



Boletín Informativo para Afiliados de Medicare



allwell.azcompletehealth.com

Y0020_21_22658NEWSLTR_C_10272020

Índice

Medidas para el Éxito	2
Cómo Tomamos las Decisiones de Cobertura	3
Una Mirada a las Nuevas Tecnologías	3
Conéctese en Línea con Allwell.	4
Bienvenido a Silver & Fit	5
Diez Consejos de Cuidado Propio para Cuidadores	6
Fideos de Calabacín con Ajo, Manteca y Queso Parmesano	9
Mi Lista de Verificación de Bienestar y Prevención	10
Qué es una evaluación de riesgo de salud (HRA)	12
Las Farmacias dentro de la Red Pueden Ahorrarle Tiempo	13
La Administración de Casos Representa una Ayuda Real para Tratar Enfermedades Graves	14
Controlar los Problemas Urinarios Puede Prevenir una Caída	15
Uso de Estatinas para Mantener su Corazón Saludable	16
Telesalud: Conectar a los Pacientes con la Atención en Todos Lados	18
Nuestros Farmacéuticos Están a su Servicio	19
Salud y Bienestar Emocionales	21
¿Cuándo la Sala de Emergencias es la Opción Adecuada?	22
Cinco Motivos para Hacerse una Mamografía	23
¡El Otoño es Época de Gripe!.	24
Aproveche al Máximo el Tiempo con su Médico	25
¡Su Opinión Importa!.	26
¿Quiénes Deben Hacer Ejercicio?	27
Tenemos un Programa de Asistencia Lingüística para Usted.	28
Su Preferencia de Idioma	29
Conozca sus Derechos y Responsabilidades	30
Cómo Protegemos su Privacidad	31
Información de Contacto y Números de Teléfono	Contraportada

Medidas para el Éxito

El objetivo más importante de Allwell es ayudarlo a mantenerse saludable. El progreso hacia este objetivo se mide por medio de cuántos de ustedes se realizan pruebas de detección preventivas y administran las enfermedades crónicas, como la diabetes y la hipertensión. Los cuadros a continuación le informan sobre cómo nos va respecto a estas medidas fundamentales de una buena salud:

¡Objetivo Alcanzado! Está Haciendo un Muy Buen Trabajo

POBLACIÓN CON NECESIDADES ESPECIALES POR AFECCIÓN CRÓNICA (POR SUS SIGLAS EN INGLÉS, C-SNP)

- Visita de bienestar anual con su médico
- Uso adecuado del departamento de emergencias
- Obtención de citas tan pronto como las solicite
- Buen control del azúcar en sangre para diabéticos

POBLACIÓN DE NECESIDADES ESPECIALES DE DOBLE ELEGIBILIDAD (POR SUS SIGLAS EN INGLÉS, D-SNP)

- Visita de bienestar anual con su médico
- Reducción de hospitalizaciones para afecciones prevenibles

¡Aún Necesitamos su Ayuda!

POBLACIÓN CON NECESIDADES ESPECIALES POR AFECCIÓN CRÓNICA (C-SNP)

- Realización de un cuestionario de evaluación de riesgo de salud (HRA)
- Análisis de los efectos y efectos secundarios de los medicamentos con su médico
- Realización de un examen anual de la vista para diabéticos
- Vacunación anual contra la gripe
- Control de la presión arterial
- Charla con su médico sobre sus necesidades médicas y otros tipos de atención de salud que recibe
- Seguimiento con su médico luego del alta del hospital para necesidades médicas y revisión de medicamentos para ayudar a evitar una readmisión

POBLACIÓN DE NECESIDADES ESPECIALES DE DOBLE ELEGIBILIDAD (D-SNP)

- Prueba de detección de cáncer de seno
- Prueba de detección de cáncer colorrectal
- Seguimiento con su médico luego del alta del hospital para necesidades médicas y revisión de medicamentos para ayudar a evitar una readmisión

¡Gracias por tomar las medidas necesarias para lograr muchos de estos objetivos! Uno de los objetivos más importantes es completar un examen físico anual e informar a su médico sobre cualquier inquietud de salud, como caídas o problemas de la vejiga. Continúe programando pruebas, vacunándose contra la gripe, completando una evaluación de riesgo de salud (por sus siglas en inglés, HRA), tomando sus medicamentos, alimentándose de forma saludable y haciendo mucha actividad física. Queremos que se sienta bien y pueda hacer todo lo que disfruta.

Si tiene sugerencias o si desea obtener más información sobre nuestro Programa de Mejoramiento de la 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 Allwell, 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 estar y 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. Allwell no alienta ni ofrece incentivos financieros de ninguna manera a sus médicos contratados ni a cualquier otra persona para denegar cualquier tipo de atención o tratamiento a nuestros afiliados. Allwell no les 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. Allwell no utilizará información sobre usted, como su raza, origen étnico o preferencia de idioma, para tomar decisiones sobre la cobertura o los beneficios.

¿Tiene alguna pregunta?

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 8:00 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. 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

Allwell siempre está en la búsqueda de nuevos procedimientos, medicamentos y dispositivos para tratar enfermedades y afecciones. Se llaman nuevas tecnologías. Allwell 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.

Allwell 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 Allwell

Con su cuenta en línea sin costo puede ahorrar tiempo, administrar la información de su plan y desarrollar hábitos saludables. Visite: allwell.azcompletehealth.com

Estas son algunas de las opciones disponibles cuando inicia sesión en el portal para afiliados:



Para acceder a todo esto y más, visite allwell.azcompletehealth.com e inicie sesión en el portal para afiliados.

