



Ahora es todavía más fácil controlar el asma

En su farmacia local le pueden dar un suministro de tres meses de todos los medicamentos de control a largo plazo para el asma. Esto puede ayudarle a ahorrar mucho tiempo y dinero. También puede significar menos viajes al médico o la farmacia para obtener sus medicamentos.

Ahora, cuando obtenga un suministro de un mes de medicamento para control del asma a largo plazo, la siguiente vez podrá obtener un suministro de tres meses de la misma medicina con el mismo copago por un suministro de 30 días.

Le agradecemos las medidas que ya ha tomado para conservar la salud como, por ejemplo:

- Acudir al doctor con regularidad para chequeos.
- Evitar los desencadenantes del asma.
- Tomarse sus medicamentos de acuerdo con las indicaciones.

¿Qué preguntas tiene acerca de sus medicamentos para el asma? Escríbalas aquí y llévelas con usted para preguntarle a su doctor o farmacéutico la próxima vez lo vea: _____

También puede llamar a Servicios al Miembro al 1-800-300-8181 (TTY 711) y pedir hablar con el departamento de farmacia.



www.empireblue.com/ny

Servicios al Miembro: 1-800-300-8181 (TTY 711)

¿Qué preguntas médicas tiene? Llame a la Línea de enfermería 24/7 NurseLine: 1-800-300-8181 (TTY 711)

Adentro:

¿Le gustaría dejar de ser esclavo del tabaco?

¿Le gustaría dejar de ser esclavo del tabaco?

Se puede librar del tabaco. Y queremos ayudarle a tener éxito. Pero antes de que decida dejar el tabaco, es importante determinar si está preparado para hacer un cambio.

Hágase las siguientes preguntas. Marque al lado de las afirmaciones que correspondan en su caso:

¿Cómo me siento acerca de tomar medidas?

- Quiero dejar el tabaco, pero no sé muy bien cómo.
- Quiero dejar el tabaco y me siento seguro de poder hacerlo.
- Puedo dejar el tabaco, pero en este momento no estoy pensando hacerlo.
- No sé cómo dejar el tabaco, pero no me preocupa.

¿Por qué quiero dejar el tabaco?

- Quiero respirar mejor y toser menos.
- Quiero tener más energía.
- Quiero ahorrar dinero.
- Quiero un corazón más sano y pulmones más sanos.
- Quiero saborear y oler los alimentos mejor.
- No quiero exponer a los demás al humo de mis cigarrillos.
- Quiero que mi coche, mi hogar y mi ropa huelan mejor.

Si está listo para dejar de fumar y necesita ayuda, llame a la línea para dejar de fumar de Nueva York, New York State Smokers' Quitline al **1-866-697-8487**. Para obtener más información acerca de los beneficios para dejar de fumar cubiertos por su plan de seguro médico, llame al **1-800-300-8181** (TTY 711). Al llamar, podrá recibir:

- Consejos y apoyo gratuitos de un asesor para dejar de fumar.
- Un juego de materiales gratuitos para dejar de fumar.
- Materiales de autoayuda.
- Productos de reemplazo de la nicotina.
- Estrategias para superar las ansias y los síntomas de abstinencia.



¿Cuánto sabe realmente sobre el VIH?



La mayoría de la gente sabe que puede contraer el VIH teniendo relaciones sexuales sin protección.

Sin embargo, muchas personas no saben que al compartir agujas para inyectarse drogas corren alto riesgo de contraer una infección por el VIH. Si usted o su pareja usa drogas, consulte a su doctor sobre cómo obtener ayuda para cesar.

Además, si tiene el VIH, los chequeos médicos regulares pueden ayudarle a mantenerse saludable. Como quizás ya sepa, se recomienda un chequeo regular por lo menos cada seis meses.

¡Llame a su doctor hoy mismo!

Si necesita ayuda para encontrar un doctor, hacer una cita o ir y regresar de su cita, llame a Servicios al Miembro al **1-800-300-8181** (TTY 711). En esa consulta, el doctor hará lo siguiente:

- Un reconocimiento físico.
- Revisar su carga viral y recuento de células CD4+.
- Recetarle o ajustar sus medicamentos.

