

# WHOLE you



## Boletín de afiliados de otoño de 2022



### Sección del director general (CEO)

Recuerde que el tiempo no espera a nadie. ¡Especialmente en esta época del año! Creo que la solución, por supuesto, es actuar ahora. Actúe ahora para tener calidad de vida mañana. Para mí, la frase que mejor lo resume es “actuar de manera saludable”. Piense por un momento. ¿Cuántas personas conoce que tengan esa libertad? ¿Cuántas personas tienen esa opción?

Así que le damos la bienvenida a la edición de otoño del boletín de afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan (AzCH-CCP). En nombre de todo el personal de AzCH-CCP, le deseamos que lo que queda del año 2022 lo viva con felicidad y salud.

Sin embargo, todo tiene su momento, así que aproveche su futuro. Estamos aquí para brindarle ayuda. En esta edición, podrá obtener más información sobre:

- **Consejos sobre la hipertensión para llegar sano a fin de año.**
- **Las “ventajas y desventajas” de Medicare Parte D para empezar bien el 2023.**
- **Artículo de fondo: Cómo incluir la “cultura” en su atención.**
- **¡Y mucho más!**

Y recuerde, hágase el regalo más preciado: actúe de manera saludable.

*Cuidese,*

*James Stover*

*CEO, Arizona Complete Health-  
Complete Care Plan*



### Información de contacto y líneas directas en Situaciones de Crisis

**SERVICIO PARA AFILIADOS DE ARIZONA COMPLETE HEALTH-COMLETE CARE PLAN: 1-888-788-4408 o TTY/TDD: 711**

Estamos disponibles de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

**LÍNEA ESTATAL EN SITUACIONES DE CRISIS: 1-844-534-4673 o 1-844-534 HOPE**

**LÍNEA NACIONAL EN SITUACIONES DE SUICIDIO y CRISIS: 9-8-8**

**NÚMEROS DE TELÉFONOS EN SITUACIONES DE CRISIS:**

Condados de Cochise, Graham, Greenlee, La Paz, Pima, Pinal, Santa Cruz, Yuma y Apache, incluida la reserva apache de San Carlos: **1-866-495-6735**

Condado de Maricopa: **1-602-222-9444 o 1-800-631-1314**

Condado de Gila: **1-877-756-4090**

Nación Tohono O’odham: **1-844-423-8759**

Línea en Situaciones de Crisis para veteranos: **1-800-273-8255 (presione 1)**

Contactarse: **1-866-4AZ-VETS (429-8387)**

## Guía para afiliados y listados de proveedores

¿Todavía tiene una copia de la Guía para afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan (AzCH-CCP)?

¿Quiere una lista de proveedores médicos actualizada?

Las Guías para afiliados y las listas de proveedores médicos actualizadas están siempre disponibles para nuestros afiliados sin costo alguno. Puede ver ambos artículos en nuestro sitio web, o llamarnos o escribirnos y pedir otra copia.

Visite: <https://www.azcompletehealth.com/members/medicaid.html>

Llame al Servicio para afiliados gratuito: **1-888-788-4408 o (TTY/TDD: 711)**

Escriba a: Arizona Complete Health-Complete Care Plan

Attn: Servicio para afiliados

1850 W. Rio Salado Pkwy.

Suite 211

Tempe, AZ 85281-2695

Puede buscar fácilmente los proveedores médicos cuando visite nuestro sitio web:

<https://www.azcompletehealth.com/members/medicaid.html> y utilizar la opción de búsqueda de proveedores médicos en línea. ¡Inténtelo!

Si tiene alguna pregunta, llame al Servicio para afiliados. Lo ayudaremos con mucho gusto.

## Rincón cultural

Presentado por Amy D'Arpino, Especialista en Equidad Sanitaria y Jennifer Keogh, Directora del Programa de Salud y Bienestar



### ¡Incluir la cultura en su atención más las relaciones positivas es igual al éxito!

Los proveedores médicos deben incluir su cultura en la atención. Puede tener un gran impacto en su éxito para recibir la mejor salud. Si no le preguntan acerca de su cultura, saque usted el tema. Además, es posible que en las encuestas de afiliados se le pregunte si se respetó su cultura. O sobre cómo puede haberlo ayudado que se incluya su cultura en el tratamiento. A veces escuchamos a las personas decir que no tienen cultura o que no están seguros de qué decir. A continuación, encontrará información que puede ayudar a entender la cultura y a establecer relaciones con los proveedores médicos.

