

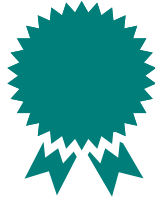
Viva una Vida Saludable y Productiva



Índice

Compromiso con la Calidad	2
Cómo Tomamos las Decisiones de Cobertura	3
Una Mirada a las Nuevas Tecnologías	3
Conéctese en Línea con Health Net	4
Bienvenido a myStrength	5
Envejecimiento Saludable, Mujer Saludable	6
Receta de Ensalada de Frijoles, Garbanzos y Queso Feta	7
Mi Lista de Verificación de Bienestar y Prevención	8
De la A a la V para la Salud Preventiva	9
Las Farmacias dentro de la Red Pueden Ahorrarle Tiempo	11
La Administración de Casos Representa una Ayuda Real para Tratar Enfermedades Graves	12
¡Haga un Cambio!	13
¿Le Dijeron que es Prediabético?	14
Uso de Estatinas para Mantener su Corazón Saludable	15
Los DMARD para el Tratamiento de la Artritis Reumatoide: Vivir sin Dolor . . .	17
Nuestros Farmacéuticos Están a su Servicio	18
Salud y Bienestar Emocional	20
Programa para Dejar de Consumir Tabaco	21
¿Cuándo la Sala de Emergencias es la Opción Adecuada?	22
Su Experiencia nos Importa	23
¿Qué Piensan Nuestros Afiliados?	24
Tenemos un Programa de Asistencia Lingüística para Usted	25
Su Preferencia de Idioma	26
Conozca sus Derechos y Responsabilidades	27
Cómo Protegemos su Privacidad	28
Información de Contacto y Números de Teléfono	Contraportada





Compromiso con la Calidad

Mejorar la atención de salud

El objetivo principal de Health Net es proporcionarle a nuestros afiliados los servicios necesarios para que se mantengan saludables y participen en todas las actividades que disfrutan. Los planes Medicare Advantage se clasifican en una escala de 1 a 5 estrellas (donde 5 es el mejor) basada en el rendimiento en determinadas áreas. La siguiente tabla muestra una selección de las valoraciones en estrellas que recibió Health Net en el 2018 en función de los resultados de los servicios de salud que son importantes para ayudarlo a sentirse mejor.



4-5 Estrellas

- Buen control del azúcar en sangre para diabéticos
- Buen control de la hipertensión arterial
- Examen anual de la vista para diabéticos
- Administración de medicamentos para el corazón según lo indicado.
- Administración de medicamentos para la diabetes según lo indicado

¡Gracias por asumir un papel activo en su salud y alcanzar el objetivo de 4 y 5 estrellas! Si aún no lo hizo, este es el año para entrar en acción: programe un examen para la detección del cáncer, vacúnese contra la gripe, complete una evaluación de salud y camine más. Una de las medidas más importantes que puede tomar es completar un examen físico anual e informar a su médico sobre cualquier problema de salud.

Si tiene sugerencias o si desea obtener más información sobre nuestro programa de mejora de calidad, comuníquese con el Departamento de Servicios al Afiliado al número gratuito que figura al dorso de su tarjeta de identificación.

Cómo Tomamos las Decisiones de Cobertura

En Health Net, queremos ayudarlo a usted y a su familia a estar saludables, seguros y cómodos. No deben existir barreras entre usted y la atención que necesita obtener para mantenerse saludable.

Creemos que todas las decisiones sobre la atención que recibe deben basarse en sus necesidades de salud, idoneidad médica, seguridad y cobertura actual. Health Net de ninguna manera alienta ni ofrece incentivos financieros a sus médicos contratados o a cualquier otra persona para denegar cualquier tipo de atención o tratamiento a nuestros afiliados.

Health Net no le da dinero a las personas encargadas de tomar decisiones para que las medidas que tomen

eviten que usted haga uso de los servicios. Los médicos que no brinden los servicios adecuados a nuestros afiliados serán investigados y podremos optar por rescindir nuestros contratos con ellos. Health Net no utilizará información sobre usted, como su raza, origen étnico o preferencia de idioma, para tomar decisiones sobre la cobertura o los beneficios.

¿Tiene preguntas?

Llame al número gratuito o a la línea TTY del Departamento de Servicios al Afiliado que se encuentra al dorso de su tarjeta de identificación de afiliado. Desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, puede llamarnos los 7 días de la semana de 8 a. m. a 8 p. m. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, puede llamarnos de lunes a viernes de 8 a. m. a 8 p. m. Se utiliza un sistema de mensajes después del horario de atención, durante los fines de semana y los días feriados nacionales. Pregunte por el Departamento de Administración de la Utilización.

Una Mirada a las Nuevas Tecnologías

Health Net siempre está en la búsqueda de nuevos procedimientos, medicamentos y dispositivos utilizados para tratar enfermedades y afecciones. Se llaman nuevas tecnologías. Health Net tiene medidas en curso para evaluar las nuevas tecnologías y decidir si estarán dentro de los beneficios cubiertos. Las nuevas tecnologías son experimentales y se revisan en

varias etapas de los estudios clínicos. Durante este período, los profesionales de la salud estudian su seguridad y qué tan bien funcionan.

Health Net analiza los estudios propuestos en la literatura médica y recibe aportes de expertos para decidir si son seguros, eficaces y médicamente necesarios y apropiados.



Conéctese en Línea con Health Net

Con su cuenta en línea sin costo puede ahorrar tiempo, administrar la información de su plan y desarrollar hábitos saludables. Ingrese en el sitio web de California ca.healthnetadvantage.com, o en Oregon: or.healthnetadvantage.com.

Estas son algunas de las opciones disponibles cuando inicia sesión:



Para acceder a todo esto y más, ingrese en **California:** ca.healthnetadvantage.com o en **Oregon:** or.healthnetadvantage.com, e inicie sesión.

También puede hacer un seguimiento de sus reclamos y obtener información sobre farmacias si llama al Departamento de Servicios al Afiliado al número que figura al dorso de su tarjeta de identificación de afiliado.

Debajo de Mi plan de salud

- Visualice e imprima una copia de sus documentos de cobertura, incluidos los de su plan:
 - Certificación de seguro, ubicado bajo *Evidencia de Cobertura* (que incluye sus Derechos y Responsabilidades de los afiliados).
 - Programa de Beneficios (como copagos, coseguros y deducibles).
 - Restricciones de beneficios y servicios fuera del área.

Debajo de Mi cuenta

- Solicite una segunda opinión mediante un formulario de autorización en línea.
- Imprima o pida las tarjetas de identificación.
- Administre la información de su cuenta (como cambiar su información de contacto: dirección particular, dirección de correo electrónico o contraseña).
- Presente una apelación o queja.

Debajo de Cobertura de farmacia

- Vea sus beneficios de farmacia.
- Administre sus recetas médicas.
- Obtenga formularios de compra por correo.
- Busque información sobre medicamentos.
- Encuentre una farmacia.

Debajo de Mi actividad del plan

- Envíe y rastree el estado de los reclamos médicos (**Nota:** También puede realizar un seguimiento de sus reclamos por teléfono. Llame al número del Departamento de Servicios al Afiliado que se encuentra al dorso de su tarjeta de identificación de afiliado de Health Net).
- Vea el historial de recetas médicas.
- Vea o inicie una solicitud de reembolso.

Debajo de Búsqueda de proveedores

- Encuentre médicos, especialistas, hospitales, grupos médicos, centros de atención de urgencia u otras instalaciones.
- Encuentre un proveedor complementario en el plan (estos son médicos que ofrecen servicios como salud del comportamiento, dental, de la visión o atención alternativa).

Bienvenido a myStrength™



En ocasiones, todos luchamos con nuestros estados de ánimo. Los pensamientos de ansiedad o depresión pueden sobrecargarnos. Es importante buscar ayuda cuando la necesite y concentrarse en su salud mental. Ahora puede usar herramientas web y móviles para sentirse mejor y mantenerse mentalmente fuerte.

