

CÉNTRESE en su salud

¡Le damos una recompensa por cuidar su salud!

Su Plan de Salud le dará una recompensa por realizarse los exámenes anuales y las pruebas de rutina.

Le ofrecemos cuidados preventivos sin costo alguno para usted. Mejor aún, les damos recompensas a los miembros cuando toman medidas para estar más saludables. Nuestra meta es que pueda alcanzar sus objetivos de salud y mantener un estilo de vida saludable.



myRewards

¿Qué es el programa myRewards?

El programa myRewards da incentivos para que los miembros del Plan de Salud visiten a su doctor o se pongan al día con las pruebas y exámenes de salud.

Este año puede obtener una recompensa si visita al doctor para:

Salud materna

- Vacunas prenatales
- Cuidado prenatal en el primer trimestre del embarazo o dentro de los 42 días de la inscripción
- Visita postnatal entre 7 y 84 días después del nacimiento.
- Prueba de depresión posparto después del nacimiento

Pruebas de detección de cáncer

- Pruebas de detección de cáncer colorrectal
- Prueba de detección de cáncer cervical o Papanicolaou
- Prueba de detección de cáncer de seno o mamograma

Visitas de bienestar y vacunas

- Bebés sanos: 0 a 15 meses
- Bebés sanos: 15 a 30 meses
- Visitas de niño sano: entre los 3 y 20 años de edad
- Visitas de adultos: a partir de los 20 años
- Prueba de detección de plomo
- Vacunas contra la gripe
- Vacunas para niños y adolescentes

Enfermedad crónica

- Cuidado de la diabetes: A1c

Visite www.hpsj.com/myrewards para conocer las recompensas disponibles para los miembros del Plan de Salud.





Cubrimos **sus necesidades**

**Derechos y responsabilidades
de los miembros**

En Health Plan of San Joaquin/Mountain Valley Health Plan (Plan de Salud), queremos que sepa que estamos de su lado. Como miembro del Plan de Salud, usted tiene derechos y responsabilidades que ayudan a que se mantenga seguro. Los miembros del Plan de Salud tiene los siguientes derechos y responsabilidades:

- 1** Derecho a recibir información sobre el Plan de Salud, sus servicios, sus profesionales y proveedores, y los derechos y las responsabilidades de los miembros.
- 2** Derecho a que se los trate con respeto y dignidad, y a la privacidad.
- 3** Derecho a participar en la toma de decisiones de cuidado médico junto con los profesionales.

- 4 Derecho a analizar con franqueza las opciones de tratamiento apropiadas o médicamente necesarias para sus afecciones, más allá de los costos y la cobertura de beneficios.
- 5 Derecho a dar a conocer sus quejas o apelaciones sobre el Plan de Salud o el cuidado brindado.
- 6 Derecho a hacer recomendaciones sobre la política de derechos y responsabilidades de los miembros del Plan de Salud.
- 7 La responsabilidad de suministrar la información que el Plan de Salud y sus profesionales y proveedores necesitan para ofrecer cuidado.
- 8 La responsabilidad de respetar los planes y las instrucciones de cuidado que se acuerdan con los profesionales.
- 9 La responsabilidad de comprender sus problemas de salud y participar en el desarrollo de los objetivos de tratamiento acordados en la medida de lo posible.

Visitas de bienestar

¡Táchela de su lista de tareas para el verano!



Antes de que termine el verano, asegúrese de agregar una visita de bienestar a su lista de cosas por hacer. Programe de forma temprana la cita anual de bienestar de su hijo y complete los chequeos que necesita antes de que comience el año escolar.

Puede realizar una visita de niño sano o, si su hijo es deportista, un examen físico para hacer deportes.

Cualquiera sea el caso, es la única visita que muchos niños y adolescentes tienen con su doctor cada año. Por eso es tan importante. El doctor puede hacerle un examen físico y detectar problemas de salud ocultos.

Durante estas visitas, se revisan elementos como:

- **Vacunas.** Las vacunas para niños mantienen a su hijo a salvo de 14 enfermedades diferentes, algunas potencialmente mortales. Al crecer, los niños no dejan atrás la necesidad de vacunarse. Incluso los preadolescentes y adolescentes lo necesitan.
- **Exámenes del desarrollo.** ¿Cuánto es un peso saludable para su hijo? ¿Cómo puede ayudarlo a comer mejor o hacer más actividad física? ¿Cuál es la mejor manera de convencerlo de que se aleje del cigarrillo o de ayudarlo a afrontar la presión social? Cualquier pregunta que tenga es importante. Y, mientras que lo exprese, el doctor de su hijo los guiará.

Las visitas de bienestar no son solo para los niños

Si está siempre ocupado cuidando de quienes lo rodean, asegúrese de reservar tiempo para cuidar de usted. ¿Cuándo tuvo su última visita de cuidado preventivo?

Esta visita también se denomina “examen físico anual”. Significa que usted visita al doctor u otro proveedor cuando no está enfermo para revisar cosas como la presión arterial. Es tan fácil como el abc:

- A** Prueba de A1c. Esta es importante especialmente si tiene antecedentes familiares de diabetes.
- B** Presión arterial. Casi la mitad de los adultos en los Estados Unidos tiene hipertensión. Realizarse chequeos es el primer paso para conocer los riesgos.
- C** Pruebas de detección de cáncer. Según su edad, sexo y antecedentes familiares, el doctor sabrá qué pruebas de detección de cáncer son más importantes para usted.





