

BlueCare[®] way

Su guía para una vida saludable

Lo que debe saber

Ayuda gratis con los impuestos

¿Su familia ganó menos de \$40,000 en 2008? Si es así, usted reúne los requisitos para la preparación **GRATUITA** de la declaración de impuestos.

También podría tener derecho al Crédito por ingreso del trabajo (EITC, por sus siglas en inglés), el cual podría ser más de \$4,000 en algunos casos. El EITC es un crédito reembolsable para los contribuyentes de bajos recursos que trabajan. Para reunir los requisitos para el EITC, los contribuyentes deben trabajar a tiempo completo o parcial y haber devengado sueldo de por lo menos \$1. El monto del crédito depende del salario y del tamaño de la familia.

Para obtener ayuda y saber si puede reclamar el EITC, a partir de febrero, llame simplemente al **211** para que le recomienden el sitio más cercano de preparación gratuita de la declaración de impuestos. Este programa recibe apoyo de organizaciones locales sin fines de lucro en Tennessee, del Departamento de Servicios Humanos de Tennessee y del Servicio de Impuestos Internos.



Espere una encuesta por correo

A partir de febrero hasta finales de mayo estaremos escogiendo al azar a algunos de los miembros de BlueCare y TennCareSelect para que respondan a una encuesta. La encuesta es parte de un proyecto nacional del Comité Nacional de Control de Calidad.

La razón de la encuesta es ayudarnos a conocer su grado de satisfacción con:

- La atención que obtiene de sus médicos
- El servicio que obtiene de BlueCare o TennCareSelect.

Los miembros de otros planes de salud en todo el país completarán la misma encuesta. MORPACE proporcionará la encuesta. Es una compañía

independiente de investigación que nos ayuda con la misma.

La información que usted proporcione en la encuesta es muy importante. Nos ayuda a encontrar áreas para mejorar. A continuación, podemos trabajar para proporcionarle a usted la calidad que se merece en su atención médica.

Sin embargo, su decisión de completar o no la encuesta no afectará de manera alguna sus beneficios de TennCare.

Si recibe la encuesta, por favor, tómese el tiempo de completarla. Envíela en el sobre con porte pagado que se incluye. Gracias por su ayuda.

Los niños necesitan controles médicos

Lista de control para niños

He aquí un vistazo a cuando su hijo necesita controles médicos.

Durante cada visita médica, el médico o la enfermera controlarán el crecimiento de su hijo. Él o ella también controlarán su corazón, pulmones, presión arterial, audición y vista.

Es posible que el médico le ponga vacunas y también ordene exámenes. A medida que su hijo crece, el médico puede hablarle de los riesgos de ingerir alcohol, usar drogas y tener sexo.

✓ Consultas para la salud

Nombre: _____

- | | |
|--|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Recién nacido | <input type="checkbox"/> 6 años |
| <input type="checkbox"/> 3 a 5 días | <input type="checkbox"/> 7 años |
| <input type="checkbox"/> 1 mes | <input type="checkbox"/> 8 años |
| <input type="checkbox"/> 2 meses | <input type="checkbox"/> 9 años |
| <input type="checkbox"/> 4 meses | <input type="checkbox"/> 10 años |
| <input type="checkbox"/> 6 meses | <input type="checkbox"/> 11 años |
| <input type="checkbox"/> 9 meses | <input type="checkbox"/> 12 años |
| <input type="checkbox"/> 12 meses | <input type="checkbox"/> 13 años |
| <input type="checkbox"/> 15 meses | <input type="checkbox"/> 14 años |
| <input type="checkbox"/> 18 meses | <input type="checkbox"/> 15 años |
| <input type="checkbox"/> 24 meses | <input type="checkbox"/> 16 años |
| <input type="checkbox"/> 30 meses | <input type="checkbox"/> 17 años |
| <input type="checkbox"/> 3 años | <input type="checkbox"/> 18 años |
| <input type="checkbox"/> 4 años | <input type="checkbox"/> 19 años |
| <input type="checkbox"/> 5 años | <input type="checkbox"/> 20 años |
| | <input type="checkbox"/> 21 años |

El consultorio del médico se convierte en un lugar muy familiar cuando usted tiene niños pequeños. Parece que los niños tienen controles médicos todo el tiempo.

Esto es bueno. Estas visitas son una oportunidad para que el médico se asegure de que su hijo se siente bien y se mantiene saludable.

También son un buen momento para hacer preguntas acerca de la salud, los hábitos de sueño y el desarrollo general de su hijo.