Fortalezca su mente, cuerpo y espíritu.

myStrength es un recurso en línea confidencial, personalizado para ayudarlo a mejorar su estado de ánimo. Estos recursos de autoayuda están diseñados para ayudarlo a volverse, y mantenerse, mental y físicamente saludable. Este valioso recurso ofrece un seguimiento en tiempo real del estado de ánimo y le ofrece actividades inmediatas para aliviar el estrés que pueden ayudarlo a lograr un cambio saludable y duradero.

¿Por qué myStrength? Estos son algunos motivos:

- Una variedad de recursos para mejorar el estado de ánimo.
- Módulos paso a paso de eLearning.
- Herramientas interactivas.
- Planes de acción semanales.
- Inspiración diaria.
- ¡Es un sitio altamente confidencial que cumple con la HIPAA¹ para su privacidad!

- Todo esto está incluido en su cobertura Health Net of California, Inc. y en el plan Medicare Advantage de Health Net (Health Net), ¡sin costo adicional!



Soporte personalizado, ¡a pedido!

1

REGÍSTRESE HOY

Inicie sesión en el sitio web de **California: ca.healthnetadvantage.com, o el de Oregon: or.healthnetadvantage.com**, y haga clic en la pestaña *Wellness Center* (Centro de Bienestar) para buscar myStrength; luego haga clic en *Discover myStrength* (Descubrir myStrength) > *Go to Health Net myStrength* (Diríjase a Health Net myStrength).

2

En el portal de Health Net myStrength, haga clic en *Sign Up* (Registrarse).

3

Complete el proceso de registro de myStrength con una breve evaluación de bienestar y llene su perfil personal.

4

¡Diríjase a su celular! Después de configurar una cuenta en línea, descargue la aplicación myStrength para dispositivos iOS y Android, y regístrese con el mismo correo electrónico y contraseña.

¹La Ley sobre Responsabilidad y Transferibilidad del Seguro de Salud es una ley federal de 1996 que restringe el acceso a la información médica privada de las personas.

Los afiliados tienen acceso a myStrength a través de su inscripción actual en Health Net of California, Inc., en el plan de salud de Health Net de Oregon, Inc. o en Health Net Life Insurance Company.

Envejecimiento Saludable, Mujer Saludable

El envejecimiento saludable comienza con la prevención, cuando usted toma el control de su salud a través de visitas regulares de bienestar, pruebas de detección y vacunación. Menos de la mitad de los adultos mayores de 65 años están al día con las pruebas de detección y vacunas recomendadas. Puede encontrar más detalles en la página 11.



Mamografía

- Las mujeres mayores de 65 años deben hacerse una mamografía cada uno o dos años, según sus factores de riesgo, para detectar el cáncer de seno. Una mamografía de detección dura aproximadamente 20 minutos, mientras que una mamografía de diagnóstico generalmente lleva más tiempo.
- Hable con su proveedor si necesita una evaluación adicional.

Detección de Osteoporosis

- Si es mujer y es mayor de 65 años, sométase a una densitometría ósea (DEXA) cada dos años para detectar la osteoporosis. La detección temprana de la osteoporosis puede reducir el riesgo de caídas y prevenir fracturas.
- Pregúntele a su proveedor qué ejercicios pueden ayudar a prevenir la osteoporosis.



Detección de Colesterol y Prevención de Enfermedades Cardíacas

- Si el nivel de colesterol es normal, revíselo cada cinco años.
- Si el nivel de colesterol es alto y tiene otras afecciones, como diabetes, enfermedad cardíaca o problemas renales, hable con su médico sobre la frecuencia de las pruebas de detección.

Prueba de Detección de Cáncer Colorrectal

- Hay varias pruebas disponibles para la detección del cáncer colorrectal, incluidas las pruebas de sangre oculta en las heces, Cologuard®, sigmoidoscopia o colonoscopia.
- Hable con su médico sobre el tipo y la frecuencia de los exámenes de detección necesarios.



Exámenes de la Vista

- Hágase un examen de la vista cada uno o dos años.
- Si tiene diabetes, hágase un examen de la vista al menos cada año.

Prueba de Detección de Diabetes

- Realícese una prueba de detección de diabetes cada tres años si goza de buena salud.
- Si tiene sobrepeso y padece otros factores de riesgo para la diabetes, realícese evaluaciones más frecuentes.



Salud Bucal

- Hágase un examen dental al menos una vez al año y con mayor frecuencia si su dentista le dice que necesita uno.
- Hable con su dentista sobre cualquier problema o cambio que note con los dientes, las encías o el interior de la boca.

Ensalada de Frijoles, Garbanzos y Queso Feta

Ingredientes

- **1 lata** (15 onzas) de garbanzos, enjuagados y escurridos
- **1 1/2 taza** de pepino inglés cortado en trozos (aproximadamente 1/2 pepino mediano)
- **1 lata** (2 1/4 onzas) de aceitunas maduras en rebanadas, escurridas
- **1 tomate mediano**, sin semillas y picado
- **1/4 taza** de cebolla roja en rodajas finas
- **1/4 taza** de perejil fresco picado
- **3 cucharadas** de aceite de oliva
- **1 cucharada** de jugo de limón
- **1/4 cucharadita** de sal
- **1/8 cucharadita** de pimienta
- **5 tazas** de vegetales de hojas verdes cortados
- **1/2 taza** de queso feta desmenuzado

Instrucciones

Coloque los primeros **11 ingredientes** en un recipiente grande; mezcle para unir. Espolvoree con queso.

Información nutricional

2 tazas: 268 calorías, 16 g de grasa (3 g de grasa saturada), 8 mg de colesterol, 586 mg de sodio, 24 g de carbohidratos (4 g de azúcares, 7 g de fibra), 9 g de proteína



<https://www.tasteofhome.com/recipes/feta-garbanzo-bean-salad/>

Mi Lista de Verificación de Bienestar y Prevención

¿ESTÁ APROVECHANDO AL MÁXIMO SUS VISITAS AL MÉDICO?
RECIBIR UNA ATENCIÓN PREVENTIVA ES LA CLAVE PARA MANTENERSE SALUDABLE.



Lleve esta lista de verificación de salud a su visita al médico. Su médico revisará la lista y le brindará asesoramiento sobre cuidados o pruebas. Hay espacio para que usted o su médico escriban notas sobre lo que conversaron. Esperamos que sea una herramienta útil para su atención de salud y aproveche al máximo su visita.

Mi siguiente cita

Nombre del médico: _____

Número de teléfono: _____

Nombre del paciente: _____ Edad: _____ Fecha de hoy: _____

Temas tratados con mi médico hoy

- Examen físico y resultados de laboratorio de hoy: _____
- Control de medicamentos y problemas: _____
- Manejo de cualquier tipo de dolor: _____
- Bienestar emocional y problemas de memoria: _____
- Problemas con actividades físicas o quehaceres cotidianos y plan de ejercicio: _____
- Problemas de caída o equilibrio y cómo prevenirlos: _____
- Control de vejiga: _____

Programe estas pruebas/vacunas:

Mamografía

Fecha: _____

Prueba de detección de cáncer colorrectal

Fecha: _____

Desintometría ósea

Fecha: _____



Examen de la vista

Fecha: _____

Prueba A1c

Fecha: _____

Otros

Fecha: _____



Vacuna contra la gripe

Fecha: _____

Vacuna contra la neumonía

Fecha: _____

Vacuna contra el herpes

Fecha: _____



De la A a la V para la Salud Preventiva

Controle las evaluaciones de salud preventiva, las pruebas y los servicios a continuación para comprender por qué su médico solicita ciertos servicios. Medicare cubre los servicios de atención preventiva que su médico puede recomendarle. Controle su Evidencia de Cobertura para obtener más detalles sobre la cobertura.



