



mercy care

# HEALTH MATTERS

Otoño/Invierno 2020

## Preguntas y respuestas sobre la temporada de la gripe

**P: ¿Puedo tener gripe a causa de la vacuna contra la gripe?**

**R:** No. La vacuna contra la gripe está formada por virus de la gripe muertos o una parte del virus. Ninguno puede causar gripe.

**P: ¿Necesito la vacuna contra la gripe todos los años?**

**R:** Sí. Las cepas de la gripe suelen cambiar cada año y su protección contra la gripe disminuye con el tiempo.

**P: Nunca me enfermo de gripe, ¿por qué debo ponerme la vacuna contra la gripe?**

**R:** No todas las personas contraen gripe cada año. Cuando la contrae, puede enfermarse mucho y necesitar ir al hospital. Vacunarse contra la gripe también puede proteger a

otras personas que corren riesgo de contraer una gripe seria, como bebés, niños pequeños y personas con afecciones crónicas.

**P: ¿De todos modos puedo tener gripe aunque me ponga la vacuna contra la gripe?**

**R:** Es posible contraer la gripe incluso si se vacuna contra la gripe. Pero si efectivamente se vacuna contra la gripe, la enfermedad no será tan seria y su riesgo de hospitalización o muerte será menor.

**P: ¿No es mejor tener la gripe que vacunarse?**

**R:** No. La gripe puede hacer que se enferme mucho y ponerlo en riesgo de hospitalización o muerte. La vacuna contra la gripe es más segura que contraer la gripe, especialmente para los adultos mayores o quienes tienen una afección crónica, como asma, enfermedad cardíaca o diabetes.

*Fuente: Centers for Disease Control and Prevention*

## Manual para Miembros

Puede obtener el Manual para Miembros de este año a través de Servicios a Miembros de Mercy Care sin costo. Además pueden enviarle una copia sin costo del Directorio de Proveedores. Servicios a Miembros está disponible de lunes a viernes, de 7 a.m. a 6 p.m., al **602-263-3000** o **1-800-624-3879** (TTY/TDD 711).

[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)

MCD-1392

## Recuerde estos pasos si alguien tiene una sobredosis de opioides

**Paso 1:** Pida ayuda (marque el 911).

**Paso 2:** Compruebe si hay signos de sobredosis de opioides:

- No puede despertar a alguien llamándolo o al tocarle el pecho.
- Respiración superficial, latidos cardíacos lentos o sonido de asfixia (estertores).
- Los labios o las uñas se vuelven azules o morados.
- Pupilas “puntiformes” extremadamente pequeñas.

**Paso 3:** Dé soporte a la respiración de la persona.

- Si no hay oxígeno disponible, la respiración de rescate (reanimación boca a boca) puede ser muy eficaz.

**Paso 4:** Monitoree mientras espera ayuda.

- Controle la respuesta y la respiración de la persona hasta que llegue la ayuda de emergencia.

**Paso 5:** Administre la naloxona, un fármaco que puede revertir los efectos de una sobredosis. Puede acceder a la naloxona en su comunidad en Sonoran Prevention Works sin costo llamando o enviando mensajes de texto al **480-442-7086**.

## Uso de medicación para tratar trastornos por consumo de sustancias y adicción a opioides

### ¿Conoce el MAT?

MAT son las siglas de tratamiento asistido con medicamentos en inglés. Implica el uso de medicamentos y terapias conductuales aprobados, como el asesoramiento, para tratar trastornos por consumo de sustancias.

Cuando las personas consumen los opioides, su organismo puede volverse adicto o dependiente de ellos. Si no tienen opioides en su sistema, pueden sentir abstinencia de opioides. Los síntomas de la abstinencia de opioides pueden incluir diarrea, calambres abdominales, náuseas, vómitos, latidos cardíacos rápidos y un deseo compulsivo intenso.

Cuando esté listo para probar el MAT, estos medicamentos pueden ayudarle a recuperarse de la dependencia de opioides.

- **La metadona** viene en una dosis líquida. Puede proporcionar un mejor control de los síntomas de abstinencia y del deseo compulsivo de consumir opioides a largo plazo.
- **La buprenorfina** reduce el deseo compulsivo de consumir opioides. Puede presentarse en forma de pastillas, en una película en la mejilla o en un implante de seis meses bajo la piel.
- **La naltrexona**, que puede tomarse como una pastilla diaria o una inyección mensual, actúa un poco diferente. Si una persona tratada con naltrexona empieza a consumir opioides de nuevo, la naltrexona bloquea los efectos “elevados” y sedantes.



