

Estamos aquí para ayudarle

Boletín informativo para miembros | DELAWARE



ARTÍCULOS DESTACADOS:

Use la aplicación HHO on the Go para consultar médicos en línea para atención de salud mental

¿Qué Healthy Rewards puede ganar en 2025?

Comparta sus opiniones y sea recompensado en una reunión del Consejo Asesor para Miembros

¿Necesita ayuda para administrar su atención?

...Y más.

Encuentre a Highmark Health Options Delaware en Facebook.



En esta edición

- 3 **Conozca estos números de teléfono importantes.**
- 4 **Use la aplicación HHO on the Go para consultar médicos en línea para atención de salud mental.**
- 5 **¿Qué Healthy Rewards puede ganar en 2025?**
- 6 **Hable con su médico sobre las pruebas de detección de cáncer colorrectal.**
- 7 **Comparta sus opiniones y sea recompensado en una reunión del Consejo Asesor de Miembros.**
- 8 **¿Sus medicamentos recetados requieren la aprobación previa?**
- 9 **¿Necesita ayuda para administrar su atención?**
- 10 **Mantenga su información segura: cómo evitar a los estafadores.**



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

Conozca estos números de teléfono importantes.

SERVICIOS PARA MIEMBROS

1-844-325-6251 (TTY: 711 o

1-800-232-5460)

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

LÍNEA DE ENFERMERÍA DISPONIBLE LAS 24 HORAS

1-844-325-6251

COORDINACIÓN DE LA ATENCIÓN

1-844-325-6251

De lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.

SALUD CONDUCTUAL

(trastornos de salud mental y por consumo de sustancias)

1-844-325-6251 (TTY: 711)

De lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.

SERVICIOS PARA MIEMBROS DE LTSS

1-855-401-8251

De lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.

DEFENSORES DE MIEMBROS

1-855-430-9852

LÍNEA DIRECTA DE FRAUDE Y ABUSO

1-844-325-6256

If you cannot see or read information from Highmark Health Options, call Member Services. We can send you information in a different way, including large print, audio, or Braille. Highmark Health Options 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 Health Options, llámenos a Servicios para Miembros. También podemos darle información en español o en otro idioma. Highmark Health Options puede enviarle cartas de una manera diferente, incluyendo letra grande, audio o Braille. Estos servicios son gratuitos.

Highmark Health Options es titular de una licencia independiente de Blue Cross and Blue Shield Association, una asociación de planes independientes de Blue Cross Blue Shield.

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





Use la aplicación HHO on the Go para consultar médicos en línea para atención de salud mental.

Highmark Health Options ofrece a los miembros mayores de 18 años consultas en línea con el médico para terapia y psiquiatría.

Con HHO on the Go, puede hablar con terapeutas que brindan asesoramiento en línea sobre una variedad de temas como ansiedad, depresión, estrés, temas LGBTQ y transiciones de vida. También puede hablar con psiquiatras que pueden ofrecer servicios de diagnóstico y tratamiento farmacológico para afecciones en curso como trastorno bipolar, trastornos alimentarios, depresión, insomnio, trastorno obsesivo-compulsivo (Obsessive-Compulsive Disorder, OCD), ataques de pánico y trastorno de estrés postraumático (Post-Traumatic Stress Disorder, PTSD).

Puede conectarse fácilmente con un médico directamente desde su teléfono inteligente, tableta o computadora utilizando HHO on the Go. Le recordamos que estas visitas están disponibles sin costo para usted.

Inscríbase en **HHOontheGo.com** para comenzar.



¿Qué Healthy Rewards puede ganar en 2025?

Healthy Rewards es uno de sus beneficios de Highmark Health Options. Puede ganar recompensas (que van de \$5 a \$25) por realizar actividades saludables.

Las actividades son las siguientes:

- Prueba de A1c (solo para pacientes con diabetes)
- Visita anual de bienestar (20 años o más)
- Consulta anual de control del niño sano (de 3 a 19 años)
- Surtido de medicamento para el control del asma (18 años o menos; hasta 6 surtidos)
- Prueba de detección de cáncer de mama
- Examen de detección de cáncer cervical
- Examen de detección de cáncer colorrectal
- Visita de seguimiento después de la admisión en el hospital (si le atienden dentro de los siete días posteriores al alta)
- Prueba de detección de plomo (hasta los 24 meses de edad)
- Visita posparto al médico (hasta 84 días después del parto)
- Examen de retina (solo para pacientes con diabetes)
- Serie de visitas de control del bebé (hasta los 30 meses de edad; hasta ocho visitas)
- Vacuna contra la gripe para bebés (de 6 a 24 meses)

Después de inscribirse, recibirá una tarjeta Healthy Rewards por correo. Puede usarla como una tarjeta de crédito en la mayoría de las tiendas minoristas.



