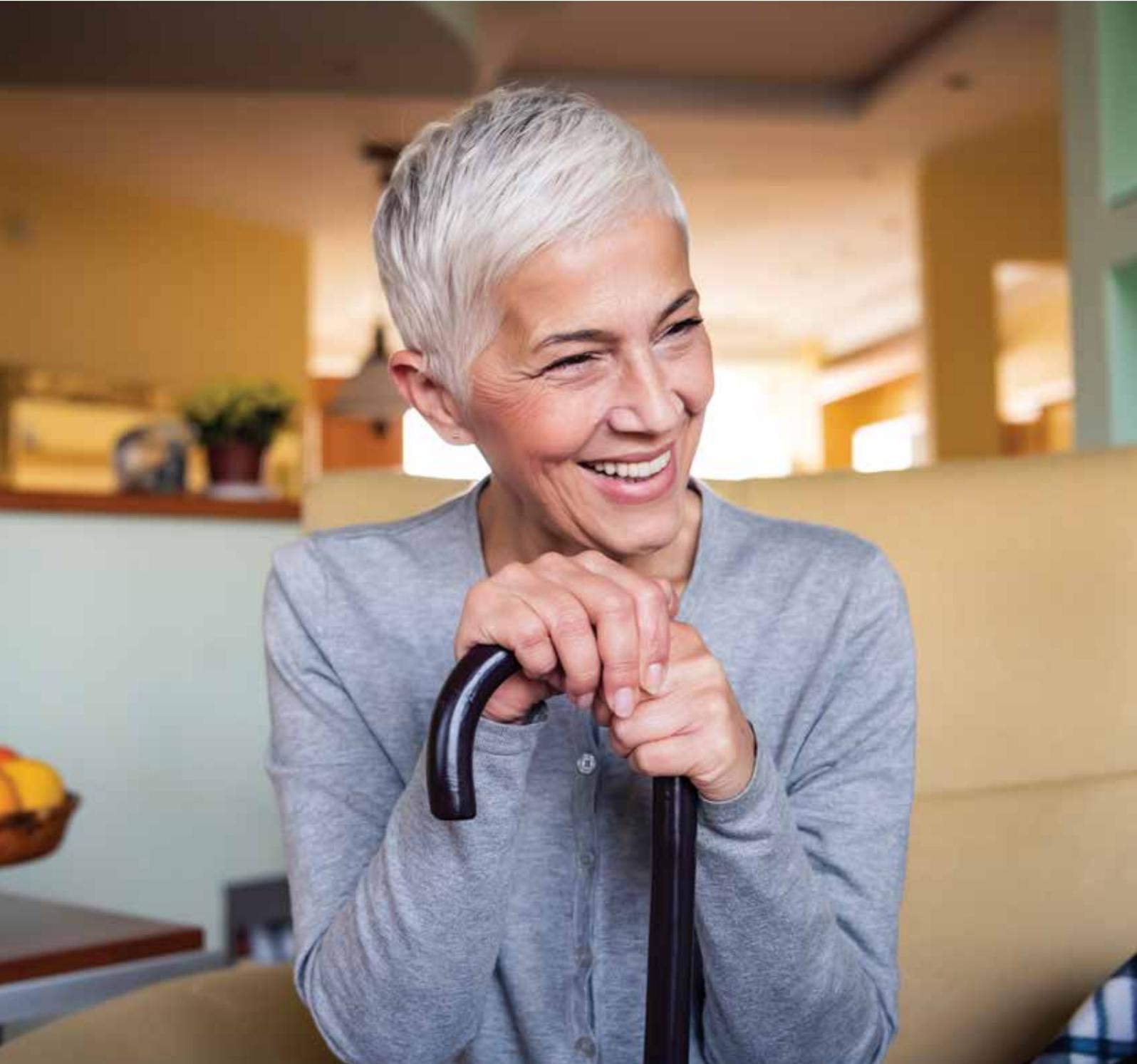


# Care Notes

Edición 2, 2020



Su salud es importante para nosotros. Nuestros representantes de Servicios para miembros especialmente capacitados pueden ayudarle a comprender sus beneficios para que alcance su mejor estado de salud. Si tiene alguna pregunta, llame a 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.



