

Care Notes

Número 1, 2020



CORONAVIRUS

Sus necesidades de atención médica son importantes para nosotros. Nuestros representantes de Servicios a los miembros especialmente capacitados están disponibles para ayudarlo a comprender sus beneficios. Si tiene alguna pregunta, llame al equipo de Servicios y apoyo a largo plazo administrados (Managed Long Term Services & Supports, MLTSS) al **1-844-444-4410** (TTY **711**), las 24 horas del día, los siete días de la semana, los 365 días del año.

En esta edición

Estamos aquí para ayudarlo.....	2
Derechos y responsabilidades de los miembros	2
Lo ayudamos a aprovechar su plan al máximo.....	3
Cuándo debe comunicarse con su administrador de la atención médica del programa MLTSS	4
No pierda su seguro de salud.....	4
Inscríbase en horizonNJhealth.com	5
Horizon NJ TotalCare (HMO D-SNP): Todos sus beneficios en un solo plan	5
¿Ha programado su examen de bienestar anual?.....	6
Prevención de escaras	6
Primeros auxilios para convulsiones	7
Infórmese sobre neumonía por aspiración.....	7
Cobertura para su mente y cuerpo	8
Respaldo para recuperación para quienes lo necesitan	8
Cuidado de un ser querido con una deficiencia cognitiva	9
Tomar medidas para prevenir caídas.....	10
Cambios en medicamentos cubiertos	11
Cómo tomar sus medicamentos según lo indicado	12
Nuevos genéricos	12
Directivas anticipadas	13
Nuestro compromiso con la calidad	13
Recordatorio: puede acceder a defensores del miembro.....	13
Aviso de no discriminación	14

Estamos aquí para ayudarlo



A medida que el nuevo coronavirus (COVID-19) se convierte en una amenaza global, Horizon NJ Health sigue respondiendo a este problema de salud pública para proporcionar la información y servicios que necesita. Comprendemos que puede sentirse intranquilo y queremos que sepa que trabajamos arduamente para que nuestros miembros obtengan la atención que necesitan. Su salud y bienestar son nuestras prioridades principales.

Puede obtener la información más reciente sobre la COVID-19 en estos recursos fiables:

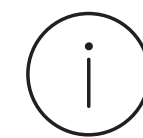
- Organización Mundial de la Salud (OMS): [who.int](https://www.who.int)
- Centros para el Control y Prevención de Enfermedades (CDC): [cdc.gov](https://www.cdc.gov)
- Institutos Nacionales de Salud (NIH): [nih.gov](https://www.nih.gov): [nih.gov](https://www.nih.gov)
- Departamento de Salud de New Jersey: [nj.gov/health](https://www.nj.gov/health)
- Centro de información sobre COVID-19 de New Jersey: [covid19.nj.gov](https://www.covid19.nj.gov)

Estos son tres consejos para obtener atención:

- 1. Llame antes de ir.** Es importante que llame a su médico u otro centro de atención de la salud **antes** de ir. Cuando llame, informe sus inquietudes y le ofrecerán indicaciones adicionales. Su médico podría ofrecerle visitas virtuales, o telemedicina, a través de video, chat o teléfono en lugar de visitas en el consultorio.
- 2. Obtenga respuestas en cualquier momento del día.** Llame a nuestra Línea de enfermería las 24 horas, los siete días de la semana al **1-800-711-5952** (TTY **711**). Este servicio le ofrece acceso a enfermeros certificados que pueden responder a sus preguntas de salud.
- 3. ¿Es una emergencia?** Siempre llame al **911** si experimenta una emergencia médica.

Para obtener respuestas a preguntas frecuentes acerca del nuevo coronavirus y cobertura relacionada, visite horizonNJhealth.com/coronavirus. Servicios para miembros está aquí para ayudarlo a través del número **1-844-444-4410** (TTY **711**), las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Derechos y responsabilidades de los miembros



Como miembro de Horizon NJ Health, usted tiene derechos, responsabilidades y opciones respecto de la atención médica que recibe. Puede encontrar sus derechos y responsabilidades como miembro en su Manual para miembros de Servicios y apoyo a largo plazo administrados (MLTSS) de Horizon NJ Health o en horizonNJhealth.com/memberrights.