¿Cómo podemos ayudarle?

Si necesita ayuda para informarse más sobre el VIH y cómo mantenerse saludable, los servicios de Administración de Casos son gratuitos. Por favor, llame al **1-888-830-4300** (TTY 711) de 8:30 a.m. a 5:30 p.m., hora local, de lunes a viernes. También puede visitar www.empireblue.com/ny.

Otros recursos: Llame al **311** (Línea de Información de NYC) para:

- Para informarse sobre servicios confidenciales relacionados con enfermedades de transmisión sexual ofrecidos por el Departamento de Salud e Higiene Mental de la Ciudad de Nueva York para las parejas sexuales o parejas que intercambian agujas no están inscritas
- Para que le recomienden programas de intercambio de agujas, donde proporcionan agujas limpias.

¿Qué son los anticonceptivos reversibles de larga duración (LARC)?

LARC es la sigla en inglés de control de la natalidad que funciona tan bien como la esterilización, pero no es permanente. Incluye los dispositivos intrauterinos (en inglés se abrevia IUD) y el implante anticonceptivo. Éstos son algunos de los beneficios de los LARC:

- Pueden ser utilizados por la mayoría de las mujeres
- Son sumamente eficaces
- Disminuyen las tasas de embarazos no deseados

Hable con su ginecólogo/obstetra sobre los métodos anticonceptivos reversibles de larga duración y cuál es la opción idónea para usted. Para obtener más información sobre los servicios Materno-infantiles que ofrece Empire BlueCross BlueShield HealthPlus, llame al **1-888-743-3508**. Puede llamarnos de lunes a viernes, de 9 a.m. a 5:30 p.m. horario del Este.

¿Qué es un parto electivo temprano?



El parto electivo temprano es un parto por inducción o cesárea que se programa entre la semana 37 y la semana 39 del embarazo, que no es necesario por razones médicas. Los bebés nacidos antes de las 39 semanas son más propensos a ser hospitalizados en una unidad de cuidados intensivos neonatales (NICU). También es más probable que tengan complicaciones tales como:

- El cerebro no está completamente desarrollado.
- Más admisiones a la unidad de cuidados intensivos.
- Más síndrome de dificultad respiratoria.
- Más necesidad de asistencia respiratoria con ventilador.
- Problemas de alimentación del recién nacido y otros problemas de transición.

Además, la madre puede correr más riesgo de infección, lesión de otros órganos e infertilidad. Hable con su doctor acerca de su parto e infórmese más acerca de cómo el parto prematuro (antes de las 39 semanas) puede afectar su salud y la de su bebé.

¿Qué significa **calidad** para usted?

En términos de atención médica, la calidad trata sobre asegurar que usted reciba la mejor atención médica posible cuando la necesita. En Empire, la calidad es nuestro enfoque. Queremos que usted sepa algunas cosas sobre cómo encaja la calidad en su vida. En Empire examinamos minuciosamente los datos que nos informan sobre la atención médica que usted recibe. Para nosotros, estos datos son como una libreta que indica nuestras calificaciones y las de los proveedores de nuestra red.



Atención de la diabetes

Por ejemplo, si usted tiene diabetes, queremos saber si le están haciendo análisis de sangre cada tres a seis meses para revisar el nivel medio de glucosa en la sangre o azúcar en la sangre. Esto se conoce como análisis A1c de hemoglobina o análisis HbA1c. Este análisis mide cómo está controlado su nivel de azúcar en la sangre a lo largo de un periodo de tres a seis meses. Se usa junto con los análisis de azúcar en la sangre que usted se hace en casa con el fin de ajustar su plan de tratamiento de la diabetes.

¿Acude usted cada año a un oculista para que le haga el examen de la vista con la retina dilatada? Durante este examen, el especialista de la vista le examina la retina y el nervio óptico por si exhiben señales de lesión y otros problemas de los ojos. Su doctor le puede recomendar a un oculista para que le haga este examen. Si necesita un referido, puede llamar a Servicios al Miembro de Empire al **1-800-300-8181** (TTY 711). Estas pruebas, junto con otras, ayudarán a que su doctor le vigile muy atentamente la diabetes.