Hablemos juntos en su idioma

Puede obtener sin costo la ayuda de un intérprete para todas sus visitas médicas. Hable con su proveedor para encontrar la asistencia de idiomas que necesita. Usted puede obtener el material para miembros en el idioma y el formato que quiera, como braille, letra grande o audio. En el Directorio de Proveedores en línea, puede encontrar información sobre la raza o etnia de los proveedores. Los intérpretes están disponibles 24 horas al día, los 7 días de la semana, durante los 365 días del año por teléfono, videoconferencia o en persona. Es muy importante que confíe en un intérprete capacitado y calificado para satisfacer sus necesidades de idioma cuando visita al doctor.

¿Por qué no debería confiar en un amigo o familiar para que actúe de intérprete?

- Los amigos o familiares podrían no transmitirle con exactitud lo que el doctor está diciendo.
- Podrían hacer sugerencias indebidas al doctor en su nombre.
- Podrían no contarle todas sus preocupaciones al doctor o no hacerle todas las preguntas que usted desea.
- Podrían confundir la información que el doctor le da o malinterpretar los términos médicos.

¿Por qué es importante que confíe en un intérprete calificado?

Los intérpretes calificados pueden:

- Escuchar al doctor y transmitirle con exactitud lo que está diciendo, así como confirmar que usted entienda el tratamiento, los medicamentos y otras recomendaciones.
- Informar al doctor exactamente cuáles son sus necesidades y preocupaciones de salud.
- Ayudar a que la comunicación sea clara y a la vez promover la participación de amigos y familiares en su cuidado según sus deseos.



El Plan de Salud puede ayudarle a obtener un intérprete. Llame a Servicio al Cliente, al **1-888-936-7526, TTY 711**, de lunes a viernes, 8 a. m.-5 p. m.

Trabaje con el equipo de manejo de casos

Enterarse de que tiene un problema de salud crónico puede ser abrumador. El Plan de Salud cuenta con un equipo de enfermeros y navegadores de salud que pueden ayudarlo si eso ocurre. Si tiene diabetes, asma, insuficiencia cardíaca congestiva, enfermedad pulmonar obstructiva crónica (epoc) o enfermedad renal crónica, puede recibir educación sobre el manejo de enfermedades. Es posible que haya recibido una carta o una llamada de un miembro del equipo de manejo de casos. El objetivo del equipo es ofrecerle el mejor cuidado posible a través de educación sobre la salud y consejos.

Estamos aquí para ayudarlo a coordinar el cuidado, y por eso nos proponemos lo siguiente:

- Ayudarlo a entender su afección y el plan de tratamiento propuesto por el doctor.
- Explicarle cómo es el cuidado de seguimiento.
- Ayudarlo a trabajar con el equipo de cuidado médico para que sus necesidades estén claras.
- Conectarlo con los servicios comunitarios.
- Ayudarlo a abordar sus inquietudes relacionadas con el cuidado.

El equipo de manejo de casos tiene el fin de apoyarlo para que usted pueda centrarse en lo más importante: sentirse mejor. Puede inscribirse o cancelar estos servicios en cualquier momento. Para obtener más información sobre cómo inscribirse, visite www.hpsj.com/case-management o llame a nuestro equipo al **1-209-942-6352** para inscribirse o preguntar sobre los servicios de manejo de casos.

Manejo mejorado de los cuidados

El manejo mejorado de los cuidados (ECM) es un beneficio que se ofrece sin costo a los miembros del Plan de Salud que tienen necesidades complejas. Ofrece servicios adicionales para que pueda obtener el cuidado que necesita y mantenerse saludable. Coordina el cuidado que recibe de distintos doctores.



El ECM lo ayuda a coordinar lo siguiente:

- Cuidado primario
- Cuidado de afecciones agudas
- Salud del comportamiento
- Salud del desarrollo
- Salud dental
- Servicios y apoyos comunitarios a largo plazo
- Remisiones a los recursos comunitarios disponibles

Estos son algunos de los servicios cubiertos con el ECM:

- Compromiso y participación
- Evaluación integral y administración de cuidados
- Coordinación mejorada de los cuidados
- Cuidados transitorios integrales
- Promoción de la salud
- Servicios de apoyo al miembro y la familia
- Coordinación y remisión con asistencias sociales y comunitarias



Si tiene preguntas sobre el ECM, comuníquese con su proveedor de cuidado médico o el Plan de Salud al **1-888-936-7526**, **TTY 711**. Para obtener más información sobre el ECM, visite el sitio web **www.hpsj.com/members/calaim**.



¿Sala de emergencia o cuidado urgente?

La vida no empieza a las 8 a. m. y termina a las 5 p. m.

A veces, las personas enferman cuando el doctor ya se ha ido a casa. Tanto la sala de emergencia, a veces llamada departamento de emergencias, como las clínicas de cuidado urgente pueden ayudarle cuando su doctor no está disponible.

¿No está seguro de a cuál acudir?

Podemos ayudar. La sala de emergencia es para situaciones de emergencia.

El **cuidado urgente** puede atender problemas que no son una amenaza para la vida. El cuidado urgente no es un reemplazo de la sala de emergencia.