Lo ayudamos a aprovechar el plan al máximo



Nuestra promesa es ofrecerle la mejor experiencia posible con su plan de Horizon NJ Health. Para mantener esa promesa, trabajamos arduamente para ofrecerle programas excepcionales, administración de la atención médica y servicios para los miembros que van más allá de los planes normales del programa MLTSS.

Siga estos consejos para aprovechar al máximo su plan de salud:

1. Forje una relación con su proveedor de atención primaria

La atención correcta comienza con su médico de atención primaria (PCP). Su PCP debe:

- Escuchar con atención sus inquietudes de salud
- Ayudarlo a obtener acceso a un especialista
- Explicar las cosas de manera clara y comprensible
- Hablarle acerca de los medicamentos que está tomando

Si necesita cambiar su PCP por cualquier motivo, llame a servicios para miembros.

2. Permita que su administrador de la atención médica coordine sus necesidades de atención de la salud

Obtendrá un plan de atención médica con objetivos de salud que son correctos para usted, con respaldo a lo largo del camino para que pueda alcanzarlos. Su administrador de la atención médica lo ayudará a conectarse con médicos y farmacéuticos e incluso lo ayudará con las autorizaciones previas (aprobaciones previas) para cualquier servicio que necesite. Para comunicarse con su administrador de la atención médica, llame al **1-844-444-4410** (TTY **711**) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

3. Programe sus visitas de bienestar y exámenes de salud

La vida se mueve rápidamente y puede ser fácil perder el control del tiempo. Es por eso que le enviaremos recordatorios importantes para citas futuras o vacunas, como la vacuna anual contra la gripe. La vacuna contra la gripe es la mejor protección. La atención preventiva puede salvarle la vida.

4. Programe citas con su médico de manera rápida y sencilla

Su tiempo es valioso. Si llega a su cita con puntualidad, no debería esperar demasiado para consultar a su médico. Detalles para recordar:

- Al programar una cita, solicite ser la primera persona a quien atienda su médico ese día.
- Llámenos si necesita ayuda para conseguir una cita con un especialista.
- Pida en el consultorio de su médico que le informen si hay una demora.

¡Visite horizonNJhealth.com/bonustips para obtener más información sobre qué obtiene con su plan!

Cuándo debe comunicarse con su administrador de la atención médica del programa MLTSS



Su administrador de la atención médica de MLTSS es alguien en quien puede confiar para obtener los servicios y la atención que necesita. Es un recurso excelente de educación sobre la salud y trabajará con usted y sus médicos para ayudarlo a permanecer lo más saludable posible. Puede esperar que su administrador de la atención médica de MLTSS haga un seguimiento cada 90 días si vive en su hogar, o cada 180 días si vive en un centro. También hará un seguimiento con usted si ha estado en el hospital.

Debería comunicarse con su administrador de la atención médica de MLTSS si:

- Experimenta una caída, tiene una estadía en un hospital o visita a una sala de emergencias (ER)
- Tiene problemas para conseguir una cita con su médico
- Tiene problemas con su centro (si reside en uno)
- Tiene problemas con sus proveedores de servicios
- Tiene alguna pregunta sobre sus beneficios
- Necesita información acerca de otros servicios de MLTSS

Si no puede comunicarse con su administrador de la atención médica de MLTSS, puede llamar a Servicios para Miembros al **1-844-444-4410** (TTY **711**), las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Para emergencias, siempre debe llamar al **911** primero.

