

Wholecare Connections

Boletín informativo para miembros | PENNSYLVANIA



ARTÍCULOS DESTACADOS:

Llegaron los puntajes de satisfacción de la encuesta de Evaluación del consumidor de proveedores y sistemas de atención médica.

¿Necesita ayuda para cuidar de su salud?

Llegó la gripe estacional. ¿Está listo?

Infórmese sobre cómo mantener a su familia a salvo de estafas.

...Y más

Encuentre a Highmark Wholecare en las redes sociales.



HIGHMARK 
WHOLECARE.

Because Life.™

En esta edición

Conozca estos números de teléfono importantes.....	3
Llegaron los puntajes de satisfacción de la encuesta de Evaluación del consumidor de proveedores y sistemas de atención médica.....	4
Mantenga su dirección postal actualizada.....	7
Proteja a su hijo. Hágale una prueba de detección de plomo.....	9
¿Necesita ayuda para cuidar su salud?.....	10
¿Está exento de los requisitos laborales?.....	11
Llegó la gripe estacional. ¿Está listo?.....	12
Infórmese sobre cómo mantener a su familia a salvo de estafas.....	14
Ayúdenos a asegurarnos de que recibió la atención que necesitaba.....	15
Vea o pida su copia del Manual para miembros 2025.....	16
Violencia doméstica y salud dental.....	17
Derechos y responsabilidades de los miembros.....	18
Índice de enlaces.....	20



Cuando vea este icono, haga clic en él para volver a esta lista de contenido.

Conozca estos números de teléfono importantes.

SERVICIOS PARA MIEMBROS

1-800-392-1147

(TTY: 711 o 1-800-654-5984)

De lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m.

LÍNEA DE ENFERMERÍA DISPONIBLE LAS 24 HORAS

1-855-805-9408 (TTY: 711 o

1-800-654-5984)

SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE LA ATENCIÓN MÉDICA

1-800-392-1147 (TTY: 711 o 1-800-654-5984)

De lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 4:30 p. m.

SALUD CONDUCTUAL

Llame a Servicios para Miembros al 1-800-392-1147

(TTY: 711 o 1-800-654-5984) para obtener la información de contacto de su Organización de Atención Médica Gestionada para la Salud Conductual

LÍNEA DIRECTA DE FRAUDE Y ABUSO

1-844-718-6400 (TTY: 711 o

1-800-654-5984)

GOODNESS REWARDS

1-833-559-2858 (TTY: 711)

De lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m.

If you cannot see or read information from Highmark Wholecare, call Member Services. We can send you information in a different way, including large print, audio, or Braille. Highmark Wholecare can also give you information in a different language. These services are free.

Si usted no puede ver o leer las cartas que le envía Highmark Wholecare, llámenos a Servicios para Miembros. También podemos darle información en español o en otro idioma. Highmark Wholecare puede enviarle cartas de una manera diferente, incluyendo letra grande, audio o Braille. Estos servicios son gratuitos.

Gateway Health Plan, Inc., que opera bajo el nombre comercial Highmark Wholecare, es un licenciatario independiente de Blue Cross Blue Shield Association.

Highmark no ha cambiado su cobertura de vacunas ni sus políticas médicas sobre vacunas. Los miembros deben hablar con su médico sobre las necesidades personales de atención médica, incluidas las vacunas para sí mismos o sus hijos.

Material protegido por derechos de autor adaptado con el permiso de Healthwise, Inc.



Llegaron los puntajes de satisfacción de la encuesta de Evaluación del consumidor de proveedores y sistemas de atención médica.

A principios de este año, enviamos una encuesta llamada Evaluación del consumidor de proveedores y sistemas de atención médica a algunos de nuestros miembros de Medicaid. Sus respuestas nos ayudan a comprender cómo podemos mejorar las cosas para usted.

¿Qué dijeron los adultos?

