Correo para afiliados de Cenpatico Integrated Care

CenpaticoIntegratedCareAZ.com

Número 8 - otoño de 2018

En este número

- Bienvenida
- Rincón del director general
- Guía para afiliados
- Recursos en situaciones de crisis
- Preguntas frecuentes sobre AHCCCS Complete Care
- Cambio de nombre del plan de salud
- Recordatorio de la vacuna antigripal
- Novedades importantes sobre la red de farmacias
- Área de servicio e información de contacto de Cenpatico Integrated Care

Bienvenida

Bienvenido a la edición de otoño de 2018 del boletín para afiliados de Cenpatico Integrated Care. En su interior encontrará estos artículos:

- Mensaje de nuestro director general
- Cambio de nombre del plan de salud
- Recursos en situaciones de crisis
- Preguntas frecuentes sobre AHCCCS Complete Care
- Consejos sobre salud y bienestar
- Recordatorio de la vacuna antigripal
- Novedades importantes sobre la red de farmacias
- ¡y mucho más!

Esperamos que este número ocho sea de su agrado y que disfrute del resto del 2018 de forma saludable y segura.

Cenpatico Integrated Care

Línea de Servicio de Atención al Cliente: 866-495-6738
Línea en Situaciones de Crisis: 866-495-6735
Sitio web: cenpaticointegratedcareaz.com

CENPATICO INTEGRATED CARE

Los servicios contractuales se financian parcialmente bajo contrato con el estado de Arizona.

Rincón del director general



James Stover, director general, Cenpatico Integrated Care

Bienvenido a la edición de otoño de 2018 del boletín de Cenpatico Integrated Care. El invierno se acerca y pronto estaremos en plenas fiestas, que traen mucha felicidad, pero también estrés. Termine el año pensando en su salud y tome las siguientes medidas:

- Si no lo ha hecho todavía, asegúrese de ponerse la vacuna antigripal
- Si no se siente bien, concierte una cita con su proveedor de atención primaria
- Asegúrese de descansar lo suficiente y comer bien

De parte de todo el personal de Cenpatico Integrated Care, le agradecemos que nos permita asociarnos con usted para mejorar su salud.

Atentamente,

James Stover
Director general, Cenpatico Integrated Care

Guía para afiliados

Recuerde, la guía para afiliados 2017/18 está siempre disponible. Puede encontrarla en el sitio web de Cenpatico Integrated Care. La guía contiene información actualizada sobre sus beneficios y los nuevos programas disponibles. También puede llamar a Cenpatico Integrated Care al 866-495-6738 para pedir una copia sin costo alguno y nosotros se la enviaremos.

Recursos en situaciones de crisis

Los servicios en situaciones de crisis están disponibles para todas las personas de la comunidad. El objetivo de los Servicios de intervención en situaciones de crisis es ocuparse de una crisis inmediata. También existen servicios de seguimiento para ayudar a la persona en crisis. Si usted o alguien que conoce sufre una crisis de salud mental, póngase en contacto con:

Líneas 24 horas para situaciones de crisis:

1-866-495-6735 Línea local para situaciones de crisis
1-800-273-TALK (8255) Línea nacional de prevención del suicidio
1-800-662-HELP (4357) Línea nacional para el tratamiento y la remisión de trastornos y consumo de sustancias
1-800-248-TEEN Línea de ayuda para adolescentes
Coalición de prevención del suicidio de Arizona ***www.azspc.org***

Novedades sobre el cambio de nombre

Cambiamos de nombre, pero su plan de salud no cambia.

LO QUE DEBE SABER

Health Net Access™

CENPATICO INTEGRATED CARE

→ arizona complete health™ Complete Care Plan

Starting October 1, 2018

- 1 de octubre de 2018: Health Net Access y Cenpatico Integrated Care pasan a ser Arizona Complete Health-Complete Care Plan.
- Tendrá acceso a los mismos beneficios con planes orientados a la salud comunitaria, simplemente con un nuevo nombre.
- Descubra más sobre su plan de salud en línea en AZCompleteHealth.com.
- Es muy sencillo. Arizona Complete Health-Complete Care Plan es su plan de salud.



