)	Todos los miembros de 18 a 75 años de edad con diabetes	Cada año
Examen ocular de la retina*	Examen de ojos con dilatación de pupilas	Todos los miembros de 18 a 75 años de edad con diabetes	Cada año

Estas pruebas son elegibles para una tarjeta de regalo. Contacte a Servicios para Miembros para obtener más información sobre los programas de incentivos para miembros

¡Queremos que sea un miembro feliz!

Su salud es nuestra misión y queremos que esté contento con todos sus servicios. Sin embargo, si tiene un problema o una queja, queremos saberlo.

Si alguna vez no está satisfecho con el servicio o la atención que recibe de PHC California, debe presentar una reclamación formal (una queja) ante nosotros. Queremos que esté satisfecho con el plan, nuestro personal y nuestros proveedores. Al presentar una reclamación, nos informa sobre el problema que experimentó para que podamos tomar medidas. Usted nos ayuda a convertirnos en un mejor plan de salud.

Una "reclamación" es una expresión de insatisfacción sobre cualquier asunto. Por ejemplo, presentaría una reclamación formal si tiene un problema como:

- **La calidad de su atención**
- **Tiempos de espera para citas**
- **Tiempo de espera para ser atendido mientras está en el consultorio de un médico**
- **La forma en que se comporta su médico o su personal**
- **No puede comunicarse con un proveedor o con el plan de atención administrada por teléfono**
- **Imposibilidad de recibir la información que necesita**
- **Limpieza o condición del consultorio de un proveedor**

Una "determinación adversa de beneficios" es la denegación o limitación por parte del plan de los servicios solicitados por usted o su proveedor. Ejemplos de una acción son:

- **Cambiar el nivel de servicio, es decir, atención hospitalaria ambulatoria en lugar de hospitalaria**
- **Reducción, suspensión o terminación de un servicio que ya estaba autorizado para usted**
- **Denegación de todo o parte del pago de un servicio o falta de prestación del servicio a tiempo**
- **El hecho de que el plan de salud no actúe ante una reclamación que usted solicitó dentro de los 30 días posteriores a la recepción de su solicitud**

Una "apelación" es una solicitud de revisión de una determinación adversa de beneficios. Por ejemplo:

- **Si no cubrimos o no pagamos los servicios que usted cree que deberíamos cubrir, puede presentar una apelación**
- **Si nosotros o uno de nuestros proveedores contratados no le brindamos un servicio que cree que debería estar cubierto, puede presentar una apelación**
- **Si nosotros o uno de nuestros proveedores contratados recortamos los servicios que ha estado recibiendo, puede presentar una apelación**
- **Si cree que estamos suspendiendo su cobertura de un servicio demasiado pronto, puede presentar una apelación**

Con su permiso, un proveedor puede presentar una reclamación formal o una apelación en su nombre. El plan de salud está obligado a llevar un registro de todas las quejas y apelaciones para poder informar los datos al estado trimestral y anualmente. Esta información también se utiliza para mejorar el servicio del plan a sus miembros.

Si no está satisfecho con PHC California por cualquier motivo, puede presentar una queja (o reclamación). Puede presentar una reclamación en cualquier momento. No se le puede cancelar la inscripción ni penalizarlo si presenta una reclamación.

- Las reclamaciones/quejas ahora pueden ser presentadas directamente por el miembro o el representante del miembro (AOR) a través del nuevo formulario electrónico de presentación de quejas ubicado en:
- www.phc-ca.org/members/complaints
- Servicios para Miembros -800-263-0067, los siete días de la semana, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. TTY 711.



Usted también puede ver el boletín informativo en línea en:

www.phc-ca.org/newsletter



Resultados CAHPS de 2023

¡Gracias por completar la Encuesta para miembros de CAHPS! Así es como nos calificó como su plan de salud para 2023. Los resultados CAHPS de PHC California reflejan el porcentaje de personas que respondieron "Usualmente" o "Siempre" a las preguntas de la encuesta:

Resultados CAHPS de 2023	PHC CA
Obtener la atención necesaria	72.5%
Obtener atención médica rápidamente	75.3%
Servicio al cliente	92.2%
Qué tan bien se comunican los médicos	96.5%
Coordinación de la atención	96.7%

¡Esperamos continuar brindándole una atención médica y servicio al cliente excelentes para obtener puntajes aún mejores 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 su trabajo 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. Por lo tanto, 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 hacemos los arreglos para que su médico lo cuide. ¡Gracias!

¡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: 1-323-913-1033



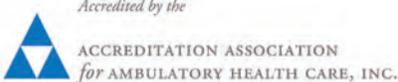


Necesidades especiales

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.

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)

ATTENTION: This information is available for free in other languages. Please contact our customer service number at 1-800-263-0067, 8:00 am - 8:00 pm, seven days a week. (TTY: 711)



Un mensaje de su Plan de Salud

Su información de contacto

PHP 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: 1-800-263-0067 TTY: 711

Programa de Manejo de la Terapia Medicinal (MTMP)

Como parte de PHP, 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.

PHP California: positivehealthcare.net/california/php/for-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: 1-800-AIDS-HIV • 1-800-243-7448

¡Queremos saber sus comentarios!

¡El Comité Asesor de Miembros (MAC) 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 PHP en 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!

PHP California, a través de ZOOM

Para confirmar su asistencia, llame a Servicios para Miembros 1-800-263-0067

Tarjetas de regalo para asistir.

¿Preguntas?

Contacte a su Enfermero Registrado a Cargo de su Atención

Lunes-Viernes, 8:30 am-5:30 pm • 1-800-474-1434

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.
1-800-797-1717

En California, contacte a Magellan para necesidades de salud conductual

24 horas al día/7 días a la semana • Tel: 1-800-480-4464