La mayoría de las clínicas de cuidado urgente pueden ayudarle en caso de lesiones menores o ataques de asma leves. Estos son algunos de los otros problemas comunes que pueden atender en las clínicas de cuidado urgente:

- Cortes leves, incluso si requieren puntos
- Síntomas de resfriado y gripe
- Torceduras y esguinces
- Náuseas
- Quemaduras leves
- Fiebre
- Deshidratación
- Dolor de oído
- Infecciones del tracto urinario y de otro tipo



 **¿No está seguro de qué hacer?**

Llame a la línea gratuita de enfermero asesor al **1-800-655-8294**. Un enfermero está disponible para usted las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



Si usted o alguien que conoce está sufriendo una emergencia médica, debe acudir a la sala de emergencia. Es posible que necesite someterse a una cirugía o un tratamiento avanzado. Estos son algunos de los problemas que se pueden tratar en la sala de emergencia:

- Fractura de huesos
- Dolor en el pecho o dificultad para respirar
- Sobredosis de medicamentos
- Cambios en el estado mental
- Lesiones en la cabeza
- Convulsiones
- Cortes o quemaduras graves
- Mareo o adormecimiento repentinos
- Reacciones alérgicas graves

Conozca sus opciones de cuidado médico

¿Tiene una emergencia que requiere atención, como un fuerte dolor en el pecho? ¿O se trata de una lesión o enfermedad leve? Cualquier problema indicado en la sección anterior sobre cuidado urgente puede tratarse en una clínica de cuidado urgente. Las opciones de cuidado urgente y sala de emergencia no pueden sustituir el cuidado de su doctor habitual. Visitar al doctor con regularidad es importante para prevenir y controlar los problemas de salud que ya se tienen.



¿No tiene un doctor de confianza?

Como miembro del Plan de Salud, puede encontrar un doctor o incluso un centro de cuidado urgente cerca de usted en www.hpsj.com/find-a-doctor.



Servicios de cuidado transitorio

Las transiciones de cuidado médico se producen cuando una persona acude a un lugar donde recibe cuidado médico y luego regresa a casa o a otro centro de cuidado.



Gracias a los servicios de cuidado transitorio (TCS), la persona que pasa de un tipo de cuidado a otro recibe el apoyo adecuado. Como miembro, puede recibir ayuda de un **administrador de cuidados de los TCS.** Esta persona forma parte de su Plan de Salud y le ayuda durante la transición del cuidado.

Este es nuestro objetivo con los TCS:

- 🏠 Ayudarle a estar seguro en el entorno doméstico que usted prefiera.
- 🕒 Garantizar que acuda a las visitas de seguimiento para mantenerse sano y evitar las visitas repetidas a hospitales y salas de emergencia.
- 💡 Enseñarle sobre su afección de salud y cómo controlarla.
- 🔗 Conectarlo con los recursos que necesita para mantenerse saludable y seguro.

Hable con el administrador de cuidados de los TCS si necesita ayuda con lo siguiente:

- 📄 Conocer y mantenernos informados sobre sus necesidades de salud.
- 📅 Programar visitas médicas y gestionar traslados a las citas.
- 🛡️ Conocer los beneficios y servicios de su Plan de Salud.
- 🏠 Encontrar servicios comunitarios para asuntos como vivienda, alimentos y otros.



Estamos aquí para ayudarlo con la transición hacia un nuevo lugar de cuidado. Para obtener más información sobre los servicios de cuidado transitorio, llame al **1-888-929-6010**.

¿Necesita **una camioneta para sillas de ruedas** o **para camillas con ruedas?**



Para recibir este tipo de transporte, su doctor debe completar un formulario que indique que usted tiene determinadas necesidades médicas. Llame a Servicio al Cliente al **1-888-936-7526, TTY 711**, para solicitar que le envíen el formulario por fax a su doctor. Una vez que el doctor nos devuelva el formulario completo y se apruebe el transporte, el Plan de Salud le dará un número de teléfono para que llame cuando necesite traslados a sus citas médicas.

.....

¡NUNCA FALTE A UNA CITA!



Llame al **1-888-936-7526, TTY 711**, entre 7 y 10 días antes de su cita.

Cómo contactarse:

Administración de Utilización (UM)

El personal de UM del Plan de Salud está disponible de lunes a viernes, 8:30 a. m.-5 p. m., para atender y responder a los asuntos de UM de miembros y proveedores. Puede comunicarse con los miembros del personal de UM al **1-888-936-7526, TTY 711**.

Servicios Sociales

A veces, hay obstáculos que impiden que las personas obtengan el cuidado que necesitan. El equipo de Servicios Sociales del Plan de Salud puede ayudarle a encontrar recursos y servicios para las siguientes necesidades:

- Alimentos
- Ropa
- Asistencia con servicios públicos
- Asistencia financiera
- Asistencia para cuidadores
- Vivienda
- Transporte, como traslado médico que no es de emergencia (NEMT) o camioneta para sillas de ruedas o para camillas con ruedas

Para saber más sobre nuestros Servicios Sociales y cómo comenzar, puede llamar a la línea de Salud del Comportamiento, al **1-888-581-7526**, o a Servicio al Cliente, al **1-888-936-7526, TTY 711**.



¡Familias más saludables con el WIC!

El programa de nutrición Mujeres, Bebés y Niños (WIC) ofrece alimentos saludables, consejos sobre nutrición, apoyo para la lactancia materna, remisiones de cuidado de salud e información sobre recursos comunitarios.