Respaldo de los administradores de la atención médica

Una de las cosas con las que los administradores de la atención médica de MLTSS pueden ayudarlo es en la transición del centro de enfermería. Los administradores de la atención médica trabajarán estrechamente con los miembros para evaluar sus necesidades de manera continua y mantener un plan de atención. Los administradores de la atención médica identificarán los objetivos del miembro, organizarán la atención y el respaldo y ofrecerán información acerca de recursos locales para ayudarlo a vivir de la forma más independiente posible. También ayudarán a los miembros con el alojamiento, educación y empleo, cuando corresponda, para que el miembro pueda ser autosuficiente.

No pierda su seguro de salud



Como miembro de NJ FamilyCare, debe renovar su cobertura a tiempo. Si olvida su plazo de renovación, puede perder su cobertura de salud.

Recordatorios importantes

- **Verifique su correo:** es posible que reciba un formulario o una solicitud en blanco de NJ FamilyCare que deberá completar.
- **Responda cualquier solicitud escrita de inmediato:** si NJ FamilyCare le pide que complete una solicitud, hágalo **lo antes posible** para que no haya una interrupción en su cobertura.

Para renovar su cobertura, comuníquese con NJ FamilyCare al **1-800-701-0710** (TTY **1-800-701-0720**) o su Agencia de asistencia social del condado (County Welfare Agency, CWA) local.

Inscríbese en
horizonNJhealth.com



Como miembro de Horizon NJ Health, tiene acceso a nuestro portal web de miembros seguro. Cuando inicia sesión, tiene acceso a la información sobre su plan las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Puede usar el portal para lo siguiente:

- Cambiar de médico de atención primaria
- Solicitar una nueva tarjeta de identificación de miembro
- Inscribirse en uno de nuestros programas de control de enfermedades
- Encontrar herramientas para una vida saludable
- Y mucho más

Horizon NJ TotalCare (HMO D-SNP): Todos sus beneficios en un solo plan

Si es elegible para Medicare y Medicaid, puede ser elegible para Horizon NJ TotalCare (HMO D-SNP). Este plan combina todos los beneficios cubiertos de atención de salud de Medicare y Medicaid en un solo plan fácil de usar y sin costo. Horizon NJ TotalCare (HMO D-SNP) incluye:

- Copagos de \$0.
- Primas de \$0.
- Sin referencias.
- Una membresía para el gimnasio de \$0 o programa de ejercicios en el hogar con FitnessCoach®.
- Hasta \$300 por trimestre en una tarjeta de beneficios de venta libre (Over-the-Counter, OTC) para gastar en artículos de salud en tiendas minoristas participantes.
- Hasta \$250 por trimestre para gastar en artículos personales de nuestro catálogo.

Para obtener más información, llame al **1-888-328-5736** (TTY **711**), las 24 horas del día, los siete días de la semana, o visite **HorizonBlue.com/TotalCare**.



¿Ha programado su examen de bienestar anual?



Visitar a su médico de atención primaria (PCP) para realizar un examen anual de bienestar es importante, incluso si se siente saludable y bien. Los exámenes anuales de bienestar ayudan a su PCP a encontrar y tratar cualquier posible problema de salud de manera temprana y evitar que se convierta en algo grave. Durante épocas de brotes de enfermedades, como el sarampión o la más reciente COVID-19, pregunte a su médico cuándo sería más conveniente programar su examen anual.

En su visita anual de bienestar, su médico hará lo siguiente:

- Controlará su peso y su presión arterial
- Medirá su índice de masa corporal (IMC)
- Lo examinará para detectar signos físicos de problemas de salud
- Le dirá si necesita algún examen de detección o alguna vacuna según su edad y otros factores de riesgo

No hay copagos para exámenes anuales, son parte de los beneficios cubiertos.

El nombre y el número de teléfono de su PCP están en su tarjeta de identificación de miembro de Horizon NJ Health. Si necesita cambiar su médico de atención primaria, inicie sesión en el portal web seguro para miembro en **horizonNJhealth.com**, o llame al **1-844-444-4410** (TTY **711**).



Lleve una lista con todas las preguntas o inquietudes de salud al examen anual de bienestar para que pueda discutir las con su médico.