Esto es lo que descubrimos de nuestros miembros adultos:

- **Médicos y comunicación:** usted compartió que sus médicos explican las cosas con claridad y que escuchan atentamente.
- **Atención respetuosa:** siente que sus médicos respetan lo que tiene para decir.
- **Servicio al Cliente:** usted dijo que nuestro servicio al cliente es útil y lo trata con respeto.

En todas las preguntas formuladas, los resultados de la encuesta mostraron mejoras en muchas áreas.

¿Qué dijeron los padres?

También les preguntamos a los padres y tutores cómo se sentían con respecto a la atención médica que reciben sus hijos.

Esto es lo que nos dijeron:

- **Médicos y comunicación:** le gustó cómo los médicos le explican las cosas a su hijo y cómo escuchan y respetan a su hijo.
- **Servicio al Cliente:** nuestro servicio al cliente realmente ha mejorado en el último año.

Sin embargo, también encontramos algunas áreas donde podemos mejorar:

- **Ayuda para recibir atención más rápido:** estamos intentando facilitar la obtención de atención más rápidamente cuando su hijo la necesita.
- **Más tiempo frente a frente:** usted dijo que quería que su médico pasara suficiente tiempo con su hijo.

Por qué es importante su opinión.

Queremos que su atención médica sea la mejor posible. Sus comentarios son como una guía que nos ayuda a ver lo que estamos haciendo bien y lo que podemos mejorar. Cuando comparte sus opiniones, puede ayudarnos a hacer cambios que mejoren su atención médica.

Continúa en la página siguiente



Siga compartiéndolas.

Si recibe una encuesta de nuestra parte, tómese unos minutos para completarla. ¡Su opinión es importante!

Llame a Servicios para Miembros al **1-800-392-1147 (TTY: 711)** para obtener más información sobre los resultados de la Evaluación del consumidor de proveedores y sistemas de atención médica de 2025 de Highmark Wholecare.

Preguntas de la encuesta: lo que les preguntamos a los adultos.	2024	2025
Recibir la atención que necesita	88%	87%
Visitar a un especialista rápidamente	84%	85%
Obtener atención rápidamente cuando y donde la necesite	85%	87%
Realizarse chequeos rápidamente	81%	85%
Los médicos explican bien las cosas	94%	96%
Los médicos lo escuchan	92%	94%
Los médicos lo respetan	95%	98%
Los médicos pasan suficiente tiempo con usted	90%	94%
El servicio al cliente le ayuda	82%	86%
El servicio al cliente lo trata con respeto	95%	97%
Coordinación de la atención	86%	89%
Facilidad para completar formularios	95%	96%

Continúa en la página siguiente



Preguntas de la encuesta: Lo que les preguntamos a los padres/tutores.	2024	2025
Obtener la atención que su hijo necesita	91%	90%
Visitar a un especialista rápidamente para su hijo	78%	81%
Obtener atención médica rápidamente cuando su hijo la necesita	96%	90%
Obtener chequeos rápidamente para su hijo	86%	84%
Los médicos le explican bien las cosas a su hijo	96%	96%
Los médicos escuchan a su hijo	95%	94%
Los médicos respetan a su hijo	97%	97%
Los doctores pasan suficiente tiempo con su hijo	95%	92%
El servicio al cliente le ayuda	80%	93%
El servicio al cliente lo trata con respeto	96%	98%
Coordinación de la atención	84%	82%
Facilidad para completar formularios	97%	96%



Mantenga su dirección postal actualizada.

Es importante que reciba toda la correspondencia sobre los beneficios de Medicaid de Highmark Wholecare. Para esto, si se muda o cambia de domicilio, debe notificar su nueva dirección en tres lugares. Quizá le parezca algo abrumador, pero le explicaremos cómo hacerlo.

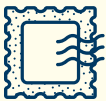


Paso 1: PennDOT, dirección legal

Piense en su licencia de conducir o en su tarjeta de identificación estatal. Si se muda, debe informar su nueva dirección a PennDOT. Esta es su dirección oficial o legal. Incluso si no tiene licencia de conducir o tarjeta de identificación estatal, de todas formas, debe notificar a PennDOT. Indíqueles que desea modificar su domicilio, no solicitar una licencia.