#### ¿Qué es la cultura?

La cultura es el idioma que hablamos. La cultura es nuestro pensamiento y la forma en que hablamos entre nosotros. Son los roles familiares, las costumbres, las creencias y los valores. Es nuestra edad, nuestras capacidades y tradiciones. La cultura es la identidad de género y la orientación sexual. Es el lugar donde vivimos y el dinero que tenemos. Y es la raza, la etnia, la religión o los grupos sociales. ¡Y mucho más! ¡Somos una combinación de diferentes culturas!

La cultura puede influir en nuestras relaciones. Las opiniones sobre las personas a menudo se basan en una pequeña parte de lo que vemos. Pero cuando eso ocurre, alguien puede perderse

los otros aspectos de una persona. No saben cómo alguien puede identificarse. No conocen las experiencias que pueden afectar los comportamientos. No pueden ver sus creencias, sus valores o sus actitudes. O su forma de pensar. No saben cómo una persona va a afrontar las cosas. Realmente no saben nada sobre la persona. Y, si se hacen suposiciones erróneas, es probable que la relación no tenga un buen comienzo.

¿Ha asumido algo sobre alguien y ha descubierto más tarde, después de conocerlo, que la suposición era errónea? Cuando se hacen suposiciones, la gente no llega a tener buenas relaciones. Las buenas relaciones son importantes en general, pero especialmente cuando la persona necesita atención médica o de salud mental. Deje que los médicos lo conozcan. Deje que aprendan sobre las partes que no pueden ver. Trate de conocerlos. Las relaciones positivas con los proveedores médicos son vitales para conseguir sus objetivos relacionados con la atención médica.

Recuerde que la discriminación está prohibida por ley. Si sufre discriminación por parte de un proveedor médico, póngase en contacto con el Servicio para afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care llamando al **1-888-788-4408 (TTY/TDD: 711)** para hablar con alguien sobre su problema.

# WHOLE you

## Aunque no califique para Medicaid, puede recibir algunos servicios

¿Sabía que Arizona Health Care Cost Containment System (AHCCCS) tiene algunos servicios disponibles para usted, incluso si no cumple con los requisitos de Medicaid? Usted o sus seres queridos podrían recibir servicios a través de la financiación estatal. Estos son algunos de los servicios:

- Acupuntura auricular (un tipo de acupuntura realizada en las orejas).
- Curación tradicional.
- Ayuda para el alojamiento.
- Alojamiento y comida cuando se encuentra en un servicio residencial de salud mental.
- Podría estar cubierta la atención infantil para los afiliados con trastornos por consumo de sustancias.
- Prevención y tratamiento de los trastornos por consumo de sustancias y de los trastornos por consumo de opioides.
- Servicios de intervención temprana para la enfermedad del VIH y la tuberculosis.
- Servicios de salud mental para adultos con enfermedades mentales graves (SMI, por sus siglas en inglés) o niños con trastornos emocionales graves (SED, por sus siglas en inglés).



Es importante conocer estas opciones. Sin embargo, no son un derecho. Esto significa que, dado que los fondos son limitados, los servicios mencionados se basan en la disponibilidad.

## Boletín de Medicaid sobre la redeterminación – 7/19/2022

Durante la pandemia, los afiliados a AHCCCS siguieron teniendo cobertura, independientemente de los cambios en los ingresos. Cuando la pandemia termine, asegúrese de que el personal de AHCCCS pueda ponerse en contacto con usted para confirmar que sigue cumpliendo los requisitos. Ingrese a <https://www.healthearizonaplus.gov> para actualizar su dirección o llame al 1-855-HEAPLUS (432-7587).