Puede participar en este programa si:

- Está embarazada, amamanta o acaba de tener un bebé.
- Perdió un embarazo hace poco.
- Tiene un hijo menor de 5 años o cuida un niño menor de 5 años.
- Tiene ingresos de medianos a bajos.
- Recibe beneficios de Medi-Cal, CalWORKS (TANF) o CalFresh (SNAP).
- Vive en California.

Visite www.MyFamily.WIC.ca.gov
o llame al **1-888-942-9675**
para más información.

**El programa WIC
recibe a papás,
abuelos, padres
y madres sustitutos
o tutores que cuiden
de niños elegibles.**



Crema untable

*Lista en 10 minutos /
Rinde 4 porciones*

QUÉ NECESITA

Tabla de cortar

Rallador

Espátula o cuchara

Cuchillo afilado

Bol grande

Cucharas medidoras

INGREDIENTES

4 onzas de queso crema,
batido o ablandado

1/2 zanahoria rallada

1/2 pimienta roja en cubitos

2 cebollas verdes finamente
picadas

1 cucharada de hierbas
frescas picadas

1 cucharadita de jugo
de limón o de lima



INSTRUCCIONES

1. Mezcle todos los ingredientes en un bol y revuelva con espátula de silicona hasta que esté cremoso.
2. Unte en galletas integrales, ¡y buen apetito!

CONSEJOS DEL CHEF

- Esta receta es una buena manera de aprovechar vegetales y hierbas sobrantes (como eneldo, tomillo, orégano, albahaca).
- También puede untarla en tortillas de harina integral, enrollarlas y cortar en rodajas como pequeños sándwiches.

Muffin de arándanos en un abrir y cerrar de ojos

Listo en 5 minutos / Rinde 1 porción



QUÉ NECESITA

Taza o bol aptos para microondas

Microondas

Cucharas medidoras

Espátula o cuchara

INGREDIENTES

Aceite, manteca o spray vegetal
antiadherente para engrasar

2 cucharadas de arándanos
frescos o congelados

4 cucharadas de harina
o semillas de lino molidas,
o harina de almendras

½ cucharadita de polvo
de hornear

½ cucharadita de canela

1 huevo

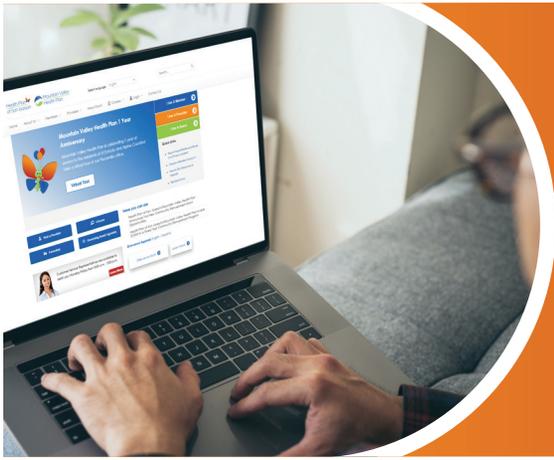
1 cucharada de miel o jarabe
de arce, o azúcar

INSTRUCCIONES

1. Engrase una taza o un bol aptos para microondas con manteca, aceite o spray antiadherente.
2. Mezcle bien los ingredientes secos (puede ser en un bol aparte o directamente en el recipiente engrasado).
3. Agregue el huevo y la miel. Mezcle.
4. Agregue los arándanos mientras revuelve.
5. Cocine en el microondas por 60-90 segundos (según la potencia) o hasta que esté bien cocido.

CONSEJOS DEL CHEF

- La potencia de los microondas es variable, así que controle el muffin en la mitad de la cocción. Sáquelo si parece hecho antes de los 90 segundos para evitar que esté duro.
- Puede probar con una mezcla de diferentes harinas y granos, como 2 cucharadas de harina común más 2 cucharadas de semillas de lino molidas, si lo prefiere.



Todo lo que necesita
www.hpsj-mvhp.org

Nuestro sitio web, **www.hpsj-mvhp.org**, le acerca los recursos que necesita. Muchos miembros usan las herramientas en línea de **www.hpsj-mvhp.org** para manejar su cuidado. Es la mejor manera de:

- Obtener la información más actualizada sobre su plan.
- Solicitar un número de identificación de miembro.
- Cambiar de proveedor.
- Averiguar cómo comunicarse con nosotros.
- Saber qué hacer ante un hecho repentino que debe ser manejado inmediatamente.

Ingrese en www.hpsj-mvhp.org desde su computadora, tableta o teléfono móvil. Aquí encontrará la información más reciente sobre:

Conozca la cobertura del plan

Consulte su *Evidencia de cobertura* en línea, en **www.hpsj-mvhp.org/eoc**.

Allí puede encontrar:

- Lo que está cubierto y lo que no.
- Sus beneficios y límites en nuestra área de servicio y fuera de ella.

Realice pagos y reclamos

- Aprenda qué hacer con las tarifas, las facturas y otros cargos.
- Obtenga información sobre un reclamo por un servicio cubierto que pagó.
- Consulte las páginas 19 y 20 de la *EOC* de Medi-Cal sobre “Costos” y “Si recibe una factura de un proveedor de cuidado médico”.

Beneficios de farmacia

Consulte los beneficios de farmacia en www.medi-calrx.dhcs.ca.gov/member. Allí encontrará:

- Una lista de medicamentos.
- Información acerca de la disponibilidad de medicamentos genéricos, cuándo puede cambiarlos y cuándo debe usar una terapia escalonada.
- Cómo pedir un medicamento de marca.
- Cómo pedir un medicamento que no está cubierto.