Puede hacerlo en línea, por correo o en persona.

- Para cambiar su dirección en línea, visite el **sitio web de PennDOT**.



Paso 2: USPS, dirección postal

Luego, debe notificar al Servicio Postal de los Estados Unidos (USPS) su nueva dirección. Así, se garantizará de que su correspondencia llegue al lugar correcto.

Puede hacerlo en línea o en su oficina postal local.

- Pida en su oficina postal un formulario de cambio de dirección.
- Para cambiar su dirección en línea, visite el **sitio web de USPS** y siga las indicaciones.



Paso 3: DHS/My COMPASS, Medicaid

Finalmente, debe informar al Departamento de Servicios Humanos su nueva dirección para que puedan actualizar su información de Medicaid. La forma más sencilla de hacerlo es a través de My COMPASS. Si no tiene una cuenta en My COMPASS, puede crear una en línea o pedir ayuda para hacerlo.

También puede hacer esto en línea o por teléfono.

- Para cambiar su dirección en línea, visite el **sitio web de COMPASS**.
- Para cambiar su dirección por teléfono, llame al Centro Estatal de Servicio al Cliente del Departamento de Servicios Humanos al **1-877-395-8930**.

Si tiene preguntas sobre My COMPASS, llame al DHS al **1-800-692-7462** (TTY: 1-800-451-5886), de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 4:30 p. m.

Continúa en la página siguiente





Recuerde: PennDOT (dirección legal), oficina de correos (dirección postal) y DHS (Medicaid). Si se muda, debe informar su nueva dirección en los tres lugares. Si solo notifica a uno de los tres, es posible que se pierda información importante.

Sabemos que esto puede parecer abrumador. Si necesita ayuda con cualquiera de estos pasos, llame a Servicios para Miembros al **1-800-392-1147 (TTY: 711 o 1-800-654-5984)**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. Estamos aquí para ayudarle a que obtenga toda la información que necesita sobre Medicaid.



Proteja a su hijo. Hágale una prueba de detección de plomo.



Los niños menores de 6 años tienen más riesgo de sufrir intoxicación por plomo, que puede ser perjudicial incluso en niveles bajos.

La intoxicación por plomo ocurre cuando el plomo ingresa en el torrente sanguíneo. El plomo es peligroso para los niños porque sus cuerpos absorben más plomo que los de los adultos, y sus cerebros y sistemas nerviosos son más sensibles a sus efectos perjudiciales.

Formas en que los niños pueden estar expuestos:

- Aire
- Agua potable
- Polvo
- Alimentos
- Pintura en casas antiguas
- Suelo
- Juguetes con pintura a base de plomo

¿Qué puede causar la exposición al plomo?

- Anemia
- Daño en el cerebro y el sistema nervioso
- Crecimiento y desarrollo lentos
- Problemas auditivos y del habla
- Menor coeficiente intelectual
- Retraso en la pubertad
- Problemas de atención, comportamiento y aprendizaje

Cómo mantener a su hijo seguro.

Lleve a su hijo a hacerse una prueba de detección de plomo antes de que tenga 1 año y nuevamente a los 2 años.

Si el nivel de plomo que se encuentra en la sangre es alto, hay medidas que el médico de su hijo puede tomar. Highmark Wholecare cubre los análisis de sangre para controlar el nivel de plomo en sangre de su hijo.

Hable con su médico sobre cómo prevenir la exposición al plomo en su hogar.

Los niños con niveles de plomo en sangre de 3.5 microgramos o más pueden ser elegibles para una prueba de plomo en el hogar. El médico de su hijo puede solicitar una prueba de detección de plomo en el hogar que le permitirá identificar posibles fuentes de exposición al plomo en el hogar.

Pida hoy mismo una prueba de detección para su hijo.

Obtenga más información sobre la intoxicación por plomo y cómo proteger a su hijo.