Prevención de escaras

Las escaras son heridas abiertas que se producen en la piel. Se producen comúnmente en los adultos mayores y las personas con discapacidades. Las escaras se forman por una presión constante de la piel contra una superficie dura, como una cama, silla o silla de ruedas. A menudo, se forman en zonas óseas del cuerpo como las caderas, la espalda, los talones, los tobillos y las nalgas.

Los síntomas de escaras pueden incluir los siguientes:

- Cambios en el color de la piel
- Úlceras abiertas
- Inflamación de la piel
- Piel más fría o caliente al tacto

Qué puede hacer para prevenir las escaras:

- Cambie la posición del cuerpo cada dos horas como mínimo
- Cambie ropa o pañales húmedos con frecuencia
- Revise su cuerpo todos los días para detectar signos de escaras.
- Beba muchos líquidos
- Mantenga la piel limpia y seca
- Utilice jabones e hidratantes suaves
- Utilice almohadas y almohadillas para reducir la presión sobre las zonas óseas del cuerpo

Primeros auxilios para convulsiones



¿Sabe cómo brindar atención a alguien que tiene convulsiones?

Una convulsión puede ocurrir rápidamente y hay medidas de primeros auxilios importantes para seguir a fin de mantener a la persona segura hasta que la convulsión se detiene. Generalmente, una convulsión dura solo unos minutos.

Si una persona tiene una convulsión, usted debe hacer lo siguiente:

- Revise si la persona tiene una pulsera de identificación médica.
- Coloque a la persona con cuidado sobre el piso.
- Gire suavemente a la persona sobre un costado.
- Retire cualquier objeto filoso o duro.

- Coloque un objeto blando debajo de la cabeza de la persona.
- Si la persona lleva ropa ajustada alrededor del cuello, aflójela.
- Controle la duración de la convulsión. Llame al **911** si la convulsión dura más de 5 minutos.
- Acompañe a la persona hasta que la convulsión acabe.
- Permanezca calmado.

Fuentes: American Epilepsy Society, aesnet.org, cdc.gov/epilepsy/about/first-aid.htm

NUNCA:

- Coloque un objeto en la boca de la persona.
- Sujete a la persona ni impida que se mueva.

Infórmese sobre neumonía por aspiración

La neumonía por aspiración ocurre cuando se inhalan alimentos, saliva, líquidos o vómito hacia los pulmones en lugar de tragarse e ingresar al estómago. Los adultos mayores, las personas con demencia, las personas que sobreviven a un accidente cerebrovascular y las personas con afecciones como la enfermedad de Parkinson, esclerosis múltiple y parálisis cerebral a menudo tienen dificultades para deglutir y tienen mayor riesgo de contraer neumonía por aspiración.

Los signos o síntomas de neumonía por aspiración pueden incluir:

- Confusión
- Sentirse muy cansado
- Fiebre, escalofríos o dolor de pecho
- Voz ronca después de deglutir
- Frecuencia respiratoria elevada
- Falta de aliento
- Tos húmeda después de comer

Formas para prevenir la neumonía por aspiración:

- Evite medicamentos que causan somnolencia.
- Coma despacio y bocados pequeños.
- Practique ejercicios para fortalecer los músculos de la garganta.
- Consulte a un fonoaudiólogo o terapeuta de deglución.
- Siéntese en posición erguida mientras come.
- Mantenga una higiene bucal adecuada.

Fuente: MedlinePlus, medlineplus.gov

Cobertura para su mente y cuerpo

Encontrar el tratamiento adecuado para salud mental y trastornos de abuso de sustancias puede ser abrumador. Queremos ayudarlo a encontrar la atención adecuada que le sea útil. Los servicios de salud conductual están cubiertos en sus beneficios de Horizon NJ Health.