Pruebas/Evaluaciones	Cuándo y por qué es importante
Aneurisma aórtico abdominal	Es una debilidad en un vaso sanguíneo grande en el abdomen. El ultrasonido puede pedirse por única vez para aquellas personas en riesgo: antecedentes familiares, edad (65-75), hombres, fumadores.
Visita anual de bienestar	Durante esta visita anual, su médico puede evaluar sus necesidades personales de salud, incluidos los medicamentos, y aconsejarle sobre los pasos a seguir para mantenerse saludable.
Salud cardiovascular	Estos son análisis de sangre fundamentales para la salud de su corazón: niveles de colesterol, lípidos o triglicéridos cada cinco años.
Prueba de detección de cáncer de cuello uterino	Estas son pruebas/exámenes para detectar cánceres de órganos reproductores femeninos: <ul style="list-style-type: none"> • Prueba de Papanicolaou y examen pélvico cada dos años si el riesgo es medio y anual si el riesgo es elevado. • Prueba del virus del papiloma humano (HPV): una vez cada cinco años si no existe un riesgo elevado.
Prueba de detección de cáncer de colon	Estas pruebas de detección se realizan para detectar cánceres del tracto gastrointestinal inferior (colon y recto). Se recomiendan entre los 50 y los 85 años y la frecuencia varía según el tipo de prueba y su nivel de riesgo. Las personas con antecedentes familiares o personales de cáncer de colon, pólipos y enfermedad inflamatoria intestinal, como la colitis ulcerosa y la enfermedad de Crohn se consideran de mayor riesgo. Su médico le aconsejará el tipo y la frecuencia de las pruebas para usted. Para bajo riesgo: <ul style="list-style-type: none"> • Colonoscopia: inspección de todo el colon mediante la inserción de un tubo a través del recto cada diez años. • Sigmoidoscopia: inspección del colon inferior mediante la inserción de un tubo a través del recto cada cuatro años. • Muestreo de heces para detectar marcadores de células cancerosas (basadas en el ADN) cada tres años. • Muestreo de heces para detectar células sanguíneas (FIT o FOBT) cada año.

(continúa)

Pruebas/Evaluaciones	Cuándo y por qué es importante
Pruebas para la detección de diabetes	Estos análisis de sangre miden qué tan bien su cuerpo metaboliza o usa el azúcar (glucosa). Las pruebas de detección de diabetes generalmente se recomiendan cada año para adultos en riesgo sin diabetes y cada seis meses para aquellos diagnosticados con prediabetes.
Detección de glaucoma	Esta es una prueba de su presión ocular. Si está demasiado alta, puede causar daños en la visión. Está cubierto anualmente para las personas con alto riesgo: diabetes, antecedentes familiares, afroamericanos a partir de los 50 años e hispanoamericanos a partir de los 65 años.
Virus de Inmunodeficiencia humana (VIH)	Este es un análisis de sangre para detectar indicios de infección por VIH que puede terminar en una enfermedad grave si no se trata. Está cubierto: <ul style="list-style-type: none"> • Una prueba de detección cada 12 meses. • Hasta tres veces durante el embarazo.
Prueba de detección de cáncer de pulmón	Tomografía computarizada de baja dosis (por sus siglas en inglés, LDCT) para personas con riesgo de cáncer de pulmón todos los años: <ul style="list-style-type: none"> • El médico brinda asesoramiento sobre el cáncer de pulmón. • Para personas de 55 a 77 años. • No hay signos o síntomas de cáncer de pulmón. • Antecedentes de 30 paquetes por año de cigarrillos. • Fumador activo o alguien que ha dejado de fumar en los últimos 15 años.
Mamografía	Rayos X de los senos para detectar el cáncer de seno. Cubierto si lo recomienda su médico: <ul style="list-style-type: none"> • Primera prueba o “valor de referencia” entre los 35 y 39 años. • Todos los años para los mayores de 40 años.
Detección de osteoporosis	Esta es una prueba que mide la densidad ósea o la fuerza del hueso para ver si tiene osteoporosis o huesos debilitados. Generalmente cubierto cada dos años para aquellos en riesgo: <ul style="list-style-type: none"> • El médico determina el riesgo según el historial médico y otros hallazgos.
Prueba de detección de cáncer de próstata	Este examen es para detectar el cáncer del órgano reproductor masculino para los hombres mayores de 50 años. Por lo general, incluye un examen físico y una prueba anual de antígeno prostático específico (por sus siglas en inglés, PSA) en función de sus síntomas y la recomendación de su médico.
Vacunación para adultos	Estas vacunas se recomiendan específicamente para adultos mayores para prevenir infecciones porque tienen un riesgo elevado: <ul style="list-style-type: none"> • Vacuna contra la gripe (influenza), 1 por año. • Vacuna contra la neumonía para mayores de 65 años. • Vacuna contra el herpes zóster para mayores de 50 años, según la vacuna. Las vacunas adicionales pueden estar cubiertas si usted está en riesgo según su historial médico y si se lo pide su médico. Algunas vacunas pueden requerir dos dosis.

Las Farmacias dentro de la red Pueden Ahorrarle Tiempo

Tiene dos opciones para obtener las vacunas de la Parte D que están cubiertas (ej: la del herpes zóster): el consultorio de su médico o una farmacia de la red.

Health Net tiene miles de farmacias en nuestra red nacional. Nuestras farmacias de la red nos facturan directamente por sus vacunas de la Parte D. Simplemente paga su parte del costo (copago o coseguro) cuando recibe su vacuna. Si opta por el consultorio de su médico, es posible que deba pagar un costo de desembolso por adelantado y luego presentar un reclamo a Health Net para obtener el reembolso de nuestra parte del costo.

Obtener sus vacunas de la Parte D en la farmacia es fácil. Solo traiga su receta o pídale a su médico que la envíe en forma electrónica. En la mayoría de los casos, su farmacéutico administrará la vacuna y nos facturará directamente. Consulte primero con su farmacia y pregunte si necesita una cita.

Hable con su médico antes de recibir sus vacunas para decidir qué método es mejor para usted.



La Administración de Casos Representa una Ayuda Real para Tratar las Enfermedades Graves

Encontrar el camino a través del sistema de atención de salud puede ser un desafío. Esto cobra mayor relevancia si usted o un ser querido se enfrentan a una enfermedad grave. Health Net tiene un equipo de enfermeros, trabajadores sociales y otros profesionales de la salud que pueden ayudar. Trabajan con usted y sus médicos para desarrollar un plan que lo ayude a controlar su enfermedad y recuperar su salud.



Health Net tiene un equipo de profesionales de la salud que pueden ayudarlo a navegar por el complicado mundo de la atención de la salud.

Un administrador de casos puede:

- Ayudarlo a encontrar recursos en la comunidad para respaldar su atención.
- Ayudar a todos sus médicos y proveedores a compartir mejor la información sobre su atención entre ellos.
- Guiarlo para aprovechar al máximo sus beneficios de atención de salud.
- Ayudarlo a entender a fondo:
 - Su afección médica.
 - Sus opciones de tratamiento.
 - Las medidas que puede tomar para mejorar su salud.

Es su decisión participar en la administración de casos. Su elección no afectará el estado de sus beneficios de atención de salud.

La administración de casos puede ser de ayuda si usted o un ser querido:

- Tiene una enfermedad compleja, como:
 - Diabetes
 - Enfermedad de la arteria coronaria
 - Asma
 - Insuficiencia cardíaca congestiva
 - Un trasplante
 - Enfermedad renal en etapa terminal
 - Cáncer
- Tuvo muchas hospitalizaciones.
- Necesita atención a domicilio avanzada o exhaustiva.
- Tuvo una lesión traumática.
- Tiene una enfermedad terminal.

Puede obtener más información sobre cómo su médico o proveedor de cuidados puede remitirlo al programa de administración de casos. También puede solicitar una evaluación para averiguar si la administración de casos puede ayudarlo. Llámenos al número gratuito que figura al dorso de su tarjeta de identificación de afiliado.

¡Haga un Cambio!

La incontinencia urinaria (IU) es una pérdida de orina que no se puede controlar. Esto es más común de lo que piensa, ¡pero la buena noticia es que su médico puede ayudarle!

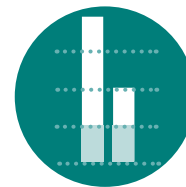
Muchas personas con pérdidas de orina esperan años antes de pedir ayuda y, a menudo, abandonan las cosas que disfrutaban por temor a tener pérdidas en público.¹ ¡Esto puede cambiar! Hay tratamientos y opciones disponibles que pueden ayudar. Si las pérdidas de orina son un problema para usted, hable con su médico.

