

SEAMOS Saludables


 Trimestre 4, 2018 | www.myamerigroup.com/TN

Nuestros puntajes por calidad

Para medir la calidad de su plan, usamos herramientas de organizaciones profesionales, tales como:

- Encuesta Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems® (CAHPS)
- Healthcare Effectiveness Data and Information Set® (HEDIS)



Consulte las tablas que se indican a continuación para ver algunos de nuestros puntajes y enterarse de cómo hemos mejorado en los últimos años.

CAHPS

Categoría	Población	2017	2018	Cambio
Calificación del plan de salud	Niños	85 %	86 %	↑1%
Atención al cliente	Niños	87 %	90 %	↑3%
Cuán bien comunican los doctores	Niños	92 %	93 %	↑1%
Obtención del cuidado necesario	Adultos	82 %	83 %	↑1%

HEDIS

Categoría	Región del este			Región del centro			Región del oeste		
	2017	2018	Cambio	2017	2018	Cambio	2017	2018	Cambio
Acceso de los adultos atención médica preventiva/ambulatoria	70 %	72 %	↑2	78 %	80 %	↑2%	73 %	76 %	↑3%
Administración de vacunas contra la influenza a niños	31 %	36 %	↑5%	49 %	49 %	ninguno	21 %	27 %	↑6%
Exámenes de detección de cáncer de mama	34 %	41 %	↑6%	48 %	49 %	↑1%	43 %	47 %	↑4%



**Servicios
al Miembro**

TN-MEM-0889-18 SP

TennCare: 1-800-600-4441 (TRS 711)

CHOICES/ECF CHOICES: 1-866-840-4991 (TRS 711)

 24-hour Nurse HelpLine (Línea de ayuda de enfermería de 24 horas):
1-866-864-2545 (TRS 711)

Miembros y padres de TennCare

Chequeos y más chequeos para una salud en apogeo



Los niños y los jóvenes deben ir a chequeos médicos periódicos, incluso si no sienten ningún malestar. Las siguientes consultas ayudan al proveedor de atención primaria (PCP) a detectar y tratar los problemas a tiempo.

Con TennCare Kids, los chequeos son gratis hasta los 21 años e incluyen lo siguiente:

Antecedentes médicos

Examen físico completo

Análisis de laboratorio (si son necesarios)

Vacunas

Chequeo de la vista/audición

Chequeo dental

Examen de detección de problemas de crecimiento y del comportamiento (según sea necesario)

Consejos sobre cómo cuidar la salud de su hijo

Si su hijo no ha ido a un chequeo el último año, llame a su PCP hoy mismo para hacer una cita. Solicite un chequeo de TennCare Kids.

Sonrisas saludables de por vida

La salud de su hijo no tiene precio. Para que sus dientes estén limpios y sanos, comience con buenos hábitos de salud bucal en casa:

- Lavarse los dientes dos veces al día.
- Usar hilo dental al menos una vez al día. (En el caso de los dientes de los bebés, debe comenzar a usar el hilo dental tan pronto como sus dientes comiencen a hacer contacto.)
- Comer alimentos saludables y reducir el consumo de dulces para evitar las caries.
- Acudir al dentista dos veces al año para que lo examine y le haga una limpieza.

Cubrimos un chequeo dental y una limpieza cada seis meses para niños menores de 21. Para encontrar un dentista, visite dentaquest.com.



Su hijo adolescente está saliendo del closet

Le mostramos una forma de ayudarlo

Seamos sinceros — a veces es difícil para los adultos recibir la atención médica adecuada. Imagínese cómo es para los adolescentes LGBTQ.

Las personas LGBTQ suelen experimentar lo siguiente con mayor intensidad:

- Consumo de tabaco
- Trastorno por abuso de sustancias
- Depresión
- Ansiedad
- Sentimiento de soledad
- Intentos de suicidio
- Discriminación como prejuicios, estereotipos, hostigamiento y acoso por parte de otras personas
- Ciertas infecciones y enfermedades de transmisión sexual

Explíquelo a su hijo adolescente la importancia de salir del closet con su doctor. Es importante ser franco y honesto con lo siguiente:

- Orientación sexual
- Identidad de género
- Emociones, incluidos los trastornos relacionados con la imagen corporal
- Si fuma, toma alcohol o usa otras sustancias
- Si tiene relaciones sexuales

Compartir todo esto con el doctor puede ser difícil. Pero es un paso importante para su salud permanente.

