

# ¡Siéntase bien!

Un boletín informativo para afiliados de Humana – CareSource®



## EN ESTE NÚMERO:

**2** Encontrar un medico

**5** Prevenir el fraude

**6** Manejo de la diabetes

**8** Consejos de bienestar



Visítenos en línea en [CareSource.com/KY](http://CareSource.com/KY) 1

## ¿Es NUEVO en su plan?

Si es nuevo en Humana - CareSource y ya tiene visitas de atención médica programadas, háganoslo saber de inmediato. En algunos casos es probable que lo autoricemos a recibir atención de un proveedor que no está en la red de Humana - CareSource. Nosotros sabemos lo importante que es para usted obtener la atención que necesita. Si no nos llama para informarnos los servicios que ya tiene programados, es posible que no se pague el reclamo.

Algunos ejemplos pueden ser:

- Cirugía programada
- Cuidado del embarazo en el tercer trimestre
- Tratamientos de quimioterapia o radioterapia

Consulte el Manual del Afiliado para obtener más información. Llame a Servicios para Afiliados al número que figura en su tarjeta de identificación (ID) del afiliado hoy o lo antes posible.

Nosotros lo ayudaremos con la transición de su atención médica a Humana - CareSource.

# Use nuestra herramienta en línea para FIND A DOCTOR (ENCONTRAR UN MÉDICO)

¿Necesita encontrar un médico, hospital, farmacia u otro proveedor de atención médica? Simplemente use nuestra herramienta en línea. Es rápida y conveniente. Esta herramienta de búsqueda se actualiza diariamente con la información más reciente. Visite nuestro sitio web para comenzar. Algunas características se muestran aquí.

<b>Search (Buscar)</b>	Busque por nombre del médico o instalaciones. También puede buscar por especialidad o ubicación.
<b>Filters (Filtros)</b>	Los filtros le permiten reducir sus resultados y encontrar lo que necesita rápidamente.
<b>Location (Ubicación)</b>	Cuando está habilitado "Location Services" (Servicios de ubicación), "Find a Doctor" (Encontrar un médico) puede sugerirle opciones cerca de usted.
<b>Sort (Ordenar)</b>	Ordene sus resultados. Haga listas por nombre, distancia o relevancia.

## LLÁMENOS

Si no tiene acceso a Internet, no se preocupe.

Aun así podemos ayudarlo. Llame a Servicios para Afiliados si tiene alguna pregunta. Simplemente marque **1-855-852-7005** (TTY para personas con deficiencias auditivas: 1-800-648-6056 o 711).

# Las pruebas de drogas y alcohol pueden prevenir problemas futuros

Cuando visite a su médico, es probable que él o ella le pregunte si usa drogas y alcohol.

Esto es un tipo de prueba. Ayuda a su médico a detectar afecciones relacionadas con el uso de drogas o alcohol que aún no se han diagnosticado.

La prueba puede ayudar a:

- Detectar patrones de uso no saludable
- Proporcionar una intervención breve
- Derivarlo a un tratamiento, si es necesario
- Prevenir problemas futuros

Para más detalles, visite:

[integration.samhsa.gov/clinical-practice/screening-tools#drugs](https://integration.samhsa.gov/clinical-practice/screening-tools#drugs)



## Tome sus medicamentos

¿Necesita ayuda para recordar cuándo tomar su medicina? Siga uno de estos simples consejos:

- ✓ **Tome sus medicamentos a la misma hora cada día.** Así es más probable que forme el hábito de hacerlo.
- ✓ **Escríbase una nota como recordatorio.** Péguela en un lugar donde la pueda ver todos los días, como en el refrigerador o en el espejo del baño.
- ✓ **Ponga una alarma.** Puede programar recordatorios diarios en su teléfono celular.
- ✓ **Use una bitácora de medicamentos.** Anote la fecha, hora, nombre del medicamento y la dosis cada vez que lo tome.