## Su material actualizado para miembros está disponible

### En esta edición

Su material actualizado para miembros está disponible.....	2
¡Ya no se necesitan referencias!.....	2
Recordatorio: puede acceder a defensores del miembro.....	2
Si tiene que hacerse una colonoscopia, no espere. ....	3
¿Debería hacerse un examen de detección de cáncer de próstata? .....	4
Servicios para niños con diagnóstico de trastorno del espectro autista .....	4
Respuesta a sus preguntas sobre salud, 24/7 .....	5
Conversar con un enfermero .....	5
Consejos para cuidadores.....	6
Cambios en los medicamentos cubiertos.....	7
Medicamentos de venta libre .....	7
Acceso a información sobre su plan en línea .....	8
Puede ser elegible para Horizon NJ TotalCare (HMO D-SNP).....	8
La detección temprana puede salvarle la vida .....	9
Cuándo dirigirse a la sala de emergencias .....	10
Ayuda para miembros que padecen adicciones.....	11
Saber cómo se brindan los servicios de atención .....	11
Servicios de traducción de idiomas .....	11
Nuestro especialista en vivienda está disponible para ayudarle.....	12
Marque el calendario: falta poco para la vacuna antigripal .....	12
Mostrar compasión en tiempos difíciles.....	13
Aviso de no discriminación .....	14

### Puede acceder de manera rápida y fácil a la información sobre su plan.

Visite [horizonNJhealth.com/annualmaterials](https://horizonNJhealth.com/annualmaterials) para consultar el material actualizado, incluido lo siguiente:

- Manual para miembros 2020
  - Encuentre información detallada sobre sus beneficios.
  - Revise las 10 preguntas más frecuentes.
  - Sepa qué cuidados extremos tenemos con su información de salud confidencial.
- Directorio de proveedores

Para solicitar una copia impresa de alguno de estos materiales, llámenos al **1-844-444-4410** (TTY 711).

## ¡Ya no se necesitan referencias!

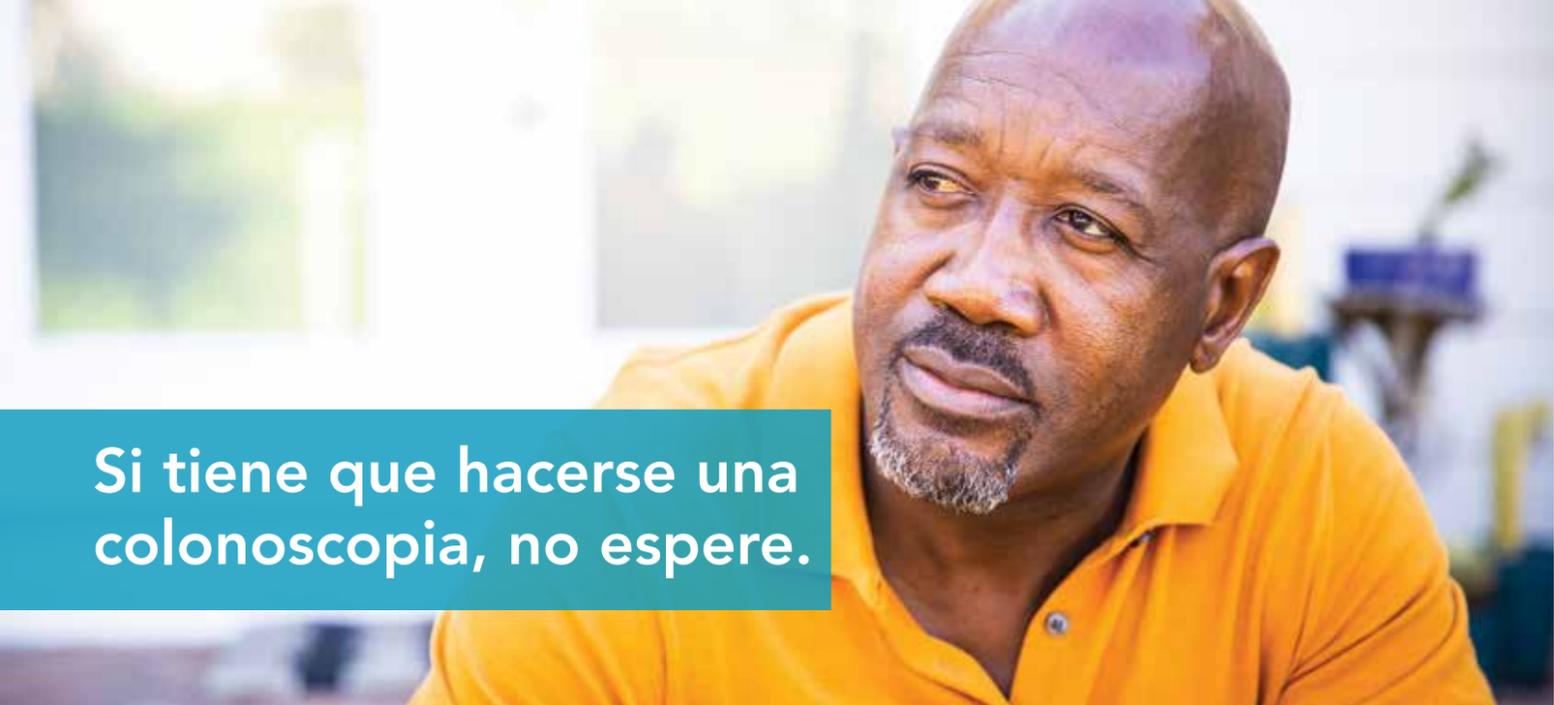
Ahora es más fácil acceder a una atención médica de calidad. Los miembros de Horizon NJ Health ya no necesitan una referencia de su proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP) para consultar a un especialista de la red. Eso significa que puede concertar una cita con un especialista de la red sin tener que pedirle una referencia a su PCP.