El seguimiento después de una hospitalización relacionada con la salud mental:

Si usted ha sido hospitalizado para el tratamiento de una enfermedad mental, asegúrese de hacer una cita para consulta de seguimiento dentro de los primeros siete días del alta. La atención médica de seguimiento disminuye la probabilidad de otra hospitalización. También puede ayudar a detectar los efectos secundarios u otros problemas resultantes de nuevos medicamentos o tratamientos.

Las inmunizaciones de la infancia (vacunas para niños):

¿Qué tan protegido está su hijo de las enfermedades más graves de la niñez? Alrededor del 83 por ciento de los niños inscritos en Empire recibieron todas sus vacunas antes de los 2 años de edad. Colaboremos para que el 100 por ciento de nuestros niños estén vacunados. Si su hijo no está protegido contra estas enfermedades o le falta alguna vacuna, por favor haga una cita con su doctor hoy mismo.



Uso del medicamento apropiado para el asma (atención médica del asma):

Si tiene asma, es importante que se tome sus medicamentos. Quizás no tiene ningún síntoma. Quizás se siente bien. Pero recuerde, el asma no desaparece. No hay cura. El asma es una afección de largo plazo que dificulta la respiración. Puede causar opresión en el pecho, falta de aliento y tos. Tenga un suministro de todos sus medicamentos con receta y tome todos sus medicamentos de acuerdo con las indicaciones de su doctor, incluso cuando se sienta bien. Vaya al doctor. Entable una muy buena relación con él o ella para ayudar a controlar su asma.



Prueba de detección de cáncer de mama:

Las mamografías de rutina (radiografías de los senos) pueden ayudar a detectar el cáncer de mama temprano, cuando es más fácil de tratar. Muchas veces, la detección temprana tiene mejores resultados. Al igual que con muchas otras enfermedades, el riesgo de cáncer de mama aumenta con la edad. Los exámenes de detección de cáncer de mama regulares son importantes para todas las mujeres. Pero aún más para las mujeres de alto riesgo: las mujeres de 40 o más años de edad. Si usted corre mayor riesgo de cáncer de mama, consulte a su doctor sobre cómo obtener una mamografía.

Puntuaciones HEDIS

Empire hace seguimiento de éstas y otras mediciones que son importantes para su cuidado por medio de una herramienta que se llama Conjunto de Datos e Información para la Eficacia en la Atención Médica (Healthcare Effectiveness Data and Information Set, HEDIS®). Estos datos se obtienen examinando los reclamos de seguro que su proveedor nos envía junto con los resultados de sus análisis de laboratorio y otros servicios que le prestan en el consultorio de su proveedor. Empire quiere asegurarse de que usted tiene acceso a atención médica, que recibe buena atención médica y que está satisfecho con la atención médica. Aquí mostramos algunos resultados de nuestras medidas HEDIS de 2015 en comparación con referencias nacionales:

Servicio	Año de medición 2015	Referencia nacional
Análisis de HbA1c para diabetes	93%	92%
Exámenes de la retina de los ojos para diabetes	66%	63%
Seguimiento después de la hospitalización por salud mental	62%	58%
Inmunizaciones de la infancia (vacunas)	83%	83%
Uso del medicamento apropiado para el asma (atención médica del asma)	80%	81%
Prueba de detección de cáncer de mama	75%	71%

En el gráfico se muestra el porcentaje de miembros de Empire que recibieron servicios preventivos en comparación con la tasa media de Medicaid del país. Queremos que cada miembro reciba la atención médica que necesite para estar bien. ¡Pero no podemos hacerlo sin usted! Le recomendamos que llegue a conocer bien a su doctor. Hable con él o ella sobre cualquier problema médico, físico o emocional que tenga, aunque piense que no podría ser de importancia.



Empire desea informarle de algunas de nuestras actividades de divulgación para asegurar que está al día con la información más reciente acerca de su atención médica.