### El MAT puede brindarle apoyo

Su relación con el MAT será algo más que simples medicamentos. Como parte de su atención, recibirá terapia conductual, como asesoramiento. Algunos de nuestros proveedores tienen lugares llamados Puntos de acceso a MAT las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Mercy Care tiene contratos con más de 35 programas diferentes de tratamiento para la adicción a los opioides. Están listos para presentarle el MAT. Pueden mostrarle cómo el MAT puede ayudarle a iniciar el camino hacia la recuperación, la salud y el bienestar.

Para conocer las sedes cercanas, visite **doyouknowmat.com**.

Cuando esté listo, aquí estaremos. Podemos proporcionarle el MAT o cualquier tratamiento y apoyo que sea adecuado para usted.

Hasta que esté listo, queremos que usted y sus seres queridos se mantengan seguros.

- No comparta ni reutilice agujas, y no mezcle medicamentos.
- Busque atención médica si no se siente bien (física o mentalmente).

## Mantenerse saludable entre un embarazo y el siguiente

Es importante mantenerse saludable entre un embarazo y el siguiente. Si acaba de tener un bebé, quizás quiera pensar en espaciar los nacimientos. Espaciar los nacimientos tiene que ver con el tiempo que transcurre entre los embarazos.

Después de tener un bebé, es bueno esperar al menos 18 meses hasta el embarazo siguiente. Esta espera puede reducir el riesgo de que el bebé tenga bajo peso al nacer o de que sea prematuro. Los bebés con bajo peso al nacer o prematuros pueden tener otros problemas de salud, como asma, retrasos del desarrollo o pérdida de la audición y la visión. Espaciar los nacimientos es bueno para usted y su cuerpo, y también para su bebé.

**Nueve cosas para hacer antes de quedarse embarazada:**

1. Planifique cuándo desea tener a su bebé.
2. Utilice un método anticonceptivo hasta que esté preparada para quedar embarazada.
3. Tome un complejo multivitamínico que contenga 400 microgramos de ácido fólico por día.
4. Obtenga ayuda para dejar de fumar, beber alcohol y consumir drogas.
5. Hágase un chequeo.
6. Coma bien y tenga un peso saludable.
7. Haga un poco de ejercicio todos los días.
8. Evite la exposición a químicos y otras sustancias nocivas en el trabajo y en casa.
9. Aprenda a reducir el estrés.



¿Está pensando en quedarse embarazada de nuevo? Hable con su médico sobre cómo espaciar los nacimientos.

*Fuentes: "Birth Spacing and Birth Outcomes" de March of Dimes; "9 Things to Do before Getting Pregnant" de March of Dimes*

## Servicios de idiomas e interpretación

Mercy Care puede ayudarle a obtener la ayuda de un intérprete de lenguaje de señas o por teléfono para sus visitas de atención médica, sin costo. Si necesita ayuda en su idioma, si es sordo o tiene problemas de audición, llame a Servicios a Miembros para solicitar un intérprete al **602-263-3000** o **1-800-624-3879 (TTY/TDD 711)**.

## Atención integrada

Atención integrada significa que un miembro necesita solo un plan de salud para recibir atención para su mente y su cuerpo. Los miembros de Mercy Care pueden recibir sus servicios de salud física y del comportamiento con nosotros. Hemos ofrecido servicios de salud integrados a nuestros miembros con atención a largo plazo desde el año 2000, a miembros con una enfermedad mental grave desde 2014, a nuestros miembros de Atención Completa de AHCCCS desde 2018 y a nuestros miembros con un retraso del desarrollo desde el 1 de octubre de 2019.

Seguimos comprometidos con brindar a nuestros miembros más opciones para recibir servicios de salud física y del comportamiento y bienestar. Nos complace que haya elegido Mercy Care. Si tiene alguna pregunta o necesita servicios, puede llamar a Servicios a Miembros de lunes a viernes, de 7 a.m. a 6 p.m., al **602-263-3000** o **1-800-624-3879 (TTY/TDD 711)**.

## Esté atento al fraude: no dé su información

Los estafadores pueden utilizar la emergencia de COVID-19 para obtener acceso a su información. Podría ser información de su seguro, tarjeta de débito o tarjeta de crédito. Pueden dirigirse a usted por teléfono, en las redes sociales, por correo electrónico o en persona en su hogar.