Preguntas frecuentes sobre AHCCCS Complete Care

Pregunta: ¿Qué es el plan de salud de AHCCCS Complete Care (Plan ACC) y cómo difiere de mi plan actual de salud?
Respuesta: Hoy en día, la mayoría de los afiliados de AHCCCS tienen un plan de salud para servicios de atención médica para cuestiones físicas y otro para servicios de salud mental. El Plan ACC da acceso a los afiliados a una red de proveedores médicos de atención sanitaria física y mental.

Es el mismo modelo integral que Cenpatico Integrated Care ofrecía a los afiliados de AHCCCS diagnosticados con una enfermedad mental grave (SMI) como Autoridad de Salud Mental Regional (RBHA) del sur de Arizona. El Plan ACC también ayuda a aquellos afiliados que requieran servicios de rehabilitación infantil (CRS).

Pregunta: ¿Es Cenpatico Integrated Care un plan de salud ACC?
Respuesta: SÍ. Le ofreceremos una atención integral e integrada con el nombre Arizona Complete Health-Complete Care Plan. Las personas con una enfermedad mental grave (SMI) seguirán recibiendo esa atención integrada con nuestro plan de salud. ACC amplía la atención integrada, de forma que ahora podemos brindar atención médica física y mental a los afiliados de AHCCCS (por ejemplo, aquellos con problemas de salud mental general, consumo de sustancias o problemas de salud física).

Pregunta: ¿Cuándo se producirá el cambio al Plan ACC?
Respuesta: AHCCCS Complete Care (ACC) comienza el 1 de octubre de 2018.

Pregunta: ¿Cambiarán los servicios cubiertos?
Respuesta: Los afiliados seguirán teniendo acceso a los mismos servicios cubiertos de AHCCCS con los Planes ACC, de igual forma que con sus planes actuales de salud y las Autoridades de Salud Mental Regional (RBHAs).

Pregunta: ¿Cómo me beneficiará el Plan ACC?
Respuesta: El Plan ACC prestará servicios de salud mental y física conjuntamente. Los afiliados se beneficiarán de tener un único plan de salud. El Plan ACC contribuirá a coordinar mejor la atención para que los afiliados disfruten de mejores resultados y una mejor salud.

El Plan ACC ofrece planes de salud para niños que requieran servicios de rehabilitación infantil.

Pregunta: ¿Se me asignará un Plan ACC?
Respuesta: Los afiliados diagnosticados con una enfermedad mental grave seguirán con Cenpatico Integrated Care. Otras personas que utilizaron los servicios de salud mental de Cenpatico (por consumo de sustancias o tratamientos de salud mental en general) tuvieron la opción de elegir Cenpatico Integrated Care/Arizona Complete Health-Complete Care Plan como su Plan de salud ACC.

Los afiliados con un plan de salud aguda que también pase a ser un Plan ACC en su zona de servicio permanecerán en su plan actual de salud. Estos afiliados tendrán la opción de elegir otros Planes ACC en el mes de elección de su inscripción anual.

Aquellos afiliados con un plan de salud que no pase a ser un Plan ACC en su zona de servicio recibirán la asignación de un nuevo Plan ACC. Los afiliados que vivan en el mismo domicilio serán asignados al mismo Plan ACC.

Pregunta: ¿Puedo seguir accediendo a los mismos proveedores médicos?
Respuesta: Los afiliados deben consultar nuestro sitio web https://providersearch.azcompletehealth.com/ o llamar a los servicios para afiliados para comprobar si su proveedor médico actual se encuentra en nuestra red. En algunos casos, es posible que pueda seguir con su proveedor médico actual si no se encuentra en nuestra red. Llame a los servicios para afiliados si su proveedor médico no se encuentra en nuestra red.

