



arizona complete health™

Complete Care Plan

Mensaje del director general

Mientras escribo esta nota para ustedes, todos nos hallamos adaptándonos a lo que se está denominando como una "nueva realidad". Parece sencillo pero, en

realidad, todos nos estamos adaptando a una gran cantidad de cambios a la vez. Son experiencias que jamás habíamos vivido. El COVID-19, la pandemia por el nuevo coronavirus, ha cambiado nuestro día a día; sin embargo, lo que no ha cambiado es nuestro compromiso con ustedes.



James Stover,
director general
Arizona Complete Health-
Complete Care Plan

Como afiliado de Arizona Complete Health-Complete Care Plan (AzCH-CCP), usted es nuestra mayor prioridad. Lo que más nos preocupa es su salud y bienestar, y estamos entregados

a eliminar los obstáculos que le impiden alcanzar el bienestar. Independientemente de cómo sea esa "nueva realidad", si cae enfermo, se está ocupando de alguien enfermo o sufre ansiedad o temor ante la posibilidad de enfermarse, quiero que sepa que todo el equipo de AzCH-CCP está entregado a su salud y bienestar.

Cúidese,

James Stover

PRIMAVERA DE 2020 En este número

- Información sobre el coronavirus (COVID-19)
- Aplicación celular para afiliados y funciones mejoradas
- Recompensas My Health Pays para 2020
- Vacunas infantiles y recursos útiles
- Vivir con diabetes: objetivos de azúcar en sangre
- ¡Puede dejar de fumar!
- El rincón cultural: ¿Qué es la cultura?
- Actualizar su información de contacto con AHCCCS

Los servicios cubiertos se financian conforme al contrato con el AHCCCS.

Información sobre el coronavirus (COVID-19)

¿QUÉ ES EL CORONAVIRUS?

El COVID-19 es una enfermedad respiratoria provocada por un nuevo virus denominado coronavirus, que se ha convertido en una emergencia de salud pública.

¿CUÁLES SON LOS SÍNTOMAS?

Los síntomas del coronavirus incluyen síntomas respiratorios de leves a graves. Algunos síntomas son: fiebre, tos y dificultad para respirar, así como afección en las vías respiratorias inferiores. Puede ser contagioso incluso antes de que la persona empiece a mostrar síntomas.

¿QUÉ OTRAS ENFERMEDADES CAUSAN SÍNTOMAS PARECIDOS?

La influenza (la gripe), una enfermedad respiratoria contagiosa provocada por los virus del tipo influenza (tipo A y tipo B), presenta una gran actividad en los Estados Unidos en este momento. Todas las personas mayores de 6 meses deben vacunarse contra la gripe.

PUEDE QUE TENGA SÍNTOMAS. ¿QUÉ HAGO?

Las directrices del Departamento de Servicios de Salud de Arizona y el Centro para el Control y Prevención de Enfermedades (CDC) indican que las personas que caigan enfermas o estén expuestas al virus deben ponerse en contacto con su médico. Para obtener más información, visite www.cdc.gov o www.azdhs.gov.

PROTÉJASE USTED Y A SU COMUNIDAD.

Todos tenemos un papel que desempeñar a la hora de proteger a nuestras comunidades y familias de la propagación del coronavirus. Es similar a otros virus contagiosos. También puede seguir estos consejos para evitar el contagio:

- Lávese bien las manos con frecuencia. Utilice agua y jabón durante al menos 20 segundos.
- Utilice un gel hidroalcohólico desinfectante para manos (debe contener al menos un 60 % de alcohol).
- Cúbrase la boca cuando tosa o estornude, haciéndolo en la parte interna del codo.
- Deseche rápidamente los pañuelos en una papelería después de su uso.
- Limpie bien las superficies públicas.
- Quédese en casa si enferma.
- Evite estrechar la mano.
- Evite el contacto estrecho con personas enfermas.
- Póngase la vacuna antigripal.

Fuente: www.cdc.gov



Recuerde: los servicios de Teladoc están disponibles para aquellos que deseen recibir atención virtual.

Reciba la atención y el asesoramiento médico que necesita sin costo alguno, en cualquier momento y en cualquier lugar. Teladoc es una forma práctica de que los afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan reciban servicios de atención médica.

Recibirá acceso las 24 horas a proveedores de atención médica de dentro de la red para problemas médicos que no sean urgentes. Reciba asesoramiento médico, un diagnóstico o una receta médica por teléfono.