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

En Mi plan de salud

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

En 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

En 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

En Actividad de mi plan

- Envíe y haga un seguimiento del estado de los reclamos médicos (**Nota:** También puede hacer 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 Allwell).
- Vea el historial de recetas médicas
- Vea o inicie una solicitud de reembolso

En 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 Silver&Fit[®]

Es fácil mantenerse en forma, divertirse y hacer nuevos amigos con Allwell. Conozca cómo Allwell se enfoca en ayudarlo a mantenerse saludable comenzando ahora.

Todos los afiliados pueden obtener acceso a lo siguiente:

- 48 clases para el envejecimiento saludable disponibles en línea o por correo
- El boletín informativo de Silver Slate[®] 4 veces al año (en línea, por correo electrónico o por correo postal)
- La herramienta Silver&Fit Connected![™], una manera simple y divertida para hacer un seguimiento de sus ejercicios en un centro de acondicionamiento físico o a través de una aplicación o dispositivo portátil de acondicionamiento físico y ganar recompensas
- Otras herramientas web, como clases en línea y búsqueda de centros de acondicionamiento físico

Si lo prefiere, puede llamar sin cargo al 1-888-797-7757 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 5:00 a. m a 6:00 p. m., hora del Pacífico, excepto los días feriados, para encontrar un centro de acondicionamiento físico o YMCA participante en su área o para inscribirse en el programa de Acondicionamiento Físico para el Hogar.

SIGA ESTOS SIMPLES PASOS

- 1** Vaya a **SilverandFit.com**.
- 2** Regístrese para usar el sitio web.
- 3** Encuentre un centro de acondicionamiento físico o YMCA participante, o inscríbese en un programa de Acondicionamiento Físico para el Hogar.
- 4** Lleve su tarjeta de acondicionamiento físico al centro de acondicionamiento físico o YMCA participante.



Soporte personalizado, ¡a pedido!

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.

Diez Consejos de Cuidado Propio para Cuidadores

Ser un buen cuidador significa cuidar de uno mismo también. No es egoísta ocuparse de sus propias necesidades. Cuando está saludable y feliz, usted es más útil para la persona a la que cuida.



Consulte con su médico para obtener ayuda si experimenta alguna de las siguientes situaciones a menudo:

- Se siente desanimado, triste, desamparado y cansado.
- Se siente muy enojado, malhumorado y frustrado.
- No le apetece hablar con nadie ni ver a nadie.
- Ya no disfruta de sus pasatiempos favoritos.
- No puede dormir porque está preocupado constantemente.
- Está más olvidadizo de lo normal y no puede concentrarse en el trabajo ni en el hogar.
- Come demasiado o come muy poco.
- Se enferma con mayor facilidad. Le cuesta más recuperarse de enfermedades como el resfriado.
- Consume alcohol o drogas.
- Piensa en lastimarse a sí mismo o a sus seres queridos.



1. Comprenda la afección o enfermedad de su ser querido

Aprenda sobre la afección de su ser querido consultando con un médico o uniéndose a un grupo de apoyo. Cuando comprende mejor lo que su ser querido está viviendo, es más fácil tenerle más paciencia.

2. Organice sus tareas según el orden de importancia

Escriba una lista de las tareas de cada día para tener un plan claro. Establezca objetivos diarios que sepa que puede lograr. Use su tiempo y energía en las tareas que son realmente importantes primero. Realice tareas adicionales una vez que haya finalizado aquellas que necesitan realizarse de inmediato.

3. Acepte la ayuda

No haga todo por su cuenta. Tenga una lista de las personas con las que puede contar para que le ayuden. Pida ayuda cuando la necesite. Está dispuesto a aceptar ayuda cuando se la ofrezcan. Saber que no está solo es un alivio.

4. Dedique tiempo a hacer algo que disfrute

Planifique tener tiempo libre para las actividades que lo hacen feliz. Trabaje en el jardín, escuche música, manténgase en contacto con familiares y amigos o haga algo lindo para usted. Si está demasiado ocupado para salir de su hogar, invite a algún amigo o, de lo contrario, hablen por teléfono.

5. Tómese un descanso

Tómese tiempo todos los días o una vez por semana para estar solo. No sienta culpa por tomarse un descanso. Disfrute los momentos de tranquilidad para relajarse y no hacer nada. Camine afuera y tome aire fresco. Respire profundo para bajar su ritmo cardíaco y relajarse. Asegúrese de estar durmiendo lo suficiente.



(continúa)



Para hablar con un enfermero sobre su salud o para obtener más información sobre los programas de bienestar en línea, llame al número del Departamento de Servicios al Afiliado que se encuentra al dorso de su tarjeta de identificación o visite allwell.azcompletehealth.com

6. Siéntase orgulloso de usted mismo

Comprenda que el cuidado de otras personas es uno de los trabajos más difíciles de realizar. Dígase a sí mismo que está dando lo mejor. No sea demasiado duro consigo mismo. Siéntase orgulloso de su trabajo como cuidador. Recompénsese por el trabajo que realiza para su ser querido.

7. Visite a su médico a menudo

Manténgase al día con sus propios controles y medicamentos. Asegúrese de decirle al médico que usted es un cuidador. Infórmele sobre cómo se siente a nivel corporal y mental. Mientras más sepa el médico sobre usted, mejor atención podrá brindarle.