Durante estas visitas, el médico probablemente:

- Medirá el crecimiento de su hijo. Esto se hace controlando su peso y su estatura. A los bebés por lo general también se les mide la circunferencia de la cabeza.
- Examinará los oídos y los ojos de su hijo. Esto incluirá un examen del interior de los oídos con un aparato que se conoce como otoscopio. Se utilizará un objeto brillante o una linterna para examinar los movimientos de los ojos del niño.
- Mirará dentro de la boca para ver si hay indicios de infección y de dentición normal.



Estos controles médicos son una excelente manera de ayudar a su hijo a mantenerse saludable.

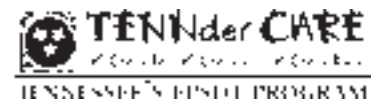
- Escuchará el corazón y los pulmones con un estetoscopio.
 - Hará preguntas sobre los tipos y la cantidad de alimentos que su hijo consume.
 - Le pondrá las vacunas necesarias.
 - Ordenará pruebas de laboratorio según sea necesario.
 - Contestará sus preguntas.
- No deje de ir a estas visitas. Estos controles médicos son una excelente manera de ayudar a su hijo a mantenerse saludable.

Controles médicos gratuitos

TENNderCare cubre las consultas para niños saludables para los miembros de BlueCare.

Esta es otra buena razón para no dejar de ir a estas citas periódicas

para ayudar a su hijo a mantenerse saludable.





Beneficios de la cirugía del seno

Si le han hecho una mastectomía (extirpación quirúrgica de un seno), la Ley de Derechos sobre la Salud y el Cáncer de la Mujer de 1998 dice que usted tiene derecho a:

- Reconstrucción del seno en el cual se le hizo la mastectomía.
- Cirugía y reconstrucción del otro

seno para que tenga una apariencia equilibrada. Esta cirugía del seno no afectado debe llevarse a cabo dentro de los cinco años a partir de la fecha de la cirugía reconstructiva del seno afectado.

- Prótesis (como implantes de senos).
- Beneficios para cubrir las

Cáncer de mama: ¿corre usted algún riesgo?

En los Estados Unidos las mujeres de raza blanca tienen la tasa de incidencia más alta de cáncer de mama, según el Instituto Nacional del Cáncer. Sin embargo, las mujeres afro-americanas (de raza negra) tienen más probabilidad de morir debido a la enfermedad porque no se hacen controles médicos ni tratamiento precoz.

complicaciones físicas de todas las etapas de la mastectomía. Este beneficio incluye servicios relacionados con el tratamiento de las glándulas linfáticas inflamadas.

Cómo prepararse para una mamografía

La Sociedad Americana del Cáncer dice que la mayoría de las mujeres de 40 años y mayores deben hacerse una mamografía todos los años. Estos rayos X de los senos pueden ayudar a detectar alguna

masa que sea muy pequeña para sentirla. Pueden ayudar a detectar el cáncer temprano, cuando con frecuencia es más fácil de tratar.

Pregúntele al médico sobre el programa de pruebas de detección que es apropiado para usted. Ahora que se va, he aquí algunas cosas que debe hacer.

Programa la prueba para la semana después del período. Los senos no estarán tan sensibles entonces.

El día de la prueba:

- Use falda o pantalón con una blusa fácil de quitar.
- No use crema, perfume ni desodorante. Podrían enturbiar las imágenes de los rayos X.

Durante la cita:

- Informe a la persona que realiza la prueba de cualquier problema que pueda tener en los senos.
- Infórmele a esta persona si es posible que esté embarazada.

Después de la mamografía, pregunte cuándo obtendrá los resultados. Si no los recibe cuando los espera, haga un seguimiento.

TennCare paga las mamografías todos los años como parte de sus consultas para mujeres saludables.

Fuentes adicionales: Radiological Society of North America; U.S. Department of Health and Human Service

Hable simplemente

Cuando llame ahora a la Biblioteca de Información Sobre la Salud (HIL, por sus siglas en inglés), ya no tiene que conocer el número de código para obtener información sobre algún tema de salud. Basta con el nombre del tema que desea escuchar.

Funciona así:

- Llame a la HIL al **1-800-999-1658**.
- La grabación le pedirá ingresar un código de 4 números correspondiente al tema o decir simplemente el nombre de este. Por ejemplo, si dice "infarto" tendrá la opción de seleccionar varias grabaciones cortas e informativas sobre diferentes aspectos de los infartos.

La HIL está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana.

¿No quiere que le dé gripe? Hágase vacunar

Nadie quiere enfermarse de influenza (gripe). Nadie quiere pasar una semana o más: » Tosiendo » Con dolor de garganta » Sintiénose cansado y adolorido » Con fiebre alta.

Sin embargo, estos síntomas no siempre son lo peor de la gripe.

Para algunas personas la gripe puede significar tener más síntomas de asma. Puede empeorar la diabetes. Puede causar infecciones de los senos paranasales y neumonía.

