

# WHOLE you



## Contenido

¡Manténgase en contacto!	2
Encuesta médica para afiliados	2
Conozca dónde buscar atención	3
Los adolescentes escuchan	4
Servicios confidenciales para casos de crisis	4
Cómo respirar mejor	5
Signos de depresión	6
Recursos para ayudar con los determinantes sociales de la salud	6
Sonrisas sanas, cuerpos sanos	7
Cómo combatir la gripe	8
No espere, ¡vacúnese!	9

## Edición especial del boletín sobre el EPSDT de 2024

### SU FUENTE DE SALUD PARA VIVIR BIEN

*Le damos la bienvenida al boletín sobre el Servicio de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (EPSDT) de 2024. Este boletín está dirigido a padres y madres de niños menores de 21 años.*

*En Arizona Complete Health-Complete Care Plan, entendemos lo importante que la atención médica es para usted y su familia. Esperamos que esta información le resulte útil. Puede conocer los beneficios y los recursos que tiene a su disposición.*

*Queremos agradecerle por ser afiliado de Arizona Complete Health-Complete Care Plan.*

## ¡Manténgase en contacto!



¿Cambió su información de contacto en los últimos dos años? Si lo hizo, es importante que nos lo informe. Podría correr el riesgo de perder sus beneficios de Medicaid si no podemos comunicarnos con usted.

¿Por qué motivo necesitaríamos hacerle una llamada? Nos comunicamos para ofrecerle servicios o asistencia. También podemos llamarle para informarle novedades importantes sobre sus beneficios.

El Sistema de Contención de Costos de Atención Médica de Arizona (AHCCCS) también necesita su dirección postal, número de teléfono y dirección de correo electrónico actuales. De esta manera, se asegurará de que reciba notificaciones importantes cuando sea el momento de su renovación.

Para actualizar su dirección de correo postal, visite [HealthEArizonaPlus.gov](https://www.healthearizonaplus.gov); o bien, llame al 1-855-HEAPLUS (432-7587) a fin de conservar su afiliación.



**Si tiene preguntas o quiere actualizar su información de contacto, comuníquese con Servicio para afiliados al 1-888-788-4408 (TTY/TDD: 711).**

**Horario de atención:**

**De lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. (hora local de AZ).**



## Encuesta para afiliados de Medicaid

¡Su opinión es importante! Evalúe nuestro desempeño para ayudar a Arizona Complete Health-Complete Care Plan a mejorar la atención médica. Cada primavera, algunos afiliados reciben la encuesta Evaluación de Proveedores y Sistemas de Atención Médica por parte de los Consumidores (CAHPS). Esta encuesta es una oportunidad para que nos cuente cómo es su atención médica. Arizona Complete Health-Complete Care Plan valora su opinión. Su opinión nos ayuda a mejorar los servicios que prestamos a nuestros afiliados, entre los que se encuentra usted.

## Conozca dónde buscar atención

Usted quiere cuidarse y cuidar a su familia. Parte de estos cuidados es saber dónde buscar atención cuando uno de los suyos se lastima o se enferma. Continúe leyendo para saber más sobre dónde obtener tratamiento para diferentes problemas. De este modo, podrá obtener la atención adecuada, en el lugar adecuado y en el momento justo.

### Proveedor de atención primaria (PCP)

El PCP es su médico principal. Este proveedor le brinda atención que no es de emergencia. Consulte a un PCP cuando usted o su hijo necesiten vacunas, chequeos anuales o ayuda con los resfrios o la gripe.

También puede ayudarle a tratar problemas de salud como el asma o la diabetes. Cuando programe una cita, tenga en cuenta que el PCP le atenderá en un plazo de 21 días para la atención de rutina y de 2 días en el caso de citas urgentes. Nuestra herramienta

**Find a Provider** (Buscar un proveedor médico) le permite buscar PCP, médicos, hospitales y farmacias dentro de la red.