Si le resulta difícil mencionar el tema, puede decir algo como:

Hay momentos en que no puedo controlar mi vejiga.²

Esto le hará saber a su médico que desea hablar al respecto. Su médico puede ayudarlo, al obtener más información sobre las causas de las pérdidas de orina y proponerle las mejores opciones para tratar el problema.

Si tiene un problema con la pérdida de orina, hable con su médico para que pueda ayudarlo. ¡Esa es la mejor manera de hacer un cambio y volver a hacer las actividades que disfruta!



¿Sabía?

Millones de estadounidenses tienen pérdidas de orina.

Más de uno de cada cuatro hombres y una de cada dos mujeres se ven afectados.¹

La pérdida de orina puede tener un efecto negativo en muchos aspectos de su vida.



¹Fundación de Cuidado Urológico: La Fundación Oficial de la Asociación Americana de Urología. Extraído de: <https://www.urologyhealth.org/urologic-conditions/urinary-incontinence>. 5 de marzo de 2018

²Instituto Nacional sobre el Envejecimiento. Hablar con sus Pacientes Mayores: Hablar con sus Pacientes Mayores Sobre Temas Delicados. Extraído de: <https://www.nia.nih.gov/health/publication/talking-your-older-patient/talking-about-sensitive-subjects#incontinence>. 5 de marzo de 2018

¿Le Dijeron que es Prediabético?

Nos complace contarle sobre un gran beneficio que está disponible para los afiliados de Medicare de Health Net que cumplan con los requisitos.

El MDPP está disponible sin costo para los afiliados calificados.

El Programa de Prevención de la Diabetes de Medicare (por sus siglas en inglés, MDPP) es un programa para cambiar su estilo de vida y puede ayudarlo a bajar de peso, adoptar hábitos saludables y reducir el riesgo de desarrollar diabetes. La prediabetes ocurre cuando los niveles de glucosa (azúcar) en la sangre son más altos de lo normal pero aún no lo suficientemente altos como para ser diagnosticados como

diabetes. Muchas veces la gente tiene prediabetes antes de desarrollar diabetes de tipo 2. Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (por sus siglas en inglés, CDC) estiman que hasta el cincuenta por ciento de las personas mayores están en riesgo de desarrollar diabetes de tipo 2.¹ El MDPP es un servicio preventivo para pacientes de Medicare con riesgo de tener diabetes de tipo 2.

Los siguientes elementos se incluyen en el programa para ayudarlo a conseguir el éxito:



El centro de atención está en la elección de alimentos más saludables y el aumento de los niveles de actividad.



16 lecciones semanales durante seis meses, seguidas de sesiones de mantenimiento mensuales.



Interacciones directas con un entrenador personal de la salud.



Clases grupales en persona para el aliento y apoyo mutuo.

Health Net se asoció con un proveedor, Solera Health, para proporcionar este servicio y ofrecerles a los afiliados calificados el programa que mejor se ajuste sus necesidades y preferencias.

Visite <https://www.solera4me.com/healthnet> o llame al 1-877-790-4520 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 9:00 p. m., hora del este, para ver si usted califica previamente.

Esperamos que aproveche esta oportunidad para tener un impacto duradero en su salud.

¹www.cdc.gov/diabetes/prevention/prediabetes-type2/preventing.htm

Uso de Estatinas para Mantener su Corazón Saludable

¿Por qué asumir los desafíos de tomar medicamentos saludables para el corazón? Hable pronto con su médico o farmacéutico sobre sus elecciones y sus resultados.

La enfermedad cardíaca es la principal causa de muerte y discapacidad en los Estados Unidos entre los adultos con colesterol alto, presión arterial alta y diabetes no controlada.

Su cuerpo produce y necesita colesterol. Pero tener el colesterol demasiado alto puede aumentar el riesgo de sufrir de una enfermedad cardíaca. Controlar su colesterol es una forma de ayudar a prevenir los problemas de corazón. Además de llevar una dieta saludable y hacer ejercicio, tomar medicamentos con estatinas e inhibidores de la ECA con aspirina, los cuales ayudan a reducir el riesgo a padecer un ataque cardíaco y el accidente cerebrovascular¹, es de suma importancia para tratar el colesterol alto. Estos medicamentos se convirtieron en la regla de oro para el tratamiento.

Lo más probable es que no sea la primera vez que lee acerca de las estatinas, que incluyen atorvastatina (Lipitor[®]), simvastatina (Zocor[®]) y muchas otras. Estos medicamentos, que existen desde hace mucho tiempo, reducen el riesgo de ataque cardíaco, accidente cerebrovascular e incluso la muerte por enfermedad cardíaca en aproximadamente un 25% en algunas personas.² Debido a que las estatinas son uno de los medicamentos más utilizados y recetados, tenemos más conocimiento sobre los efectos a largo plazo. Las estatinas funcionan al disminuir la cantidad de LDL o colesterol “malo” en el torrente sanguíneo. Antes de recetar, su médico toma en cuenta su historial de medicamentos, asegurándose de que los beneficios superen cualquier riesgo de tomar el medicamento.

(continúa)



Tomar los medicamentos recetados de forma correcta es una parte importante para mantenerse saludable y evitar complicaciones de enfermedades graves.

¹ Dudl, JR et al. Preventing myocardial infarction and stroke with a simplified bundle of cardio protective medications. American Journal of Managed Healthcare. 2009. 15(10): e88-e94.

² Reimond S, Khera A, Hill J. 10 truths about statins and high cholesterol. UTSouthwestern Medical Center. <https://utswmed.org/medblog/statins-answers>. Consultado el 12 de marzo de 2019.

³ Banach M, Rizzo M, Toth PP, et al. Statin intolerance - an attempt at a unified definition. Position paper from an International Lipid Expert Panel. Arch Med Sci. 2015;11(1):1-23.



Un efecto secundario de las estatinas es que pueden causar dolor muscular. Pero menos del cinco por ciento de las personas que tienen dolor muscular mientras toman estatina tienen problemas reales a la hora de tomar estatina.³

Si esto le sucede, ¡no deje de tomar la estatina! A veces, su dolor muscular puede ser causado por otro factor, como ejercicio intenso, otras enfermedades o niveles bajos de vitamina D. Consulte con su médico para ver si necesita una prueba de laboratorio

para conocer la verdadera causa del dolor muscular. Además, hable con su médico acerca de ajustar la dosis o probar una estatina diferente. Simplemente cambiar por otra estatina puede hacer que los síntomas desaparezcan.

Si bien los medicamentos pueden reducir los niveles de colesterol para reducir el riesgo de enfermedad cardíaca y accidente cerebrovascular, hacer cambios en la dieta y el estilo de vida son factores igualmente importantes para mantener el corazón sano.

Consejos sobre los medicamentos:

- Conozca los nombres genéricos, de marca y de venta libre de sus medicamentos. Mantenga una lista actualizada de todos los medicamentos y productos a base de hierbas que tome.
- Trabaje en conjunto con su médico para encontrar la combinación correcta de dieta, ejercicio y medicamentos.
- Hable con su farmacéutico acerca de sus medicamentos y qué esperar cuando los tome.
- Si se enferma, hágaselo saber a su médico. Algunos medicamentos que puede tomar sin receta médica, como los que se administran en caso de resfriado, tienen mucha azúcar o pueden disminuir la eficacia de sus medicamentos actuales. Pregúntele a su médico o farmacéutico cuáles son las mejores opciones para evitar reacciones farmacológicas graves.
- El alcohol tiene calorías y puede tener reacciones adversas en los medicamentos. Pregúntele a su médico o farmacéutico si es seguro beber alcohol con sus medicamentos.
- Si la falta de memoria, los efectos secundarios o el costo son algunas de las razones por las que deja de tomar su medicamento, hable con su médico o farmacéutico para obtener ayuda.

Los DMARD para el Tratamiento de la Artritis Reumatoide: Vivir sin Dolor

Las personas con artritis reumatoide (AR) llevan una vida plena y activa gracias a los fármacos antirreumáticos modificadores de la enfermedad (por sus siglas en inglés, DMARD).