8. Tenga una dieta equilibrada

Coma alimentos saludables para tener energía para sobrellevar el día ajetreado. Las frutas, los vegetales, los cereales y las proteínas son las mejores opciones para una dieta equilibrada. Relájese y dedique tiempo a disfrutar las comidas.

9. Manténgase activo

Haga ejercicio durante al menos 30 minutos al día. No es necesario que vaya al gimnasio para hacer ejercicio. Camine por su manzana un par de veces por día o siga un video de ejercicios en el hogar. El ejercicio mejora su humor y mantiene fresca su mente.

10. Conéctese con recursos de la comunidad

Los programas de comidas, los servicios de tareas domésticas y los centros de atención diurna para adultos son algunos tipos de servicios que ayudan con el cuidado. Algunos de estos tipos están cubiertos por el seguro. Conozca cuáles son sus opciones para reducir algunas de las cargas del cuidado.

Fideos de Calabacín con Ajo, Manteca y Queso Parmesano

Tiempo de preparación	Tiempo de cocción	Tiempo total	Porciones	Calorías
15 min	10 min	25 min	2 porciones	283 kcal

Ingredientes

- 2 calabacines medianos
- 2 cucharadas de manteca
- 3 dientes de ajo grandes picados
- 3/4 de taza de queso parmesano rallado
- Sal y pimienta a gusto
- 1/4 de cucharadita de ají triturado

Instrucciones

1. Corte los extremos del calabacín y haga fideos con un cortador o un pelador en juliana.
2. Derrita la manteca en una sartén grande a fuego medio alto. Agregue el ajo y cocine hasta que sienta aroma, revolviendo frecuentemente.
3. Agregue los fideos de calabacín y revuelva hasta que estén tiernos, durante unos 3 a 5 minutos.
4. Apague el fuego, agregue el queso parmesano rallado y revuelva, y sazone a gusto con sal y pimienta. Agregue el ají molido y sirva.

Encuentre esta receta en línea en:
<https://bestrecipebox.com/zucchini-noodle-recipe/>

Esta receta básica es sencilla, saludable y deliciosa. Incluso puede agregar más vegetales, carne o mariscos de su elección a su magnífica pasta de calabacín.



Mi Lista de Verificación de Bienestar y Prevención



Lleve esta lista de verificación a su visita con el médico para saber qué pruebas de detección, exámenes y vacunas debería programar. Esto podría variar según su edad e historial médico. Utilice los cuadros a continuación para registrar cada actividad que complete:

Pruebas y exámenes	Fecha
<input type="checkbox"/> Visita anual de bienestar	Fecha:
	Médico:
<input type="checkbox"/> Prueba de detección de cáncer de seno (mamografía)	Fecha:
	Médico:
	Resultado:
<input type="checkbox"/> Prueba de detección de cáncer colorrectal	Fecha:
	Médico:
	Resultado:
<input type="checkbox"/> Densitometría ósea	Fecha:
	Médico:
	Resultado:
<input type="checkbox"/> Control de la presión arterial	Fecha:
	Médico:
	Resultado:
<input type="checkbox"/> Control del colesterol	Fecha:
	Médico:
	Resultado:
<input type="checkbox"/> Otros	Fecha:
	Médico:
	Resultado:

Pruebas de detección de la diabetes	Fecha
<input type="checkbox"/> Examen de dilatación de la pupila	Fecha:
	Médico:
	Resultado:
<input type="checkbox"/> Prueba A1c	Fecha:
	Médico:
	Resultado:
<input type="checkbox"/> Prueba de orina	Fecha:
	Médico:
	Resultado:

Vacunas	Cita
<input type="checkbox"/> Influenza (gripe)	Fecha:
<input type="checkbox"/> Neumococos (neumonía)	Fecha:
<input type="checkbox"/> Tétano, difteria, tos ferina (Tdap)	Fecha:
<input type="checkbox"/> Herpes zóster (herpes)	Fecha:





Qué es una evaluación de riesgo de salud (HRA)

RECIBIR LA MEJOR ATENCIÓN
COMIENZA CON USTED

Por qué Es Importante

Una evaluación de riesgo de salud (HRA) es un cuestionario de preguntas rápidas y sencillas sobre su salud. Al completar esta encuesta confidencial, podemos asegurarnos de que está recibiendo la mejor atención de salud posible.

Hay **tres** maneras sencillas de completar su evaluación:



1. Por correo postal

Complete la encuesta enviada por correo y devuélvala dentro del sobre con franqueo pagado.



2. Por teléfono

Llame a un Administrador de la Atención de Allwell. Asegúrese de tener su tarjeta de identificación de afiliado a mano.
1-800-977-7522 (HMO y HMO SNP) (TTY: 711).



3. En línea

Puede completar su HRA en línea ahora mismo. ¡Es fácil! Inicie sesión en su cuenta de afiliado segura, luego haga clic en “My Health” (Mi salud) y siga las instrucciones.

Las Farmacias dentro de la Red Pueden Ahorrarle Tiempo

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

Allwell tiene miles de farmacias en nuestra red nacional. Nuestras farmacias dentro de la red nos facturan directamente a nosotros por sus vacunas de la Parte D. Simplemente paga su parte del costo (copago) 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 Allwell 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 médica 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 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. Allwell tiene un equipo de enfermeros, trabajadores sociales y otros profesionales de atención de 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.