- Cómo saber si su medicamento está cubierto, si necesita aprobación o si tiene límites.
- Información detallada sobre los protocolos de intercambio terapéutico para los medicamentos que actúan de una manera similar y sobre la terapia escalonada para otros medicamentos.

Encuentre cuidado

Elija a su profesional de cuidado primario (PCP) en www.hpsj.com/find-a-provider. En la lista, se muestran los idiomas, el género y la información de contacto de cada proveedor. También puede averiguar estos datos sobre el profesional: la licencia, la facultad de medicina a la que asistió, sus programas de residencia médica y el estado de certificación de la junta médica. La herramienta de búsqueda de proveedores también puede ayudarle a encontrar hospitales; buscar dónde obtener cuidado durante el horario de atención habitual o fuera del horario;

saber dónde buscar cuidado de especialidad, servicios de emergencia, cuidado de salud mental y servicios hospitalarios; y obtener información sobre cobertura y cuidado fuera del área de servicio.

Mejore su salud

Herramientas en línea para manejar y mejorar su salud. Revise su evaluación de salud personal y los riesgos de salud. Lleve un registro de sus objetivos de salud. Obtenga información sobre las visitas de cuidado preventivo. Encuentre consejos y herramientas para mantenerse saludable.

Manténgase informado

Aprenda cómo el Plan de Salud toma decisiones sobre cuidado médico. El Plan de Salud no recompensa financieramente a una persona por tomar decisiones sobre el manejo de la utilización (UM). El personal de UM está disponible de lunes a viernes, 8:30 a. m.-5 p. m.,

para atender y responder a los asuntos de UM de miembros y proveedores. Puede comunicarse con los miembros de personal de UM al **1-209-942-6320** o al **1-888-936-7526**. Consulte cómo puede unirse a los programas de manejo de casos: **www.hpsj.com/case-management**. Los cuidadores pueden remitir a los miembros, y los miembros pueden autorremitirse.

Comuníquese con nosotros

Llame a nuestro número gratuito, **1-888-936-7526**, **TTY 711**, de lunes a viernes, 8 a. m.-5 p. m., o visite **www.hpsj-mvhp.org**.

- Descubra cómo comunicarse con su doctor.
- Comuníquese con nuestro personal si tiene preguntas sobre cómo manejamos el cuidado y los servicios.
- Obtenga información sobre asistencia de idiomas si el inglés no es su idioma de preferencia.

Programa de mejora de la calidad

Nuestro programa de mejora de la calidad (QI) prioriza sus necesidades. Nos enfocamos en crear programas que le brinden el mejor cuidado, y así ayudarle a mantenerse saludable. El equipo de QI del Plan de Salud trabaja para mejorar la seguridad y la calidad del cuidado para los miembros. Cada año, adaptamos el programa de QI para asegurarnos de que usted reciba el mejor cuidado posible. Buscamos sin descanso maneras de mejorar la calidad del cuidado que recibe y le ayudamos a establecer nuevas metas. Compartimos los objetivos con los doctores para hacer un seguimiento de las brechas en el cuidado y las necesidades de los miembros.

Presente una queja

La mejor manera de ocuparse de una queja es hablar con su doctor. Si no está conforme con el cuidado médico que recibió, puede presentar una queja formal. Además, puede presentar una apelación sobre una decisión médica. Usted tiene derecho a presentar una queja. No será discriminado ni perderá sus beneficios. Si quiere presentar una queja formal, usted puede:

- Llamar a Servicio al Cliente al **1-888-936-7526**, **TTY 711**, de lunes a viernes, 8 a. m.-5 p. m.
- Visitar **www.hpsj.com/grievances-appeals** para presentar su queja o apelación en línea, o descargar un formulario y enviárnoslo por fax.



Los medicamentos durante los cortes de electricidad

Para simplificar las cosas, queremos que sepa que Medi-Cal Rx trabaja con la mayoría de las farmacias de California. Para ver si su farmacia está dentro de la red, visite

www.medi-calrx.dhcs.ca.gov. Puede surtir sus medicamentos en cualquiera de los lugares que se encuentran dentro del grupo de Medi-Cal Rx. Si la tienda no forma parte del grupo, es posible que Medi-Cal Rx le reembolse los gastos. Visite **www.medi-calrx.dhcs.ca.gov/member/forms-information** para completar los formularios y que Medi-Cal Rx revise el pago que hizo de su bolsillo. Si sus medicamentos se perdieron o destruyeron en un incendio, una evacuación o una falta de refrigeración por corte de electricidad, puede volver a surtirlos, incluso si aún no es el momento previsto para hacerlo.

Insulina

La insulina debe almacenarse entre 36 y 46 grados Fahrenheit. Una vez abierta, se puede almacenar a temperatura ambiente por hasta 28 días (salvo Novolog 70/30 Flexpen, con vencimiento a los 14 días una vez abierto; Tresiba y Levemir, con vencimiento después de 28 días). Una vez que la insulina se coloca en

un dispositivo para insulina (como un catéter con tubo), debe desecharse tras 48 horas o tras estar expuesta a 98.6 grados Fahrenheit o más, lo que ocurra primero. Las temperaturas demasiado bajas o demasiado altas (menos de 35 y más de 86 grados Fahrenheit) pueden arruinar un vial de insulina. Se debe conservar lo más fresca posible cuando hace

mucho calor y debe evitarse que se congele. Si sospecha que la insulina se arruinó, puede tener que reemplazarla si tiene estas características:

- Se ve turbia.
- Tiene grumos, incluso después de hacerla rodar entre las manos como corresponde.
- Contiene hebras o hilos.
- Cambió de color.
- El nivel de azúcar en sangre se mantiene alto, incluso después de la dosis normal de corrección.