### Línea de Consultas de Enfermería las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Los expertos médicos pueden responder preguntas sobre su salud o la de su hijo y ayudarle a hacer visitas al médico. Utilice esta opción si necesita ayuda con el cuidado de un niño enfermo o para saber si debe acudir a su PCP. Llame al 1-866-534-5963 (TTY/TDD: 711).

### Servicios de telesalud las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Reciba atención especializada por teléfono o video. Use este servicio en

cualquier momento y desde cualquier lugar para problemas de salud menos graves, como sinusitis, resfrios, problemas de la piel o gripe. Consulte a su PCP o al de su hijo sobre los servicios de telesalud disponibles.

### Centro de atención urgente dentro de la red

Si el consultorio de su PCP está cerrado, usted o su hijo pueden ir a un centro de atención urgente para recibir atención por problemas de salud que no sean críticos. Por ejemplo, síntomas de gripe con vómitos, infecciones de oído, fiebre alta y esguinces.

### Sala de emergencias (ER)

Tenga en cuenta todas las opciones a la hora de elegir dónde recibir atención médica. Muchas personas se sorprenden al saber que la ER no es el único lugar al que se puede ir. Esta opción de atención es para problemas que ponen en peligro la vida, por ejemplo:

- Dolor de cabeza intenso o vómitos, especialmente tras una lesión en la cabeza.
- Hemorragia que no se detiene.
- Incapacidad para ponerse de pie o inestabilidad al caminar.
- Inconsciencia.
- Respiración anormal o dificultosa.
- Piel o labios de color azul, morado o gris.
- Dificultades para alimentarse o comer.
- Sentimientos suicidas u homicidas.
- Dolor persistente intenso o en aumento.
- Heridas de arma de fuego o arma blanca.
- Dolores de pecho o síntomas de ataque cardíaco.

- Fiebre acompañada de cambios en el comportamiento (especialmente con un dolor de cabeza intenso y repentino acompañado de cambios mentales y rigidez de cuello o espalda).
- Cualquier cambio significativo del comportamiento normal:
  - Confusión o delirio.
  - Disminución de la capacidad de respuesta o del estado de alerta.
  - Somnolencia excesiva.
  - Irritabilidad.
  - Convulsiones.
  - Comportamiento extraño o retraído.
  - Letargo.

Para encontrar un PCP adecuado para usted o su hijo, llame a Arizona Complete Health-Complete Care Plan al 1-888-788-4408 (TTY/TDD: 711) de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. (hora local de AZ).



Para obtener más información sobre emergencias, visite estos enlaces: **Cuando su niño necesita servicios médicos de emergencia y 10 cosas que los padres deben saber antes de ir a la sala de emergencias.**

.....

Fuente: Colegio Estadounidense de Médicos de Emergencia y Academia Estadounidense de Pediatría

## Los adolescentes escuchan



Quizá se pregunte si vale la pena hablar con los adolescentes. Puede parecer que sus palabras les entran por un oído y les salen por el otro. Sus hijos le escuchan. Hablar con ellos de temas importantes es una de las mejores maneras de guiarlos en su camino hacia la adultez.

Los adolescentes sufren mucha presión. Pueden estar lidiando con conductas peligrosas a nivel personal y con sus pares, por ejemplo:

- Uso de redes sociales y acoso.
- Autolesiones y otras formas de violencia.
- Consumo de drogas y alcohol.
- Relaciones sexuales sin protección u otros comportamientos sexuales riesgosos.

Muestre predisposición a hablar con su hijo adolescente sobre estos tipos de problemas. Hágle saber que está disponible para escuchar lo que tiene para decir. Entre todos pueden proponer ideas para tomar buenas decisiones. Manténgase alerta a las señales que indiquen que su hijo adolescente tiene problemas. Podría notar lo siguiente:

- Bajan sus notas repentinamente.
- Pierde interés en la escuela y en otras actividades.
- Tiene moretones, cortes u otras lesiones inexplicables.
- Duerme mucho más de lo normal.
- Pierde peso repentinamente.
- Tiene mal humor o ira extremos.
- Se siente inútil o sin esperanza.