Allwell tiene un equipo de profesionales de atención de salud que pueden ayudarlo a navegar por el complicado mundo de la atención de 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 lo siguiente:
 - 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.

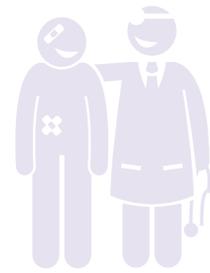
La administración de casos puede ser de ayuda si usted o un ser querido:

- Tiene una enfermedad compleja, como:
 - Diabetes
 - Enfermedad de la arteria coronaria
 - Asma
 - Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)
 - Insuficiencia cardíaca congestiva
 - Un trasplante
 - Enfermedad renal en etapa terminal
 - Cáncer
- Tuvo muchas hospitalizaciones o visitas a la sala de emergencias.
- 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.

Controlar los Problemas Urinarios Puede Prevenir una Caída

Al igual que las caídas, la incontinencia o pérdida de orina no es una parte natural del envejecimiento y a menudo se puede tratar con un diagnóstico adecuado. Hablar sobre la salud de la vejiga puede ser incómodo, pero tener una buena conversación con su médico es el primer paso para ayudar con este problema común.



Además, puede haber una conexión entre la incontinencia urinaria y las caídas. El hecho de ir al baño con apuro o con frecuencia durante la noche puede ponerlo en un mayor riesgo de sufrir una caída. Puede que las personas con incontinencia de orina limiten la cantidad de ingesta de líquidos, lo que puede causar deshidratación y presión arterial baja. Esto puede causar mareos y una caída al levantarse.

Si usted tiene incontinencia de orina, responda las preguntas a continuación y llévelas a su próxima cita. Usted y su médico pueden trabajar juntos en un plan de tratamiento adecuado para usted.

Síntoma Urinario	Respuesta
¿La incontinencia de orina le molesta tanto como para desear realizar un tratamiento?	
¿Cuántas veces al día debe orinar?	
¿Cuán seguido tiene una necesidad urgente de orinar?	
¿Cuán seguido tiene pérdidas de orina sin realizar actividad física ni recibir una advertencia?	
¿Cuán seguido tiene pérdidas de orina al realizar actividad física?	



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 opciones 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. Tomar los medicamentos recetados de forma correcta es una parte importante para mantenerse saludable y evitar las complicaciones de estas afecciones graves.



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

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

Lo más probable es que ya conozca 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 y la muerte por enfermedad cardíaca en aproximadamente un 25% en algunas personas.² Como las estatinas son uno de los medicamentos más utilizados y recetados, tenemos más información sobre los efectos a largo plazo.

La función de las estatinas es disminuir la cantidad de LDL o colesterol “malo” en su 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.

Un efecto secundario de las estatinas es que pueden causar dolor muscular. Solo el 5% o menos de las personas que toman estatinas experimentan dolor muscular³. El daño muscular real es poco común y solo le ocurre a 1 persona de 10,000 que toman estatinas⁴. Si experimenta dolor, ¡no deje de tomar la estatina!

El dolor muscular también puede ser causado por el ejercicio intenso, otras enfermedades o niveles bajos de vitamina D. Consulte con su médico para saber 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 a otra estatina puede hacer que los síntomas desaparezcan.

Consejos sobre los medicamentos:

- Conozca los nombres genéricos y de marca de sus medicamentos. Mantenga una lista actualizada de todos los medicamentos que requieren receta médica, de todos los de venta libre (por sus siglas en inglés, OTC) y de todos los 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 hacen que deje de tomar su medicamento, hable con su médico o farmacéutico para obtener ayuda.

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 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.

3 Lopez-Jimenez F. Statin side effects: Weigh the benefits and risks. Mayo Clinic. <https://www.mayoclinic.org/diseases-conditions/high-blood-cholesterol/in-depth/statin-side-effects/art-20046013>. Consultado el 30 de marzo de 2020.

4 Reimond S, Khera A, Hill J. 10 truths about statins and high cholesterol. UTSouthwestern Medical Center. <https://utswmed.org/medblog/statins-answers>. Consultado el 30 de marzo de 2020.

Telesalud: Conectar a los Pacientes con la Atención en Todos Lados



¡Regístrese en Teladoc®!

Este servicio de telesalud está incluido en su plan. Si necesita hablar con un médico ahora mismo, Teladoc® puede conectarlo en unos minutos. También puede pedir una cita con un terapeuta con licencia. Para registrarse con anticipación para recibir los servicios de Teladoc®, visite: [Teladoc.com/allwell](https://www.teladoc.com/allwell) o puede llamar al Departamento de Servicios al Afiliado de Teladoc® las 24 horas del día, los 365 días del año al: 1-800-835-2362 (TTY: 711)

¿Qué es la Telesalud?

- La telesalud lo conecta con los servicios de atención de salud mediante una aplicación móvil, videos o audios en línea en vivo u otros medios electrónicos.
- Le brinda acceso al profesional médico por teléfono, tableta o computadora portátil.

¿Por qué es importante la telesalud?

- La telesalud ayuda a garantizar que usted reciba la atención adecuada, en el lugar adecuado y en el momento adecuado, ya que fomenta el acceso a los médicos y especialistas.
- Usted puede completar sus visitas de seguimiento con médicos de atención primaria o especialistas.
- Usted puede manejar las afecciones crónicas, los medicamentos y muchos otros servicios clínicos.