- **Días de clínica:** Visitas con los miembros en los consultorios de proveedores para que se entere de información, programas y servicios de salud preventiva.
- **Trabajadores de asistencia médica de la comunidad:** Asesores en salud que ayudan a los miembros a entender los beneficios del plan de seguro médico, así como el acceso a los proveedores de servicios, los servicios del plan de seguro médico y los recursos de la comunidad.

¿Qué puede hacer para manejar su atención médica? Consulte a su doctor y siga el plan de atención médica que decidan juntos. Si necesita ayuda para hacer una cita, llámenos al **1-800-300-8181** (TTY 711).

Encuesta de satisfacción de los miembros de Empire — 2015

Queremos que usted esté satisfecho con su atención médica.



Cada año, le hacemos a un grupo aleatorio de miembros de preguntas como:

- ¿Qué tan fácil que es conseguir una cita con su doctor o especialista?
- ¿Piensa que está recibiendo la atención médica que necesita?
- ¿Qué tan bueno es nuestro servicio al cliente?
- ¿Cómo calificaría nuestro plan de seguro médico en general?

Esta encuesta, llamada la encuesta CAHPS, nos ayuda a hacer cambios para servirles mejor a usted y a su familia. En 2015 vimos algunos cambios en nuestros resultados de la encuesta CAHPS.

TEMA	RESULTADOS DE 2015	RESULTADOS DE 2014
Plan de seguro médico en general	78%	80%
Médico de cabecera en general	73%	80%
Especialista en general	76%	81%
Obtener atención médica rápidamente	75%	79%
Obtención de la atención médica necesaria	75%	77%
Servicio al cliente	84%	86%

Aquí detallamos las áreas que medimos.

Plan de seguro médico

Su satisfacción es importante para nosotros. A pesar de que la calificación general de nuestro plan de seguro médico disminuyó ligeramente, necesitamos saber de usted. Queremos saber cómo podemos mejorar nuestros servicios y mejorar su satisfacción. Si recibe una encuesta por correo o una llamada pidiendo comentarios acerca de nuestro plan de seguro médico, por favor complétela. ¡Su opinión cuenta!

Además de las encuestas, celebramos reuniones varias veces al año en las que pedimos consejo a través de nuestro **Comité Asesor de Salud de Miembros y Consumidores (MCHAC)**. En las reuniones pedimos sus ideas sobre cómo podemos mejorar la satisfacción de los miembros. Los miembros son invitados al azar a las reuniones. Si le interesa participar o quiere saber más acerca de las reuniones, por favor llame a Servicios al Miembro al **1-800-300-8181** (TTY 711).

Médico de cabecera

Tener una relación con su médico de cabecera es vital para su salud. Su doctor o proveedor de atención médica primaria (PCP) debe pasar suficiente tiempo con usted, escucharle y demostrar cortesía y respeto por lo que usted dice. Su PCP también debe valorar sus diferencias culturales o cualquier necesidad especial que usted tenga.

Nuestro directorio de proveedores tiene información actualizada sobre todos los proveedores de la red, incluidos los PCP, especialistas, hospitales y otros proveedores. Si necesita ayuda para encontrar un proveedor, puede consultar el directorio de proveedores en línea en www.empireblue.com/ny o utilizar la herramienta de búsqueda para buscar por tipo de proveedor, lugar o nombre. También puede solicitar una copia impresa llamando a Servicios al Miembro al **1-800-300-8181** (TTY 711).

Si tiene entre 22 y 26 años de edad y desea hacer la transición a un médico de atención médica primaria para adultos, llame al número de servicio al cliente indicado al reverso de su tarjeta de identificación.

Conseguir una cita con un especialista

Empire se ha esforzado mucho para hacer mejoras en esta área. Como rutina, nos fijamos en nuestra red de proveedores para asegurar que tenemos suficientes especialistas. Además, en nuestros boletines, en el manual para miembros y en nuestro sitio web en www.empireblue.com/ny incluimos información sobre cuánto es necesario esperar típicamente para obtener una cita.