Sus beneficios incluyen, entre otros, los siguientes:

- Hospitalizaciones para atención de la salud mental y trastornos por consumo de sustancias.
- Servicios para pacientes ambulatorios, que incluyen terapia, control de medicamentos, atención parcial, hospitalización parcial y servicios ambulatorios para el trastorno por consumo de sustancias.
- Tratamiento residencial de corto plazo para el trastorno por abuso de sustancias.
- Tratamiento de medicación asistida.
- Servicios y clínicas de apoyo a la comunidad.

Tu salud es nuestra prioridad. Si necesita ayuda para encontrar tratamiento para servicios de salud del comportamiento, hable con su administrador de atención médica o llame a Servicios para miembros al **1-844-444-4410 (TTY 711)**, las 24 horas, los siete días de la semana.

Respaldo para recuperación para quienes lo necesitan

Si tiene un trastorno de abuso de sustancias o está en recuperación, puede obtener ayuda de alguien que ha pasado por lo mismo. Con NJ Peer Recovery, puede conseguir ayuda con solo una llamada.

Un especialista de apoyo de pares está ansioso por ayudarlo en lo siguiente:

- Diseñar su plan para una mejor salud y recuperación
- Descubrir herramientas de prevención de recaída y sobredosis
- Encontrar recursos para obtener ayuda en su tratamiento y recuperación



Llame al **1-833-422-2765 (TTY 711)**, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana para comunicarse con un especialista de apoyo de pares y comenzar a obtener ayuda hoy mismo.



Cuidado de un ser querido con una deficiencia cognitiva

Cuidar de un ser querido con una deficiencia cognitiva (disminución de las habilidades de memoria o pensamiento) puede ser un desafío. Incluso entablar una simple conversación puede resultar difícil. La deficiencia cognitiva en adultos mayores puede ser provocada por efectos secundarios de medicamentos, enfermedad, depresión y demencia. La enfermedad de Alzheimer es el tipo más común de demencia. La deficiencia cognitiva provocada por efectos secundarios de medicamentos y depresión puede revertirse con tratamiento. Otras, como la enfermedad de Alzheimer, no puede revertirse, pero puede tratarse durante un período.

Las personas con deficiencia cognitiva pueden experimentar:

- Conductas agresivas o impulsivas
- Fijación en una idea o actividad, o repetición de esta
- Incontinencia (dificultad para retener las ganas de orinar o defecar)
- Falta de motivación
- Problemas de memoria
- Paranoia (sospechar o desconfiar de las personas)
- Falta de criterio
- Deambular

Puede ser útil formular a su ser querido una pregunta por vez y usar palabras simples. Por ejemplo, en lugar de preguntar "¿Te gustaría entrar, tomar asiento y comer un aperitivo?", use frases simples como "Siéntate aquí" y "Aquí tienes un aperitivo".

Deambular y la falta de criterio pueden conducir a situaciones peligrosas y la necesidad de supervisión las 24 horas. En caso de una emergencia, llame al **911**.



Recursos

- The Arc of New Jersey: arcnj.org
- Family Caregiver Alliance: caregiver.org/caring-adults-cognitive-and-memory-impairment
- Asociación de Alzheimer: alz.org

Tomar medidas para prevenir caídas



Las caídas son la causa más común de lesión en adultos mayores, pero la buena noticia es que pueden prevenirse. Estas son medidas simples que puede tomar para prevenir las caídas y ser independiente.

Es más probable que sufra una caída si:

- tiene sobrepeso
- bebe alcohol
- tiene artritis (inflamación de las articulaciones)
- tiene demencia
- tiene problemas de audición o visión
- tiene niveles bajos de vitamina D
- toma medicamentos que le producen somnolencia

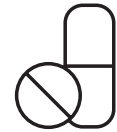
Hable con su médico hoy sobre su riesgo de caídas y solicítele suplementos de vitamina D para fortalecer huesos, músculos y nervios.