Si usted o un miembro de su familia recibe una carta de AHCCCS solicitando información, responda y proporcione las pruebas solicitadas. Esto ayudará a asegurar que la cobertura de AHCCCS permanezca activa. La forma más rápida de actualizar su información es en línea en [www.healthearizonaplus.gov](http://www.healthearizonaplus.gov).

¿Necesita ayuda para actualizar su información de contacto con AHCCCS? Busque un asistente comunitario en el sitio web [www.healthearizonaplus.gov](http://www.healthearizonaplus.gov) que puede ayudarlo a actualizar su número de teléfono y dirección postal y a completar su renovación de Medicaid.

Si ya no cumple los requisitos de Medicaid, puede haber otras opciones de cobertura para usted. Puede explorar los otros planes que ofrece Arizona Complete Health. Para obtener más información sobre Ambetter de Arizona Complete Health (Marketplace) visite <https://ambetter.azcompletehealth.com/> o llame al 1-855-346-6805 (TTY/TDD: 711). Para obtener más información sobre Wellcare de Allwell (Medicare), visite <https://wellcare.azcompletehealth.com/> o llame al 1-800-977-7522 (TTY/TDD: 711).

Si necesita más ayuda, póngase en contacto con el Servicio para afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan llamando al 1-888-788-4408 (TTY/TDD: 711).

# WHOLE you



## ¿Qué es la hipertensión?

La hipertensión (presión arterial alta) es muy común en los Estados Unidos. Millones de personas viven con hipertensión sin siquiera saberlo. La hipertensión no suele tener síntomas, por lo que la única forma de detectarla es ir a medirse la presión arterial.

La hipertensión aumenta el riesgo de padecer cardiopatías y accidentes cerebrovasculares. Puede seguir estos pasos cada día para mantener la presión en un nivel saludable:

- Realice actividad física con regularidad. Trate de hacer ejercicio 30 minutos 5 días a la semana.
- Elija alimentos más saludables. Coma abundantes frutas y verduras frescas.
- No fume. Su médico puede ayudarlo a dejar el tabaco. Si no es fumador, no empiece a fumar.
- Duerma lo suficiente. Descansar lo suficiente es esencial para su salud en general.
- Mantenga un peso saludable. Hable con su médico sobre cómo alcanzar un peso saludable.

**Pregunte a su equipo de atención médica sobre estas y otras maneras de conservar una buena salud.**

Fuente:

<https://www.heart.org/en/health-topics/high-blood-pressure/the-facts-about-high-blood-pressure/what-is-high-blood-pressure>



## ¿Qué son los determinantes sociales de la salud?

La salud empieza en el hogar, la escuela, el trabajo y la comunidad. Aspectos como el aire limpio, el acceso a alimentos saludables y una vivienda segura influyen en la salud. Sin ellos, puede ser difícil estar saludable. Esto es lo que se conoce como Determinantes Sociales de la Salud (SDOH, por sus siglas en inglés).

Por ejemplo, si no hay una tienda de comestibles cerca, puede ser difícil encontrar alimentos saludables. Esto puede generar una mala alimentación. Una mala alimentación puede aumentar el riesgo de padecer enfermedades como las cardiopatías y la diabetes.

Hay muchos recursos que pueden ayudarlo a mejorar los desafíos de los SDOH. Uno de ellos, disponible para los afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan, es la Guía de recursos comunitarios (CRG, por sus siglas en inglés). La CRG puede ayudarlo a conectarse con una amplia gama de servicios que lo ayuden a llevar una vida más saludable. La CRG está disponible en <https://www.azcompletehealth.com/members/medicaid.html>. También puede obtener una copia impresa llamando al Servicio para afiliados al **1-888-788-4408 (TTY/TDD: 711)**.

Fuente:

<https://www.cdc.gov/socialdeterminants/index.htm>



## Medicare Parte D de un vistazo

**Medicare tiene cuatro partes diferentes (A, B, C y D).** La Parte A es para la cobertura de hospitalización. La Parte B es para las visitas al consultorio médico. También cubre algunas vacunas y algunos equipos médicos. Un ejemplo de equipo médico son los suministros para el autodiagnóstico de la diabetes. La Parte C es para recibir los beneficios de la cobertura a través de un plan privado en lugar de Original Medicare. La Parte D es para la cobertura de medicamentos con receta médica. La Parte D de Medicare también cubre algunas vacunas que no cubre la Parte B.