- La artritis reumatoide es una enfermedad que hace que su sistema inmunitario ataque sus articulaciones. Lamentablemente, no hay cura. Si no se trata, puede causar graves daños en las articulaciones y dolor.
- Algunos medicamentos se recetan para aliviar el dolor, pero no para tratar la causa subyacente de este. Los DMARD son un grupo de medicamentos que bloquean el sistema inmunitario para prevenir la inflamación y el daño articular, que es responsable del dolor.
- La Administración de Drogas y Alimentos de los Estados Unidos (por sus siglas en inglés, FDA) aprobó todos los DMARD. Muchas personas los toman sin tener problemas. Debido a que estos medicamentos bloquean el sistema inmunitario, primero debe analizar los efectos secundarios importantes con su médico.
- Los DMARD afectan a todos de manera diferente y puede tardar hasta un par de meses para ver y sentir los beneficios.
- Es importante no dejar de tomar estos medicamentos una vez que el dolor y la hinchazón hayan desaparecido. Por lo general, este es un tratamiento continuo a menos que su médico le recomiende que lo detenga.
- Hay muchos DMARD y no todos son iguales. Si probó uno en el pasado, puede haber una mejor opción disponible para comenzar.
- Los medicamentos genéricos DMARD comunes incluyen: metotrexato, hidroxicloroquina, leflunomida, sulfasalazina, entre otros. Pregúntele a su médico acerca de estos medicamentos y si serán apropiados para usted.

¿Qué son los fármacos antirreumáticos modificadores de la enfermedad?

¿Qué debo esperar de los DMARD?

¿Cómo tratan los DMARD la AR?

¿Qué tan pronto puedo comenzar a tomar los DMARD?

¿Cuáles son los diferentes tipos de DMARD para mi AR?

¿Hay algún efecto secundario al tomar los DMARD? ¿Son los DMARD seguros para mí?

Notas: _____

Obtenga más información sobre los DMARD. Visite <https://www.arthritis.org/living-with-arthritis/treatments/medication/drug-types/disease-modifying-drugs/drug-guide-dmards.php>.

Nuestros Farmacéuticos Están a su Servicio



¿Sabía?

Nuestro Administrador de Beneficios de Farmacia (por sus siglas en inglés, PBM) tiene docenas de farmacéuticos y técnicos de farmacia listos para ayudarlo con cualquier problema relacionado con los medicamentos o farmacias.

Nuestros farmacéuticos brindan mucha información y apoyo, ya sea que usted se comunique con ellos o que ellos se comuniquen con usted para ofrecerle asesoramiento y responder sus preguntas. Cada día, nuestros farmacéuticos clínicos revisan los historiales de medicamentos recetados de nuestros afiliados. Buscan formas de mejorar las terapias farmacológicas de nuestros afiliados.

Estos farmacéuticos ayudan a nuestros afiliados a aprovechar al máximo el beneficio de farmacia de Health Net. Son muy buenos en lo que hacen. Como lo expresaron unos cuantos afiliados, “¡nunca supe que mi aseguradora se preocupaba tanto por mí!”

Los afiliados que tienen dificultades para tomar sus medicamentos para la diabetes, la presión arterial alta y el colesterol alto reciben llamadas telefónicas y cartas de nuestros farmacéuticos que ofrecen formas de ayudarlos con sus enfermedades a largo plazo.

Nuestros farmacéuticos experimentados se toman su tiempo para explicar:

- Las razones para tomar medicamentos recetados nuevos y a largo plazo.
- Cómo la toma de medicamentos podría afectar al cuerpo.
- Cómo y cuándo los síntomas deben estabilizarse o mejorar mientras se toman los medicamentos.



Para los afiliados que toman múltiples medicamentos para tratar afecciones crónicas u otras enfermedades, nuestros farmacéuticos utilizan un proceso automatizado para verificar los historiales de medicamentos cuatro veces al año. Pueden observar:

- Los medicamentos recetados y los montos.
- Cuándo los médicos recetaron medicamentos y por cuánto tiempo.
- Cualquier duda sobre la interacción farmacológica de un medicamento.

También pueden ver si las recetas se completaron en las farmacias locales y en qué momento, o si se enviaron mediante la compra por correo de Health Net. Nuestros farmacéuticos también trabajan en conjunto con los médicos de los afiliados, cuando sea necesario, para mejorar sus planes de tratamiento.

Después de cada revisión, estos afiliados reciben cartas que explican lo que se encontró y cómo obtener una revisión completa de los medicamentos con un farmacéutico.

Para obtener información sobre cualquiera de nuestros servicios farmacéuticos, visite nuestros sitios web en: California: **ca.healthnetadvantage.com**, o en Oregon: **or.healthnetadvantage.com**, o llame al Departamento de Servicios al Afiliado al número gratuito que figura al dorso de su tarjeta de identificación de afiliado. Estamos aquí para ayudarlo los siete días de la semana, entre las 8:00 a. m. y las 8:00 p. m. (El servicio telefónico automatizado se utiliza algunos fines de semana y días festivos).

Hable con su farmacéutico de Health Net sobre:

- Tomar sus medicamentos exactamente como lo receta su médico.
- Comprender claramente los efectos de sus medicamentos cuando se toman correctamente.
- Hacer una lista de todos sus medicamentos recetados y medicamentos de venta libre, suplementos y suministros médicos (visite www.scriptyourfuture.org para obtener una lista de verificación de tamaño billetera).
- Tomar sus medicamentos regularmente mediante el uso de un pastillero de siete días y la configuración de una alarma.
- Marcar en su calendario un recordatorio para reabastecerse de los medicamentos y no quedarse sin ellos.
- Obtener repeticiones automatizadas al registrarse en su farmacia local.
- Recoger todas sus repeticiones en su farmacia local el mismo día de cada mes.
- Reducir sus costos de copago al solicitar genéricos y suministros para 90 días.
- Usar nuestra farmacia de compra por correo para reducir los viajes a su farmacia local y ahorrar dinero.
- Hablar con su médico después de cualquier análisis de laboratorio y después de ser admitido y dado de alta de un hospital.

Salud y Bienestar Emocional

Estamos comprometidos a proporcionar acceso a atención médica de la más alta calidad. También queremos asegurarnos de que se tenga en cuenta la salud emocional de cada afiliado. El bienestar general incluye tanto la salud física como la salud emocional, ya que la mente y el cuerpo están conectados.



Los afiliados que necesitan asistencia para personas con dificultades de audición y del habla pueden comunicarse con la línea TTY llamando al 711.

Usted no tiene que pasar por esto solo.

Como afiliado de Health Net, además de sus beneficios médicos, tiene acceso a recursos relacionados con la salud del comportamiento que pueden ayudarlo a mantenerse emocionalmente saludable. Los eventos estresantes de la vida como una enfermedad, la pérdida de un ser querido o problemas financieros pueden tener un efecto grave en su bienestar emocional. Si lo diagnosticaron o cree tener síntomas de ansiedad o depresión, es importante comprender que estas afecciones no son un signo de debilidad. Estas son afecciones tratables, y el primer paso importante para sentirse mejor es hablar con su médico.

Los tratamientos eficaces pueden incluir:

- Medicamentos
- Ayuda profesional (psicoterapia)
- Una combinación de medicamentos y psicoterapia

Además de los problemas de ansiedad y depresión, Health Net puede ayudarlo con una serie de otros problemas de salud del comportamiento. Health Net tiene recursos gratuitos disponibles en línea que pueden ayudarlo a aprender más sobre los múltiples aspectos de las afecciones de salud del comportamiento. Inicie sesión en nuestros sitios web en: California:

ca.healthnetadvantage.com, o en Oregon: **or.healthnetadvantage.com**, y seleccione *Wellness Center (Centro de Bienestar)* > *Get Healthy (Estar Saludable)* > *Symptom Checker (Verificador de Síntomas)*. Health Net también brinda acceso a los afiliados a la Línea de Asesoramiento de Enfermería. Si su médico no está disponible y necesita asesoramiento sobre el nivel de atención que su afección puede necesitar, puede llamar a la Línea de Asesoramiento de Enfermería y hablar con un médico las 24 horas del día sin costo. Llame al 1-800-893-5597 TTY: 711 Managed Health Network, LLC (MHN) es la subsidiaria de salud del comportamiento de Health Net, que puede estar disponible para ayudarlo a usted y a su médico de atención primaria con su salud emocional. Para comprobar si tiene cobertura para la salud del comportamiento proporcionada por MHN, consulte los documentos de su plan o verifique el número de teléfono de MHN que figura al dorso de su tarjeta de identificación de afiliado.