Visite [cdc.gov/lead-prevention](https://www.cdc.gov/lead-prevention).



Llame a su asesor de atención al **1-800-392-1147 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 4:30 p. m.



¿Necesita ayuda para cuidar de su salud?

Llame a la Unidad de apoyos mejorados para el miembro.

Con Highmark Wholecare, obtiene muchos beneficios útiles. Nuestra Unidad de apoyos mejorados para el miembro puede facilitar la obtención de la atención que necesita y el uso de sus beneficios. A continuación, se presentan algunos ejemplos de situaciones en las que los administradores de casos de la Unidad de apoyos mejorados para el miembro pueden ayudar.

Un administrador de casos de la Unidad de apoyos mejorados para el miembro puede ayudarle en los siguientes casos:

- Está embarazada o tuvo un bebé hace poco.
- Tiene una afección médica como cáncer, diabetes, problemas cardíacos o una pregunta de salud mental.
- Necesita transporte para ir a las visitas al médico u obtener equipo médico.
- Necesita ayuda para leer o comprender la información médica que Highmark Wholecare le brinda.
- Está enfrentando desafíos con su situación de vida o familia.
- Tiene inquietudes sobre afecciones a largo plazo, por ejemplo:
 - Insuficiencia cardíaca congestiva.
 - Enfermedad renal crónica.
 - Enfermedad pulmonar obstructiva crónica.
 - Diabetes.
 - Enfermedad inflamatoria intestinal.
 - Presión arterial alta.
 - Colesterol alto (también llamado hiperlipidemia: demasiada grasa en la sangre).

Un administrador de casos conoce personas de su comunidad que también pueden ayudarlo. Pueden conectarlo con lo siguiente:

- Alimentos.
- Un lugar seguro para vivir.
- Ayuda con la capacitación escolar o laboral.
- Ayuda para pagar el alquiler y otras facturas.

Puede elegir tener un administrador de casos y puede dejar de participar en cualquier momento.

Cuando se unió a Highmark Wholecare, es posible que haya solicitado ayuda adicional. Si es así, un administrador de casos hablará con usted por teléfono o en persona, elaborará un plan de atención con usted y verificará si está recibiendo la atención que necesita.

Nuestros programas pueden ayudarle a cuidar mejor su salud. Nosotros:

- Le llamaremos para verificar cómo se siente y responder preguntas sobre su afección.
- Trabajaremos con su médico para ayudarle a seguir sus indicaciones y asegurarnos de que entienda su plan de tratamiento, incluidos sus medicamentos.
- Le proporcionaremos información fácil de entender sobre su salud y cómo manejarla.
- Le ayudaremos a encontrar los recursos que necesita, como ver a un especialista o recibir servicios de apoyo.

Si desea obtener ayuda para coordinar su atención, llame a la Unidad de apoyos mejorados para el miembro al **1-800-392-1147** (TTY: **711 o 1-800-654-5984**), de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 4:30 p. m. Al llamar, presione 1 y luego presione 5.



¿Está exento de los requisitos laborales?

Puede estar exento de los nuevos requisitos de trabajo y presentación de informes del Programa de asistencia nutricional complementaria si cumple con una de las siguientes exenciones:

Al 1 de noviembre:

- Vivir en un hogar Programa de asistencia nutricional complementaria con un hijo menor de 14 años.
- No poder trabajar debido a una afección de salud física o mental, ya sea que califique o no para los beneficios por discapacidad.
- Embarazo.
- Necesario en el hogar para cuidar a una persona enferma o discapacitada.
- Recibir (o solicitar) una compensación por desempleo.
- No poder trabajar debido a violencia doméstica.
- Participar en un programa de tratamiento por abuso de drogas o alcohol.
- Personas sin hogar, que vivan en un refugio o en una casa de transición, o que permanezcan con familiares o amigos durante 90 días o menos.
- Desempleado temporalmente y espera regresar al trabajo en los próximos 60 días.