Beneficios de la Telesalud:

- Puede hablar con su médico desde la comodidad de su hogar.
- No se expone a otros pacientes potencialmente enfermos.
- Pasa menos tiempo fuera del trabajo.
- No enfrenta gastos de traslado y tiene más tiempo.
- Interfiere menos con las responsabilidades de atención de niños o personas mayores.
- Privacidad: las consultas son privadas y confidenciales.
- Las afecciones continuas se pueden controlar de manera más fácil.

¿Es segura la telesalud?

- Siempre que se utiliza en las condiciones adecuadas y para los casos apropiados, la telesalud ha demostrado ser tan segura como la atención en persona.
- No todas las condiciones son beneficiosas para el tratamiento por medio de visitas de video o audio. Su médico le ayudará a decidir si la telesalud es adecuada para la atención que busca.

Notas: _____

Para obtener más información sobre la Telesalud, visite: <https://www.medicare.gov/coverage/telehealth>

Nuestros Farmacéuticos Están a su Servicio

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 que requieren receta médica 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 Allwell. Son muy buenos en lo que hacen. Como lo expresaron varios afiliados: “¡Nunca supe que mi compañía de seguros 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 afecciones a largo plazo.

Nuestros farmacéuticos experimentados se toman su tiempo para explicar:

- Las razones para tomar medicamentos con receta médica nuevos y a largo plazo.
- Cómo la toma de medicamentos podría afectar el cuerpo.
- Cómo y cuándo las afecciones deberían estabilizarse o mejorar mientras se toman los medicamentos.

(continúa)



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 las cantidades.
- Cuándo los médicos recetaron medicamentos y por cuánto tiempo.
- Cualquier inquietud sobre la interacción farmacológica de un medicamento.

También pueden ver si las recetas médicas se obtuvieron en las farmacias locales y en qué momento, o si se enviaron mediante nuestras farmacias de compra por correo. Cuando es necesario, nuestros farmacéuticos también trabajan en conjunto con los médicos de los afiliados sobre las formas de mejorar sus planes de tratamiento.

Después de cada revisión, nuestros afiliados reciben cartas que explican los descubrimientos y cómo obtener una revisión completa de los medicamentos con un farmacéutico.

Para obtener más información sobre cualquiera de nuestros servicios de farmacia, visite nuestros sitios web en: **allwell.azcompletehealth.com**, o llame al Departamento de Servicios al Afiliado al número gratuito que figura al dorso de su tarjeta de identificación de afiliado.

Hable con su farmacéutico de Allwell sobre:

- Tomar sus medicamentos exactamente como lo receta su médico.
- Comprender claramente los efectos de sus medicamentos cuando se toman correctamente.
- Escribir todos sus medicamentos que requieren receta médica y los de venta libre (OTC), suplementos y suministros médicos para organizarse.
- 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 volver a surtir las recetas médicas para no quedarse sin medicamentos.
- Obtener repeticiones de recetas médicas automatizados al registrarse en su farmacia local.
- Recoger todas las repeticiones de recetas médicas en su farmacia local el mismo día cada mes.
- Posiblemente reducir sus costos de copago pidiendo genéricos y suministros de 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 un 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 de salud 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.

Como afiliado de Allwell, además de sus beneficios médicos, tiene acceso a recursos de 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, Allwell puede ayudarlo con una serie de otros problemas de salud del comportamiento. Allwell tiene recursos gratuitos disponibles en línea que pueden ayudarlo a aprender más sobre muchos aspectos de las afecciones médicas de la salud del comportamiento. Inicie sesión en el portal para afiliados en allwell.azcompletehealth.com.

Allwell también brinda a los afiliados acceso 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. Consulte el número de teléfono que se encuentra en la tarjeta de identificación de afiliado al plan de salud para ver la línea Nurse Connect disponible las 24 horas.

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.



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

Usted no tiene que pasar por esto solo.



Consulte su documento de *Evidencia de Cobertura* (por sus siglas en inglés, EOC) para obtener información sobre los beneficios y la cobertura en la atención de urgencia y servicios de emergencia.

¡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 irse de un UCC o ER. Luego, él o ella puede coordinar cualquier atención de seguimiento necesaria.



¿Cuándo la Sala de Emergencias es la Opción Adecuada?

Cuando usted o un ser querido está herido, desea obtener la mejor atención posible. Decidir a dónde ir no siempre es fácil. A veces necesita atención rápidamente, 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 ER.

Atención de emergencia vs. 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 afección repentina y extremadamente dolorosa que parece necesitar atención médica inmediata.

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

ATENCIÓN DE URGENCIA

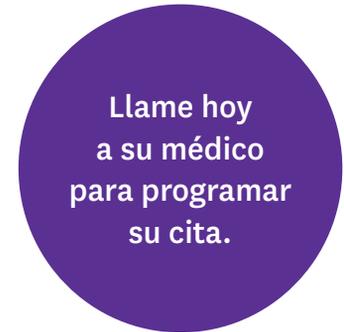
En general, la atención de urgencia es para una situación que no pone en peligro la vida y se puede atender en las próximas 24 horas. Los UCC también pueden ser útiles si necesita atención después del horario de atención normal o cuando está fuera del área de servicio de su plan. Investigue cuál es el UCC más cercano cuando hable con su médico o visite: allwell.azcompletehealth.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 Allwell. 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. **Consulte el número de teléfono que se encuentra en la tarjeta de identificación de afiliado al plan de salud para ver la línea Nurse Connect disponible las 24 horas.**