Le recordamos que, para ello, deberá consultar a un especialista de la red de proveedores de Horizon NJ Health. Para encontrar un especialista, visite [horizonNJhealth.com/findadoctor](https://horizonNJhealth.com/findadoctor), o llame a Servicios para miembros al **1-844-444-4410** (TTY 711), las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## Recordatorio: puede acceder a defensores del miembro

Todos los miembros de MLTSS pueden acceder a un defensor del miembro. Los defensores del miembro trabajan con usted para garantizarle respuestas a sus preguntas sobre beneficios, servicios y decisiones de MLTSS. El defensor 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 a.m. a 5 p.m. hora del Este (ET), o pídale a su administrador de atención médica que un defensor del miembro se comunique con usted.



**Si tiene que hacerse una colonoscopia, no espere.**

Hacerse una colonoscopia puede no ser de su agrado, pero puede salvarle la vida. La colonoscopia se recomienda a partir de los 50 años de edad. Si ha tenido pólipos o una enfermedad inflamatoria intestinal, su riesgo de tener cáncer de colon es mayor.

Consulte a su PCP acerca de los siguientes exámenes:

Examen de detección	Descripción	Frecuencia
<b>Prueba de sangre oculta en la materia fecal</b>	También denominada FOBT (Fecal Occult Blood Test) o prueba inmunoquímica en la materia fecal (Fecal Immunochemical Test, FIT), es un análisis para detectar sangre en muestras de materia fecal.	Una vez por año
<b>Sigmoidoscopia flexible</b>	Es un procedimiento que consiste en utilizar una pequeña cámara en un tubo delgado para revisar el recto y el tercio inferior del colon y detectar signos de cáncer.	Cada 5 años
<b>Colonoscopia</b>	Es similar a la sigmoidoscopia, pero se utiliza un tubo más largo para revisar todo el colon.	Cada 10 años
<b>Colonoscopia por TC</b>	Se utiliza una tomografía computarizada (TC) para tomar imágenes del colon.	Cada 5 años
<b>Prueba de ADN FIT</b>	También denominada prueba de ADN en heces; es un análisis para detectar alteraciones en el ADN y la presencia de sangre en muestras de heces.	Cada 1 a 3 años

Fuente: Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention), [cdc.gov/cancer/colorectal](https://cdc.gov/cancer/colorectal)

## ¿Debería hacerse un examen de detección de cáncer de próstata?

El cáncer de próstata es el segundo tipo de cáncer más frecuente en los hombres, en los Estados Unidos. El objetivo del examen de detección de cáncer de próstata es detectar el cáncer de forma temprana, incluso antes de que haya síntomas.