Salud y bienestar

Controlar el azúcar en sangre

Llevar un correcto control del azúcar en sangre es importante para cualquier persona con diabetes. Debe hablar con su médico sobre sus objetivos relativos al azúcar en sangre en cada consulta médica. En ocasiones, alcanzar sus objetivos de azúcar en sangre puede resultar difícil. A continuación encontrará algunas formas de alcanzarlos:

- Compruebe con frecuencia su azúcar en sangre
- Lleve un registro de sus niveles de azúcar en sangre
- Lleve consigo el registro de sus niveles de azúcar en sangre cuando visite a su médico
- No se salte ninguna comida.
- Lleve un diario de alimentación
- Haga algo de ejercicio al menos 30 minutos al día
- Tome todas las medicinas según su prescripción
- Llame a su médico cuando se sienta mal

¿Sabía que Cenpatico Integrated Care tiene programas para afiliados con diabetes? Llame al servicio de atención al cliente de Cenpatico Integrated Care para obtener más información.

Dejar de fumar

¿Quiere dejar de fumar? ¿Lo intentó antes pero le resultó muy difícil? Tenemos buenas noticias: ¡hay muchas personas como usted que dejan de fumar todos los días! Y usted también puede. Estos pasos pueden ayudarle:

1. Prepárese: elija un día para dejarlo.
2. Reciba ayuda: pídale a sus amigos o familiares que le ayuden. Su equipo de atención médica también puede ayudarle.
3. Pruebe cosas nuevas: escriba una lista de cosas que puede hacer en lugar de fumar. Puede salir a dar un paseo o tomar un tentempié saludable.
4. Ayúdese de medicamentos: hay medicinas que pueden ayudarle a dejar de fumar. Hable con su médico sobre los medicamentos que podrían ayudar.

En ocasiones hay que intentarlo varias veces para dejar de fumar. No se rinda, dejar el tabaco es bueno para su salud. Su médico puede ayudarlo y, además, puede llamar a la Línea ASH para recibir asistencia para dejar de fumar: 1-800-55-66-222. La Línea ASH no tiene costo alguno y es privada.

Pruebas de VIH

Existen servicios de pruebas de VIH/SIDA confidenciales y voluntarias disponibles para afiliados (incluidos afiliados prenatales), además de asesoramiento para aquellos que reciban un resultado positivo. Cenpatico Integrated Care puede ayudarle. Llame a los servicios para afiliados de Cenpatico Integrated Care al 1-866-495-6738, TTY/TDD 711 para obtener más información sobre las pruebas confidenciales o los servicios de asesoramiento.



Recordatorio de la vacuna antigripal

¡Cuide la salud de sus allegados y la suya propia! Únase a los millones de personas que reciben su vacuna antigripal anual.

A nadie le gusta ponerse enfermo. El virus de la gripe cambia todos los años y vacunarse anualmente le ayudará a proteger a sus allegados y a usted mismo. Además, está a su disposición sin costo alguno. Incluso, recibir su vacuna antigripal puede hacerle ganar recompensas.

La vacuna antigripal es una buena idea para todo el mundo. Algunas personas tienen un riesgo todavía más elevado de sufrir complicaciones en su salud debido a la gripe:

Las embarazadas
Si está embarazada puede tener más riesgos al contraer la gripe y también su bebé. Vacunarse contra la gripe puede ayudarle a proteger a su bebé y a usted misma.

Los niños y las familias
Los niños pequeños tienen más riesgos para su salud si contraen la gripe y vacunarlos puede ayudar a protegerlos. Los recién nacidos también son un grupo de riesgo, pero no pueden recibir la vacuna antigripal hasta cumplir los seis meses.

Las personas con problemas crónicos o sus cuidadores
Las personas con un sistema inmunitario débil tienen más probabilidades de enfermar a causa de la gripe, y vacunarse anualmente le ayudará a proteger a sus allegados y a usted mismo.

Las personas mayores o quienes los atienden
Nuestro sistema inmunitario se debilita con la edad; por ello, las personas mayores de 65 años pueden tener más problemas de salud si contraen la gripe. Si es una persona mayor o vive con alguien mayor, la vacuna antigripal puede ayudarle a protegerles a todos.



Preguntas habituales sobre la gripe

¿Por qué vacunarse contra la gripe todos los años?