## ✓ Actualizaciones de la lista de medicamentos

Recordatorio: nuestra lista de medicamentos aprobados y sus niveles pueden cambiar de un mes a otro.

Visite [caresource.com/members/kentucky/medicaid/my-pharmacy/preferred-drug-list/](https://caresource.com/members/kentucky/medicaid/my-pharmacy/preferred-drug-list/)

También puede llamar al número telefónico de Servicios para Afiliados que figura en su tarjeta de identificación.

# Realícese un control médico una vez por año

Asegúrese de visitar a su proveedor de atención médica una vez al año para realizarse un control médico. Esta visita es importante para su salud y bienestar. Cuando no está enfermo, los controles médicos le dan tiempo para construir una relación de confianza con su proveedor de atención médica y establecer metas de salud.

Prevenir enfermedades antes de que empiecen es fundamental para ayudar a las personas a vivir una vida más larga y saludable. Los servicios de salud preventiva incluyen inmunizaciones, pruebas de detección para las enfermedades crónicas e infecciosas y tipos de cáncer más comunes. Los servicios preventivos también incluyen intervenciones clínicas y conductuales para manejar enfermedades crónicas y reducir los riesgos asociados. La consejería también es un paso preventivo para apoyar una vida saludable y la autogestión de enfermedades crónicas.

## Durante esta visita, su proveedor de atención médica:

- Actualizará la evaluación de riesgos de salud que usted completó
- Actualizará su historia clínica y familiar
- Revisará su peso y presión arterial
- Actualizará su lista de proveedores de atención médica actuales
- Realizará pruebas para detectar problemas de audición
- Actualizará su programación escrita de exámenes con las visitas de bienestar anteriores
- Actualizará su lista de factores de riesgo y afecciones y la atención que recibe o se recomienda
- Ofrecerá consejos de salud y derivaciones a servicios o programas de consulta preventiva y educativa

## Preparación para su control médico:

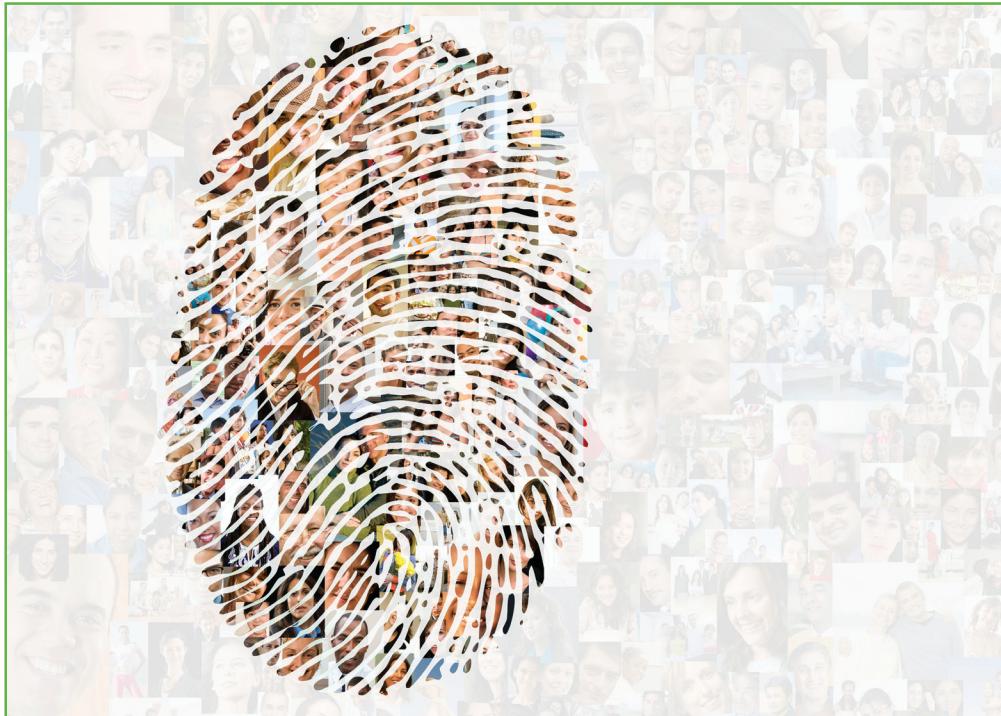
- Haga una lista de todos los medicamentos que toma
- Si es posible, llene los formularios con anticipación
- Anote todas sus preguntas o inquietudes