Los factores de riesgo para el cáncer de próstata incluyen lo siguiente:

- **Edad:** el riesgo aumenta después de los 50 años.
- **Raza:** los hombres afroamericanos tienen más probabilidades de desarrollar cáncer de próstata.
- **Antecedentes familiares:** tener un padre o un hermano que tiene cáncer de próstata aumenta el riesgo en más del doble.

¿Deberían hacerle un examen de detección de cáncer de próstata? **Hable con su médico acerca de sus riesgos y decidan juntos si este examen es lo más indicado para su caso.**



**1 de cada 9 HOMBRES ESTADOUNIDENSES** reciben este diagnóstico

100%

**TRATABLE** si se lo detecta a tiempo

Fuente: Sociedad Americana del Cáncer (American Cancer Society), [Cancer.org/cancer/prostate-cancer.html](https://Cancer.org/cancer/prostate-cancer.html)

## Servicios para niños con diagnóstico de trastorno del espectro autista

A partir del **1.º de abril de 2020**, Horizon NJ Health comenzó a cubrir servicios médicamente necesarios de análisis conductual aplicado (Applied Behavior Analysis, ABA) para niños con trastorno del espectro autista (TEA). La terapia de ABA puede ayudar a mejorar las habilidades del lenguaje y la comunicación, y a mejorar la atención, la concentración, las habilidades sociales y la memoria.

Horizon NJ Health seguirá cubriendo los siguientes servicios para TEA:

- Terapia física, terapia del habla y terapia ocupacional.
- Integración sensorial (Sensory Integration, SI) a cargo de terapeutas ocupacionales.
- Dispositivos y servicios de comunicación aumentativa y alternativa (Augmentative and Alternative Communication, AAC).

Un profesional de atención médica calificado deberá diagnosticar autismo y determinar la necesidad de servicios de ABA. Dicho proveedor también ayudará a crear un plan de tratamiento para esta afección. Si tiene preguntas sobre los servicios de ABA incluidos en el plan de tratamiento de su hijo, comuníquese con el proveedor a cargo de su diagnóstico y tratamiento.



Cuando hay sospecha de maltrato físico, abuso infantil o abandono de un menor, los beneficios cubren exámenes del niño en la sala de emergencias (ER). También se cubre la visita a la sala de emergencias cuando un menor es acogido en un hogar temporal fuera del horario de atención. Si sospecha abuso infantil, llame a la línea directa de abuso infantil de NJ al **1-877-NJ-Abuse (TTY 711)**.

## Respuesta a sus preguntas sobre salud, 24/7



Para resolver dudas cotidianas sobre salud o incluso si tiene problemas médicos más importantes, puede obtener información fiable y de manera fácil llamando a nuestra Línea de enfermería 24/7. Si llama al número gratuito, un enfermero registrado le dará al instante información confiable sobre temas de salud.

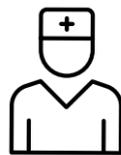
### En la Línea de enfermería 24/7, podrá obtener respuestas a preguntas sobre:

- Problemas de salud en general
- Exámenes de salud y vacunas
- Un diagnóstico médico
- Nutrición y ejercicio
- El nivel de atención (urgente o cuidado personal) que necesita

Si bien la Línea de enfermería 24/7 es una excelente fuente de información, no reemplaza los servicios de emergencia ni la atención de un médico. Para recibir atención médica, llame primero al consultorio de su médico, las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Para acceder a la Línea de enfermería 24/7,  
llame al **1-800-711-5952 (TTY 711)**.

## Conversar con un enfermero



El Chat con enfermeros es una herramienta de chat en línea, en vivo y en tiempo real, que le permite conversar con un médico o enfermero de manera gratuita. Este servicio cuenta con enfermeros registrados disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana, para ayudarle a conocer los síntomas relacionados con la COVID-19 o asistirlo con otros problemas de salud. Si el enfermero determina que existe una necesidad, lo pondrá en contacto con un médico para que haga una videoconsulta.