- Los virus de la gripe cambian constantemente y los científicos predicen cuál será el más común cada año. Las vacunas se modifican cada temporada de gripe para lograr que sean lo más efectivas posible.
- La protección de la vacuna antigripal se debilita con el tiempo; por eso, necesitará una vacuna al año para no caer enfermo.

¿La vacuna contra la gripe puede contagiarme la enfermedad?

- No, la vacuna se elabora con el virus inactivo o sin él. Por esta razón, la vacuna antigripal no puede contagiarle la enfermedad, sino que puede reducir la posibilidad de contraerla.

¿Cuándo y dónde debería recibir su vacuna antigripal?

- Debería recibir la vacuna contra la gripe antes de que la enfermedad empiece a extenderse en su zona. El otoño es la mejor época para vacunarse y, si es posible, hágalo antes de que termine octubre.
- Puede vacunarse contra la gripe en numerosas consultas médicas y, también, en farmacias, clínicas y centros de salud. Las empresas o las escuelas también pueden ofrecer las vacunas.

¿La vacuna antigripal por vía nasal es una alternativa recomendada a la versión tradicional?

- SÍ. Para la temporada de gripe 2018-2019, el Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) recomienda la vacuna antigripal por vía nasal (para determinadas personas). Hable con su médico o proveedor de atención médica sobre si se trata de una opción adecuada para usted.

¿Cómo saber si alguien tiene gripe?

La gripe no es lo mismo que un resfriado, suele aparecer de repente. Las personas con gripe suelen presentar alguno o todos los ***síntomas*** siguientes:

- Fiebre
- Tos
- Dolor de garganta
- Congestión o secreción nasal
- Dolores musculares o corporales
- Dolores de cabeza
- Fatiga o cansancio
- Algunas personas pueden tener vómitos y diarrea. Esto es más común en niños que en adultos.

¿A dónde debe acudir si tiene síntomas de gripe?

Visite a su médico, acuda a atención urgente o llame a la línea de asesoramiento de enfermería si tiene alguna pregunta sobre su salud. Salvo que tenga una fiebre muy alta o tenga problemas respiratorios, no tendría por qué acudir a la sala de emergencias a causa de la gripe.



Competencia cultural

Nosotros le apreciamos. Somos conscientes de que hay mucha diversidad cultural y contextos étnicos distintos en Arizona. Sabemos que en su salud interfieren sus creencias, su cultura y sus valores. Si un proveedor médico no satisface sus necesidades culturales, puede que tenga que defenderse para asegurarse de que lo hace.

Una de las claves para defenderse es conocer las leyes y políticas que le protegen. Está prohibido por ley que los proveedores médicos le discriminen. Si considera que sufre discriminación, puede recurrir a las leyes y políticas siguientes a la hora de defender sus necesidades.

A continuación encontrará algunas normativas y reglamentos relativos a la no discriminación en el ámbito sanitario que podrían ayudarle:

- La normativa nacional para Servicios Cultural y Lingüísticamente Apropiados está prevista para mejorar la igualdad sanitaria, mejorar la calidad y eliminar las disparidades en la atención médica al ofrecer orientación a personas y organizaciones de atención médica sobre la implementación de servicios cultural y lingüísticamente apropiados.
- El apartado 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Asequible prohíbe la discriminación por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad o discapacidad en determinados programas o actividades en relación con la salud.
- El título VI de la Ley de Derechos Civiles prohíbe la discriminación por motivos de raza, color y origen nacional en cualquier tratamiento médico que reciba.
- El título VII de la Ley de Derechos Civiles de 1964 prohíbe la discriminación laboral por motivos de raza, color, origen nacional, sexo o religión.
- La Orden Ejecutiva del Presidente 13166 mejora el acceso a los servicios para personas con una competencia limitada en la lengua inglesa.
- El apartado 504 de la Ley de Rehabilitación prohíbe la discriminación por motivos de discapacidad a la hora de prestar servicios contractuales.
- La Ley de Estadounidenses con Discapacidad prohíbe la discriminación contra personas con discapacidades. Los proveedores médicos deben prestar los servicios de forma que sean accesibles para personas con discapacidades.