Para inscribirse y ver las recompensas que puede ganar, visite my.therapayrewards.com/hho o llame al **1-866-469-7973**.



Hable con su médico sobre las pruebas de detección de cáncer colorrectal.



Su riesgo de padecer cáncer de colon aumenta a medida que envejece. Los expertos recomiendan comenzar con las pruebas de detección a los 45 años* para las personas con riesgo promedio.

Es posible que las personas que tienen un mayor riesgo de padecer cáncer de colon deban realizarse la prueba antes o con más frecuencia. Una prueba común de detección de cáncer de colon es una colonoscopia. La colonoscopia es una prueba que le permite al médico observar el revestimiento interno del intestino grueso (recto y colon). El médico utiliza un tubo delgado y flexible llamado colonoscopio para observar el colon. Una colonoscopia ayuda a encontrar úlceras, pólipos en el colon, tumores y áreas de inflamación o sangrado.

Durante la prueba, se pueden recolectar muestras de tejido y retirar crecimientos anormales. La colonoscopia también puede usarse como prueba de detección de cáncer o crecimientos precancerosos (pólipos) en el colon o el recto.

Antes de esta prueba, deberá limpiar el colon (preparación del colon). La preparación del colon toma entre uno y dos días, según el tipo de preparación que recomiende su médico. Planifique quedarse en casa durante el tiempo de preparación, ya que tendrá que ir al baño con frecuencia.

La preparación del colon causa heces blandas y frecuentes y diarrea para que el colon esté vacío para la prueba. La colonoscopia es una de las muchas pruebas que se pueden usar para detectar cáncer. Otras pruebas incluyen una prueba de heces que puede realizar en casa, una sigmoidoscopia, y una colonografía por TC.



Gane recompensas de Healthy Rewards

A través del Programa Healthy Rewards (Recompensas saludables) de Highmark Health Options, puede **ganar \$25** por realizarse una prueba de detección de cáncer de colon. Para obtener recompensas, debe inscribirse en Healthy Rewards.

Llame al **1-866-469-7973** o **ingrese en internet para inscribirse en Healthy Rewards** y vea si puede obtener otras recompensas.



¿Qué es una colonoscopia?

Mire este breve video para obtener más información.

Fuente: Healthwise

***Nota:** Las pautas actualizadas exigen que las pruebas de detección comiencen a los 45 años en lugar de a los 50. Las tasas de cáncer de colon entre las personas más jóvenes han aumentado. Hable con su médico para saber qué prueba es la más adecuada para usted.



Comparta sus opiniones y sea recompensado en una reunión del Consejo Asesor para Miembros.



Únase al Consejo Asesor de Miembros para saber qué sucede con Highmark Health Options. Comparta sus pensamientos. Realice sugerencias. Haga preguntas. Lo mejor de todo, obtenga una tarjeta de regalo de \$15 por cada reunión a la que asiste.

Su opinión es importante

El consejo es un grupo de miembros del plan de salud como usted, cuidadores, gestores de planes de salud y personal. Conformamos el consejo para que usted pueda contarnos sus ideas. Al unirse al consejo, tendrá la oportunidad de hablar sobre sus inquietudes. Y puede contarnos cómo lo estamos haciendo. Sus comentarios pueden mejorar los servicios y la calidad de la atención que se brinda a todos los miembros de Highmark Health Options.

Es fácil reunirse

El Consejo Asesor de Miembros se reúne cuatro veces al año. Cada reunión se lleva a cabo en un condado y lugar comunitario diferente. Además, puede unirse a la reunión en persona o en línea. Para ver cuándo es la próxima reunión, **visite la página web del Consejo Asesor de Miembros.**



Si tiene alguna pregunta o desea unirse al Consejo Asesor de Miembros, hable con un defensor de miembros. Para hacerlo, **complete un formulario en línea** o llame al **1-855-430-9852.**



¿Sus medicamentos recetados requieren la aprobación previa?



Cuando reciba una receta, pregunte a su proveedor si necesita aprobación previa. La autorización previa, o aprobación previa, es una manera de asegurarse de que reciba el mejor medicamento para su afección. Su proveedor nos enviará un formulario y nos explicará por qué necesita este medicamento.

Highmark Health Options verificará lo siguiente:

- Si el medicamento está cubierto por Medicaid.
- Si su médico nos ha proporcionado toda la información que necesitamos.