Si le preocupa que no sea seguro usar los medicamentos o quiere un reemplazo, llame a su doctor o farmacia.

Equipo médico eléctrico

Si usa un equipo médico de soporte vital que funciona con electricidad, llame al proveedor de equipos médicos del Plan de Salud, Western Drug Medical Supply, al **1-818-956-6691**. Podrán ayudarle a conseguir otros dispositivos si no puede usar una fuente de energía regular.

Consejos para pacientes que reciben diálisis:

Su clínica de diálisis renal debería poder recibirlo si necesita ayuda urgente con su tratamiento durante un corte de electricidad. Si tiene dificultades para recibir suministros durante un corte, llame a Coordinación de Cuidado del Plan de Salud al **1-209-942-6352**. Si no puede comunicarse, llame al **911** en caso de emergencia.

Medicamentos refrigerados

Es posible que tenga medicamentos que necesitan refrigeración. Algunos de estos se mantendrán estables a temperatura ambiente por unos pocos días. Otros vencen y no pueden usarse una vez que se dejan a temperatura ambiente. Es recomendable mantenerlos frescos, pero no use hielo. Consérvelos en un lugar fresco y seco, alejados del calor o la luz directa del sol. Llame al farmacéutico para que le explique cómo almacenar los medicamentos de manera correcta.

¿Están cubiertos **sus medicamentos**?

Una lista de medicamentos contiene aquellos medicamentos que su doctor puede recetarle y que tienen cobertura de Medi-Cal. En ella se enumeran los medicamentos que son seguros y útiles y que ofrecen el mejor valor sin sacrificar la calidad del cuidado. Para ver qué medicamentos están en la lista, usted puede:



Usar la herramienta de búsqueda en línea en www.medi-calrx.dhcs.ca.gov/member/drug-lookup.



Descargar una copia de la lista de medicamentos, que se encuentra en la pestaña “Covered Products Lists” (Lista de productos cubiertos), en www.medi-calrx.dhcs.ca.gov/member/forms-information.



Llamar al Departamento de Servicio al Cliente de Medi-Cal Rx al **1-800-977-2273**, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Como miembro de Medi-Cal, no tiene que pagar los medicamentos para pacientes ambulatorios y algunos de venta libre en estos tres casos:

- Los medicamentos figuran en la lista de medicamentos de Medi-Cal.
- Su doctor le recetó los medicamentos.
- Los medicamentos se surten en una farmacia que trabaja con Medi-Cal Rx.

Los medicamentos que se administran en el consultorio del doctor son un beneficio médico del Plan de Salud.

Para conocer las actualizaciones de este beneficio, visite www.hpsj.com/benefits-pharmacy. También puede llamar a Servicio al Cliente al **1-888-936-7526, TTY 711**, de lunes a viernes, 8 a. m.-5 p. m., para que le ayuden a buscar los medicamentos que son parte de su beneficio médico.

COVID-19: ¡esté al día!

La COVID-19 sigue afectando a nuestras comunidades. Ahora que tenemos más opciones de vacunas y más información sobre los riesgos, sabemos cómo mantener seguras a nuestras familias. Para mantenerse actualizado con la información más reciente sobre las vacunas o para conocer otros recursos para la COVID-19, llame a Servicio al Cliente, al **1-888-936-7526, TTY 711**, de lunes a viernes, 8 a. m.-5 p. m., o visite www.hpsj.com/covid-19-members-information. Las personas que han tenido la COVID-19 informaron una amplia variedad de síntomas, desde signos leves hasta enfermedad grave. Los síntomas pueden presentarse de 2 a 14 días después de la exposición al virus. Todas las personas pueden tener síntomas de leves a graves.

Los posibles síntomas incluyen:

- Fiebre o escalofríos
- Tos
- Falta de aire o dificultad para respirar
- Fatiga
- Dolor muscular o corporal
- Dolor de cabeza
- Pérdida del gusto u olfato reciente
- Dolor de garganta
- Congestión o moqueo
- Náuseas o vómitos
- Diarrea

Recursos para **entender Medi-Cal** y los **cambios federales sobre inmigración**

P. ¿Estos cambios federales afectan mi cobertura de Medi-Cal?

No, su Medi-Cal no se verá afectado.

P. ¿Cancelarán mi cobertura de Medi-Cal porque no tengo documentos?

No, no se cancelará su Medi-Cal.

P. ¿Mi condición de inmigración se comparte con las autoridades?

HPSJ/MVHP debe seguir las reglas del Departamento de Servicios de Cuidado de la Salud (DHCS) respecto de la divulgación de información. Si una entidad encargada de que se cumplan las leyes tiene una orden legal para que demos esa información, podríamos tener que compartirla.

P. Ya no quiero recibir los beneficios de Medi-Cal porque tengo miedo

de que me investiguen o denuncien. ¿Pueden cancelar mis beneficios y quitarme del sistema?