Medicare, Medicaid y Mercy Care nunca contactarán con usted solicitándole información. Si alguien se pone en contacto con usted para pedirle su información, **no se la dé**. También puede llamar a la Línea Directa de Mercy Care contra el Fraude al **1-800-810-6544**.

# Suicidio: conozca los signos de advertencia y obtenga ayuda

¿Podría darse cuenta si algún ser querido tuviera pensamientos suicidas? La mayoría de las personas que se quitan la vida no están seguras de desear morir y quieren ayuda para vivir. Los pensamientos suicidas suelen ser el resultado de sufrimiento emocional y del deseo de que ese sufrimiento termine.

El suicidio no discrimina. Personas de todas las edades, sexos, razas, orígenes étnicos y condiciones sociales podrían tener pensamientos suicidas. Si nos mantenemos más conscientes y alertas, podemos ayudar a nuestros amigos, familiares y compañeros de trabajo y a cualquier otra persona que pueda estar pensando en suicidarse.

## Cosas a las que debe estar vigilante

Es importante conocer los signos de advertencia y tomarlos con seriedad, especialmente cuando alguien habla sobre suicidio. Casi todas las personas con pensamientos suicidas revelan indicios, aunque estos no siempre son claros o directos.

A veces, esos indicios son acciones. Una persona podría regalar cosas que son importantes o hacer un testamento.

Otro signo podría ser verbal. Por ejemplo, podría decir cosas como "Si te vuelvo a ver...", "Estaría mejor muerto" o "No hay forma de salir de esto". Las personas con pensamientos suicidas también pueden hablar de sentimientos, como de preocupación, y de acontecimientos vitales que están atravesando, como el fin de una relación, la muerte de un ser querido o problemas escolares.

## Obtenga ayuda si alguien:

- Busca armas, píldoras, cuchillos o cualquier otra cosa que pueda usar para suicidarse



- Está obsesionado con la muerte, por ejemplo, podría escribir poemas sobre el tema
- Parece desesperanzado o se siente atrapado
- Expresa odio hacia sí mismo o vergüenza
- Es autodestructivo o imprudente
- Se aleja de la familia y los amigos
- Tiene cambios drásticos en el estado de ánimo
- Se despide como si nadie lo fuera a ver de nuevo
- Pone en orden sus asuntos, por ejemplo, hace un testamento

También tenga en cuenta que algunas personas son más vulnerables al suicidio que otras. Los factores de riesgo incluyen:

- Problemas de salud mental (como depresión), alcoholismo o abuso de drogas
- Intentos previos de suicidio o antecedentes familiares de suicidio o abuso físico o sexual

## Actúe

Si existe alguna posibilidad de que alguien que conozca esté pensando en suicidarse, no lo deje solo. Asegúrese de quitar todas las armas o los objetos potencialmente mortales, como las píldoras, y consiga ayuda.

## Ante una crisis de salud del comportamiento

Los miembros de Mercy Care pueden llamar a la Línea de Crisis de Salud del Comportamiento las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- Condado de Maricopa: **602-222-9444**
- Condados de Pima y Pinal: **1-866-495-6735**
- Condado de Gila: **1-877-756-4090**

El personal de la Línea de Crisis puede ayudarle. Pueden:

- Reunirse con usted en la comunidad
- Llevarlo a un lugar seguro
- Ayudarle a identificar sus recursos para la atención
- Ayudarle a coordinar asesoramiento
- Ofrecer opciones para manejar otras situaciones urgentes

*Siempre llame al 911 en situaciones que pongan en riesgo la vida.*

## Si necesita a alguien con quien hablar

Llame a la línea de apoyo Warm Line. La línea de apoyo está operada por especialistas acreditados en apoyo de pares: disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- Condado de Maricopa: **602-347-1100**
- Condado de Pima: **520-770-9909**
- Todos en Arizona: **1-888-404-5530**

*Fuentes: American Association of Suicidology; Centers for Disease Control and Prevention; HelpGuide.org; National Institute of Mental Health*



# Decisiones sobre su atención médica

## Testamento vital y otras instrucciones de atención médica para miembros adultos

Es posible que en algún momento no pueda tomar decisiones sobre su atención médica. Si esto sucede, los médicos seguirán sus instrucciones de atención médica.

Las instrucciones sobre atención médica también se denominan instrucciones anticipadas. Las instrucciones anticipadas son documentos que usted completa para informar a los médicos de qué tipo de atención desea. Protegen su derecho a negarse a recibir atención médica que usted no desea y a solicitar la atención que sí desea.