### Cómo usar la herramienta de Chat con enfermeros:

1. Visite **HorizonBlue.Pager.com**.
2. Responda las preguntas para determinar si su problema de salud o sus síntomas se relacionan con la COVID-19 o con otro problema médico.
3. Ingrese su identificación de miembro, fecha de nacimiento, número de teléfono y dirección de correo electrónico.

Podrá consultar sobre cualquier problema de salud que requiera atención de urgencia, como tos, fiebre, dolor de garganta, conjuntivitis, etc., sin ningún costo para usted.



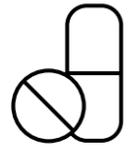
## Consejos para cuidadores

El cuidado de seres queridos que padecen enfermedades crónicas puede ser difícil y muy estresante. Cuidarse es lo más importante que puede hacer como cuidador. Siga los siguientes consejos para atender su salud y bienestar.

- **Reconozca lo que siente.** Algunas veces, es normal sentir enojo y frustración.
- **Cuide su salud con una alimentación saludable, haciendo ejercicio y durmiendo bien.**
- **No tenga miedo de pedir ayuda y acepte la ayuda que le ofrezcan.**
- **Pregúnteles a los médicos y al equipo de salud que atienden a su familiar, cónyuge o pareja, si tiene dudas.**
- **Preste atención a los signos de depresión y solicite ayuda profesional cuando la necesite.**
- **Únase a un grupo de apoyo para cuidadores.**
- **Valórese por dar lo mejor de sí en uno de los trabajos más difíciles que existen.**

Fuente: [nia.nih.gov/health/taking-care-yourself-tips-caregivers](https://nia.nih.gov/health/taking-care-yourself-tips-caregivers)

## Cambios en los medicamentos cubiertos



Nuestra lista de medicamentos aprobados, también llamada Lista de medicamentos con receta médica, tendrá algunos cambios. Los cambios que se detallan abajo se agregarán a nuestra lista de medicamentos aprobados en [horizonNJhealth.com/covered\\_drugs](https://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	Baqsimi (glucagon)	—
Con cobertura	Películas de suboxone genérico (buprenorphine-naloxone)	—
Con cobertura	Reblozyl (luspatercept-aamt)	—
Con cobertura	Truxima (rituximab-abbs)	—
Con cobertura	Ziextenzo (pegfilgrastim-bmez)	—
Con cobertura	Ogivri (trastuzumab-dkst)	—
Con cobertura	Pretomanid	—
Con cobertura	Trikafta (elexacaftor, tezacaftor e ivacaftor)	—
Con cobertura	Oxbryta (voxelotor)	—
Con cobertura	Givlaari (givosiran)	—
Sin cobertura	Rituxan (rituximab)	Truxima

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, su PCP 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 administrar sus medicamentos

Los medicamentos de venta libre (Over-The-Counter, OTC) y a base de hierbas son medicamentos que puede comprar sin una receta de su médico. Estos medicamentos pueden ayudarle a sentirse mejor al tratar o prevenir problemas de salud como alergias, estreñimiento, tos y resfrío, acidez estomacal y muchos más. Si bien no necesita una receta de su médico para comprar estos medicamentos, es muy importante que les informe a su médico y a su farmacéutico todos los medicamentos OTC y a base de hierbas que esté usando actualmente.

Estos medicamentos pueden causar efectos secundarios cuando se usan con los medicamentos que receta su médico. También pueden hacer que otros medicamentos actúen de manera diferente a lo previsto. Si lo atiende más de un médico o surte recetas en más de una farmacia, es importante que les informe a todas las personas que participan en su atención todos los medicamentos que está usando, incluidos los medicamentos OTC y a base de hierbas.