Si necesita ayuda para acceder a su proveedor de atención médica o si desea uno nuevo en su área, comuníquese con Servicios para Afiliados.





## Evite el fraude con las cuatro R



Humana – CareSource tiene un programa para manejar casos de fraude, malversación y abuso de la atención médica. ¡Usted es nuestra primera línea de defensa! Puede ayudar a protegerse a sí mismo y a sus seres queridos. Solo siga las cuatro R:

- 1. Registre** – Registre las fechas de las citas médicas, pruebas y servicios que reciba en un calendario. Guarde los recibos y declaraciones de los proveedores. De esta manera podrá llevar un seguimiento de los servicios que haya recibido.
- 2. Revise** – Revise las declaraciones de su Explicación de beneficios. Compárelas con las fechas en su calendario. Si encuentra cosas de las cuales no tiene registros, es probable que le hayan cobrado por servicios que no ha recibido.
- 3. Reporte** – Si sospecha fraude o abuso, llámenos al **1-855-852-7005** (TTY: 1-800-648-6056 o 711). Siga las instrucciones para denunciar un fraude. Revisaremos su denuncia para asegurarnos de que todo esté bien.
- 4. Recuerde** – Proteja su tarjeta de identificación del afiliado de Humana – CareSource. Muestre su tarjeta únicamente a su médico u otro proveedor de atención médica. Nunca proporcione su tarjeta a nadie a cambio de una oferta especial. Nunca permita que otra persona utilice su tarjeta.

# Manejo de la diabetes

¿Tiene diabetes? Hacerse exámenes de detección y el tratamiento temprano pueden prevenir o minimizar las complicaciones. Siga estos pasos:

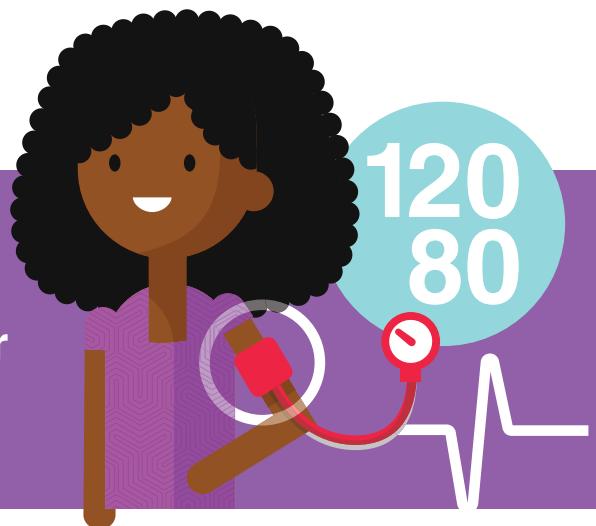


1

**Programe una visita a su proveedor de atención médica.**

2

**Pregunte a su proveedor de atención médica qué pruebas necesita para ayudar a controlar su diabetes. Realícese estas importantes pruebas:**



- Examen de presión arterial en cada visita.
- Análisis de hemoglobina A1C al menos dos veces al año. Esto mide su nivel de glucosa en sangre promedio de los dos o tres últimos meses.
- Análisis de orina y sangre para revisar el funcionamiento del riñón al menos una vez al año.
- Análisis de lípidos (grasas) en sangre al menos una vez al año. Esto incluye colesterol total, colesterol LDL ("malo"), colesterol HDL ("bueno") y triglicéridos.
- Revisión de los pies en cada visita y un examen de pie completo al menos una vez al año.
- Examen de retina dilatada cada año con atención oftalmológica profesional.