Esto es lo que puede hacer:



Fuente: cdc.gov

Cambios en medicamentos cubiertos



Hay cambios recientes en nuestra lista de medicamentos aprobados, también denominada lista de medicamentos preferidos (vea el cuadro). Los cambios que se encuentran en esta lista se agregarán a nuestra lista de medicamentos aprobados en horizonNJhealth.com/covered_drugs. Esta lista incluye una explicación y una lista de la terapia de pasos, las limitaciones de cantidad/edad y los medicamentos que requieren una autorización previa (aprobación).

A continuación encontrará una lista de los cambios recientes:

Descripción del cambio en la cobertura	Marca del medicamento (genérico)	Alternativas (si corresponde)
Con cobertura	Diacomit (stiripental)	-
Con cobertura	Kanjinti (trastuzumab-anns)	-
Con cobertura	Mvasi (bevacizumab-awwb)	-
Con cobertura	Nuvigil (armodafinil)	-
Con cobertura	Ruzurgi (amifampridina)	-
Con cobertura	Symjepi (epinefrina)	-
Con cobertura	Turalio (pexidartinib)	-
Con cobertura	Vyndamax (tafamidis)	-
Con cobertura	Vyndaqel (tafamidis meglumina)	-
Con cobertura	Xpovio (selinexor)	-
Sin cobertura	Alinia (nitazoxanida)	metronidazol, tinidazol
Sin cobertura	Alocril (nedocromil)	Cromolin, Ketotifeno, Patanol
Sin cobertura	Avastin (bevacizumab)	Mvasi
Sin cobertura	Axid (nizatadina) solución	Ranitidine jarabe
Sin cobertura	Betopic-S (betaxolol)	Betaxolol solución, Timolol solución, Levobunolol, Carteolol
Sin cobertura	Canasa supositorio (mesalamina)	mesalamina rectal
Sin cobertura	Cimduo (lamiduvine/tenofovir disoproxil)	Epivir genérico + Viread genérico
Sin cobertura	Dificid (fidaxomicina)	cápsulas de vancomycin
Sin cobertura	Herceptin (trastuzumab)	Kanjinti
Sin cobertura	Ovide (malatión)	Terapia con Permetherin o Pyrethrin
Sin cobertura	Promethazine/DM jarabe (promethazine/dextromethorphan)	Delsym con antihistaminas, Robitussin con antihistaminas, dextromethorphan/chlorpheniramine, dextromethorphan/doxylamine
Sin cobertura	sfRowasa (mesalamina)	mesalamina rectal
Sin cobertura	Trexall (metotrexato)	comprimidos de metotrexato

Hable con su PCP acerca de estos cambios. Si su PCP decide que, por razones médicas, usted debe tomar un medicamento que no está en la lista de medicamentos aprobados o que necesita una aprobación previa, incluida una excepción de medicamento de marca, él/ella puede llamarnos y solicitar un permiso especial (autorización previa) para que usted reciba el medicamento. Tenga en cuenta que el límite de suministro máximo de Horizon NJ Health es de 30 días.

Cómo tomar sus medicamentos según lo indicado



Seguir las instrucciones de su médico para tomar los medicamentos (cumplimiento con el medicamento) es importante para tratar una afección médica, recuperarse de una enfermedad y mantener su salud y bienestar.

Consejos acerca de cómo tomar su medicamento de forma correcta y segura:

- Tome su medicamento a la misma hora todos los días.
- Intente tomar sus medicamentos con una rutina diaria, como cepillarse los dientes o desayunar. Consulte si debe tomar su medicamento con el estómago lleno o en ayunas.
- Use un pastillero para hacer un seguimiento correcto de las dosis y horas.
- Rellene su pastillero a la misma hora cada semana si es que usa uno.
- Compre tapones con temporizador para sus frascos y configúrelos para que se activen cuando debe tomar la dosis. Si su pastillero tiene una función de temporizador, úsela.
- Asegúrese de llevar suficiente medicamentos, más algunas dosis extra cuando viaja.
- Si viaja en avión, mantenga su medicamento en su bolso de mano en caso de que el equipaje se extravíe.
- Establezca recordatorios cuando se estén acabando los medicamentos.
- Asegúrese de visitar a su médico periódicamente.