Cinco razones para hacerse una prueba de la clamidia

- 1 La clamidia es una de las infecciones de transmisión sexual (ITS) más comunes.
- 2 Por lo general, no presenta síntomas.
- 3 Puede dañar el sistema reproductivo y afectar la fertilidad.
- 4 Se trata de forma sencilla con antibióticos.
- 5 ¡La prueba es fácil, rápida (los resultados normalmente están en unos días) y su plan de salud la cubre!

Si tiene una vida sexual activa, debe hacerse una prueba cada año. Para hacerse la prueba, llame a uno de estos doctores hoy:

- Su proveedor de atención primaria (PCP)
- Su obstetra/ginecólogo (OB/GYN)

Miembros de Employment and Community First (ECF) CHOICES

Conéctese con su comunidad

Los amigos, los pasatiempos y el sentido de comunidad son importantes. Y nuestro equipo de Asistencia para Integración en la Comunidad está aquí para ayudarlo cuando esté listo para lanzarse. Podemos ayudarlo a:

- Tomar una clase
- Unirse a un club
- Ofrecerse como voluntario
- Encontrar actividades que le ayuden a estar y mantenerse sano
- O hacer otras actividades divertidas en su área



Para obtener más información y saber si reúne los requisitos, llame al 1-866-840-4991 (TRS 711).

La verdad sobre el uso de drogas y el embarazo

El síndrome de abstinencia neonatal (en inglés lo abrevian NAS) se da cuando un bebé estuvo expuesto a drogas mientras estaba en el útero de la madre.

Las siguientes drogas pueden causar el NAS:

- Codeína e hidrocodona (Vicodin)
- Morfina (Kadian, Avinza)
- Oxycodona (OxyContin, Percocet)
- Tramadol (Ultram)
- Heroína
- Antidepresivos
- Benzodiacepinas (píldoras para dormir)
- Gabapentina (trata convulsiones y dolor neural)

Los bebés con NAS pueden tener los siguientes síntomas:

- Peso bajo al nacer (menos de 5 libras, 8 onzas)
- Problemas de alimentación
- Problemas para respirar
- Temblores
- Convulsiones
- Vómitos y diarrea
- Defectos congénitos
- Síndrome de abstinencia

Si actualmente toma o usa alguna droga que puede causar el NAS, el doctor puede ayudarla a desintoxicarse de forma segura. Esto es lo que tiene que hacer:

Si está embarazada:

- Dejar las drogas demasiado rápido puede causarle aún más daño a usted y al bebé. Primero hable con su doctor.
- Dígame al doctor de cuidado prenatal todas las drogas que consume, incluso si:
 - Se las recetó otro doctor
 - Toma una dosis más alta de la recomendada
 - Son drogas ilegales

Si no está embarazada:

- Use anticonceptivos para prevenir un embarazo.
- Deje de usar estas drogas antes de quedar embarazada. Hable con su doctor para ver la manera.



Formar Mentes Fuertes de Tennessee

No hay una ciencia exacta para crear mentes, comunidades o economías saludables, pero hay una relación estrecha entre estas.

La campaña Formar Mentes Fuertes, la iniciativa para abordar las experiencias adversas en la infancia de Tennessee tiene los siguientes objetivos:

- Identificar las necesidades y retos de los niños
- Evitar y mitigar las experiencias desfavorables en la niñez (ACE)
- Mejorar la cultura, la educación cívica y la salud para toda la vida

Metáforas sobre formar mentes fuertes:

Relaciones "servir y devolver"

Los niños pequeños buscan su atención mediante balbuceos, expresiones faciales y gestos. Los adultos deben seguirlos, responderles e imitarlos.