Si cree que su hijo adolescente necesita ayuda, háblele. Puede intervenir de la siguiente manera:

- Muestre interés en las actividades y los amigos de su hijo adolescente.
- Hable con su hijo adolescente de manera abierta, sincera y respetuosa.
- Establezca límites y expectativas claros.
- Esté al tanto de lo que ocurre en la escuela y después de clases.
- Enséñele a su hijo adolescente a evitar la violencia de forma segura.

Para obtener más información y temas de conversación para guiar la plática con su hijo adolescente, consulte la guía “Talking with Your Teen: Tips for Parents” (Cómo hablar con su hijo adolescente: consejos para padres) de la Academia Estadounidense de Pediatría en este enlace: **Cómo hablar con su hijo adolescente.**

Fuente: Academia Estadounidense de Pediatría, Institutos Nacionales de la Salud



## Servicios confidenciales para casos de crisis

Las líneas directas para situaciones de crisis ofrecen ayuda todo el año. Están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. Estas líneas están a disposición de cualquier persona. La cobertura de seguro es irrelevante.

Si usted o alguien a quien conoce tiene una crisis, le brindamos algunos recursos.

### Líneas directas para situaciones de crisis

*Línea Directa Estatal para Situaciones de Crisis de Arizona:*

**Teléfono:** 1-844-534-4673 o 1-844-534-HOPE

**Mensaje de texto:** 4HOPE (44673)

**Chatee con un especialista en crisis**  
[crisis.solari-inc.org/start-a-chat](https://crisis.solari-inc.org/start-a-chat)

### Líneas directas nacionales para situaciones de crisis disponibles las 24 horas

988 Suicide & Crisis Lifeline (línea para la prevención del suicidio y casos de crisis): 988 (llamada o mensaje de texto)

**Línea Directa Nacional de Remisión y Tratamiento de Problemas de Consumo y Trastornos por Sustancias:**  
1-800-662-HELP (4357)

**Número de Tribal Warm Line:**  
1-855-728-8630

**Para adolescentes:** 602-248-TEEN (8336)  
(llamada o mensaje de texto)

## Cómo respirar mejor

¿Su hijo tiene síntomas de asma? Estos incluyen sibilancias, tos y estornudos. Algunas personas pueden tener dolor en el pecho y dificultad para respirar, mientras que otras solo tienen tos crónica. El asma es una enfermedad frecuente que afecta a los niños. Si le preocupa la respiración de su hijo, hable con su médico. Saber si se trata de asma y cuáles son los signos es la mejor manera de controlarla.

### Estas son algunas medidas que puede tomar para ayudar a su hijo a respirar mejor.

#### Tenga un plan de acción y sígalo.

- A la hora de elaborar un plan, hable con el médico de su hijo.
- Sepa cómo y cuándo deben tomarse los medicamentos para el asma.
- Incluya cuáles son los desencadenantes de un ataque y qué puede hacer para detenerlo.
- Enseñe a su hijo a escuchar a su cuerpo

y a pedir ayuda cuando la necesite.

- Comparta este plan con otras personas, como el personal de la escuela de su hijo.

**Tome los medicamentos según las indicaciones.** La mayoría de los niños con asma deben tomar medicamentos. Pueden ser medicamentos de uso diario o medicamentos que se toman solo cuando hay un episodio de asma. Estos medicamentos vienen en forma de píldora, líquido o inhalador. Lleve una lista de los medicamentos que debe tomar y cuándo tomarlos.