**Debe usar todos los medicamentos –OTC y recetados– exactamente como se indica en la etiqueta para asegurarse de que actúen de la mejor manera posible para tratar su afección.**

## Acceso a información sobre su plan en línea



Todos los miembros de Horizon NJ Health pueden registrarse para usar nuestro portal web seguro para miembros, en [horizonNJhealth.com](https://horizonNJhealth.com). Una vez que inicie sesión, tendrá acceso a la información de su plan las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Podrá hacer fácilmente lo siguiente:

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

## Puede ser elegible para Horizon NJ TotalCare (HMO D-SNP)

Si es elegible tanto para Medicaid como para Medicare, puede obtener todos sus beneficios de atención médica a través de un solo plan conveniente. Con Horizon NJ TotalCare (HMO D-SNP), obtiene los siguientes beneficios y servicios **sin costo**:

- Primas de \$0
- Copagos de \$0
- Deducibles de \$0
- \$300 cada 3 meses en una tarjeta de beneficios de medicamentos de venta libre (OTC) para usar en artículos para la salud en tiendas minoristas participantes
- \$250 cada 3 meses para usar en artículos personales de nuestro catálogo
- ¡Y mucho más!



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](https://HorizonBlue.com/TotalCare).



## La detección temprana puede salvarle la vida.

Una mamografía puede detectar el cáncer de mama en las primeras etapas, cuando es más tratable. Las mujeres deben realizarse la primera mamografía inicial entre los 35 y 39 años, y desde entonces, una vez al año. **Las mamografías de rutina están cubiertas, sin costo alguno para usted.**

### Para programar una mamografía:

- 1** Llame a su médico y pídale una receta para una mamografía.
- 2** Cuando tenga la receta, comuníquese con un centro de radiología participante.

### ¿Qué le está impidiendo hacerse una mamografía?

**Falta de tiempo:** el procedimiento en sí solo toma entre 3 y 5 minutos. La mayoría de los centros tienen horarios nocturnos y algunos atienden los fines de semana.

**Costo:** las mamografías de rutina están cubiertas, sin costo alguno para usted.

**Dolor:** algunas mujeres sienten un poco de molestia, pero para la mayoría no es un procedimiento doloroso. Si ha sentido dolor en una mamografía anterior, díglele al técnico.

**“Prefiero no saber”:** los problemas de salud en las mamas no desaparecen solos. Una mamografía podría salvarle la vida.



Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre cómo hacerse la mamografía este año, o necesita ayuda para encontrar un médico o centro, llame a Horizon Healthy Journey al **1-844-754-2451 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5 p.m.

## Cuándo dirigirse a la sala de emergencias



Cuando no se siente bien, a veces, es difícil saber adónde recurrir para recibir atención. Hay una serie de afecciones que se consideran emergencias porque necesitan tratamientos muy rápidos que solo se ofrecen en entornos hospitalarios y, si no son tratadas, pueden poner su vida en grave peligro. Si tiene una verdadera emergencia médica, debe dirigirse a la sala de emergencias (Emergency Room, ER) más cercana o llamar al **911**.

**A continuación, se dan ejemplos de situaciones de emergencia. Si sufre algunas de estas situaciones, debe ir a la sala de emergencias o llamar al 911:**

- Sangrado que no se detiene
- Fracturas de huesos
- Dolor en el pecho
- Sobredosis de drogas
- Desmayos o mareos
- Problemas para respirar, moverse o hablar
- Debilidad o entumecimiento repentino
- Sangrado vaginal durante el embarazo
- Pensamientos relacionados con herirse a usted mismo o a otras personas

Si los síntomas aparecen de forma gradual o no está seguro de que sea una emergencia médica, llame a su PCP. El médico le dará indicaciones de lo que tiene que hacer.

### Después de ser dado de alta del hospital

Lo más importante que debe hacer después de haber estado hospitalizado o haber sido atendido en la sala de emergencias es llamar a su PCP y concertar una cita con este dentro de cinco a siete días. Si no puede llamar para concertar una cita, pídale a un amigo o a un miembro de su familia que lo haga por usted.

Su PCP conoce sus antecedentes médicos y podrá responder las preguntas que usted tenga, explicarle las pruebas que le realizaron en el hospital, revisar los medicamentos que toma, incluidos los nuevos que le hayan recetado, y coordinar la atención de seguimiento con un especialista.

Si necesita ayuda para ir a la cita con el médico, llame a LogistiCare al **1-866-527-9333 (TTY 1-866-288-3133)**.