**La Parte D de Medicare cubre la mayoría de los medicamentos con receta médica.** Cada plan tiene una lista llamada formulario. Es una lista de medicamentos preferidos y cubiertos. Puede acceder a esta lista en el sitio web del plan. Puede estar cubierto tanto por Medicare como por Medicaid. En ese caso, su plan de Medicaid puede pagar los medicamentos que no estén cubiertos por su plan de Medicare, Parte D.

Cuando vaya al médico, pídale que se asegure de que su medicamento esté cubierto en el formulario. Si tiene preguntas sobre los medicamentos que están cubiertos en la farmacia, puede buscar en el sitio web de su plan de Medicare. También puede llamar al Servicio para afiliados al número de teléfono que figura en su tarjeta de identificación (ID).

Si su medicamento no está en el formulario, usted o su médico pueden solicitar una excepción. Algunos medicamentos están explícitamente excluidos de la cobertura. Un ejemplo de ello son los medicamentos para aumentar o perder peso.

Medicare también puede imponer restricciones a los medicamentos que están en el formulario. Antes de ir a la farmacia, debe averiguar si su medicamento está restringido. Hay tres tipos principales de restricciones que puede observar. La primera es una autorización previa. En este caso, debe obtener la aprobación previa del plan antes de que se cubra un medicamento. La segunda es la terapia escalonada. Aquí su plan le exige que pruebe primero un medicamento menos costoso o diferente. La tercera son los límites de cantidad. Con esta restricción, su plan solo cubre una cierta

cantidad del medicamento durante un tiempo determinado. Por ejemplo, un límite de 30 píldoras por 30 días.

Utilice una farmacia preferida de la red para pagar menos por sus medicamentos con receta médica. Se trata de una farmacia contratada por su plan. Para obtener más información, puede ponerse en contacto con el Servicio para afiliados o visitar <https://wellcare.azcompletehealth.com> en el enlace "Find a Doctor or Pharmacy" (Encontrar un médico o una farmacia).

Si su copago es elevado cuando va a la farmacia, puede preguntar al farmacéutico o llamar al plan.

La Parte D utiliza categorías de medicamentos denominadas tramos. Los tramos tienen diferentes copagos o costos compartidos. Cada plan establece sus propios tramos. Si no puede pagar el medicamento, hable con su médico para que le indique un medicamento de tramo inferior. Queremos que aproveche al máximo sus beneficios.

La mayoría de los medicamentos están disponibles como suministro por 3 meses o 90 días. Pida a su médico o farmacéutico una receta médica para 90 días. Obtener más medicamentos de una sola vez puede ahorrarle tiempo y dinero. También puede utilizar una farmacia que haga entregas por correo para que le envíen los medicamentos a su casa. Para suscribirse al servicio de entrega por correo, llame sin cargo a CVS† Caremark® al 1-888-624-1139 (TTY/TDD: 711).

¡Su salud es importante para nosotros! Tomar los medicamentos según lo recetado es una de las maneras más fáciles de estar saludable.

Citas:

1. [https://www.medicareinteractive.org/get-answers/medicare-basics/medicare-coverage-overview/original-medicare#:~:text=There%20are%20four%20parts%20of,see%20below%20for%20more%20information\).](https://www.medicareinteractive.org/get-answers/medicare-basics/medicare-coverage-overview/original-medicare#:~:text=There%20are%20four%20parts%20of,see%20below%20for%20more%20information).)
2. <https://wellcare.azcompletehealth.com/drug-pharmacy/mail-order.html>