Recuerde que buscar ayuda no es un signo de debilidad personal. Siempre puede hablar con su médico sobre cualquier inquietud que tenga. Identificar su condición emocional o la de su ser querido y obtener ayuda puede ser el primer paso hacia una vida más saludable y feliz.

Programa para Dejar de Consumir Tabaco

¿Está listo para establecer un camino claro para dejar de fumar? Aproximadamente 20 minutos después de dejar de consumir tabaco, su cuerpo comienza una sorprendente transformación de curación que reduce su riesgo de padecer cáncer y muchos otros problemas de salud asociados con el tabaco. El programa Quit For Life® está aquí para ayudarlo en cada paso del camino, que comienza con una conversación telefónica individual con un Quit Coach® altamente capacitado. Juntos, trazarán un plan personalizado para ayudarlo a superar los factores desencadenantes y las barreras que dificultan el abandono del hábito. Además, su entrenador le dará estrategias comprobadas para controlar los antojos, manejar situaciones sociales y evitar los desencadenantes que pueden desestabilizarlo.

¡El programa Quit for Life le dará el impulso que necesita para dejar de fumar! Los entrenadores capacitados están listos para ayudar a personas como usted a superar la adicción a la nicotina por cualquier tipo de consumo de tabaco. Cada sesión de entrenamiento personalizada le brinda los conocimientos y el estímulo positivo que necesita para dejar de fumar para siempre.

Junto con el asesoramiento telefónico, tendrá acceso a otras herramientas diseñadas para ayudarlo a mantenerse libre de tabaco las 24 horas del día, los 7 días de la semana, que incluyen:

- Una copia de la Guía para dejar de fumar paso a paso para ayudarlo durante todo el proceso.
- Consejos sobre sustitutos de nicotina y medicamentos que pueden ser adecuados para usted.
- Una plataforma web especializada con módulos de eLearning, sala de chat comunitario y acceso a la comunicación con un entrenador por correo electrónico.
- ¡Descubra los beneficios de dejar el tabaco y vivir sin él!



¡Inscríbese hoy mismo en el programa Quit for Life!

Llame al 1-866-QUIT-4-LIFE (1-866-784-8454), o visite www.quitnow.net e inscríbese en línea.

¿Cuándo la Sala de Emergencias es la Opción Adecuada?

Cuando usted o un ser querido está herido, desea la mejor atención posible. Decidir a dónde ir no siempre es fácil. A veces necesita atención rápida, pero es posible que no sea necesario ir a la sala de emergencias (por sus siglas en inglés, ER). Muchas personas no se dan cuenta de que hay otras opciones de tratamiento disponibles para muchas enfermedades. Los centros de atención de urgencia (por sus siglas en inglés, UCC) pueden tratar muchas afecciones y enfermedades menores. La mayoría de los UCC están abiertos después del horario de atención normal, y es probable que no espere tanto como en la sala de emergencias.



Consulte su documento de *Evidencia de Cobertura para obtener información sobre los beneficios y cobertura sobre la atención en casos de urgencia y servicios de emergencia.*

Atención de emergencia contra atención de urgencia

ATENCIÓN DE EMERGENCIA

En general, una emergencia médica es cuando su vida, partes del cuerpo o funciones corporales están en riesgo de daño o pérdida, a menos que reciba atención médica en unas pocas horas. También puede ser una condición repentina y extremadamente dolorosa que cree que necesita atención médica inmediata.

Si cree que tiene una situación de emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano.

ATENCIÓN DE URGENCIA

En general, la atención de urgencia es para una situación que no pone en peligro la vida y se puede atender en las próximas 24 horas. Los UCC también pueden ser útiles si necesita atención después del horario de atención normal o cuando está fuera del área de servicio de su plan. Investigue cuál es el UCC más cercano cuando hable con su médico o visite: California: ca.healthnetadvantage.com, o en Oregon: or.healthnetadvantage.com.

También puede llamar a su médico. Él o ella puede programar una cita para usted o recomendarle un UCC en la red de proveedores de Health Net. Si su médico no está disponible, puede llamar a la Línea de Asesoramiento de Enfermería y hablar con un médico las 24 horas del día sin costo. **Llame al 1-800-893-5597 (TTY: 711).**

¡Consejos para recordar!

- También puede llamar a su grupo médico si no puede ver a su médico.
- Llame a su médico de atención primaria lo antes posible después de abandonar un UCC o ER. Luego, él o ella pueden coordinar cualquier atención de seguimiento necesaria.



Su Experiencia nos Importa

QUEREMOS SABER SOBRE USTED.

En Health Net, su opinión nos importa. Si recibe una encuesta sobre su experiencia en la atención de salud, queremos saber de usted. De este modo nos aseguramos de que obtenga la calidad de la atención y el nivel de servicio que se merece. ¡Queremos que esté sano y feliz!

Pronto podrá ser seleccionado para completar una encuesta de Experiencia del afiliado. Esto se conoce como la Encuesta CAHPS®. Las siglas en inglés CAHPS significan Evaluación del Consumidor de los Proveedores y Sistemas de Atención Médica.

Esta encuesta CAHPS es un cuestionario que recopila sus comentarios sobre las experiencias con sus proveedores y su plan de salud.



Aquí explicamos por qué es importante:



La encuesta CAHPS es solicitada por Medicare. Si usted es uno de los pocos seleccionados para completar la encuesta, los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (por sus siglas en inglés, CMS) le enviarán una carta y una encuesta un par de semanas después. Esto generalmente ocurre en primavera todos los años.



Es posible que le hagan preguntas sobre si el centro de atención telefónica lo trató con cortesía y respeto, cómo se comunicó su médico con usted y la calificación general de su plan de salud. Su opinión sobre los diferentes aspectos de su atención de salud es importante.



Las respuestas de la encuesta pueden ayudarnos a comprender qué necesita mejorar o qué está funcionando bien.

¿Qué Piensan Nuestros Afiliados?

Los afiliados de Medicare adoptan las tendencias tecnológicas.

El **73%** usa teléfono celular o móvil.

El **61%** usa mensajes de texto.

El **59%** usa teléfono celular o móvil.

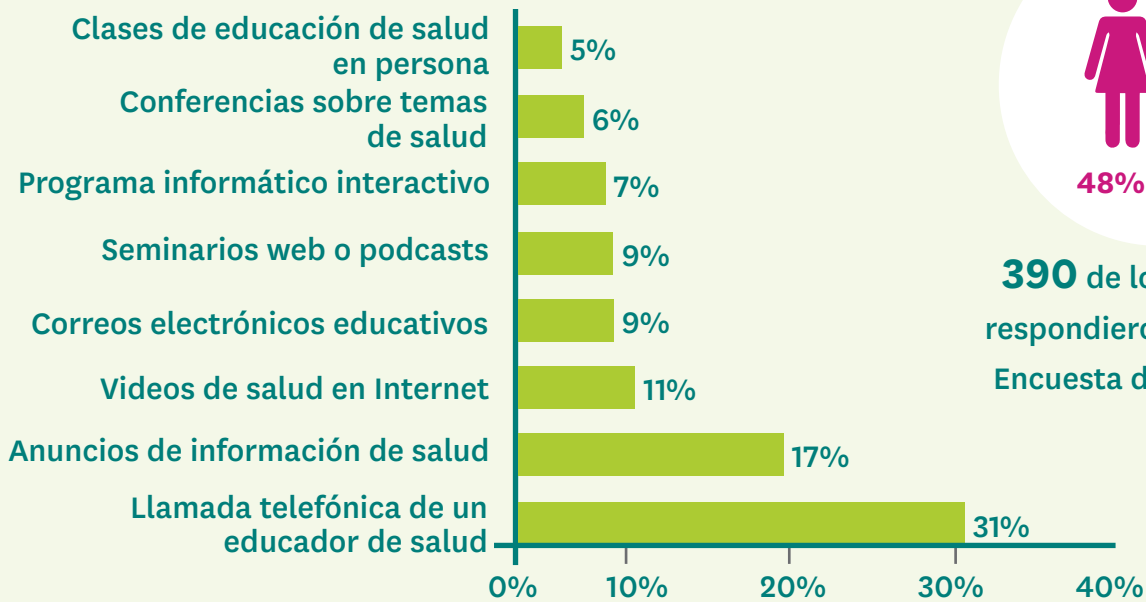


El **52%** descubrieron que los recordatorios los ayudaron a recordar la cita y recibir la evaluación.