Si Highmark Health Options aprueba la solicitud, podrá obtener su medicamento. Si la solicitud es denegada, informaremos a su proveedor sobre el motivo y podrá sugerirnos un medicamento diferente.

Obtener la autorización previa puede tomar desde unos pocos días hasta una semana. Puede llamar a su farmacia o proveedor para consultar su estado.

Recuerde: no espere hasta que se le acabe el medicamento para obtener un resurtido. Debe solicitar un resurtido una semana antes de quedarse sin medicamento.



Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios para Miembros al **1-844-325-6251 (TTY: 711)**.



¿Necesita ayuda para administrar su atención?

Llame a los coordinadores de atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Ofrecemos programas gratuitos que pueden ayudarle con su salud. Puede inscribirse si alguna de las siguientes situaciones aplica en su caso, ya que podría tener necesidades de atención médica complejas:

- Acude al hospital o a la sala de emergencias con frecuencia debido a sus problemas de salud.
- Sus síntomas están empeorando con el tiempo.
- Sus signos de salud, como la presión arterial, no son normales.
- Tiene preocupaciones relacionadas con el embarazo, el consumo de sustancias, el riesgo de diabetes tipo 2, problemas de peso o afecciones a largo plazo como las siguientes:
 - Insuficiencia cardíaca congestiva
 - Enfermedad renal crónica
 - Enfermedad pulmonar obstructiva crónica
 - Diabetes
 - Enfermedad inflamatoria intestinal

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

- Le llamaremos con frecuencia 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.



Comience por llamar a Servicios para Miembros al **1-844-325-6251 (TTY: 711)** y pida hablar con un coordinador de atención. Estamos aquí para ayudarle. Si se une a un programa, puede cancelar su inscripción en cualquier momento.



Mantenga su información segura: cómo evitar a los estafadores.

Hablemos sobre cómo mantenerse seguro y proteger su información.

Recientemente, los estafadores han estado intentando engañar a las personas para que entreguen su información personal importante, como su número de seguro social, fecha de nacimiento y dirección. Están ofreciendo dinero en efectivo, teléfonos, abrigos o tarjetas de regalo a cambio. ¡Este es un problema grave!

¿Por qué es tan grave?

Compartir su información personal con extraños es como darles las llaves de su hogar, excepto que, en este caso, se trata de su información personal.

Esto puede llevar a algunos problemas graves:

- **Pagos más lentos por atención médica:** cuando los estafadores utilizan su información para falsificar registros en los planes de salud, se complica nuestra capacidad para identificar quién pertenece realmente a nuestro plan. Esto significa que podría tener que esperar más tiempo para recibir un reembolso por las visitas al médico.
- **Reclamaciones rechazadas:** si parece que tiene dos planes de salud, es posible que se rechacen sus reclamaciones. Eso significa que tendrá que lidiar con más papeleo y retrasos.
- **Más trabajo para médicos y profesionales de enfermería:** toda esta confusión extra significa más trabajo para sus médicos y profesionales de enfermería, quienes ya están ocupados atendiendo a todos sus pacientes.

Cómo mantener su información segura

- **¡Nunca comparta su información personal con extraños!** Las compañías de seguros de salud reales **NUNCA** pedirán su número de Seguro Social ni otra información personal a cambio de dinero o regalos. Siempre será una estafa si lo hacen.
- **No confíe en esas ofertas tentadoras.** Si alguien se acerca a usted y le ofrece algo a cambio por su información, se trata de una estafa. ¡Aléjese!
- **Reporte cualquier situación sospechosa.** Si cree que alguien está intentando engañarle o si ya ha proporcionado su información a alguien en quien no confía, comuníquese con nosotros de inmediato. Llame a Highmark Health Options al **1-844-325-6256 (TTY: 711)** o envíe un correo electrónico a **SIU_HHO@Highmark.com**. También debe informar a la policía.



Proteger su información personal beneficia a todos. Al ser cuidadosos, todos podemos colaborar para detener a estos estafadores y garantizar que nuestro sistema de atención médica sea justo y funcione para todos.



Highmark Health Options cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, ascendencia, sexo, género, identidad o expresión de género u orientación sexual. Highmark Health Options no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, ascendencia, sexo, género, identidad o expresión de género u orientación sexual.

Highmark Health Options proporciona ayuda y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para comunicarse de manera efectiva con nosotros, como los siguientes:

- Intérpretes calificados de lenguaje de señas.
- Información escrita de una manera diferente, incluyendo letra grande, audio y Braille.