## Programa de Defensa del Afiliado para Asuntos Individuales y Familiares de Arizona Complete Health-Complete Care Plan



El personal de Asuntos Individuales y Familiares de Arizona Complete Health-Complete Care Plan son compañeros y miembros de la familia de las personas que reciben servicios en el sistema de salud mental. Cada miembro del personal se sirve de su experiencia para ayudar a los afiliados y a sus familias. El personal también trabaja dentro de Arizona Complete Health-Complete Care Plan para ayudar a garantizar que la planificación y los proyectos estén impulsados por los afiliados e incluyan los principios de recuperación. Los problemas o las preocupaciones sobre su tratamiento o el de sus familiares pueden resultar complicados cuando no sabe por dónde empezar o cómo hacer que se satisfagan sus necesidades. Los defensores del afiliado están disponibles para guiar y apoyar a los afiliados y sus familias a través de la red de Arizona Complete Health-Complete Care Plan. Los defensores del afiliado trabajan con los afiliados y sus familias de la siguiente manera:

- Eliminan las barreras al tratamiento o a los objetivos de tratamiento.
- Lo ayudan a que comprenda y proteja sus derechos.
- Lo ayudan con las quejas, las apelaciones o los procesos de reclamos.
- Participan en reuniones y grupos de trabajo para garantizar que la opinión de los afiliados se incluya en la programación, la política y otras actividades de toma de decisiones.
- Lo ayudan a implicarse en las reuniones del Consejo de Defensa de Arizona Complete Health-Complete Care Plan.
- Trabajan con proveedores médicos de salud mental y con otros socios del sistema para satisfacer sus necesidades de salud mental y física.
- Lo ayudan a acceder a otros recursos de la comunidad.
- Lo ayudan a conectarse con grupos de defensa y con organizaciones comunitarias.

### Arizona Complete Health-Complete Care Plan cuenta con cuatro defensores del afiliado:

- Defensor de afiliados de los Servicios de rehabilitación infantil (CRS, por sus siglas en inglés).
- Defensor de afiliados veteranos.
- Defensor de afiliados adultos pacientes de salud mental.
- Defensor de afiliados jóvenes pacientes de salud mental.

*¡Estamos aquí para ayudar! Si usted o un miembro de su familia necesita ayuda, póngase en contacto con uno de los defensores de los afiliados a continuación:*

**Brenda Replogle**, defensora de afiliados de CRS

Correo electrónico: [BReplogle@azcompletehealth.com](mailto:BReplogle@azcompletehealth.com)

Teléfono: (520) 809-6483

**Jose Castillo**, defensor de afiliados veteranos

Correo electrónico: [Jose.Castillo@azcompletehealth.com](mailto:Jose.Castillo@azcompletehealth.com)

Teléfono: (520) 809-6527

**John Anglin**, defensor de afiliados adultos pacientes de salud mental

Correo electrónico: [John.H.Anglin@azcompletehealth.com](mailto:John.H.Anglin@azcompletehealth.com)

Teléfono: (520) 849-4186

Si no está seguro de con qué defensor de afiliados debe ponerse en contacto o si desea obtener información general, comuníquese con:

**Melissa Brown**, coordinadora de los contactos para afiliados y gerente del equipo de Asuntos Individuales y Familiares:

Correo electrónico: [MelisBrown@azcompletehealth.com](mailto:MelisBrown@azcompletehealth.com)

Teléfono: (520) 373-1489

## Los riesgos del consumo

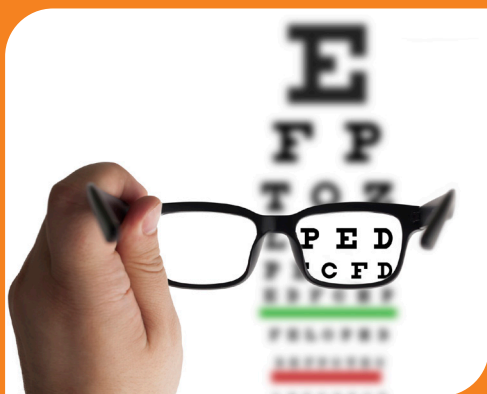
Los opioides se utilizan para aliviar el dolor durante un corto período de tiempo. No están destinados a curar el dolor. Algunos tipos de opioides que recetan los médicos son la hidrocodona, la morfina, la oxycodona y el fentanilo. A veces, los opioides se venden como drogas ilegales en la calle. Los traficantes de drogas les agregan fentanilo a sus drogas para hacer que sean más adictivas. Algunas drogas de la calle a las que se les puede añadir fentanilo son el alprazolam, el Xanax, la hidrocodona, el Vicodin, la morfina y la oxycodona. La mayoría de las veces alguien podría no saber si a la droga que está tomando le agregaron fentanilo porque no tiene olor ni es de color brillante. El fentanilo es un opioide muy fuerte y puede hacer que el riesgo de sobredosis aumente notablemente. Los pacientes solo deben tomar opioides recetados por su médico.