Para utilizar Teladoc, llame al **1-800-835-2362** (TTY: 711)

Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Reciba asistencia médica para problemas habituales como:

- Resfriado, gripe y fiebre
- Sarpullidos o problemas de piel
- Sinusitis y alergias
- Infecciones respiratorias

Es posible que la preocupación y la ansiedad aumenten por la propagación del COVID-19. Para obtener consejos sobre cómo gestionar su salud mental, consulte las sugerencias del Centro para el Control de Enfermedades (CDC) sobre salud mental y destrezas para afrontar las situaciones durante el COVID-19. O póngase en contacto con nuestras líneas en situaciones de crisis para la salud mental que son confidenciales y están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana:

condados de Cochise, Graham, Greenlee, La Paz, Pima, Pinal, Santa Cruz, Yuma o en 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**

Sugerencias del CDC sobre salud mental y destrezas para afrontar las situaciones durante el COVID-19:

<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/about/coping.html>

Aplicación celular para afiliados y funciones mejoradas



FUNCIONES DE LA APLICACIÓN CELULAR PARA AFILIADOS

¡Buenas noticias! La aplicación celular para afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan se puede descargar en las tiendas de aplicaciones (app stores) de iPhone y Android. Esta aplicación:

- Muestra a los afiliados alertas de salud que les ayudarán a obtener más información sobre exploraciones y otras prácticas que pueden adoptar para conservar la salud.
- Muestra a los afiliados su ID de afiliado dondequiera que estén.
- Muestra a los afiliados la información de su médico y les permite buscar proveedores médicos.
- Muestra a los afiliados su saldo de la tarjeta My Health Pays y les informa de otras formas de ganar recompensas de **My Health Pays**.

1

PREGUNTA:

¿Puedo utilizar mi aplicación para afiliados para cambiar mi dirección o número de teléfono?

RESPUESTA:

No, debe llamar a los servicios para afiliados al **1-888-788-4408** (TTY/TDY: 711) o visitar healtharizonaplus.gov si cambia su dirección o número de teléfono, o para cualquier otro cambio de información.

Preguntas que los afiliados podrían formular:

3

PREGUNTA:

¿La aplicación para afiliados tiene algún costo?

RESPUESTA:

No, descargar y utilizar la aplicación para afiliados no tiene costo alguno.

2

PREGUNTA:

¿Puedo utilizar mi aplicación para afiliados para elegir un nuevo doctor o médico de atención primaria?

RESPUESTA:

No, debe llamar a los servicios para afiliados al **1-888-788-4408** (TTY/TDY: 711) si desea elegir un doctor.

Recompensas *my*healthpays® de 2020

¡PUEDE GANAR **25 \$** POR ACTIVIDAD DE SALUD COMPLETADA QUE REÚNA LOS REQUISITOS!

- Vacuna antigripal: a partir de 18 años
- Examen de cáncer cervical: edades comprendidas entre 21 y 64 años
- Examen HbA1c: edades comprendidas entre 18 y 75 años
- Vacunas infantiles: el menor debe recibir las dosis requeridas antes de los 2 años para ganar 25 \$ por cada vacunación.
 - Dtap (4 dosis)
 - IPV (3 dosis)
 - MMR
 - VZV
 - PCV (4 dosis)
- Revisiones médicas infantiles: edades comprendidas entre 0 y 15 meses. El menor debe acudir al menos a 6 revisiones médicas de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (EPSDT*, por sus siglas en inglés) antes de los 15 meses de edad.
- Revisión médica: edades comprendidas entre 3 y 6 años. El menor debe acudir a su revisión médica anual de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (EPSDT*, por sus siglas en inglés).
- Revisión médica para adolescentes: edades comprendidas entre 12 y 20 años. Los adolescentes deben acudir a su revisión médica anual de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (EPSDT*, por sus siglas en inglés).
- Revisión dental preventiva: edades comprendidas entre 1 y 20 años

* Una revisión de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (EPSDT) es una revisión médica integral y no es igual que una visita por enfermedad o un chequeo.



¿Preguntas?

888-788-4408

¡Los servicios para afiliados pueden ayudarlo!

¡Cuídese de la mejor manera!

Las exploraciones y las pruebas preventivas son lo mejor que puede hacer para cuidar su salud.

Exploración	Descripción
Cáncer de mama Edades comprendidas entre 50 y 74	Una mamografía es una exploración para detectar cáncer de mama. El Centro para Medicare y Medicaid (CMS) recomienda que las mujeres en edades comprendidas entre los 50 y los 74 años de edad se realicen una mamografía cada dos años.
Cáncer cervical* Edades comprendidas entre 21 y 64 años	Una citología cervical es una exploración para detectar cáncer de cuello uterino. Su proveedor de atención primaria puede realizar estas exploraciones durante su chequeo anual. Las exploraciones de cáncer cervical se recomiendan a partir de los 21 años y deben realizarse cada tres años. Algunas personas necesitan esta exploración con mayor frecuencia de la recomendada. Consulte con su médico de atención primaria.
Diabetes: prueba HbA1c* Edades comprendidas entre 18 y 75	Si tiene diabetes, recuerde realizarse la prueba de hemoglobina glicosilada (HbA1c). Se trata de un análisis de sangre que mide el promedio de azúcar en sangre. Es diferente a la prueba de glucosa. Algunas personas necesitan esta prueba con mayor frecuencia que una vez al año. Consulte con su médico de atención primaria.
Vacuna de la gripe* Edades comprendidas entre 18 y 64 años	Las personas con un sistema inmunitario débil tienen más probabilidades de enfermarse de gravedad a causa de la gripe. Vacunarse anualmente le ayudará a protegerse a sí mismo y a sus allegados.