Funcionamiento ejecutivo

El cerebro está hecho para concentrarse en muchas fuentes de información al mismo tiempo. Pero ciertos tipos de estrés pueden alterarlo de forma perjudicial.

Estrés tóxico

La exposición prolongada a estresores negativos sin cuidados o asistencia adecuados puede generar resultados negativos.

Arquitectura cerebral

Las construcciones necesitan cimientos fuertes, y la mente, también. Puede construir estos cimientos con experiencias positivas junto a su hijo.

Resiliencia

La resiliencia se origina en:

- Una arquitectura cerebral fuerte
 - Relaciones "servir y devolver" fuertes
 - Funcionamiento ejecutivo fuerte
- Piénselo como una escala — cuando las experiencias positivas superan las negativas, la escala del niño se inclina hacia un resultado positivo.

Cambie de proveedor de atención primaria (PCP) en línea con **Conexión con mi PCP (My PCP Connection)**

¿Tiene un PCP de su preferencia? ¿Es el mismo que aparece en su tarjeta de identificación de Amerigroup? Si no es así, **Conexión con mi PCP** puede ayudarles a usted y su familia a hacer el cambio.

Conexión con mi PCP es una herramienta de nuestro sitio web seguro para miembros:

- 1 Visite la página web www.myamerigroup.com/TN.
- 2 Si no lo ha hecho, regístrese para obtener un nombre de usuario y contraseña. Luego, inicie sesión en su cuenta segura.
- 3 Una vez que haya iniciado sesión, verá la información de su PCP en el recuadro de la izquierda. Haga clic en el enlace para realizar cambios.

También le enviaremos una nueva tarjeta de identificación con el nombre del PCP.

Si prefiere hablar con alguien, llame a Servicios al Miembro al:

- 1-800-600-4441 para TennCare
- 1-866-840-4991 para CHOICES y ECF CHOICES

¡Felices fiestas!

Esté atento a la depresión estacional este año.



¿Se siente deprimido durante los meses fríos de otoño e invierno? Podría ser un signo de la depresión estacional.

Conozca los signos:

- Sentirse triste durante el día, la mayoría de los días
- Estar perezoso o indolente
- Pérdida del interés en actividades que antes disfrutaba
- Dificultad para dormir
- Cambios en el peso y/o el apetito
- Problemas de concentración
- Sentirse desesperanzado, inútil o culpable prácticamente sin motivo
- Pensamientos suicidas o de muerte

Si piensa que puede tener depresión estacional, es mejor buscar ayuda:

- Si tiene pensamientos suicidas o de muerte, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana de inmediato.
- Si sus síntomas son menos graves, llame a su proveedor de atención primaria o al proveedor de salud conductual y haga una cita.

¿Necesita ayuda para encontrar un doctor? Llame al 1-800-600-4441 (TRS 711). O vaya a Buscar un doctor en nuestro sitio web, www.myamerigroup.com/TN.

¿Toma píldoras para la depresión?

Sabemos que existe mucho estigma sobre tomar píldoras para controlar el estado de ánimo y el comportamiento.

Lo siguiente es una realidad:

- Muchas personas se deprimen
- Puede pasarle a cualquiera
- No se debe sentir vergüenza por pedir ayuda o recibir tratamiento



Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) indican que **uno de cada seis** estadounidenses sufrirá depresión en algún momento de la vida.

A continuación hay algunos consejos que le ayudarán a tomar la medicina:

- Use un pastillero con compartimentos para cada día de la semana.
- Programe una alarma que le ayude a tomarla en el mismo momento cada día.
- Si le incomoda tomar la medicación frente a otros, elija un momento en que esté en su casa o que normalmente esté solo.

La medicación es una parte importante del plan de tratamiento que lleva. No deje de tomarla sin antes hablar con el doctor.



Proteja su salud y cuide la línea en estas vacaciones

¿Qué cosa tienen en común todas las vacaciones? ¡Mucha comida! Evitar la subida de peso durante los banquetes de las vacaciones es más sencillo de lo que piensa.