3

**Conozca sus resultados. Convérselos con su médico.**



4

**Pregúntele a su médico qué puede hacer para controlar su diabetes. Esto puede incluir:**



- Cambios en su dieta
- Ejercicio
- Medicación

5

**Escriba la fecha y la hora de su próxima visita.**

También debe realizarse un control dental dos veces por año, recibir una vacuna contra la gripe anual y una vacuna contra la neumonía.

## **Queremos saber de usted**



Humana – CareSource está comprometido a recopilar la opinión de afiliados como usted. Usamos las encuestas como la Evaluación de proveedores y sistemas de atención médica del consumidor (CAHPS®). Esta es solo una de las formas en las que nos tomamos tiempo para escuchar a nuestros afiliados. Usted nos ayuda a convertirnos en un plan de salud mejor.

**Estas son algunas de las cosas positivas que hemos escuchado de nuestros afiliados:**

- El servicio al cliente trata a los afiliados con cortesía y respeto.
- Los médicos escuchan cuidadosamente a los afiliados y respetan lo que ellos tienen para decir.
- Los afiliados están satisfechos con la coordinación de la atención.
- Obtener la atención, pruebas o tratamiento necesarios es sencillo.

**Estas son las áreas en las que todavía podemos mejorar:**

- Acceso a la información y ayuda del servicio al cliente.
- Más información para ayudar a los afiliados a comprender el costo de su plan y sus recetas.
- Herramientas de autoservicio.

Gracias por ser un afiliado a Humana – CareSource. Si tiene la oportunidad de completar una de nuestras encuestas, nos encantaría escucharlo. Su opinión es importante para nosotros. Nos ayuda a mejorar.

*CAHPS® es una marca registrada de la Agencia para la Investigación y la Calidad de la Atención Médica (AHRQ).*

Humana – CareSource  
P.O. Box 221529  
Louisville, KY 40252-1529

Franqueo  
PAGADO  
para entidades  
sin fines de lucro  
CareSource

## CÓMO CONTACTARNOS

Departamento de Servicios  
para Afiliados:

**1-855-852-7005**

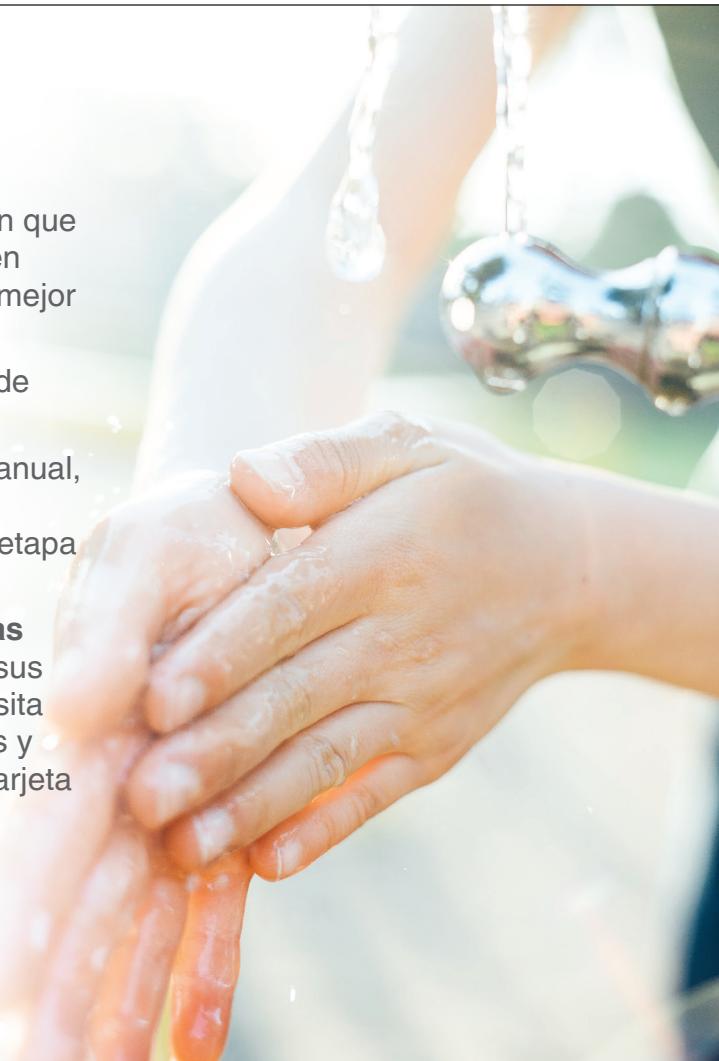
(TTY: 1-800-648-6056 o 711)