El **53%** pensó que los recordatorios de la vacuna contra la gripe eran eficaces (por correo postal, correo electrónico, con recetas médicas o mediante una llamada telefónica).

LOS MÉTODOS QUE FUNCIONAN MEJOR PARA APRENDER SOBRE LOS TEMAS DE SALUD Y MEJORAR SU SALUD.



390 de los afiliados respondieron a nuestra Encuesta de Afiliados.



Solo el **23%** de los afiliados están registrados en el portal para afiliados de Health Net.

Como resultado de la educación recibida a través de Health Net durante el año pasado:



El **43%** mejoró la frecuencia con la que tomaron medicamentos según lo indicado.



El **42%** aumentó su nivel de actividad.

Tenemos un Programa de Asistencia Lingüística para Usted

¿Le resulta más fácil leer y hablar en un idioma que no sea inglés? Health Net tiene un programa de asistencia lingüística sin costo para ayudarnos a hablar entre nosotros. El Programa de Asistencia Lingüística de Health Net ofrece intérpretes, traducciones y formatos alternativos de materiales impresos.



Los intérpretes lo ayudan a hablar con su médico, otros proveedores de atención de salud y el personal de Health Net.



La traducción oral permite que le lean en su idioma los documentos que obtiene de Health Net. Para solicitar un intérprete, llame al número que figura al dorso de su tarjeta de identificación de afiliado. Debe llamar al menos con cinco días de anticipación si desea solicitar un intérprete en persona. Haremos todo lo posible para encontrarle un intérprete en persona. A veces, un intérprete telefónico puede ser la única opción disponible. Los servicios de intérpretes telefónicos sin costo están disponibles en más de 150 idiomas. Los intérpretes están disponibles durante el horario de atención del centro de llamadas.



La traducción escrita le permite obtener algunos documentos en algunos idiomas. Hay formatos alternativos de materiales impresos disponibles a pedido. Los formatos alternativos incluyen letra grande y archivos PDF de fácil acceso. Para solicitar una traducción o un formato alternativo, llame al número del Departamento de Servicios al Afiliado que se encuentra al dorso de su tarjeta de identificación de afiliado.

Hay intérpretes disponibles para usted:

- No se le puede exigir que lleve a su propio intérprete a una cita médica.
- No necesita utilizar familiares o amigos como intérpretes.
- No puede utilizar a un menor como intérprete, a menos que haya una emergencia y no haya otro intérprete disponible.
- Puede obtener un intérprete sin costo para todas sus citas médicas.
- Tiene derecho a presentar una queja formal si no se satisfacen sus necesidades de idioma.
- Los servicios de lenguaje de señas están disponibles a pedido.

Su Preferencia de Idioma



Llámenos al número que figura al dorso de su tarjeta de identificación de afiliado para informarnos el idioma de su preferencia, hablado y escrito. Es posible que también le preguntemos su raza y origen étnico. Usamos esta información para mejorar la calidad de los servicios que recibe. Tiene la opción de negarse a responder si lo prefiere.

Health Net protegerá su información de raza y origen étnico. La información individual sobre su idioma, raza y origen étnico solo se compartirá con los proveedores de atención de salud con fines de mejora de la calidad.

Health Net no usará su información de raza, origen étnico o idioma para determinar la elegibilidad para la cobertura.

Si necesita ayuda con la información adjunta, llame a los números de teléfono que se encuentran en la contraportada para comunicarse con el Departamento de Servicios al Afiliado. Los servicios de interpretación están disponibles de lunes a viernes durante el horario indicado en la contraportada.



Conozca sus Derechos y Responsabilidades

Health Net se compromete a tratarlo de una manera respetuosa, reconocer sus necesidades específicas y mantener una relación de respeto mutuo. Para demostrar nuestro compromiso, Health Net adoptó un conjunto de derechos y responsabilidades de los afiliados.

Estos derechos y responsabilidades se aplican a su relación con Health Net, nuestros profesionales y proveedores contratados, y todos los demás profesionales de atención de salud.



Tiene derecho a:

- Recibir información sobre Health Net, sus servicios, sus profesionales y proveedores, y los derechos y las responsabilidades de los afiliados.
- Ser tratado con respeto y reconocimiento de su dignidad y derecho a la privacidad.
- Participar junto con los profesionales en la toma de decisiones sobre su atención de salud.
- Tener una discusión sincera sobre las opciones de tratamiento apropiadas o médicamente necesarias para sus afecciones, independientemente del costo o la cobertura de beneficios.
- Expresar quejas o apelaciones sobre la organización o la atención que brinda.
- Hacer recomendaciones sobre las políticas de derechos y responsabilidades de los afiliados de Health Net.

Tiene la responsabilidad de:

- Proporcionar información (en la medida de lo posible) para que Health Net y sus profesionales y proveedores brinden la atención correspondiente.
- Seguir los planes y las instrucciones para la atención que acordó con sus profesionales.
- Comprender sus problemas de salud y participar en el desarrollo de los objetivos del tratamiento mutuamente acordados al más alto nivel.

Cómo Protegemos su Privacidad

Proteger su privacidad es una prioridad para Health Net. Tenemos políticas estrictas sobre cómo podemos recopilar, usar o divulgar su información médica protegida (por sus siglas en inglés, PHI). Además, tiene ciertos derechos con respecto a la información que guardamos sobre usted.

El Aviso de Prácticas de Privacidad de Health Net explica lo siguiente:

- Cómo se puede usar o divulgar su PHI.
- Sus derechos como miembro para acceder a la PHI y solicitar enmiendas, restricciones o un informes de divulgación de la PHI.
- Los procedimientos para presentar una queja.

Para obtener una copia de las políticas de privacidad de Health Net, inicie sesión en nuestros sitios web en: California: **ca.healthnetadvantage.com**, o en Oregon: **or.healthnetadvantage.com**; luego, desplácese hacia abajo hasta la parte inferior de la página y haga clic en **Notice of Privacy Practices** (Aviso de Prácticas de Privacidad). También puede solicitar una copia si llama al número gratuito del Departamento de Servicios al Afiliado que se encuentra al dorso de su tarjeta de identificación de afiliado.

Si tiene preguntas sobre el Aviso de Prácticas de Privacidad, envíe un correo electrónico a:

California: Privacy@healthnet.com

Oregon: PrivacyOregon@centene.com



La PHI incluye información sobre:

Usted, incluida la información demográfica, como su raza, origen étnico o idioma hablado, o cualquier información que pueda usarse de manera sensata para identificarlo.

- Su estado o salud física o mental pasada, presente o futura.
- La provisión de atención de salud para usted.
- El pago de la atención.

Las leyes federales y estatales exigen que Health Net le notifique sobre sus derechos, nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad con respecto a su PHI.

Health Net tiene un contrato con Medicare para planes HMO, HMO SNP y PPO, y con algunos programas estatales de Medicaid. La inscripción en Health Net depende de la renovación del contrato. Este plan está disponible para cualquier persona que reciba Ayuda Médica del estado y de Medicare.

Section 1557 Non-Discrimination Language Notice of Non-Discrimination

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

Health Net:

- Provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as qualified sign language interpreters and written information in other formats (large print, accessible electronic formats, other formats).
- Provides free 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 Health Net's Customer Contact Center at California: 1-800-431-9007 (Jade, Sapphire, Amber, and HMO SNP), 1-800-275-4737 (all other HMO); Oregon: 1-888-445-8913 (HMO and PPO) (TTY: 711).