Si un artículo de esta lista lo describe, llame al Centro Estatal de Servicio al Cliente al **1-877-395-8930** (en Filadelfia, llame al **215-560-7226**) lo antes posible.



Llegó la gripe estacional. ¿Está listo?

La gripe estacional del año pasado fue difícil. Muchas personas se enfermaron gravemente e incluso tuvieron que ir al hospital. Pero puede ayudar a protegerse al vacunarse contra la gripe.

¿Quién necesita una vacuna contra la gripe?

¡Casi todos! Todas las personas a partir de los 6 meses deben recibir la vacuna contra la gripe todos los años. Considérela un chequeo anual del sistema inmunitario.

¿Por qué vacunarse contra la gripe todos los años?

El virus de la gripe es astuto. Cambia un poco cada año. Incluso si tuvo gripe el año pasado, es posible que su cuerpo no reconozca la nueva versión de este año. Recibir una nueva vacuna contra la gripe cada año ayuda a su cuerpo a aprender a combatir la última versión del virus.

Es posible que la vacuna contra la gripe no le impida contraerla. Pero puede hacer que su enfermedad sea más leve.

¿Por qué es importante vacunarse?

Recibir la vacuna contra la gripe ayuda no solo a usted. También protege a las personas que tienen más probabilidades de enfermarse gravemente por la gripe, como:

- Niños pequeños
- Abuelos y otros adultos mayores
- Personas con sistemas inmunitarios más débiles

Cuando se vacuna, ayuda a mantener saludable a su comunidad.

¿La gripe es solo un resfrío grave?

¡No! La gripe es mucho peor que un resfrío. Puede hacer que se sienta muy mal. A veces, incluso puede provocar problemas graves por los que debe ir al hospital. La gripe es causada por un virus, por lo que los antibióticos no ayudarán.

¿Qué tan buena es la vacuna contra la gripe?

Cambia de un año a otro. Si la vacuna contra la gripe es una buena opción para los virus de la gripe que existen, puede reducir el riesgo de tener que consultar a un médico por gripe en un 40% a un 60%.

¿La vacuna contra la gripe le puede provocar gripe?

No, ¡no puede! La vacuna contra la gripe utiliza un virus muerto (o parte de uno), por lo que no puede enfermarle. La vacuna en aerosol nasal utiliza un virus vivo debilitado, pero es demasiado débil para causar gripe. Si se enferma después de vacunarse contra la gripe, es probable que ya haya estado expuesto al virus de antemano o que la vacuna no haya tenido tiempo de hacer efecto. La vacuna contra la gripe tarda alrededor de dos semanas en protegerlo completamente.

Continúa en la página siguiente



¿Cuáles son los efectos secundarios?

La mayoría de las personas no tienen ningún efecto secundario de la vacuna contra la gripe. Algunas personas pueden tener:

- Dolor en el brazo
- Fiebre leve
- Fatiga
- Dolores de cabeza
- Dolores musculares

El aerosol nasal puede causar secreción nasal o dolor de garganta. Pero estos efectos secundarios, por lo general, son leves y desaparecen rápidamente.

¿Qué sucede si es alérgico a los huevos?

¡Buenas noticias! Aún puede vacunarse contra la gripe. Las personas con alergias a los huevos pueden recibir cualquier vacuna contra la gripe.

¿Qué vacuna contra la gripe debe recibir?

Para la mayoría de las personas menores de 65 años, cualquier vacuna contra la gripe es una buena opción. Si tiene 65 años o más, se recomienda que reciba una vacuna contra la gripe especial que cubre cuatro virus de la gripe diferentes.

¿Dónde puede recibir su vacuna contra la gripe?

- En su farmacia local
- En el consultorio de su médico

¿Y lo mejor de todo? ¡Es gratis!

Vacunarse contra la gripe es una manera simple de protegerse y proteger a los demás de la gripe. Por eso, no espere. Vacúnese contra la gripe hoy mismo.

Fuente: [cdc.gov/flu/vaccines](https://www.cdc.gov/flu/vaccines)



Infórmese sobre cómo mantener a su familia a salvo de estafas.