Estos son algunos consejos:

- No saltee los horarios habituales de las comidas — Es importante mantener el orden normal de las comidas también en vacaciones. Saltar comidas podría ocasionar:
 - Comer de más
 - Comer demasiado rápido
 - Cambiar su metabolismo
- Mida las porciones. La mayoría de las porciones no deberían ser más grandes que su puño.
- No llene de más el plato. Recuerde, probablemente sobre comida para después.
- Elija alimentos más saludables. Intente llenar al menos la mitad de su plato con alimentos que parezcan comida de verdad, en especial frutas y vegetales coloridos.

Corte el teléfono, apague la TV

Los expertos dicen que los niños pasan demasiado tiempo usando la tecnología y no mucho tiempo haciendo ejercicio. ¿Cuánto tiempo pasan al día los niños de 8 a 18 años en frente de una pantalla como forma de entretenimiento? Un estudio nacional indica que unas 7.5 horas en promedio. Eso son 114 días por año mirando una pantalla.



Los niños deben ocupar más tiempo en actividades físicas y pasar menos tiempo mirando la TV, jugando videojuegos o en internet. Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) sugieren que los niños deben hacer al menos una hora de actividad física por día.

¿Cómo puede ayudar a su hijo?

- Limite el tiempo de exposición a la pantalla a uno a dos horas totales por día.
- Saque los televisores y otros aparatos electrónicos del cuarto de su hijo.
- Fomente otros tipos de diversión que incluyan tanto actividades físicas como sociales, como sumarse a un equipo deportivo o un club.
- Procure que los niños hagan actividad física durante una hora todos los días.

¿Cómo saber cuánto tiempo pasa su hijo usando la tecnología? ¿Y cómo limitar el tiempo de exposición a la pantalla?

Lo bueno noticia es que hay muchos modos de limitar el tiempo que su hijo usa la tecnología, sin importar la edad que tenga:

- Ponga reglas. Establezca qué pueden usar, qué pueden mirar y por cuánto tiempo. Esto se denomina restricciones de contenido. Puede valerse de las opciones de control parental para fijar las reglas de la televisión e internet.
- Quite las tabletas, computadoras, televisores y otros dispositivos electrónicos del cuarto de su hijo. Así se hace más fácil tener registro del tiempo de utilización.
- Sea un buen ejemplo. Limite el tiempo que usted pasa en frente de la computadora, la TV o su teléfono inteligente. Haga actividad física en forma regular y salga al aire libre.

Cree un plan familiar de medios de comunicación

Si la tecnología se usa de forma adecuada y con límites, puede ser una parte positiva de la rutina diaria. Pero si no se usa de forma adecuada, puede reemplazar cosas importantes como el tiempo en familia, las actividades físicas y las horas de sueño.

¿Qué es un plan familiar de medios de comunicación?

Es un plan creado por usted que pone normas y objetivos de acuerdo con los valores de su familia. La Academia American de Pediatría (American Academy of Pediatrics, AAP) tiene un sitio web para ayudarle. Visite healthychildren.org. Este sitio web tiene herramientas para ayudarle a determinar el tiempo que su familia ocupa en la tecnología. Luego le ayudará a crear un plan. Y este sitio web, kidcentraltn.com, tiene información sobre diferentes actividades que su familia puede hacer para reducir mucho tiempo frente a la pantalla.



Contamos con un programa de control de calidad/mejora de la calidad (QM/QI) que guía nuestros procesos y la forma en que percibimos la seguridad del paciente. Escuchamos sus comentarios y evaluamos la información de las reclamaciones para que nos ayuden a saber en qué necesitamos mejorar. Si le gustaría obtener información sobre nuestros puntajes, el esfuerzo que hacemos para mejorar la seguridad del paciente o cualquier otra información sobre nuestro programa de QM, escribanos a la siguiente dirección: Amerigroup Community Care, 22 Century Blvd., Suite 220, Nashville, TN 37214

TennCare CHOICES in Long-Term Care, o "CHOICES" para abreviar es el programa de TennCare de servicios de atención a largo plazo. Los servicios de atención a largo plazo incluyen atención en una casa de convalecencia. La atención a largo plazo también incluye atención en su propio hogar o en la comunidad, lo que le ayuda a demorar todo lo que pueda el momento de ir a una casa de convalecencia. Si cree que necesita servicios de atención a largo plazo, puede llamar a Amerigroup al 1-866-840-4991.