*Estas actividades pueden ser elegibles para obtener recompensas My Health Pays

Fuente: CMS Adult Core

Mantenga a su hijo/a a salvo con las vacunas

Puede evitar que su hijo/a se enferme seriamente si recibe las vacunas correctas en el momento adecuado. La mejor manera de proteger a los recién nacidos es que las personas a su alrededor se vacunen contra la gripe y que las madres amamenten a sus recién nacidos.

Las vacunas llevan décadas salvando las vidas de los niños.

Son seguras y funcionan. En conjunto, pueden ayudar a prevenir 16 enfermedades diferentes. La mayoría de las vacunas se administran mediante una inyección. Consulte con el médico de su hijo/a sobre qué inyecciones debe recibir en estas edades:

• Nacimiento	• 6 meses	• 4 a 6 años
• 1 a 2 meses	• 12 a 18 meses	• 11 a 12 años
• 4 meses	• 2 a 3 años	• 13 a 18 años

Los niños reciben las vacunas en los chequeos. Por eso debe asegurarse de que su hijo/a reciba todos los chequeos recomendados por el médico.

No olvide que los adolescentes y los adultos también necesitan vacunas. Puede obtener más información sobre las vacunas en línea. Para obtener más información, visite <https://www.cdc.gov/vaccines/schedules/index.html>.

Fuentes: Asociación Estadounidense de Pediatría (American Academy of Pediatrics), Centros para el Control y Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention)

Recursos útiles

Birth to Five Helpline (877) 705-5437

La Línea de asistencia desde el nacimiento hasta los cinco años Birth to Five Helpline ofrece ayuda a los padres con niños menores de 5 años. Proporciona ayuda con la irritabilidad, el sueño, la alimentación y mucho más. <https://www.swhd.org/programs/health-and-development/birth-to-five-helpline/>

Raising Special Kids (800) 237-3007

Proporciona información, capacitación y recursos. Ofrece asistencia para las familias de niños con necesidades especiales de atención médica. <http://www.raisingpecialkids.org/>

Strong Families Arizona (602) 364-1462

Programa gratuito de visitas al hogar. Proporciona ayuda a las familias para criar niños saludables y exitosos. El programa está dirigido a mujeres embarazadas y niños menores de 5 años. <https://strongfamiliesaz.com>

WIC - 24 Hour Breastfeeding Hotline (800) 833-4642

Los bebés no vienen con manual de instrucciones, así que es importante saber a quién dirigirse para obtener ayuda. Obtenga respuestas a sus preguntas sobre la lactancia las 24 horas del día llamando a la línea telefónica sobre lactancia materna del Departamento de Servicios de Salud de Arizona <https://azdhs.gov/prevention/nutrition-physical-activity/breastfeeding/index.php#24-hr-bf-hotline>

Departamento de Salud Local: encuentre una clínica de vacunación cerca de usted.

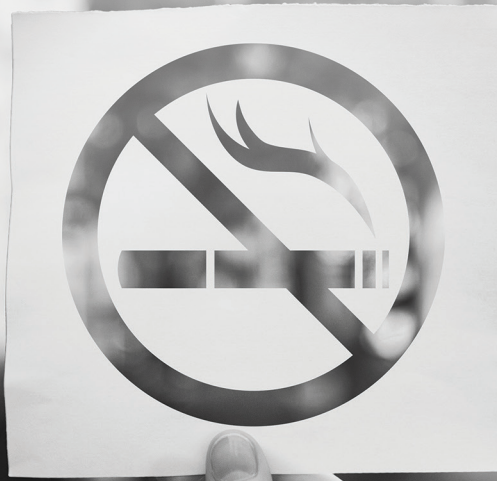
<https://www.azdhs.gov/preparedness/epidemiology-disease-control/immunization/index.php>

VIVIR CON DIABETES: objetivos de azúcar en sangre

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

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

¿Sabía que Arizona Complete Health-Complete Care Plan tiene programas para afiliados con diabetes? Llame para obtener más información sobre estos programas: **1-888-788-4408** (TTY/TDY 711).