Después de una hospitalización reciente, hay riesgo de volver a ser hospitalizado. La mejor manera de evitar una *readmisión en el hospital* es hacer un seguimiento con el PCP dentro de los siete días luego de haber estado hospitalizado o de haber estado internado en un centro de rehabilitación.

## Ayuda para miembros que padecen adicciones

Si sufre algún trastorno por abuso de sustancias o se encuentra en recuperación, podrá obtener ayuda de quienes han pasado por lo mismo. **Con solo una llamada, puede acceder a especialistas en apoyo de pares de NJ Peer Recovery.**

Llame al **1-833-422-2765 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 10 p.m., los siete días de la semana, para comunicarse con un especialista en apoyo de pares y recibir ayuda hoy mismo.



## Saber cómo se brindan los servicios de atención

Algunas veces, Horizon NJ Health tiene que revisar la atención antes de aprobarla para verificar que sea médicamente necesaria y apropiada. Para tomar decisiones, se tienen en cuenta sus necesidades de atención médica y los beneficios de su plan. Horizon NJ Health no ofrece recompensas ni incentivos a sus empleados por denegar la cobertura o el servicio. Tampoco impedimos a los proveedores analizar todas las opciones de tratamiento disponibles aunque no estén cubiertas por su plan.

### Autorización previa

La autorización previa significa que debe solicitar la aprobación de un servicio antes de que sea cubierto. Si usted o su médico necesitan solicitar una autorización previa, deben llamar al **1-844-444-4410 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.

Si necesita recibir tratamiento fuera del horario de atención normal, llame al médico. Habrá un médico de guardia disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. Si es una verdadera emergencia médica, llame al **911**.

## Servicios de traducción de idiomas

Horizon NJ Health puede ofrecer servicios de traducción de idiomas por teléfono a los miembros durante visitas al consultorio de proveedores. Los miembros que necesiten un traductor podrán pedir a su proveedor que solicite uno al momento de brindar el servicio. Para poder usar los servicios de traducción, el miembro debe ser un afiliado activo de Horizon NJ Health, el médico debe ser un proveedor participante de la red de Horizon NJ Health y la consulta debe ser por servicios cubiertos.

Durante la visita al consultorio, los miembros que necesiten este servicio podrán pedirle a su proveedor que llame a Servicios para proveedores al **1-800-682-9091**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. Fuera del horario de atención, los miembros pueden pedirle a su proveedor que llame a Servicios para miembros al **1-844-444-4410 (TTY 711)**.

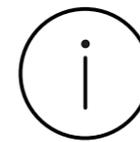
## Nuestro especialista en vivienda está disponible para ayudarle

Puede ser difícil encontrar información sobre recursos de vivienda, pero Horizon NJ Health tiene un especialista en vivienda que puede ayudar. Nuestro especialista en vivienda trabaja en estrecha colaboración con los miembros de MLTSS, los administradores de atención médica y las agencias de recursos del estado y del condado para ayudar a identificar recursos de vivienda en la comunidad. Estas son algunas de las maneras en que nuestro especialista en vivienda puede ayudar:

- Trabajar con su equipo de atención para identificar residencias en la comunidad si usted está dejando un centro de enfermería
- Darle información sobre los derechos de arrendadores y arrendatarios
- Explicar cómo solicitar vales para viviendas subsidiadas

El especialista en vivienda le ayuda a investigar las opciones de vivienda a su disposición y le brinda recursos de agencias de servicios de viviendas que brindan apoyo para ayudarle a satisfacer sus necesidades, como por ejemplo:

- Juntas de Servicios Sociales del Condado de New Jersey: [state.nj.us/humanservices/dfd/programs/njsnap/cbss/index.html](http://state.nj.us/humanservices/dfd/programs/njsnap/cbss/index.html)
- NJ 2-1-1: [nj211.org](http://nj211.org) o **1-877-652-1148 (TTY 711)**
- Desarrollos asequibles de New Jersey por condado: [state.nj.us/dca/divisions/codes/publications/developments.html](http://state.nj.us/dca/divisions/codes/publications/developments.html)



Si desea hablar con el especialista en vivienda de Horizon NJ Health, llame al **1-844-444-4410 (TTY 711)** de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5 p.m., hora del Este (ET).