Cinco Motivos para Hacerse una Mamografía

Aunque es posible que las mamografías no prevengan el cáncer de seno, sí cumplen una función crucial en su diagnóstico. A continuación, encontrará cinco buenos motivos por los que debería programar una hoy mismo:

- **Puede salvarle la vida.** Según la Sociedad Americana contra el Cáncer, las mamografías a menudo pueden encontrar cambios en los senos que, con los años, podrían transformarse en cáncer, antes de que se presente cualquier síntoma físico. El cáncer de seno que se diagnostica temprano, cuando es pequeño y no se ha propagado, es más fácil de tratar de forma exitosa. Las mamografías frecuentes son las mejores pruebas que tienen los médicos para una detección temprana del cáncer de seno.¹
- **Está cubierta.** Todas las mujeres tienen cobertura para una mamografía cada 12 meses.
- **La convierte en un ejemplo a seguir.** Las decisiones inteligentes se contagian. Usted puede influenciar a otras mujeres en su vida para que tomen el control de su salud.
- **Es rápida.** El procedimiento en sí solo tarda unos 20 minutos.²
- **Es segura.** Las mamografías utilizan rayos X de dosis baja que exponen a los senos a una cantidad pequeña de radiación. Los beneficios del procedimiento superan cualquier posible daño provocado por esta leve exposición.²



Una mamografía puede parecer algo sencillo de posponer, pero existen muchos buenos motivos para realizarse una prueba de detección preventiva. Hable hoy con su médico sobre programar su próxima mamografía.

¹ www.cancer.org/cancer/breast-cancer/screening-tests-and-early-detection/american-cancer-society-recommendations-for-the-early-detection-of-breast-cancer.html

² www.cancer.org/cancer/breast-cancer/screening-tests-and-early-detection/mammograms/mammogram-basics.html



¡No se pierda los eventos importantes de este otoño! Con una visita breve con su médico o a una clínica CVS Minute Clinic local, puede evitar la gripe y las complicaciones.

El Otoño es Época de Gripe

Tómese el tiempo este otoño para protegerse a usted mismo y a sus seres queridos colocándose la vacuna antigripal anual. Esa es la medida más importante que puede tomar para prevenir esta enfermedad grave. Le recordamos que los adultos mayores corren un mayor riesgo de enfermarse gravemente de gripe e incluso pueden necesitar ser hospitalizados.

Un mito común es que la vacuna antigripal puede causar la gripe, ¡pero eso no es cierto! La vacuna antigripal solo contiene virus inactivos que no pueden infectarlo. Y, si bien la vacuna antigripal no es 100% infalible, los síntomas de la gripe se vuelven más cortos y menos graves luego de recibirla.

Medidas que puede tomar para mantenerse saludable:

- ¡Vacunarse contra la gripe todos los años!
- Lávese las manos a menudo con agua y jabón o con un desinfectante para manos a base de alcohol.
- Evite las multitudes y el contacto con cualquier persona enferma.
- Evite tocarse el rostro, la nariz y la boca.
- Limpie las superficies y los objetos que se tocan a menudo, como las mesadas, las canillas, los picaportes y los interruptores de la luz.
- Llame al médico si presenta síntomas como fiebre, tos, dolor corporal o dolor de garganta.

Aproveche al Máximo el Tiempo con su Médico

A continuación, encontrará algunos temas que puede analizar con el médico durante sus visitas al consultorio:

- ✓ Bienestar físico. Cambios en el peso, comidas para mantenerse bien y formas de mejorar o mantener el nivel de actividad.
- ✓ Bienestar emocional, problemas de memoria y humor general.
- ✓ Caídas y problemas con el equilibrio y cómo evitar caerse.
- ✓ Control de la vejiga. La pérdida de orina les ocurre a muchas personas. Existen diversas causas de la pérdida de orina y muchas formas de tratarla.





Su Opinión Importa

COMPARTA SUS COMENTARIOS CON NOSOTROS

¡En Allwell, su opinión 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!

Es posible que se lo elija para participar en una de las encuestas mencionadas a continuación. **Sus respuestas son siempre anónimas.**

<p>Encuesta</p>	<p>Encuesta CAHPS® La sigla en inglés CAHPS significa Evaluación del Consumidor de los Proveedores y Sistemas de Atención de Salud. Esta encuesta recopila sus comentarios sobre las experiencias con sus proveedores y su plan de salud.</p>	<p>Encuesta HOS® La sigla en inglés HOS significa Encuesta de Resultados de Salud. Esta encuesta recopila información sobre su estado de su salud.</p>
<p>Programación de la Encuesta</p>	<p>Cada primavera, afiliados seleccionados al azar recibirán una carta, seguida de la encuesta.</p>	<p>Cada primavera, afiliados seleccionados al azar recibirán una encuesta. El mismo grupo de afiliados recibe la encuesta nuevamente dos años más tarde para comprobar si existen cambios en el estado de su salud.</p>
<p>¿Por qué Debería Hacer esta Encuesta?</p>	<p>Los resultados ayudan a que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Su plan de salud sepa qué está funcionando o qué necesita mejoras. • Usted tenga la oportunidad de compartir sus pensamientos acerca de los servicios que recibió. 	<p>Los resultados ayudan a que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los planes de salud elaboren actividades de mejoramiento de la calidad significativas. • Los médicos se aseguren de que le proporcionan atención de calidad. • Se destaquen las áreas de salud y seguridad que requieren más atención.
<p>¿Qué tipo de preguntas me van a hacer?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si el centro de atención telefónica lo trató con cortesía y respeto. • Si comprendió todas las instrucciones que el médico le dio. • Sobre su calificación general del plan de salud, del médico o de la calidad de la atención que recibió. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sobre su bienestar físico y mental general. • Sobre los niveles de actividad general. • Sobre las opiniones generales acerca de su calidad de vida.