Highmark Health Options proporciona servicios gratuitos de idiomas a personas cuyo idioma principal no es el inglés, como:

- Intérpretes calificados.
- Información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, comuníquese con Servicios para Miembros de Highmark Health Options al 1-844-325-6251 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.

Si cree que Highmark Health Options no le ha proporcionado estos servicios o lo ha discriminado de otra manera debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, ascendencia, sexo, género, identidad o expresión de género u orientación sexual, puede presentar una queja ante Highmark Health Options o la Comisión de Derechos Humanos de WV por correo, teléfono o fax.

Highmark Health Options
Attn: Appeals and Grievances
P.O. Box 106005
Pittsburgh, PA 15230
1-844-325-6251 (TTY: 711)

Division of Human Rights and Civil Rights
861 Silver Lake Blvd., Suite 145
Dover, DE 19904
302-739-4567
hho.fyi/ea-intake

Si necesita ayuda para presentar una queja, Highmark Health Options y la Comisión de Derechos Humanos de WV están disponibles para ayudarlo.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos en línea en [OCRPortal.hhs.gov](https://ocrportal.hhs.gov), y por correo postal, teléfono o correo electrónico:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW
HHH Building Room 509F
Washington, DC 20201
1-800-368-1019 (TTY: 1-800-537-7697)
OCRMail@hhs.gov

Una versión para imprimir del formulario de queja está disponible en hho.fyi/complaint-form.

Atención: Si usted habla español, por favor encuentren disponibles servicios de asistencia en español sin costo alguno. Llame al número que figura al dorso de su tarjeta de identificación (TTY: 711).

(TTY: 711) تنبيه: إذا كنت تتحدث الإنجليزية، فإن خدمات المساعدة اللغوية متاحة لك مجانًا. اتصل بالرقم الموجود على ظهر بطاقة الهوية الخاصة بك.

Attention: Si vous parlez français, des services d'assistance linguistique vous sont offerts gratuitement. Veuillez appeler le numéro qui se trouve au verso de votre carte d'identification (TTY : 711).

Achtung: Wenn Sie Deutsch sprechen, steht Ihnen kostenlose Unterstützung in Ihrer Sprache zur Verfügung. Wählen Sie hierfür bitte die Nummer auf der Rückseite Ihrer Ausweiskarte (TTY: 711).

注意: 如果您会说英语, 则可以免费获得语言协助服务。请拨打您身份证背面的号码 (TTY : 711) 。

Attenzione: se parli inglese, sono a tua disposizione servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiama il numero sul retro della tua carta d'identità (TTY: 711).

Pansin: Kung nagsasalita ka ng Ingles, ang mga serbisyo ng tulong sa wika, na walang bayad, ay magagamit mo. Tawagan ang numero sa likod ng iyong ID card (TTY: 711).

Chú ý: Nếu bạn nói tiếng Anh, các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí luôn sẵn có dành cho bạn. Gọi đến số ở mặt sau thẻ ID của bạn (TTY: 711).

ध्यान दिनुहोस्: यदि तपाईं अंग्रेजी बोल्नुहुन्छ भने, भाषा सहायता सेवाहरू, निःशुल्क, तपाईंलाई उपलब्ध छन्। तपाईंको आईडी कार्डको पछाडिको नम्बरमा कल गर्नुहोस् (TTY: 711)।

注意: 英語を話せる場合は、言語支援サービスを無料でご利用いただけます。IDカードの裏面に記載されている番号 (TTY: 711) に電話してください。

ध्यान दें: यदि आप अंग्रेजी बोलते हैं, तो भाषा सहायता सेवाएँ आपके लिए निःशुल्क उपलब्ध हैं। अपने आईडी कार्ड के पीछे दिए गए नंबर (TTY: 711) पर कॉल करें।

ופמערוקזאמקייט :אויב איר רעדן ענגליש, שפראך הילף באדינונגס זענען בארעכטיגט פֿאַר איר. רופן דעם נומער אויף די צוריק פון (TTY: 711) דיין שײן קאַרט

주의: 영어를 사용하시는 경우 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 신분증 뒷면에 있는 전화번호(TTY: 711)로 전화하세요.

Akiyesi: Ti o ba so Gẹ̀ẹ̀si, awọn iṣẹ iranlowọ ede, laisi idiyele, wa fun ọ. Pe nomba ti o wa ni ẹhin kaadi ID re (TTY: 711).

Внимание: если вы говорите по-английски, вам доступны бесплатные услуги языковой помощи. Позвоните по номеру, указанному на обратной стороне вашего удостоверения личности (TTY: 711).