Comuníquese con la agencia de servicios humanos de su condado.

P. ¿Se verán afectados mis beneficios de vivienda u otros beneficios que me da el condado?

Comuníquese con la agencia de servicios humanos de su condado.

P. Lo que ocurre ahora nos está causando mucho estrés a mi familia y a mí. ¿Cómo podemos obtener ayuda?

Llame a la línea de crisis de su condado. HPSJ/MVHP cubre servicios de salud mental para pacientes ambulatorios de todas las edades que tengan angustia leve o moderada. Para más información, llame a Servicio al Cliente.

P. Necesito ayuda con los trámites, pero me da miedo ir a su oficina. ¿Qué opciones tengo?

Contáctese con el equipo de Servicio al Cliente de HPSJ/MVHP.

P. Me da miedo ir al doctor o a una clínica. ¿Qué opciones tengo?

Puede llamar al doctor o a la clínica y solicitar una cita de telesalud.

P. ¿Mis hijos podrán acceder al cuidado si son residentes legales o ciudadanos de los Estados Unidos?

Sí, sus hijos podrán acceder al cuidado.

P. Me da miedo ir a un centro de cuidado urgente o a la sala de emergencia. ¿Qué opciones tengo?

Como miembro de HPSJ/MVHP, tiene acceso a un enfermero registrado las 24 horas del día, siete días a la semana. Puede hablar con el enfermero por teléfono,

en su idioma de preferencia, cuando considere que usted o un miembro de su familia necesiten cuidado médico urgente.

El enfermero le ayudará a decidir si:

- Necesita ir a un centro de cuidado urgente.
- Puede esperar e ir al doctor.
- Puede tratar los síntomas en casa.

Tenga a mano su tarjeta de identificación de HPSJ/MVHP o la de los beneficios de Medi-Cal cuando llame a la Línea de Enfermero Asesor. Si llama en nombre de otra persona, pídale que esté a su lado.

¿Dónde puedo conocer mis derechos?

Immigration Legal Resource Center:
www.ilrc.org/community-resources

California Rural Legal Assistance Foundation:
www.crlaf.org

Catholic Charities: **<https://catholiccharitiesca.org/where-we-operate>**

El Concilio: **www.elconcilio.org/3-services/immigration-services**

.....

Agencias de Servicios Humanos

Condado de San Joaquin	1-209-468-1000
Condado de Stanislaus	1-209-558-2500
Condado de El Dorado	
West Slope	1-530-642-7300
South Lake Tahoe	1-530-573-3200
Condado de Alpine	1-530-694-2235



Servicios de salud del comportamiento

Hay beneficios de salud del comportamiento para personas con Medi-Cal.

El Plan de Salud ofrece los siguientes servicios a todos los miembros:

- Terapia para salud mental o consumo de sustancias (telesalud o presencial), individual, grupal o familiar
- Manejo de los medicamentos (telesalud o presencial)
- Pruebas psicológicas
- Tratamiento de salud del comportamiento/análisis conductual aplicado (BHT/ABA), para jóvenes menores de 21 años

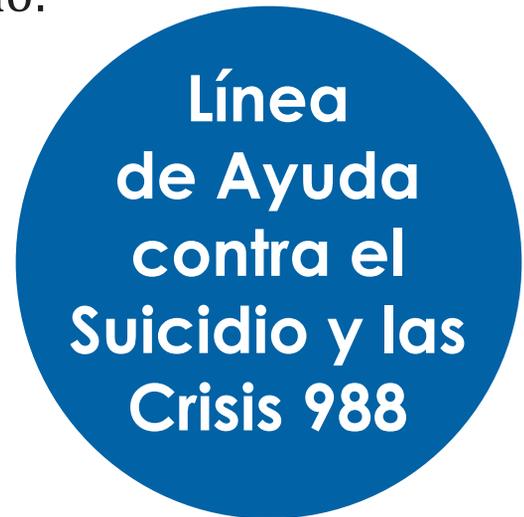


Llame a la línea de Salud del Comportamiento al 1-888-581-7526 para obtener servicios de salud del comportamiento o si tiene preguntas.

Si pasa por una crisis de salud mental, llame al 911, o llame o envíe un mensaje de texto a la Línea de Ayuda contra el Suicidio y las Crisis 988.

También puede llamar a la Línea para Crisis de Salud Mental de su condado:

- San Joaquin:
1-209-468-8686
- Stanislaus:
1-209-558-4600
- Alpine:
1-800-318-8212
- El Dorado:
West Slope: **1-530-622-3345**
South Lake Tahoe: **1-530-544-2219**



Si se enferma, o no puede ir al doctor o a la farmacia en persona, estos recursos pueden ayudarle.

Telesalud

¡No falte a su visita de salud!

La telesalud es una forma de recibir servicios sin estar en la misma ubicación física que el proveedor. Significa que puede hablar en tiempo real con su proveedor por teléfono, video u otros medios.



Puede obtener muchos servicios mediante la telesalud. Aunque la telesalud podría no estar disponible para todos los servicios cubiertos. Puede comunicarse con su proveedor y averiguar qué servicios presta a través de la telesalud.

Es importante que usted y su proveedor estén de acuerdo en que la telesalud sea apropiada para usted y el servicio que necesita.