¿Quiénes Deben Hacer Ejercicio?

Prácticamente todas las personas, a cualquier edad, pueden hacer algún tipo de actividad física. Puede ejercitarse incluso si tiene alguna afección médica como una enfermedad cardíaca, artritis, diabetes o dolor crónico. **Hable con su médico** antes de comenzar con una rutina de ejercicio. Su médico puede ayudarle a decidir cuán seguido puede ejercitarse, por cuánto tiempo puede hacerlo y qué tipos de ejercicios serán seguros para usted. De hecho, estar más activo puede hacerlo sentir mejor, de las siguientes maneras:

- Puede mejorar su energía, humor y horas de sueño.
- Puede ayudar a mantener saludables los niveles de presión arterial, azúcar en sangre y colesterol.
- También puede desarrollar músculos y fortalecer la salud de los huesos y las articulaciones.
- Puede, incluso, mejorar el control de la vejiga, la flexibilidad y el equilibrio.

Entonces, ¡manténgase activo!

Si quiere perder peso, no espere más. Este es el momento perfecto para comenzar a moverse. Le puede sorprender cuán mejor se sentirá una vez que el ejercicio sea parte regular de su vida.

Estas son algunas medidas que le ayudan a comenzar:



Comience despacio. Comience de a poco y vaya aumentando. Esto puede significar comenzar con una caminata de 5 minutos. Propóngase entrenar con 3 o más sesiones de ejercicios de 10 minutos por día, 5 veces a la semana. Agregue a su rutina al menos 2 días a la semana para entrenar la fuerza cuando se sienta preparado.



Elija algo divertido. Explore diversas actividades hasta que encuentre una que disfrute. Bailar, hacer senderismo o caminar con un amigo pueden ser buenas opciones.



Entrene en lugares cerrados. Los días de mucho calor, frío o viento, haga su entrenamiento adentro. Asegúrese de tomar agua antes, durante y después de los entrenamientos.



No olvide comenzar con un calentamiento antes de cada entrenamiento. Además, relájese y elongue luego de cada sesión.

El objetivo de Allwell es que usted obtenga la mejor atención de salud.

Queremos que esté sano y seguro. Estos son los resultados de una encuesta reciente sobre su salud física:

Solo el **55%** de ustedes aproximadamente está aumentando o manteniendo el nivel de actividad física.

Tenemos un Programa de Asistencia Lingüística para Usted

¿Le resulta más fácil leer y hablar en un idioma que no es el inglés? Allwell tiene un Programa de Asistencia Lingüística sin costo para ayudarnos a hablar con usted. El Programa de Asistencia Lingüística de Allwell 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 Allwell.



Traducción oral Permite que le lean en su idioma los documentos que recibe de Allwell.



Intérpretes Para solicitar un intérprete, llame al número que figura al dorso de su tarjeta de identificación de afiliado. Debe llamar al menos cinco días antes de su cita 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 mediante todos los puntos de contacto en los que se accede a un beneficio o servicio cubierto.



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 accesibles.

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 un 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 lingüísticas.
- 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.



Allwell 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.

Allwell 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 al número de teléfono que se encuentra 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

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

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

Tiene derecho a:

- Recibir información sobre Allwell, 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 Allwell.

Tiene la responsabilidad de:

- Proporcionar la información (en la medida de lo posible) que Allwell y sus profesionales y proveedores necesitan para brindar la atención.
- Seguir los planes y las instrucciones de 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 posible.

Cómo Protegemos su Privacidad

Proteger su privacidad es una prioridad para Allwell. 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 Allwell explica:

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

Para obtener una copia de las políticas de privacidad de Allwell, visite nuestro sitio web en: **allwell.azcompletehealth.com**; luego, desplácese 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 o hacer preguntas llamando al número gratuito del Departamento de Servicios al Afiliado que se encuentra al dorso de su tarjeta de identificación de afiliado.



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 Allwell le notifique sobre sus derechos, nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad con respecto a su PHI.

Allwell tiene un contrato con Medicare para los planes HMO C-SNP y HMO D-SNP. La inscripción en Allwell 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

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

Allwell:

- 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, 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 Allwell’s Member Services telephone number listed for your state on the Member Services Telephone Numbers by State Chart. 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 Allwell 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 in the chart below and telling them you need help filing a grievance; Allwell’s Member Services 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 (TTY: 1-800-537-7697).