¿Le preocupa la crisis de fraude en curso?
¿Desea saber más sobre lo que sucede en su comunidad? Entonces, este seminario web es para usted.

Únase a Highmark Wholecare y a la Oficina del Fiscal General de Pensilvania el martes, 13 de enero de 2026, de 11 a. m. a 12 p. m., para obtener información detallada sobre los esquemas de fraude y el abuso financiero actuales.

Esto es lo que aprenderá:

- ¿Cuáles son los últimos esquemas de fraude? Analizaremos estafas como las de criptomonedas y la inteligencia artificial.
- ¿Qué recursos están disponibles en su comunidad para evitar que sea víctima de una estafa?
- ¿Cómo puede denunciar estas estafas a su policía local?

Este seminario web es **GRATUITO** y está abierto a todos. Además, es una gran oportunidad para aprender sobre un problema grave y a protegerse y proteger a su familia.



Para inscribirse en el seminario web, visite hwc.fyi/Fraud-Safety-Webinar.

Después de registrarse, recibirá un correo electrónico de confirmación con detalles sobre cómo unirse al seminario web.



Ayúdenos a asegurarnos de que recibió la atención que necesitaba.



¿Sabía que Highmark Wholecare está trabajando aún más para mantener segura su información médica? Estamos utilizando una nueva forma de consultar con usted sobre sus visitas al médico, equipos médicos, análisis de laboratorio y medicamentos que ha recibido.

Funciona de la siguiente forma.

- Después de su visita al médico o al hospital, es posible que le enviemos un mensaje de texto.
- El texto provendrá del 43881, así sabrá que somos nosotros. Contendrá un enlace seguro en el que podrá hacer clic.
- El enlace lo llevará a un sitio web. Se le pedirá que responda una simple pregunta: “¿Recibió este servicio de atención médica?”.
- Solo toque “sí” o “no”. Es así de fácil.

¿Por qué hacemos esto? ¡Para protegerle!

Al consultar con usted, queremos asegurarnos de que reciba la atención que necesita para poder sentirse mejor.





Vea o pida su copia del Manual para miembros 2025.

El Manual para miembros explica cómo funciona su plan y describe sus beneficios y costos compartidos.

También explica sus derechos y responsabilidades como miembro, así como otros temas importantes. Visite **Recursos para miembros de Highmark Wholecare** para ver o descargar una copia del Manual para miembros 2025.



También puede solicitar una copia impresa del manual por teléfono a Servicios para Miembros al **1-800-392-1147 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m.



Violencia doméstica y salud dental.

Cuando alguien se lastima en casa, no siempre se manifiesta de la manera que esperamos. A veces, los signos están en la boca. Los dientes rotos, el dolor de mandíbula o los cortes dentro de la boca pueden ser signos de que una persona ha sufrido una lesión por parte de alguien cercano.

Las personas que son abusadas también podrían faltar a las citas dentales o pasar mucho tiempo sin atención. Esto puede ser por dinero, miedo o porque alguien les impida obtener ayuda.

Estos son algunos signos que podrían significar que alguien necesita apoyo:

- Lesiones en la boca o el rostro que ocurren más de una vez.
- Problemas para comer, sonreír o hablar, sin un motivo claro.
- Un amigo o familiar que no puede hablar por sí mismo o que parece estar vigilado de cerca.

Si nota algo que le preocupa, está bien consultar con sutileza. No necesita todas las respuestas para demostrar que le importa. Escuche, créale y comparta información sobre la ayuda si les resulta seguro hablar.

Muchos centros de salud comunitarios brindan atención dental. Las personas pueden encontrar su centro de salud comunitario local a través de este enlace: <https://my.pachc.org/Find-a-Health-Center>.