Hable con su médico o farmacéutico si tiene alguna pregunta acerca de sus medicamentos.

Fuente: fda.gov/drugs/special-features/why-you-need-to-take-your-medications-prescribed-or-instructed

Nuevos genéricos

Horizon NJ Health está comprometida con ofrecer la información más actual relacionada con nuevos genéricos disponibles. Alentamos el uso de productos genéricos antes de usar productos de marca, cuando corresponda. Los medicamentos genéricos son iguales a los medicamentos de marca en cuanto a calidad, concentración, pureza y estabilidad, tal como exige la Administración de Alimentos y Medicamentos.

Se prevé que los siguientes medicamentos genéricos estarán en el mercado dentro de los próximos tres (3) meses.

Nombre genérico	De marca
Pregabalin	Lyrica

Directivas anticipadas

¿Tiene una directiva anticipada? Si no es así, debería realizar una ahora, mientras esté lo suficientemente saludable para tomar sus propias decisiones de atención de la salud. Una directiva anticipada es un documento legal que permite a otras personas saber si desea recibir atención en caso de que usted esté demasiado enfermo para decírselos. También se denomina testamento en vida. Es útil para su familia y médicos en las etapas finales de su vida.

En Nueva Jersey existen tres tipos de directivas anticipadas:

- Una **directiva por poder** designa a la persona que usted desee para que tome decisiones sobre su atención médica cuando usted ya no pueda hacerlo. Esta persona debe tener al menos 18 años de edad.
- Una **directiva de instrucción** detalla sus deseos e instrucciones para su propia atención.
- Una **directiva combinada** designa a una persona y proporciona sus instrucciones de atención. Es una combinación de una directiva por poder y una directiva de instrucción.

Hable con su médico sobre sus opciones de atención antes de crear una directiva anticipada. Para obtener más información y formularios, puede visitar state.nj.us/health/advancedirective.

Nuestro compromiso con la calidad

El programa de Mejoramiento de la Calidad (Quality Improvement, QI) de Horizon NJ Health trabaja con miembros y proveedores para mejorar la calidad de la atención médica y los servicios que usted recibe. Nuestro programa de QI garantiza que estos servicios continúen siendo adecuados, necesarios y administrados correctamente. Controlamos áreas que afectan la atención médica que reciben nuestros miembros, como el acceso a la atención médica, los exámenes de detección y la satisfacción de los miembros. Para obtener más información sobre el programa de QI de Horizon NJ Health y su progreso hacia el cumplimiento de objetivos, visite horizonNJhealth.com/quality, o llame a Servicios para Miembros de MLTSS al **1-844-444-4410** (TTY 711) y consulte por el Departamento de Calidad.



Recordatorio: puede acceder a defensores del miembro

Todos los miembros de MLTSS pueden acceder a un defensor del miembro. Son personas que trabajan con usted para garantizarle una respuesta ante cualquier pregunta que tenga sobre sus beneficios, servicios y decisiones de MLTSS. Trabaja de cerca con usted, su equipo de atención médica y los representantes del estado para garantizar el cumplimiento de sus objetivos y necesidades.

Para hablar con un defensor del miembro, llame al **1-844-444-4410** (TTY 711), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., o puede pedirle a su administrador de la atención médica que solicite que un defensor del miembro se comunique con usted.

Aviso de no discriminación

Horizon NJ Health cumple con las leyes de derechos civiles federales aplicables y no discrimina, excluye ni trata de forma diferente a las personas según su raza, color, género, nacionalidad, edad, discapacidad, embarazo, identidad de género, sexo, orientación sexual o estado de salud en la administración del plan, incluidas las determinaciones sobre inscripción y beneficios. Horizon NJ Health proporciona ayuda y servicios gratuitos a personas con discapacidades (p. ej. intérpretes calificados e información en otros formatos) y a personas cuyo idioma principal no sea el inglés (p. ej. información en otros idiomas) para que puedan comunicarse con nosotros de manera efectiva.