Queremos ayudarle a que tenga y conserve buena salud y buenas relaciones con los doctores y otros proveedores médicos que identifican sus necesidades. Si cree que hay algún problema, llámenos. Le ayudaremos a encontrar un proveedor médico de salud que identifique mejor sus necesidades personales.

Si considera que ha sufrido alguna discriminación, presente una reclamación o queja llamando al servicio de atención al cliente al 1-866- 495-6738 (TTY: 711) o enviando un correo electrónico a CAZGrievanceAndAppeals@cenpatico.com. También puede presentar una queja de derechos civiles en la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., electrónicamente a través del Portal de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf.



Salud y bienestar

Novedades sobre las farmacias

El 1 de agosto se eliminó a Walgreens de nuestra red de farmacias para afiliados. Este cambio no influye en la cobertura o los costos de los medicamentos que toma. Si no utiliza los servicios de Walgreens, no tiene que hacer nada. Puede seguir acudiendo a su farmacia actual. La mayoría de las farmacias minoristas, como CVS, Wal-Mart, Bashas', Fry's, Target y otras muchas se encuentran en nuestra red.

Si tiene prescripciones en Walgreens, para evitar una interrupción del tratamiento, transfiera su receta médica a alguna de las nuevas farmacias. Puede hacerlo adoptando UNA de las siguientes medidas:

- Llamar o ir a alguna de las nuevas farmacias de nuestra red para pedir la transferencia de su receta médica.
- Pedirle a su médico que llame a la nueva farmacia para facilitarle su información.
- Llevar una receta médica en papel a una farmacia de nuestra nueva red.

Puede encontrar una nueva farmacia visitando nuestro sitio web: https://www.azcompletehealth.com/find-a-doctor.html, haciendo clic en "Buscar un proveedor médico de Medicaid". Estamos aquí para ayudarle. Si tiene alguna duda, contacte con los servicios para afiliados en el: (866) 495-6738 (TTY/TDD 711).

¿Por qué la atención preventiva es importante?

La atención preventiva le ayuda a mantener una buena salud. También puede ayudarle a detectar problemas de salud a tiempo. Una de las mejores formas de conservar una buena salud es acudir al médico habitualmente, no únicamente cuando esté enfermo. Durante un chequeo rutinario (en ocasiones, denominado análisis de rutina), su médico puede:

- Comprobar su peso, presión sanguínea y pulso
- Ayudarle a dejar de fumar
- Enseñarle cómo perder peso
- Vacunarle (por ejemplo, con la vacuna antigripal)
- Preguntarle por la salud de su familia

Buena parte de la atención preventiva no tiene costo alguno y puede ayudarle a vivir una vida más sana y prolongada. Su equipo de atención puede ayudarle a encontrar un médico y concertar un análisis de rutina.



Nondiscrimination and Accessibility

Discrimination is Against the Law

Cenpatico Integrated Care (Cenpatico IC) complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex. Cenpatico IC does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex. To communicate effectively with us, Cenpatico IC provides, at no cost:

- Aids and services to people with disabilities, such as: qualified sign language interpreters, and written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Language services to people whose primary language is not English, such as: qualified interpreters, and information written in other languages

If you need these services contact: Phone: 866-495-6738, TTY: 711; or 333 E. Wetmore Road, Tucson, AZ 85705. If you believe that Cenpatico IC has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance with: Cenpatico Integrated Care, 333 E. Wetmore Road, Tucson, AZ 85705, or Phone: 866-495-6738, TTY: 711; Fax: 866-714-7998; or Email: CAZgrievanceandappeals@cenpatico.com. You can file a grievance in person or by mail, fax, or email. If you need help filing a grievance, call us. You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf or by mail or phone at: U.S. Department of Health and Human Services 200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building Washington, D.C. 20201 1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD) Complaint forms are available at http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html

Cenpatico Integrated Care (Cenpatico IC) cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Cenpatico IC no excluye a las personas ni las trata de forma diferente debido a su origen étnico, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Cenpatico IC:

- Proporciona asistencia y los siguientes servicios sin costo a personas con discapacidades para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros: intérpretes cualificados de lengua de signos, información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos).
- Proporciona los siguientes servicios lingüísticos sin costo a personas cuya lengua materna no es el inglés: intérpretes cualificados e información escrita en otros idiomas.