Existen cuatro tipos de instrucciones anticipadas: un testamento vital, un poder notarial médico, un poder notarial para servicios de salud mental y una instrucción médica prehospitalaria.

- **Testamento vital:** un documento que informa a los médicos de qué tipos de servicios desea o no desea recibir si se enferma y puede morir. En su testamento vital, puede decirle a los médicos si desea que le mantengan con vida con máquinas o alimentado por sonda si no puede comer o beber por su cuenta.
- **Poder notarial médico duradero:** un documento que le permite elegir a una persona para que tome decisiones sobre su atención médica cuando usted no pueda.
- **Poder notarial para la atención de la salud mental:** nombra a una persona para que tome decisiones para el cuidado de la salud mental si se le considera incapaz de hacerlo.
- **Instrucción sobre atención médica prehospitalaria:** indica sus deseos sobre rechazar cierta atención de emergencia que salva la vida provista fuera de un hospital o en una sala de emergencias de un hospital. Debe completar un formulario especial naranja. Mercy Care tiene políticas escritas para garantizar que se cumplan los deseos de las instrucciones anticipadas.

Mercy Care le recomienda encarecidamente que tenga uno o más de estos documentos. Si se obtienen uno o más de estos documentos, le pedimos que comparta una copia con Mercy Care. Llame a Servicios a Miembros al **602-263-3000** o **1-800-624 3879** (TTY/TDD 711) entre las 7 a.m. y las 6 p.m., de lunes a viernes, para recibir el número de fax o la dirección postal.



## Beneficios de visión y audición

Los servicios de prótesis auditivas y visión están cubiertos para los miembros de EPSDT (menores de 21 años). Si tiene 21 años o más, habrá algunos cambios en los beneficios. Este cambio entrará en vigencia cuando cumpla los 21. Si bien la mayoría de los beneficios de salud cubiertos por Mercy Care no cambiarán, hay algunos que queremos asegurarnos de que conozca.

Beneficios	Menor de 21 años de edad	A partir de los 21 años
Prótesis auditivas	Identificación, evaluación y rehabilitación de la pérdida auditiva	Ya no es un beneficio cubierto
Visión	Servicios para la vista, incluidos exámenes y lentes prescriptivos (se cubre una selección limitada de lentes y monturas)	Ya no es un beneficio cubierto

## Qué es el manejo de la atención y cómo hacer remisiones

Mercy Care tiene muchos programas de salud para ayudar a los miembros con necesidades de salud especiales. Por ejemplo, tenemos programas de manejo de afecciones para miembros con autismo, VIH/SIDA, asma, diabetes, insuficiencia cardíaca congestiva, enfermedad pulmonar obstructiva crónica, síndrome de abstinencia neonatal (NAS, por sus siglas en inglés) y trasplantes.

Los administradores de atención pueden ponerse en contacto para ofrecer ayuda con la coordinación de la atención a los miembros con afecciones de salud del comportamiento, problemas de desarrollo o enfermedades graves, y a las miembros que están embarazadas. El personal de Mercy Care puede ayudarle a administrar su atención médica trabajando con usted, las agencias estatales y de la comunidad, las escuelas y su médico.

Si desea más información sobre estos programas, llame a Servicios a Miembros al **602-263-3000** o **1-800-624-3879 (TTY/ TDD 711)** de lunes a viernes, de 7 a.m. a 6 p.m. Para dejar un mensaje para el equipo de manejo de la atención, llame al **602-453-8391**. Se le devolverá la llamada el siguiente día hábil.



## Exención de responsabilidad

En virtud de los Títulos VI y VII de la Ley de Derechos Civiles de 1964 (Títulos VI y VII) y de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (Americans with Disabilities Act, o ADA), el Artículo 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 y la Ley de Discriminación por Razón de Edad de 1975, Mercy Care prohíbe la discriminación en admisiones, programas, servicios, actividades o empleo por motivos de raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad

y discapacidad. Mercy Care debe hacer una adaptación razonable para permitir que una persona con una discapacidad participe en un programa, servicio o actividad. Los recursos y servicios auxiliares están disponibles previa petición para personas con discapacidades. Por ejemplo, esto significa que, si es necesario, Mercy Care debe proporcionar intérpretes de lenguaje de señas para personas sordas, un lugar accesible para sillas de ruedas o materiales impresos ampliados. También significa que Mercy Care adoptará cualquier otra medida razonable que le permita

participar y comprender un programa o actividad, lo cual incluye realizar cambios razonables en una actividad. Si cree que no podrá comprender o participar en un programa o actividad debido a su discapacidad, infórmenos sobre sus necesidades de discapacidad con antelación si es posible. Para solicitar este documento en un formato alternativo o para obtener más información sobre esta política, póngase en contacto con: Servicios a Miembros en el **602-263-3000** o **1-800-624-3879 (TTY/TDD 711)**.