From October 1 to March 31, you can call us 7 days a week from 8 a.m. to 8 p.m. From April 1 to September 30, you can call us Monday through Friday from 8 a.m. to 8 p.m. A messaging system is used after hours, weekends, and on federal holidays.

If you believe that Health Net 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 by calling the number above and telling them you need help filing a grievance; Health Net's Customer Contact Center is available to help you.

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, DC 20201, 1-800-368-1019 (TDD: 1-800-537-7697).

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Section 1557 Non-Discrimination Language
Multi-Language Interpreter Services

SPANISH	<p>ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al California: 1-800-431-9007 (Jade, Sapphire, Amber and HMO SNP), 1-800-275-4737 (all other HMO); Oregon: 1-888-445-8913 (HMO and PPO) (TTY: 711).</p>
CHINESE	<p>注意：如果您說中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 California: 1-800-431-9007 (Jade, Sapphire, Amber, and HMO SNP), 1-800-275-4737 (all other HMO); Oregon: 1-888-445-8913 (HMO and PPO) (TTY: 711)。</p>
VIETNAMESE	<p>CHÚ Ý: Nếu quý vị nói tiếng Việt, chúng tôi sẵn có dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho quý vị. Xin gọi California: 1-800-431-9007 (Jade, Sapphire, Amber, and HMO SNP), 1-800-275-4737 (all other HMO); Oregon: 1-888-445-8913 (HMO and PPO) (TTY:711).</p>
TAGALOG	<p>PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa California: 1-800-431-9007 (Jade, Sapphire, Amber, and HMO SNP), 1-800-275-4737 (all other HMO) (TTY: 711).</p>
KOREAN	<p>주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. California: 1-800-431-9007 (Jade, Sapphire, Amber, and HMO SNP), 1-800-275-4737 (all other HMO); Oregon: 1-888-445-8913 (HMO and PPO) (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.</p>
ARMENIAN	<p>ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ Զանգահարեք: California: 1-800-431-9007 (Jade, Sapphire, Amber, and HMO SNP), 1-800-275-4737 (all other HMO) (TTY: 711).</p>
PERSIAN	<p>وجه: اگر زبان شما فارسی است، خدمات امداد زبانی به طور رایگان در اختیار شما می باشد. لطفاً با شماره California: 1-800-431-9007 (Jade, Sapphire, Amber, and HMO SNP), 1-800-275-4737 (all other HMO); Oregon: 1-888-445-8913 (HMO and PPO) تماس بگیرید. (TTY:711)</p>
RUSSIAN	<p>ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните California: 1-800-431-9007 (Jade, Sapphire, Amber, and HMO SNP), 1-800-275-4737 (all other HMO); Oregon: 1-888-445-8913 (HMO and PPO) (TTY: 711).</p>
JAPANESE	<p>注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援サービスをご利用いただけます。California: 1-800-431-9007 (Jade, Sapphire, Amber, and HMO SNP), 1-800-275-4737 (all other HMO); Oregon: 1-888-445-8913 (HMO and PPO) (TTY:711) にお電話ください。</p>

PUNJABI	<p>ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਿਲਕੁਲ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਵਿਰਧਾ ਵਰਕੇ California: 1-800-431-9007 (Jade, Sapphire, Amber, and HMO SNP), 1-800-275-4737 (all other HMO) (TTY: 711)</p> <p>ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।</p>
MON-KHMER CAMBODIAN	<p>ចណាបអារម្មណ៍: បេសនអ្នកនយោបាយភាសាខ្មែរ សេវាជំនួយភាសាដោយឥតគិតថ្លៃ គ្មានសវនករ។ សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ California: 1-800-431-9007 (Jade, Sapphire, Amber, and HMO SNP), 1-800-275-4737 (all other HMO); Oregon: 1-888-445-8913 (HMO and PPO) (TTY: 711) ។</p>
HMONG	<p>LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau California: 1-800-431-9007 (Jade, Sapphire, Amber, and HMO SNP), 1-800-275-4737 (all other HMO) (TTY: 711).</p>
HINDI	<p>ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं, आपको भाषा सहायता सेवाएं, निःशुल्क उपलब्ध हैं। कृपया California: 1-800-431-9007 (Jade, Sapphire, Amber, and HMO SNP), 1-800-275-4737 (all other HMO) (TTY: 711). पर कॉल करें।</p>
THAI	<p>เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร California: 1-800-431-9007 (Jade, Sapphire, Amber, and HMO SNP), 1-800-275-4737 (all other HMO); Oregon: 1-888-445-8913 (HMO and PPO) (TTY: 711).</p>
UKRAINIAN	<p>УВАГА! Якщо ви розмовляєте українською мовою, ви можете звернутися до безкоштовної служби мовної підтримки. Телефонуйте за номером Oregon: 1-888-445-8913 (HMO and PPO) (TTY: 711).</p>
ROMANIAN	<p>ATENȚIE: Dacă vorbiți limba română, vă stau la dispoziție servicii de asistență lingvistică, gratuit. Sunați la Oregon: 1-888-445-8913 (HMO and PPO) (TTY: 711).</p>
CUSHITE	<p>XIYYEEFFANNAA: Afaan dubbattu Oroomiffa, tajaajila gargaarsa afaanii, kanfaltiidhaan ala, ni argama. Bilbilaa Oregon: 1-888-445-8913 (HMO and PPO) (TTY: 711).</p>
GERMAN	<p>ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer Oregon: 1-888-445-8913 (HMO and PPO) (TTY: 711).</p>
FRENCH	<p>ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le Oregon: 1-888-445-8913 (HMO and PPO) (TTY: 711).</p>



Para obtener más información, comuníquese a la siguiente dirección:

Health Net Medicare Advantage
PO Box 10420
Van Nuys, CA 91410

Visite nuestros sitios web en: California: ca.healthnetadvantage.com, u
Oregon: or.healthnetadvantage.com.

CALIFORNIA

- Los afiliados HMO deben llamar al 1-800-275-4737.
- Los afiliados de Amber, Jade y Sapphire deben llamar al 1-800-431-9007.
- Los usuarios de TTY deben llamar al 711.

OREGON

- Los afiliados HMO y PPO deben llamar al 1-888-445-8913.
- Los usuarios de TTY deben llamar al 711.

Si tiene alguna pregunta, comuníquese con Health Net a los números anteriores. Desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, puede llamarnos los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, puede llamarnos de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Después del horario de atención, los fines de semana y los días feriados federales, se utiliza un sistema de mensajería.

If you have any questions, please contact Health Net at the numbers above. From October 1 through March 31, you can call us 7 days a week from 8:00 a.m. to 8:00 p.m. From April 1 to September 30, you can call us Monday through Friday from 8:00 a.m. to 8:00 p.m. A messaging system is used after hours, weekends and on federal holidays.

如果您有任何疑問，請撥打以上電話與 Health Net 聯絡。從 10 月 1 日至 3 月 31 日期間，您每週 7 天，每天上午 8:00 至下午 8:00 均可撥打我們的電話。從 4 月 1 日至 9 月 30 日期間，您可於週一至週五，上午 8:00 至下午 8:00 撥打我們的電話。非營業時間、週末及國定假日請使用語音系統。聽障專線使用者請撥 711。

Health Net fue aprobado por el Comité Nacional de Aseguramiento de la Calidad (por sus siglas en inglés, NCQA) para operar como un Plan de Necesidades Especiales (por sus siglas en inglés, SNP) hasta diciembre de 2018 según una revisión del Modelo de Atención de Health Net.

El plan Medicare de HMO de Health Net de California está acreditado actualmente por el NCQA. Esta acreditación es válida hasta junio de 2022. Health Net tiene un contrato con Medicare para ofrecer planes HMO, PPO y HMO-SNP. Health Net tiene un contrato con Medicare y Medicaid para ofrecer planes HMO y SNP. La inscripción en un plan Medicare Advantage de Health Net depende de la renovación del contrato.

Health Net of California, Inc., el plan de salud Health Net of Oregon, Inc. y Health Net Life Insurance Company son subsidiarias de Health Net, LLC. Health Net es una marca de servicio registrada de Health Net, LLC. Todos los derechos reservados.