**Identifique los desencadenantes y evítelos.** Los desencadenantes son los que afectan la respiración de su hijo y provocan un episodio. Algunos desencadenantes habituales son el moho, las mascotas, los cambios de tiempo e incluso el resfrío común. Conocer los desencadenantes de su hijo puede ayudarle a evitarlos en la medida de lo posible. Detectar cuándo empieza un episodio permite tratarlo con

mayor rapidez.

**Tenga una vida activa.** El ejercicio y la actividad física son importantes para la salud general y la de los pulmones. El ejercicio diario ayuda a mejorar la capacidad pulmonar. Motive a su hijo para que comience con un precalentamiento y aumente la intensidad poco a poco. Dígale a su hijo que si le falta el aire o le duele el pecho, deje de hacer la actividad. El médico puede ayudarle a crear un buen plan de ejercicios que se ajuste a las necesidades de su hijo.

### Controle el asma de su hijo y no deje que la enfermedad le controle a usted.

Para conocer más sobre el Programa de Control de Enfermedades de Arizona Complete Health-Complete Care Plan, llame al 1-888-788-4408 (TTY/TDD: 711). Horario de atención: De lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. (hora local de AZ).

Fuentes: Academia Estadounidense de Alergias, Asma e Inmunología, y Asociación Estadounidense del Pulmón



## Signos de depresión

La depresión puede aparecer a cualquier edad. Todo el mundo se siente triste a veces, pero este sentimiento suele desaparecer a los pocos días. La depresión es más grave. Sin embargo, casi todas las personas que la tienen pueden mejorar.

**¿Quiénes están en riesgo?** Cualquiera puede tener depresión. Se trata de una enfermedad común. Usted o su hijo pueden tener depresión si presentan 5 o más de estos signos durante 2 semanas o más:

- Siente desesperanza.
- Pierde el interés por las cosas que antes le gustaban.
- Duerme demasiado o muy poco.

- Come demasiado o muy poco.
- Siente cansancio o debilidad.
- Tiene pensamientos de muerte o suicidas.
- Tiene problemas de memoria.

Si cree que usted o su hijo pueden tener depresión, infórmele al médico de su hijo. Los medicamentos y el asesoramiento pueden ser útiles. Puede obtener ayuda para la depresión u otras preocupaciones de salud mental a través de Arizona Complete Health-Complete Care Plan. Llame a Servicio para afiliados al 1-888-788-4408 (TTY/TDD: 711).

Horario de atención: De lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. (hora local de AZ).



## Recursos para ayudar con los determinantes sociales de la salud

Los determinantes sociales de la salud (SDOH) son factores que pueden afectar los resultados de salud. Son las condiciones en las que las personas viven, trabajan, aprenden y crecen. Pueden influir en nuestra salud y bienestar generales.

Estos son algunos ejemplos de SDOH:

- Vivienda segura y transporte
- Acceso a alimentos saludables

- Un lugar seguro para realizar actividad física
- Educación
- Oportunidades laborales

Arizona Complete Health-Complete Care Plan apoya la salud y el bienestar de nuestros afiliados. Nuestra Guía de Recursos Comunitarios puede ayudarle si alguno de estos factores de SDOH les afecta a usted o a su familia. Para acceder a la guía, visite

<https://www.azcompletehealth.com/members/medicaid/resources/community-resources.html>.

**¿Tiene preguntas o necesita más ayuda?** Comuníquese con Servicio para afiliados al 1-888-788-4408 (TTY/TDD: 711).

Horario de atención: De lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. (hora local de AZ).

Fuente: Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades

## Sonrisas sanas, cuerpos sanos

Una boca sana es parte de un cuerpo sano. Los servicios dentales son un beneficio para los afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan hasta los 21 años. A cada afiliado se le asigna un hogar dental a los 6 meses de edad. A los nuevos afiliados se les asigna cuando se inscriben. Un hogar dental es un consultorio donde se atenderán todas las necesidades dentales de su hijo.