## Marque el calendario: falta poco para la vacuna antigripal

Si se vacunó contra la gripe en el otoño, felicitaciones por haber dado este importante paso para proteger su salud. Al vacunarse contra la gripe, ayudó a protegerse y a proteger a los demás de esta enfermedad, la cual puede causar la hospitalización e incluso la muerte.

Debido a que la cepa de la gripe cambia, tendrá que vacunarse contra la gripe todos los años. El mejor momento para recibir esta vacuna es en octubre o noviembre, antes de que la temporada de gripe llegue a su pico. Podrá vacunarse sin cargo en el consultorio de su médico o en una farmacia participante, cuando esté disponible la vacuna.



**Las vacunas contra la gripe son un beneficio cubierto y no tienen ningún costo para usted.**

## Mostrar compasión en tiempos difíciles

Los administradores de atención médica de Horizon NJ Health saben que su tarea implica dedicación y largas horas de trabajo. No es una tarea fácil; sin embargo, estos creen que deben hacer su mayor esfuerzo y eso implica, algunas veces, llevarles alimentos a los miembros.

John\* tuvo muchas dificultades para encontrar un lugar adecuado donde vivir, uno que satisficiera sus necesidades y fuera acorde a su presupuesto. Es por eso que se sintió muy feliz cuando pudo mudarse a su nuevo apartamento. Jamie Lewis, administradora de atención médica de John en Horizon NJ Health, trabajó con él durante un año para ayudarlo a manejar las afecciones crónicas que afectaban su capacidad para realizar muchas actividades de la vida diaria. Finalmente, John pudo disfrutar de las sencillas comodidades de su nuevo hogar.

“Pude ver lo entusiasmado que estaba”, dijo Jamie. “Estaba ansioso de mostrarlo”.

Debido a su situación económica y su salud, era difícil para John acceder a la compra de alimentos, pero los recursos locales de comida le ayudaban a obtener lo que necesitaba. Cuando azotó la pandemia de COVID-19, John tuvo problemas para acceder a los recursos que habitualmente le ayudaban. Las organizaciones locales no pudieron atender por un tiempo a los miembros de la comunidad que dependían de ellas debido a la pandemia.

“Cuando llamé para ver cómo lo estaba afectando la situación, se mostró ansioso y preocupado. Después de todo lo que había pasado para poder ser independiente, no le podía fallar”, dijo Jamie.

Jamie reunió algunos suministros básicos del banco de alimentos de su iglesia, compró alimentos frescos en la tienda de comestibles y se los llevó hasta su casa. En una visita anterior al nuevo apartamento, observó que John tenía un refrigerador y un microondas, pero no tenía una cocina instalada. Por eso, se aseguró de incluir comida para microondas en el paquete de atención, para que John pudiera tener comida caliente.

**“Cuando le llevé la comida, John tenía una gran sonrisa en su cara. Momentos como este, donde las personas ayudan a otras, tienen un enorme impacto en la vida de los demás”, dijo Jamie. “Aunque pareció una pequeña cosa, le dio tranquilidad y pudo descansar sabiendo que tenía comida. A veces, siento que nuestros miembros no reciben la compasión suficiente del mundo que los rodea”.**

Para John, fue un cambio rotundo saber que podía contar con Jamie. “Me estaba quedando sin comida y no tenía a nadie a quien recurrir”, dijo. “No sabía cómo iba a sobrevivir en las dos semanas siguientes. Cuando Jamie apareció con toda esa comida, fue un gran alivio para mí y por primera vez sentí que todo iba a estar bien”.

\* No es el nombre real del miembro. Los nombres y datos personales se cambiaron para proteger la privacidad.

## 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](http://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)**.

सुचना: 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 اذكر 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)**۔



Visite [horizonNJhealth.com/carenotes](http://horizonNJhealth.com/carenotes) para leer una edición extra de *CareNotes*

# Care Notes

Servicios para miembros 1-844-444-4410 (TTY 711) las 24 horas del día, los siete días de la semana. [horizonNJhealth.com](http://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 inquietudes o preguntas respecto de un 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.



[horizonNJhealth.com](http://horizonNJhealth.com)