Si usted o alguien a quien aprecia está experimentando violencia doméstica, hay ayuda disponible. Encuentre su programa local de violencia doméstica en el sitio web de la Coalición contra la Violencia Doméstica de Pensilvania. Visite <https://www.pcadv.org/find-help/find-your-local-domestic-violence-program> para encontrar un programa cerca de su ubicación. Los servicios ofrecidos por estos programas se proporcionan sin costo alguno. Estos servicios son confidenciales.



Derechos y responsabilidades de los miembros.

Derechos de los miembros

Como miembro de Highmark Wholecare, usted tiene derecho a lo siguiente:

1. Ser tratado con respeto por el personal de Highmark Wholecare y los proveedores de la red y que reconozcan su dignidad y necesidad de privacidad.
2. Obtener información de forma que pueda entenderla fácilmente y encontrar ayuda cuando la necesita.
3. Obtener información que pueda entender fácilmente sobre Highmark Wholecare, sus servicios y los médicos y otros proveedores que lo traten.
4. Elegir los proveedores de atención médica de la red que usted desea que lo traten.
5. Obtener servicios de emergencia cuando los necesita de cualquier proveedor sin la aprobación de Highmark Wholecare.
6. Obtener información que pueda entender fácilmente y hablar con sus proveedores sobre las opciones de tratamiento, los riesgos del tratamiento y las pruebas que se pueden autoadministrar, sin interferencia de Highmark Wholecare.
7. Tomar todas las decisiones sobre su atención médica, incluido el derecho a rechazar un tratamiento. Si no puede tomar las decisiones sobre tratamientos usted mismo, tiene el derecho a que alguien más le ayude a tomar decisiones o tome las decisiones en su nombre.
8. Hablar con proveedores en confianza y que la información y los registros de atención médica se mantengan confidenciales.
9. Ver y obtener una copia de su historia clínica y solicitar cambios o correcciones a sus registros.
10. Pedir una segunda opinión.
11. Presentar una queja formal si no está de acuerdo con la decisión de Highmark Wholecare de que un servicio no es médicamente necesario para usted.
12. Presentar una queja si no está conforme con la atención o el tratamiento que ha recibido.
13. Solicitar una audiencia imparcial del Departamento de Servicios Humanos.
14. No recibir ningún tipo de limitación o aislamiento como medio para obligarle a hacer algo, disciplinarle, facilitarle las cosas al proveedor o castigarle a usted.
15. Obtener información sobre los servicios que Highmark Wholecare, o un proveedor, no cubre por motivos de objeciones morales o religiosas y sobre cómo obtener tales servicios.

Continúa en la página siguiente



16. Ejercer sus derechos sin afectar de forma negativa la manera en que el DHS, Highmark Wholecare y los proveedores de la red le tratan.
17. Redactar una directiva anticipada. Consultar la Sección 6 de la página 70 del Manual para miembros, para obtener más información.
18. Hacer recomendaciones acerca de los derechos y responsabilidades de los miembros de Highmark Wholecare.

Responsabilidades de los miembros

Los miembros deben colaborar con sus proveedores de servicios de atención médica. Highmark Wholecare necesita su ayuda para que usted obtenga los servicios y el apoyo que necesita.

Usted debería hacer lo siguiente:

1. Proporcionar, en la medida que pueda, la información que necesitan los proveedores.
2. Seguir las instrucciones y pautas que brindan los proveedores.
3. Involucrarse en las decisiones sobre su atención y tratamiento médicos.
4. Colaborar con los proveedores para crear y realizar sus planes de tratamiento.
5. Informar a los proveedores sobre lo que usted desea y necesita.
6. Obtener información sobre la cobertura de Highmark Wholecare, incluidos todos los beneficios y límites cubiertos y no cubiertos.
7. Usar solamente proveedores de la red, a menos que Highmark Wholecare apruebe un proveedor fuera de la red o usted tenga Medicare.
8. Obtener una derivación de su proveedor de atención primaria para consultar ciertos especialistas.
9. Respetar a los otros pacientes, al personal del proveedor y a los trabajadores del proveedor.
10. Hacer el mejor esfuerzo para pagar sus copagos.
11. Denunciar fraudes y abuso a la Línea directa para denuncias de fraude y abuso del Departamento de Servicios Humanos.