Estas son algunas medidas que puede tomar para mantener sana la boca de su hijo:

- Limpie las encías de los bebés sin dientes dos veces al día.
- Cepille los dientes dos veces al día con una pasta dental que contenga flúor.
- Use hilo dental todos los días.
- Limite las bebidas y los alimentos azucarados, como el jugo.
- Lleve a su hijo al dentista cuando le vea el primer diente.
- Consulte sobre protectores dentales si su hijo practica deportes.
- Consulte a su dentista sobre el flúor y los selladores.
- No deje que los bebés duerman con el biberón en la boca.

### Flúor: protección adicional para los dientes.

El flúor ayuda a fortalecer los dientes y a protegerlos de las caries. Es posible que se lo pregunten en la consulta médica de su hijo. El flúor puede aplicarse cada tres meses entre los 6 meses y los 5 años de edad. Un médico de atención primaria (PCP) o un dentista pueden aplicar barniz con flúor.

Los dentistas también pueden aplicar barniz con flúor en una consulta dental preventiva a afiliados desde los 12 meses hasta los 21 años de edad cada seis meses. Hable con su dentista o con el dentista de su hijo sobre otras fuentes de flúor.

### Selladores: protección adicional para los dientes posteriores.

Los selladores dentales son revestimientos delgados que, cuando se aplican en las superficies de masticación de los dientes posteriores (molares), pueden prevenir las caries durante muchos años.

Fuentes: Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades, Departamento de Servicios de Salud de Arizona, Academia Estadounidense de Pediatría

### ¿Necesita ayuda para ir al médico o al dentista?

Arizona Complete Health-Complete Care Plan puede proporcionársela sin costo alguno.

Llame a Servicio para afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan al 1-888-788-4408 (TTY/TDD: 711). Horario de atención: De lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. (hora local de AZ).



## Combata la gripe

La gripe es una enfermedad respiratoria causada por un virus llamado “influenza”. Se transmite fácilmente de una persona a otra y puede ser grave. Las personas mayores de 65 años y los niños menores de 5 años tienen un mayor riesgo de sufrir complicaciones a causa de la gripe. Las personas que tienen condiciones médicas crónicas también corren un mayor riesgo de tener complicaciones por la gripe.

Los síntomas de la gripe incluyen fiebre, escalofríos y tos. Algunas personas pueden tener malestar estomacal, dolores de cabeza y dolores corporales. Las complicaciones por la gripe pueden incluir el empeoramiento de condiciones médicas e incluso la muerte.

Es mejor vacunarse contra la gripe en septiembre u octubre. La temporada de gripe alcanza su pico en los meses fríos; por eso, se beneficiará más si lo hace a tiempo. La mejor manera de protegerse y de proteger a sus seres queridos contra la gripe es vacunarse. La vacuna contra la gripe está aprobada para personas a partir de los 6 meses de edad. Cuando se vacuna, está manteniendo segura a su comunidad.

Fuente: Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades



**Hable con su proveedor de atención médica si tiene preguntas o necesita más información. Si se enferma, lávese las manos con frecuencia y quédese en casa. ¡Usted también puede combatir la gripe!**





## No espere, ¡vacúnese!

Las vacunas protegen de enfermedades. La vacunación protege tanto a su hijo como a las personas que están a su alrededor. Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) y la Academia Estadounidense de Pediatría (AAP) recomiendan que los niños se vacunen a una edad temprana para protegerlos de las enfermedades.

Estos son algunos de los beneficios que obtendrán si usted y su hijo se vacunan:

- Las vacunas son seguras. Se someten a pruebas antes de aprobar su administración a niños y adolescentes.
- Las vacunas significan menos días de enfermedad y menos días perdidos en la escuela o el trabajo.
- Las vacunas funcionan. Hoy en día, hay menos enfermedades contagiosas que antes de que existieran las vacunas.
- Con la vacunación, no solo está protegiendo a su hijo, sino también a otras personas de su comunidad.