Servicios de farmacia por correo

Medi-Cal Rx cubre perdidos por correo. Quiere decir que pueden enviarle medicamentos por correo. Puede llamar al Centro de Servicio al Cliente de Medi-Cal Rx al **1-800-977-2273** para que le ayuden a encontrar una farmacia de orden por correo.



También puede encontrar una farmacia que ofrezca servicios de orden por correo con la herramienta localizadora de farmacias del sitio web de Medi-Cal: <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home>.



- Ingrese su código postal.
- Seleccione "**Search**" (Buscar).
- Seleccione "**Display Filter**" (Mostrar filtro) y elija "**Mail Order**" (Orden por correo).
- Seleccione "**Apply Filter**" (Aplicar filtro) para ver los resultados.

Elija una farmacia y llame para que le envíen sus medicamentos. Deberá confirmar su dirección.

Aviso de no discriminación

Health Plan of San Joaquin/Mountain Valley Health Plan (“Health Plan”) cumple con las leyes federales de derechos civiles vigentes y no discrimina por motivos de raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, edad, género, sexo, identificación con un grupo étnico, discapacidad mental, discapacidad física, afección médica, información genética, estado civil, identidad de género ni orientación sexual.

Si lo solicita, podemos brindarle este documento en braille, letra grande, audio o formato electrónico. Para obtener una copia en estos otros formatos, llame o escriba a:

**Health Plan of San Joaquin/Mountain Valley Health Plan
7751 South Manthey Road, French Camp, CA 95231
1-888-936-PLAN (7526), TTY 711**

Puede presentar una queja formal por teléfono, por escrito, por fax, en persona o en línea:

- Por teléfono: Llame al 1-888-936-7526, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Si tiene dificultad para oír o hablar, llame a la línea TTY 711.
- Por escrito: Complete un formulario de queja o escriba una carta y envíela a la siguiente dirección:

**Health Plan of San Joaquin/
Mountain Valley Health Plan
Attn: Grievance and Appeals Department
7751 S. Manthey Road, French Camp, CA 95231**

- Por fax: 209-942-6355.
- En persona: Visite el consultorio de su doctor o las oficinas del Plan de salud y diga que quiere presentar una queja formal.
- En línea: Visite el sitio web de Health Plan, www.hpsj-mvhp.org.

Language Assistance

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call **1-888-936-7526, TTY 711**. Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call **1-888-936-7526, TTY 711**. These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ **1-888-936-7526, TTY 711**. تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريلا والخط الكبير. اتصل بـ **1-888-936-7526, TTY 711**. هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք

1-888-936-7526, TTY 711: Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք **1-888-936-7526, TTY 711**: Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ **1-888-936-7526, TTY 711** ។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ

ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរផ្សេងៗសម្រាប់ជនពិការភ្នែក
ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។
ទូរស័ព្ទមកលេខ **1-888-936-7526, TTY 711**។
សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Simplified Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 **1-888-936-7526 (TTY: 711)**。我们另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和大字体阅读，提供您方便取用。请致电 **1-888-936-7526 (TTY: 711)**。这些服务都是免费的。

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با **1-888-936-7526, TTY 711** تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با **1-888-936-7526, TTY 711** تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो **1-888-936-7526, TTY 711** पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। **1-888-936-7526, TTY 711** पर कॉल करें। ये सेवाएं नि:शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau **1-888-936-7526, TTY 711**. Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau **1-888-936-7526, TTY 711**. Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は **1-888-936-7526, TTY 711**へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 **1-888-936-7526, TTY 711**へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 **1-888-936-7526, TTY 711** 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. **1-888-936-7526, TTY 711** 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ:

ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-888-936-7526, TTY 711**.

ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ
ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນຸນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ
1-888-936-7526, TTY 711.

ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih
qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor
douc waac daaih lorx taux **1-888-936-7526, TTY 711.** Liouh
lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh
mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-
pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh
sou se mbenc nzaih bun longc. Douc waac daaih lorx **1-
888-936-7526, TTY 711.** Naaiv deix nzie weih gong-bou
jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh
oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ
ਕਾਲ ਕਰੋ **1-888-936-7526, TTY 711.** ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ
ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ
ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ **1-888-936-7526, TTY
711.** ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру **1-888-936-7526 (линия ТТУ 711)**. Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру **1-888-936-7526 (линия ТТУ 711)**. Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al **1-888-936-7526, TTY 711**. También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al **1-888-936-7526, TTY 711**. Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa **1-888-936-7526, TTY 711**. Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa **1-888-936-7526, TTY 711**. Libre ang mga serbisyong ito.

เท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ:

หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณกรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-888-936-7526, TTY 711**

นอกจากนี้ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ

สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ

ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่
กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-888-936-7526, TTY 711**
ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер **1-888-936-7526, TTY 711**. Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер **1-888-936-7526, TTY 711**. Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số **1-888-936-7526, TTY 711**. Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số **1-888-936-7526, TTY 711**. Các dịch vụ này đều miễn phí.



Marque una diferencia, **Únase al CAC**

Lo necesitamos

Si es miembro del Plan de Salud, puede:

- Hacerse escuchar
- Compartir sus ideas

¿Qué es?

El Comité Asesor de la Comunidad (CAC) está diseñado con USTED en mente. Tendrá la oportunidad de compartir sus ideas, crear programas y ayudarnos a prestar mejores servicios a nuestros miembros. Sus ideas pueden marcar una diferencia.



¡Únase hoy mismo!

Visite www.hpsj-mvhp.org
o llame al 1-209-942-6356.