Índice de enlaces

Mantenga su dirección postal actualizada

Página 7: Sitio web de PennDOT | hwc.fyi/PennDOT

Sitio web de USPS | hwc.fyi/USPS-change-address

Sitio web de COMPASS | hwc.fyi/MyCompass

Proteja a su hijo. Hágale una prueba de detección de plomo.

Página 9: Obtenga información sobre el plomo | Agencia de Protección Ambiental de EE. UU. | hwc.fyi/cdc-lead-prevention

Infórmese sobre cómo mantener a su familia a salvo de estafas.

Página 14: Únase a este seminario web | hwc.fyi/Fraud-Safety-Webinar

Vea o pida su copia del Manual para miembros 2025

Página 16: Recursos para miembros de Highmark Wholecare | hwc.fyi/handbook



Es posible que su plan de atención administrada no cubra todos sus gastos de atención médica. Lea detenidamente su manual para miembros para determinar qué servicios de atención médica están cubiertos.

Highmark Wholecare cumple con las leyes federales de derechos civiles vigentes y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, linaje, sexo, género, identidad o expresión de género ni orientación sexual.

Highmark Wholecare no excluye a las personas ni les trata de forma diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, linaje, sexo, género, identidad o expresión de género u orientación sexual.

Highmark Wholecare brinda asistencia y servicios gratuitos a las personas con dificultades para comunicarse de forma efectiva con nosotros, como los siguientes:

- Intérpretes de lenguaje de señas calificados
- Información por escrito en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)

Highmark Wholecare brinda servicios de idiomas gratuitos a las personas cuya lengua materna no es el inglés, como los siguientes:

- Intérpretes calificados
- Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con **Highmark Wholecare** al **1-800-392-1147 (TTY: 711 o 1-800-654-5984), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m.**

Si considera que **Highmark Wholecare** no ha cumplido en brindar estos servicios o ha discriminado de alguna otra forma por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, linaje, sexo, género, identidad o expresión de género u orientación sexual, puede presentar una reclamación a:

Highmark Wholecare
Attn: Grievances Department
P.O. Box 22278
Pittsburgh, PA 15222
1-800-392-1147 (TTY: 711)
Fax: 1-412-255-4503

The Bureau of Equal Opportunity
Room 223, Health and Welfare Building
P.O. Box 2675
Harrisburg, PA 17105-2675
717-787-1127 (TTY: 711)
Fax: 717-772-4366
Correo electrónico: RA-PWBEOAO@pa.gov

Puede presentar una reclamación en persona, por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una reclamación, **Highmark Wholecare** y la Oficina de Igualdad de Oportunidades (Bureau of Equal Opportunity) están a su disposición.

También puede presentar una reclamación de derechos civiles de forma electrónica ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Sociales de los Estados Unidos a través del portal de reclamación de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en [OCRPortal.hhs.gov](https://www.OCRPortal.hhs.gov), o por correo postal, teléfono o correo electrónico a:

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)
OCRMail@hhs.gov

Los formularios de reclamaciones están disponibles en [hwc.fyi/formulario](https://www.hwc.fyi/formulario).

주의: [한국어]를 사용하시는 경우 무료 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 이용 가능한 형식으로 정보를 제공하는 적절한 보조 기구 및 서비스도 무료로 제공됩니다. 1-800-392-1147 (TTY: 711)번으로 전화하거나 서비스 제공업체에 문의하십시오.

ध्यान आपो: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો તો મફત ભાષાકીય સહાયતા સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. યોગ્ય ઓફિસરી સહાય અને એક્સેસિબલ ફોર્મેટમાં માહિતી પૂરી પાડવા માટેની સેવાઓ પણ વિના મૂલ્યે ઉપલબ્ધ છે. 1-800-392-1147 (TTY: 711) પર કોલ કરો અથવા તમારા પ્રદાતા સાથે વાત કરો.