¡Puede dejar de fumar!

¿Quiere dejar de fumar? ¿Lo intentó antes pero le resultó muy difícil?

Tenemos buenas noticias: ¡hay muchas personas como usted que dejan de fumar todos los días! Y usted también puede.

Estos pasos pueden ayudarle:

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

Puede llamar a ASH Line (línea de ayuda 24 horas para fumadores de Arizona) si desea dejar de fumar: 1-800-55-66-222 o visitar <https://ashline.org>.

La línea ASH Line no tiene costo adicional alguno y es privada. Puede consultar con un orientador para dejar de fumar experimentado que lo ayude a desarrollar un plan. Los afiliados AHCCCS pueden recibir dos semanas gratuitas de Terapia de Sustitución de la Nicotina mediante la línea ASH Line. La Terapia de Sustitución de la Nicotina ayuda a las personas a lidiar con la ansiedad de dejar de fumar.

En ocasiones hay que intentarlo varias veces para dejar de fumar. No se rinda, dejar el tabaco es bueno para su salud.



Llame a ASH Line (línea de ayuda 24 horas para fumadores de Arizona) si desea dejar de fumar:

1-800-55-66-222

Rincón cultural

Presentado por Amy D'Arpino, especialista en competencia cultural

Incluir la cultura en su atención + relaciones positivas = ¡Éxito!

Los proveedores médicos deben incluir su cultura en la atención. Cuando lo hacen, esto puede ayudarle a cuidar mejor de su 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 cómo pudo ayudar la inclusión de su cultura en la atención. En ocasiones, escuchamos a gente que dice que no tiene cultura o no están seguros, así que a continuación encontrará información que podría ayudarlo.

¿Qué es la cultura?

La cultura incluye, entre otros (aunque no únicamente):

- Los idiomas que hablamos
- Nuestros pensamientos
- Cómo hablamos entre nosotros
- Relaciones
- Costumbres, creencias, tradiciones y valores
- Edad, habilidades o limitaciones físicas
- Identidad de género
- Orientación sexual
- Dónde vivimos
- Grupos raciales y étnicos
- Grupos religiosos o sociales
- ¡Y mucho más!



Las relaciones están influenciadas por la cultura. Con frecuencia lo primero que pensamos de las personas se basa en una pequeña parte de lo que vemos, y podemos decidir que no queremos saber más de ellas. Cuando esto ocurre, nos perdemos el resto de la persona. No sabemos cómo se identifica determinada persona. No sabemos lo que le ha sucedido que podría influir en ciertos comportamientos. Y no podemos ver sus creencias, sus valores, su actitud o la forma en la que piensa. No sabemos cómo lidia esa persona con las cosas y, en realidad, no sabemos nada de esa persona en absoluto.

Si sus ideas sobre alguien que acaba de conocer son limitadas, puede que no se lleven bien. O puede que no quiera pasar tiempo con esa persona. ¿Cuántas veces pensó algo sobre alguien y descubrió más tarde que lo que pensaba originalmente era diferente cuando conoció más a esa persona?

En general, es importante tener buenas relaciones. Pero resulta muy importante cuando necesita recibir atención de salud mental o atención médica. Es importante tener relaciones agradables con los proveedores médicos para conseguir sus objetivos sanitarios.

Y, recuerde, la discriminación está prohibida por ley. Si cree que un proveedor médico le está tratando de manera injusta, póngase en contacto con los servicios para afiliados de AzCH-CCP llamando al **1-888-788-4408** (TTY/TDY 711).

Actualizar su información de contacto con AHCCCS

¿Se va a mudar? ¿Tiene un nuevo número de teléfono? ¿Hay otros cambios en su información personal?

Si es así, visite www.healtharizonaplus.gov e inicie sesión en su cuenta para solicitar esos cambios. Esto ayudará a garantizar que la información le llega de forma oportuna.

También puede rellenar su renovación anual de beneficios de Medicaid tras iniciar sesión.

Para realizar cualquier otro cambio relacionado con su atención, los servicios para afiliados están a su disposición. Llámenos al **1-888-788-4408** (TTY/TDY 711).

¿Sabía que debe completar una renovación anual de sus beneficios de Medicaid para mantener la cobertura?

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 free aids and services 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 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 Member Services at:

Arizona Complete Health: 1-866-918-4450 (TTY: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, Cheyenne Ross. 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-Cheyenne Ross

1870 W. Rio Salado Parkway, Tempe, AZ 85281. Fax: 1-866-388-2247

Email: 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).

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/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: 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), Cheyenne Ross. 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-Cheyenne Ross
1870 W. Rio Salado Parkway, Tempe, AZ 85281. Fax: 1-866-388-2247
Correo electrónico: 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).

Los formularios para presentar quejas se encuentran en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>