¿Qué sabe usted sobre sus derechos? Puede encontrar una lista de sus derechos y obligaciones como miembro de TennCare y Amerigroup en el manual del miembro. Está disponible en línea (www.myamerigroup.com/TN), o puede llamar al 1-800-600-4441 (TRS 711) para que le envíen una copia a su casa.

Para denunciar fraude o abuso ante la Oficina del Director General (OIG), puede llamar a la línea gratuita 1-800-433-3982 o visitar el sitio web tn.gov/tenncare y hacer clic en Denunciar fraude a TennCare (Report TennCare Fraud). Para denunciar fraude de proveedores o abuso de pacientes a la Unidad de Control de Fraudes de Medicaid (MFCU), llame a la línea gratuita 1-800-433-5454.

Cómo utiliza sus beneficios Y cómo pagamos por estos

En ocasiones cambiamos la forma de pagar determinados cuidados y servicios. Esto se denomina administración de la utilización (UM).

Qué hace nuestro programa de UM:

- Identificar qué, cuándo y cuánto de nuestro servicio es necesario por motivos médicos
- Ayudar a garantizar los mejores resultados posibles en materia de salud para usted como miembro
- Respetar los estándares del National Committee for Quality Assurance (NCQA)

Qué no hace nuestro programa de UM:

- Impedir que ciertas personas reciban cuidado de la salud
- Decirle a nuestros proveedores que eviten prestar servicios o que presten menos servicios
- Recompensar a los proveedores por limitar o rechazar los cuidados
- Contratar, ascender o despedir a proveedores o personal en función de cómo aprueban o niegan servicios

Miembros de CHOICES

Estamos para ayudarles a usted y a su sistema de apoyo

Todas las personas necesitan un descanso de vez en cuando. Cuando los cuidadores, familiares o amigos que lo asisten necesitan un descanso, estamos aquí para brindarles ayuda. Es por eso que los miembros de CHOICES que reúnen los requisitos obtienen cuidado de relevo en el hogar anualmente.

El cuidado de relevo consiste en un cuidador complementario que le permite al cuidador o familiar hacer lo siguiente:

- Tomarse vacaciones o licencias en general
- Tomarse días por enfermedad

Para recibir cuidado de relevo en el hogar de CHOICES, hable con su coordinador de cuidados.

La privacidad nos importa

Conozca cómo protegemos la suya



Queremos que sepa que tomamos su privacidad con mucha seriedad. Nuestro aviso de prácticas de privacidad (NOPP) explica lo siguiente:

- Cómo protegemos, usamos y divulgamos su información de salud
- Cómo puede obtener una copia de sus expedientes
- Cómo seguimos la Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros Médicos (HIPAA)

Para obtener una copia de nuestro NOPP, llame al 1-800-600-4441 (TRS 711). También puede verlo en nuestro sitio web, www.myamerigroup.com/TN.



An Anthem Company

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



SEAMOS Saludables

¿Quiere lograr una salud plena?

Tienda a una mejor salud con estas medidas:



Conéctese

con recursos de la comunidad (como despensas de alimentos, ayuda con la vivienda)



Actúe

en pos de una mejor salud conociendo sus necesidades de cuidado



Reduzca

el estigma (vergüenza o culpa) que a menudo sienten las personas que necesitan ayuda



Empodérese

para dar los pasos necesarios para una mejor salud

¿Qué herramientas necesita para actuar en pos de una mejor salud? ¡Cuéntenos!

Haga la [encuesta sobre cuidados \(CARE\)](#) y conozca recursos gratuitos en:

<https://www.tn.gov/tenncare/members-applicants/civil-rights-compliance.html>.

Contestar esta encuesta nos ayudará a todos a mejorar la salud en Tennessee. Las respuestas no llevarán su nombre y se combinarán con información proveniente de otros miembros de la comunidad.

Gracias por contribuir con su salud y la salud de su comunidad.