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

Member Services Telephone Numbers by State Chart

State	Telephone Number
Arizona	1-800-977-7522 (HMO and HMO SNP) (TTY: 711)
Arkansas	1-855-565-9518 (TTY: 711)
Florida	1-877-935-8022 (TTY: 711)
Georgia	1-844-890-2326 (HMO); 1-877-725-7748 (HMO SNP) (TTY: 711)
Indiana	1-855-766-1541 (HMO and PPO); 1-833-202-4704 (HMO SNP) (TTY: 711)
Kansas	1-855-565-9519 (HMO); 1-833-402-6707 (HMO SNP); 1-833-696-0634 (PPO) (TTY: 711)
Louisiana	1-855-766-1572 (HMO); 1-833-541-0767 (HMO SNP) (TTY: 711)
Mississippi	1-844-786-7711 (HMO); 1-833-260-4124 (HMO SNP) (TTY: 711)
Missouri	1-855-766-1452 (HMO); 1-833-298-3361 (HMO SNP) (TTY: 711)
Nevada	1-833-854-4766 (HMO); 1-833-717-0806 (HMO SNP) (TTY: 711)
New Mexico	1-833-543-0246 (HMO); 1-844-810-7965 (HMO SNP) (TTY: 711)
Ohio	1-855-766-1851 (HMO); 1-866-389-7690 (HMO SNP) (TTY: 711)
Pennsylvania	1-855-766-1456 (HMO); 1-866-330-9368 (HMO SNP) (TTY: 711)
South Carolina	1-855-766-1497 (TTY: 711)
Texas	1-844-796-6811 (HMO); 1-877-935-8023 (HMO SNP) (TTY: 711)
Wisconsin	1-877-935-8024 (TTY: 711)

Section 1557 Non-Discrimination Language
Multi-Language Interpreter Services

ENGLISH: ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call the Member Services number listed for your state in the Member Services Telephone Number Chart.

SPANISH: ATENCIÓN: Si habla español, hay servicios de asistencia de idiomas disponibles para usted sin cargo. Llame al número del Departamento de Servicios al Afiliado que se enumera para su estado en la Ficha de Números de Teléfono del Departamento de Servicios al Afiliado.

CHINESE: 請注意: 如果您使用中文，您可以免費獲得語言援助服務。請撥會員服務部電話號碼表所列的您所在州的會員服務部號碼。

VIETNAMESE: LƯU Ý: Nếu quý vị nói tiếng Việt, chúng tôi có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho quý vị. Xin vui lòng gọi số điện thoại phục vụ hội viên dành cho tiểu bang của quý vị trong Bảng số điện thoại dịch vụ hội viên.

FRENCH CREOLE (HAITIAN CREOLE): ATANSYON: Si w pale kreyòl ayisyen, ou ka resevwa sèvis gratis ki la pou ede w nan lang pa w. Rele nimewo sèvis manm pou eta kote w rete a. W ap jwenn li nan tablo nimewo telefòn sèvis manm yo.

KOREAN: 알림사항: 귀하가 한국어를 사용하시는 경우, 무료 언어 지원 서비스를 받으실 수 있습니다. 가입자 서비스 전화번호 표에 있는 귀하의 주 가입자 서비스 안내번호로 전화하십시오.

FRENCH: ATTENTION : Si vous parlez français, un service d'aide linguistique vous est proposé gratuitement. Veuillez appeler le numéro de téléphone du Service aux membres spécifique à votre État qui se trouve dans le tableau de numéros de téléphone du Service aux membres.

ARABIC:

تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية المجانية متاحة لك. اتصل برقم خدمات الأعضاء المدرج في لائحة رقم هاتف خدمات الأعضاء الخاص بالولاية المقيم فيها.

POLISH: UWAGA: Jeśli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnych usług tłumaczeniowych. Zadzwoń pod numer działu obsługi klienta odpowiedni dla twojego stanu, dostępny w Wypisie numerów telefonu działu obsługi klienta.

RUSSIAN: ВНИМАНИЕ! Если Вы говорите на русском языке, мы можем предложить Вам бесплатные услуги переводчика. Позвоните в Отдел обслуживания участников по указанному для Вашего штата номеру в телефонном справочнике Отдела обслуживания участников

GERMAN: ACHTUNG: Falls Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufen Sie bitte die für Ihren Bundesstaat zuständige Rufnummer des Mitgliederkundendienstes an, die im Telefonverzeichnis des Mitgliederkundendienstes angegeben ist.

TAGALOG: PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, may makukuha ka na mga libreng serbisyon pantulong sa wika. Tawagan ang numero ng Mga Serbisyo ng Miyembro na nakalista para sa iyong estado sa Tsart ng Numero ng mga Serbisyo ng Miyembro.

GUJARATI: સાવધાન: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો તો, ભાષા સહાય સેવાઓ, નિ:શુલ્ક, તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. સભ્ય સેવા ટેલફોન નંબર ચાર્ટમાં તમારા રાજ્ય માટે સૂચબિદ્ધ સભ્ય સેવાઓ નંબર પર કોલ કરો.



Para obtener más información, comuníquese a la siguiente dirección:

ALLWELL

PO Box 10420

Van Nuys, CA 91410

allwell.azcompletehealth.com

Los afiliados de Allwell deben llamar al 1-800-977-7522
(HMO y HMO SNP) (TTY: 711)

Si tiene alguna pregunta, comuníquese con Allwell al número que se indica más arriba.

If you have any questions, please contact Allwell at the number above.

Cada año, Medicare evalúa los planes en función de un sistema de calificación de 5 estrellas.

Allwell tiene un contrato con Medicare para los planes C-SNP y HMO D-SNP. La inscripción en Allwell depende de la renovación del contrato.

Este plan de salud es otorgado por Arizona Complete Health. Arizona Complete es propiedad de Centene Corporation.

NWS047875SH00 (9/20)