Si necesita recibir estos servicios, comuníquese con el siguiente número telefónico: 866-495-6738, TTY: 711; 333 E. Wetmore Road, Tucson, AZ 85705. Si considera que Cenpatico IC no le proporcionó estos servicios o lo discriminó de alguna manera por motivos de origen étnico, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar un reclamo a la siguiente dirección: 333 E. Wetmore Road, Tucson, AZ 85705, número telefónico: 866-495-6738, TTY: 711; fax: 866-714-7998; o correo electrónico: CAZgrievanceandappeals@cenpatico.com. Puede presentar su reclamo en persona o por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para hacerlo, el Administrador del sistema de reclamos está a su disposición para ayudarlo. También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. de manera electrónica a través del Portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf o bien, por correo postal a la siguiente dirección o por teléfono a los números a continuación: U.S. Department of Health and Human Services 200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building Washington, D.C. 20201, 1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD). Puede obtener los formularios de reclamo en el sitio web http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html

¡Usted tiene voz y voto en su atención!

ES MÁS IMPORTANTE PARA NOSOTROS DE LO QUE PIENSA...

¿Qué es un Centro de atención?

En el Centro de atención encontrará a su proveedor médico, quien estará siempre a su lado para atender todas sus necesidades relacionadas con la salud.

¿Dónde puede ir a recibir sus servicios?

Puede recibir servicios de varios proveedores médicos, como los servicios colaborativos de apoyo o la atención especializada para su hijo. Estos se llaman proveedores especialistas. Su Centro de atención puede ayudarlo a coordinar remisiones a especialidades, o también puede visitar cenpaticointegratedcareaz.com para acceder a la lista completa de proveedores.

¿Qué es un Equipo de atención?

Su Centro de atención y la red completa de proveedores especialistas de Cenpatico Integrated Care trabajan juntos para atenderle y forman parte de su equipo de atención.

¿Qué más debería saber?

¡Somos un equipo! Cenpatico Integrated Care está para ayudarle. Tiene derecho a recibir la atención que necesite de los proveedores que usted elija.

Si necesita asistencia para encontrar al proveedor médico perfecto, llame al 1-866-495-6738. Un representante del Servicio de atención al cliente de Cenpatico Integrated Care estará ahí para ayudarle.



CENPATICO INTEGRATED CARE

Cambiando las comunidades persona a persona

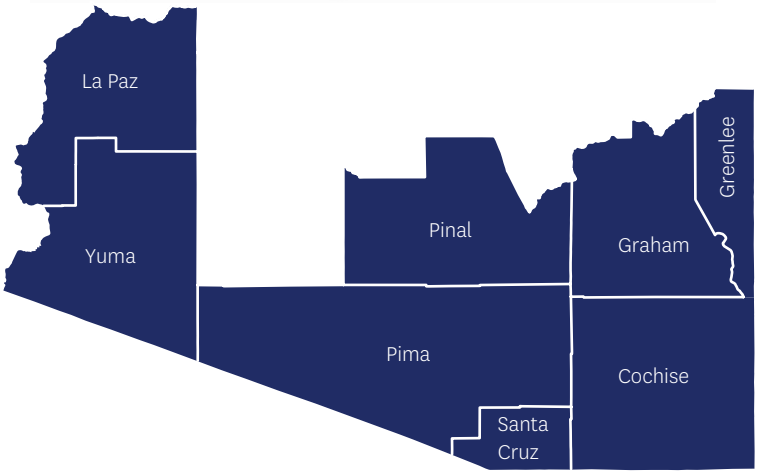
CENPATICO INTEGRATED CARE

Servicio de atención al cliente: 866-495-6738

TTY/TDY 711

Línea para Situaciones de Crisis: 866-495-6735

cenpaticointegratedcareaz.com



Área de servicio de Cenpatico Integrated Care