## Medición de la competencia cultural

Estamos comprometidos con nuestros miembros y con su atención. Es muy importante para nosotros. Por eso dedicamos mucho tiempo y esfuerzo a garantizar que la competencia cultural sea parte de todo lo que hacemos. Esto significa ser respetuosos con sus creencias y su cultura. También significa comprender sus necesidades de idioma.

Exigimos que nuestros proveedores brinden apoyo a los miembros con servicios culturalmente sensibles. Utilizan las normas de Servicios Culturales y Lingüísticamente

apropiados (CLAS, por sus siglas en inglés) como guía. Estas normas garantizan que los servicios sean respetuosos con sus necesidades de cultura e idioma.

Tenemos dos departamentos en Mercy Care que vigilan cómo actúan los proveedores. Son Competencia Cultural y Gestión de la Calidad. Ofrecen apoyo a los proveedores. Se aseguran de que los miembros reciban los servicios correctamente. Y eso ayuda a garantizar que siempre estemos mejorando los servicios sensibles a su cultura y forma de vida.

## Salud y bienestar más allá de los servicios de salud física y mental

La salud y el bienestar son más que simplemente asegurarse de que acude a las citas con el médico. Se trata de algo más que simplemente tomar todos sus medicamentos. También hay factores sociales que desempeñan un papel importante en su bienestar.

Es posible que oiga a algunas personas llamar a estos “determinantes sociales de la salud”. Algunas de ellas son la educación, el empleo y las redes sociales de apoyo.

Estos son algunos recursos que pueden ayudarle:

- **2-1-1 Arizona.** Puede encontrar información sobre el empleo y los servicios familiares; comida, ropa y refugio; y cómo obtener ayuda si sufre violencia doméstica. Visite [www.211arizona.org](http://www.211arizona.org) o llame al 211.
- **Sitios para pruebas de VIH, salud mental y tratamiento por consumo de sustancias.** Para encontrarlos, vaya a [findtreatment.samhsa.gov](http://findtreatment.samhsa.gov) o llame al 1-877-726-4727.
- **Health-e-Arizona.** Puede solicitar Medicaid o ver si reúne los requisitos para otra cobertura, beneficios o servicios. Vaya a [www.healthearizonaplus.gov](http://www.healthearizonaplus.gov).
- **Arizona @ Work.** Puede obtener ayuda para encontrar un trabajo. Visite [www.arizonaatwork.com](http://www.arizonaatwork.com).



## Obtener información sobre la cobertura de medicamentos recetados de Medicare (Parte D)

La cobertura de medicamentos recetados de Medicare es un beneficio opcional que se ofrece a todas las personas que tienen Medicare. Puede obtener más información sobre la cobertura de medicamentos de la Parte D en [www.medicare.gov/drug-coverage-part-d](http://www.medicare.gov/drug-coverage-part-d). Aquí puede obtener consejos para elegir las opciones adecuadas para usted.

Puede obtener información sobre:

- Cómo obtener cobertura de medicamentos recetados
- Qué cubren los planes de medicamentos de la Parte D de Medicare
- Costos de la cobertura de medicamentos de Medicare
- Cómo funciona la Parte D con otro seguro

ASUNTOS DE SALUD se publica como un servicio comunitario a los miembros de Mercy Care, 4755 S. 44th Place, Phoenix, AZ 85040.

Los servicios contratados están financiados por un contrato con AHCCCS.

Esta es información general de salud y no debe reemplazar el asesoramiento o la atención que usted recibe de su proveedor. Siempre consúltelo a este sobre sus necesidades de atención médica.

Mercy Care es administrado por Aetna Medicaid Administrators, LLC, una empresa de Aetna.

Llame a Servicios a Miembros de Mercy Care de lunes a viernes de 7 a.m. a 6 p.m., al **602-263-3000** o **1-800-624-3879 (TTY/TDD 711)**. Línea de enfermería las 24 horas: **602-263-3000** o **1-800-624-3879**.

[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)

2020 © Coffey Communications, Inc.  
Todos los derechos reservados.