Obtener atención médica rápidamente

Asegurar que usted reciba la atención médica que necesita de manera rápida es importante para ayudarle a conservar la salud. Obtener atención médica rápidamente significa que usted puede obtener una cita y la atención médica tan pronto como la necesite. A través de programas como My Health Direct, esperamos mejorar su acceso a la atención médica y que sea más fácil para que usted ver a su proveedor. My Health Direct nos permite colaborar con los proveedores para bloquear tiempo en sus agendas exclusivamente para los miembros de Empire.

Servicio al cliente

Sabemos lo importante que es obtener la ayuda y la información que necesita. Con los años, nos hemos concentrado en gran medida en el servicio al cliente, porque queremos asegurarnos de que sus preguntas sean contestadas y que esté satisfecho cuando se comunique con nosotros por cualquier motivo. Aunque nuestras puntuaciones disminuyeron ligeramente en servicio al cliente, seguimos comprometidos a satisfacer sus necesidades. Ofrecemos capacitación continua e información actualizada a todos nuestros asociados. Nos esforzamos por ser el número uno. Nuestro objetivo es prestarle excelente servicio al cliente y tratarlo con cortesía y respeto.

Obtención de la atención médica necesaria

Empire obtuvo una calificación un poco inferior en asegurar que los miembros reciban la atención médica necesaria, pero seguimos comprometidos a ayudarle a obtener la atención médica que necesita. Cuando no sabe con seguridad a donde ir, llame a nuestra Línea de enfermería 24/7 NurseLine al **1-800-300-8181** (TTY 711). Consulte con una enfermera para determinar si necesita atención urgente, una consulta con su doctor o atención en la sala de emergencias.

Puede solicitar una copia de la Evaluación del Programa de Administración de la Calidad de Empire. Por favor, llame al **1-212-563-5570** y pida hablar con el Departamento de Administración de la Calidad de Nueva York.

Manual para miembros de Empire

Su manual para miembros contiene información sobre:

- Sus derechos y obligaciones.
- Nuestras prácticas de privacidad.
- Beneficios para miembros y cómo obtener atención médica.
- Atención médica preventiva y conductual.
- Cómo decidimos el nivel de atención y el servicio que usted necesita en función de su cobertura y cómo comunicarse con nuestro personal si tiene preguntas.
- Cómo puede aprender más sobre el manejo de enfermedades y problemas crónicos.
- Elegibilidad, criterios y autorreferidos para el manejo de casos.
- Acceso al personal.
- Nuestra Línea de enfermería 24/7 NurseLine.
- Nuestras decisiones de administración de la utilización sobre la aprobación o rechazo de su solicitud para recibir tratamiento médico se basan únicamente en la idoneidad del servicio y la atención médica y su cobertura de beneficios. No recompensamos a nuestros proveedores ni a otras personas por negarle servicios que solicite. No hay ningún incentivo económico que podrían afectar su decisión.

El manual también se encuentra en nuestro sitio web en www.empireblue.com/ny.





An **Anthem** Company

P.O. Box 62509
Virginia Beach, VA 23466-2509



¿Necesita un doctor?

Para obtener la información más actualizada sobre los proveedores de nuestro plan pertenecientes a red en su área, puede visitar www.empireblue.com/ny o llamar al departamento de Servicios al Miembro al **1-800-300-8181** (TTY 711). También puede llamar a Servicios al Miembro para solicitar una copia impresa de nuestro directorio de proveedores. Es posible que algunos proveedores de la red hayan sido añadidos o eliminados después de que se imprimió este directorio. Llame a Servicios al Miembro para reportar cualquier discrepancia o error en la información que aparece en el directorio de proveedores.

Mi salud es una publicación de Empire para fines de proporcionar información. No es una manera de proporcionar consejo médico personal. Los consejos médicos deben provenir directamente de su doctor. ©2016. Todos los derechos reservados. Impreso en EE.UU.

Empire BlueCross BlueShield HealthPlus es el nombre comercial de HealthPlus HP, LLC, un licenciario independiente de Blue Cross and Blue Shield Association.