### ¿Tiene preguntas sobre las vacunas de su hijo o por qué debe vacunarse?

Consulte con el médico de su hijo. La mayoría de las vacunas se administran a estas edades:

- Embarazo
- Cuando nace
- 1 a 2 meses
- 4 meses
- 6 meses
- 7 a 11 meses
- 12 a 23 meses
- 2 a 3 años
- 4 a 6 años
- 7 a 10 años
- 11 a 12 años
- 13 a 18 años
- 19 a 21 años

Para obtener más información, visite <https://www.cdc.gov/vaccines/index.html>.



# Discrimination is Against the Law

Arizona Complete Health complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex. Arizona Complete Health does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex.

## Arizona Complete Health:

- Provides aids and services at no cost to people with disabilities to communicate effectively with us, such as: qualified sign language interpreters
- Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Provides language services at no cost to people whose primary language is not English, such as: qualified interpreters and information written in other languages

## If you need these services, contact Member Services at:

Arizona Complete Health: 1-866-918-4450 (TTY/TDD: 711)

If you believe that Arizona Complete Health 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 the Chief Compliance Officer. You can file a grievance in person, by mail, fax, or email. Your grievance must be in writing and must be submitted within 180 days of the date that the person filing the grievance becomes aware of what is believed to be discrimination.

## Submit your grievance to:

Arizona Complete Health-Chief Compliance Officer  
1850 W. Rio Salado Parkway, Suite 211, Tempe, AZ 85281  
Fax: 1-866-388-2247  
Email: [AzCHGrievanceAndAppeals@AZCompleteHealth.com](mailto:AzCHGrievanceAndAppeals@AZCompleteHealth.com)

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 at U.S. Department of Health and Human Services; 200 Independence Avenue, SW; Room 509F, HHH Building; Washington, D.C. 20201; or by phone: 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TTY/TDD).

Complaint forms are available at <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>



# La discriminación es contra la ley

Arizona Complete Health cumple con las leyes Federales de derechos civiles correspondientes y no discrimina con base en la raza, el color, la nacionalidad, la edad, la discapacidad o el sexo. Arizona Complete Health no excluye a las personas ni las trata en forma distinta debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

## Arizona Complete Health:

- Proporciona, sin cargo alguno, ayudas y servicios a las personas con discapacidades para que se comuniquen en forma eficaz con nosotros, como: intérpretes de lenguaje de señas calificados.
- Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos).
- Proporciona, sin cargo alguno, servicios de idiomas a las personas cuyo idioma primario no es el inglés, como: intérpretes calificados e información por escrito en otros idiomas.

## Si necesita estos servicios, llame al Centro de Contacto con el Cliente de:

Arizona Complete Health: 1-866-918-4450 (TTY/TDD: 711)

Si considera que Arizona Complete Health no ha proporcionado estos servicios o que ha discriminado de otra manera con base en la raza, el color, la nacionalidad, la edad, la discapacidad o el sexo, puede presentar una queja ante el Director General de Cumplimiento (Chief Compliance Officer). Puede presentar la queja en persona o por correo, fax, o correo electrónico. Su queja debe estar por escrito y debe presentarla en un plazo de 180 días a partir de la fecha en que la persona que presenta la queja se percate de lo que se cree que es discriminación.

## Presente su queja a:

Arizona Complete Health-Chief Compliance Officer  
1850 W. Rio Salado Parkway, Suite 211, Tempe, AZ 85281  
Fax: 1-866-388-2247

Correo electrónico: [AzCHGrievanceAndAppeals@AZCompleteHealth.com](mailto:AzCHGrievanceAndAppeals@AZCompleteHealth.com)

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos, electrónicamente mediante el Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo postal a U.S. Department of Health and Human Services; 200 Independence Avenue, SW; Room 509F, HHH Building; Washington, D.C. 20201; o por teléfono: 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TTY/TDD).

Los formularios para presentar quejas se encuentran en <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>