Si toma demasiados opioides, estará muy somnoliento y le costará respirar. Muchas personas han muerto por tomar demasiados opioides. Algunas sustancias pueden aumentar aún más el riesgo de sobredosis de opioides, como el alcohol, los medicamentos para la ansiedad, los somníferos y otros opioides. Consulte siempre a su médico o farmacéutico antes de tomar un opioide. No tome analgésicos ni píldoras de otra persona que no le hayan sido recetadas, ya que podrían tener fentanilo agregado.



La naloxona es un medicamento que revierte una sobredosis. Detiene los efectos secundarios de los opioides. Está disponible en su farmacia y la cubre el Arizona Complete Health-Complete Care Plan. Su farmacéutico puede hacer la receta médica. Utilice los opioides solo cuando los necesite y según le haya indicado el médico. Siempre puede hablar con su médico sobre otras formas de tratar el dolor. Puede hablar con su médico o farmacéutico si necesita ayuda para dejar de tomar opioides.

## ¡Recordatorio sobre la atención oftalmológica!



Arizona Complete Health-Complete Care Plan cubre los exámenes de la vista y las exploraciones oftalmológicas para los afiliados de hasta 21 años de edad. No se necesita derivación. La cobertura incluye:

- Examen de la vista completo.
- Exploración oftalmológica.
- Anteojos recetados.
- Reparaciones o reposiciones de anteojos si se rompen o se pierden.
- Reposición por cambio de graduación.



## Los cinco pasos para dejar de fumar

Dejar de fumar es una de las mejores decisiones que puede tomar por su salud, aunque puede ser complicado. Muchos lo intentan varias veces antes de dejarlo definitivamente. Si ya lo intentó en el pasado, ¡pruebe otra vez! Su médico puede darle el apoyo y los recursos para idear un nuevo plan.

Un efecto secundario típico de dejar de fumar es la ansiedad, que puede ser fuerte y aparecer rápido. Es importante que tenga un plan que lo ayude con la ansiedad. Los cinco pasos pueden ser un buen modo de recordar qué puede hacer si tiene ansiedad.

- 1 Demorar:** si puede superar una demora de unos minutos sin fumar, la ansiedad puede desaparecer. Dígase a sí mismo: “No voy a fumar durante los próximos 5 minutos”.
- 2 Beber agua:** beba agua en cuanto note ansiedad.
- 3 Distraerse:** trate de no pensar en fumar. Distráigase leyendo un libro, lavando los platos o paseando.
- 4 Respirar hondo:** respire profundamente al menos 10 veces para mantener la calma cuando llega la ansiedad.
- 5 Conversar:** hable con un amigo o familiar sobre cómo se siente.

¿Sabía que la Línea de asistencia para fumadores de Arizona (ASH Line) puede ayudarlo a dejar de fumar? Llámelos al 1-800-55-66-222. La ASH Line se ofrece de forma gratuita y privada, y puede consultar con un orientador experimentado que lo ayude a desarrollar un plan para dejar de fumar. Los afiliados de AHCCCS pueden recibir dos semanas de terapia de sustitución de la nicotina (NRT, por sus siglas en inglés) mediante la ASH Line sin costo alguno. La NRT puede ayudarlo también a lidiar con la ansiedad de dejar de fumar.

Fuente: <https://www.cancer.org/healthy/stay-away-from-tobacco/guide-quitting-smoking/quitting-smoking-help-for-cravings-and-tough-situations.html>