Línea de asesoría en  
enfermería las 24 horas:  
**1-866-206-9599**

Estos consejos pueden ayudarlo a  
**mantenerse bien.**

- **Vacúñese contra la gripe.** Los expertos recomiendan que todas las personas de más de 6 meses de edad deben recibir la vacuna contra la gripe todos los años. Es la mejor manera de prevenir la gripe.
- **Lávese las manos.** Ayuda a detener la propagación de gérmenes.
- **Visite a su médico.** Si no se ha realizado un control anual, llame a su médico hoy mismo. Practicarse exámenes regularmente puede ayudar a detectar problemas en etapa temprana cuando es más fácil tratarlos.
- **Llame a nuestra línea de asesoría en enfermería las 24 horas.** Nuestras enfermeras pueden responder a sus preguntas. Ellas pueden ayudarlo a averiguar si necesita obtener atención médica. Obtendrá consejos sencillos y útiles. Solo llámenos. El número se encuentra en su tarjeta de identificación de afiliado

**¡Nunca es tarde para vacunarse contra la gripe!**





CareSource cumple con las leyes sobre derecho civil estatales y federales y no discrimina por motivos de edad, género, identidad, color, raza, incapacidad, origen nacional, estado civil, preferencia sexual, filiación religiosa, estado de salud o estado de asistencia pública. CareSource no excluye a las personas, ni las trata diferente debido a la edad, el género, la identidad de género, el color, la raza, una incapacidad, el origen nacional, el estado civil, la preferencia sexual, la filiación religiosa, el estado de salud o el estado de asistencia pública.

CareSource brinda ayuda y servicios gratis a las persona con incapacidades que deseen comunicarse de manera eficaz con nosotros, como: (1) intérpretes de lengua de señas calificados y (2) información escrita en otros formatos (impresión en tamaño grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos). Además, CareSource brinda servicios de idioma gratis a personas cuyo idioma principal no es el inglés, como: (1) intérpretes calificados y (2) información escrita en otros idiomas. Si necesita estos servicios, llame a Servicios para Afiliados al número que figura en su tarjeta de identidad (ID).

Si cree que CareSource no le ha proporcionado los servicios antes mencionados o lo ha discriminado de otra forma basándose en la edad, el sexo, la identidad de género, el color, la raza, una discapacidad, el origen nacional, el estado civil, la preferencia sexual, la filiación religiosa, el estado de salud o el estado de asistencia pública, puede presentar una queja ante:

CareSource  
Attn: Civil Rights Coordinator  
P.O. Box 1947, Dayton, Ohio 45401  
1-844-539-1732, TTY: 711  
Fax: 1-844-417-6254

[CivilRightsCoordinator@CareSource.com](mailto:CivilRightsCoordinator@CareSource.com)

Puede presentar una queja por correspondencia, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, el Coordinador de derechos civiles se encuentra disponible para ayudarle.

Puede, además, presentar un reclamo relacionado con los derechos civiles de forma electrónica en el Portal de reclamos de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. (U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights), disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correspondencia o teléfono a:

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

Los formularios de reclamos se encuentran disponibles en  
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.