Comunicarse con Servicios a los miembros

Llame a Servicios a los miembros al **1-844-498-9393** (TTY 711) o al número de teléfono que se encuentra en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro, si necesita ayuda y servicios gratuitos mencionados anteriormente y por cualquier otro problema relativo a Servicios a los miembros.

Presentar un reclamo de la Sección 1557

Si considera que Horizon NJ Health no le proporcionó la ayuda y los servicios de comunicación gratuitos, o se sintió discriminado por uno de los motivos descritos anteriormente, puede presentar una queja por discriminación, que también se conoce como reclamo de la Sección 1557. Puede comunicarse con el coordinador de Derechos Civiles de Horizon NJ Health llamando al número de Servicios a los miembros que figura en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro o escribiendo a:

**Horizon NJ Health
Civil Rights Coordinator
PO Box 10194
Newark, NJ 07101**

También puede presentar un reclamo por derechos civiles ante el portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles de Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos en línea en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>; por correo a **U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201** or by phone at **1-800-368-1019** or **1-800-537-7697** (TDD). Los formularios para quejas de la Oficina de Derechos Civiles están disponibles en www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

Asistencia con el idioma

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 **1-844-498-9393** (TTY 711)。

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다.

1-844-498-9393 (TTY 711) 번으로 전화해 주십시오.

ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para **1-844-498-9393** (TTY 711).

સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો **1-844-498-9393** (TTY 711).

UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer **1-844-498-9393** (TTY 711).

ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero **1-844-498-9393** (TTY 711).

ملحوظة: إذا كنت تتحدث ذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم **1-844-498-9393** (رقم هاتف الصم والبكم 711).

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa **1-844-498-9393** (TTY 711).

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните **1-844-498-9393** (телетайп 711).

ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele **1-844-498-9393** (TTY 711).

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं।

1-844-498-9393 (TTY 711) पर कॉल करें।

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số **1-844-498-9393** (TTY 711).

ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le

1-844-498-9393 (ATS 711).

خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں

1-844-498-9393 (TTY 711).



Su opinión es importante.

Podría recibir una encuesta por correo que pregunte sobre su experiencia de atención de la salud. Lo alentamos a que complete esta encuesta a fin de que podamos tener más información.

Care Notes

Servicios para miembros **1-844-444-4410 (TTY 711)**, las 24 horas del día, los siete días de la semana. **horizonNJhealth.com**

CARE NOTES se publica para miembros de Horizon NJ Health, 1700 American Blvd., Pennington, NJ 08534. La información contenida en CARE NOTES proviene de una amplia diversidad de expertos médicos. Si tiene preocupaciones o preguntas respecto de contenido específico que pueda afectar su salud, comuníquese con su médico. Es posible que se utilicen modelos en las fotos e ilustraciones.

Horizon NJ TotalCare (HMO D-SNP) es un plan de necesidades especiales de elegibilidad doble de Medicare Advantage HMO que tiene contrato con Medicare y con el programa de Medicaid del estado de Nueva Jersey. La inscripción en Horizon NJ TotalCare (HMO D-SNP) depende de la renovación del contrato. Los productos son proporcionados por Horizon NJ Health. Las comunicaciones son emitidas por Horizon Blue Cross Blue Shield of New Jersey en calidad de administrador de programas y relaciones con proveedores para todas sus compañías. Ambas son licenciatarias independientes de Blue Cross and Blue Shield Association.

Los nombres y los símbolos de Blue Cross® y Blue Shield® son marcas registradas de Blue Cross and Blue Shield Association. El nombre y los símbolos de Horizon® son marcas registradas de Horizon Blue Cross Blue Shield of New Jersey. © 2020 Horizon Blue Cross Blue Shield of New Jersey. Three Penn Plaza East, Newark, New Jersey 07105. 086-20-15



Y0090_H8298_EC005346S_M