Es posible que algunas personas también tengan que pasar tiempo en el hospital.

Si nada de esto le suena bien, hable con su médico acerca de hacerle poner vacunas antigripales a toda la familia.

La vacuna antigripal anual es muy importante para:

- Los niños de 6 meses a 18 años

- Las mujeres embarazadas
- Las personas de 50 años y mayores
- La gente con asma, diabetes u otros problemas de salud crónicos
- La gente que vive con alguien que satisface cualquiera de estas



» medidas

tome

Para aprender más acerca de las vacunas antigripales y cómo mantenerse saludable, visite www.cdc.gov/flu/espanol.

descripciones.

Algunas personas, como las que son alérgicas a los huevos, no se deben hacer vacunar.

Usted tampoco se debe hacer vacunar mientras que esté enfermo y tenga fiebre. En ese caso, debe esperar hasta que se sienta mejor.

Si no le gusta la idea de hacerse poner una inyección en el brazo, es posible que pueda obtener la vacuna en forma de aerosol nasal. Es buena para las personas saludables entre 2 y 49 años de edad, pero no para las mujeres embarazadas.

Su médico le puede decir más acerca de cómo protegerse de la gripe.

La vacuna antigripal es un beneficio cubierto para los miembros de BlueCare.

Fuente: U.S. Centers for Disease Control and Prevention

Moje, enjabone y deshágase de los gérmenes

He aquí una manera fácil de mantener los gérmenes alejados: lávese las manos por lo menos cinco veces al día.

Los gérmenes están en todas partes. Están en los baños, en las barandas de las escaleras y en los pomos de las puertas. Están en la tienda, en el autobús y en casa.

Toque cosas y los gérmenes pasarán a las

manos. Ahora los puede esparcir a todo lo que toque.

Por suerte, la mayoría de los gérmenes son inofensivos. Otros, sin embargo, pueden enfermar a la gente.

Lavarse las manos es la mejor manera de protegerse y proteger a su familia.

He aquí la manera:

- Mójese las manos con agua tibia del grifo.

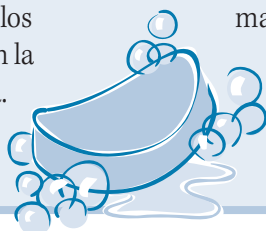
- Enjabónese las y forme espuma.
- Refriéguese las palmas, las muñecas y los dedos durante cerca de 20 segundos.

- Enjuáguese bien y séquese.

Haga que sea divertido para los niños con una canción. Pídales que canten dos coros de "Rema, rema, rema tu barquito" ("Row, Row, Row Your Boat") mientras que se refriegan.

Sus manos estarán limpias cuando terminen de cantar.

Fuente: U.S. Centers for Disease Control and Prevention



Los exámenes preventivos periódicos son importantes

Obtener atención médica de calidad y de manera segura es importante para su salud. Cada año el Programa de mejoramiento de la calidad (QIP, por sus siglas en inglés) del Volunteer State Health Plan revisa la:

- Calidad de la atención que reciben nuestros miembros
- Idoneidad de la atención que reciben nuestros miembros
- Facilidad para recibir atención.

El QIP también hace lo necesario para prevenir o corregir ciertas enfermedades. Cada año calculamos

la cantidad de miembros que reciben atención médica preventiva. Los tres índices de la gráfica a continuación muestran que muchos de los miembros de BlueCare no reciben la atención médica preventiva que necesitan.

Hacerse los exámenes preventivos anuales es importante para su salud.

- Mamografías (radiografías de los senos) y pruebas de Papanicolaou

Estas pruebas ayudan a detectar el cáncer. La clave para sobrevivir al cáncer es descubrirlo temprano. Estas pruebas pueden detectar el cáncer incluso antes de que usted no se sienta bien.

- Exámenes de la vista para diabéticos
Cubrimos un examen de la retina para los miembros que tienen diabetes. Usted debe hacerse uno cada año si tiene diabetes.

Buenas noticias:

- Estas pruebas de detección son gratuitas. No hay copago alguno.
- Hay ayuda disponible para programar su cita, así como transporte gratuito para ir a esta si es necesario.
- Estas pruebas no son dolorosas. Para las mamografías se usa la nueva tecnología de “contacto suave” para reducir la incomodidad.
- Para ayudarlo a mantenerse saludable, puede hacerse estas pruebas gratuitas todos los años.

Hable con su PCP sobre estas y otras pruebas médicas preventivas que pudiera necesitar.

Para más información sobre el Programa de mejoramiento de la calidad, llame al **1-423-535-6221**.

Examen preventivo	Porcentaje de miembros que se hace el examen	Porcentaje de miembros que no se hace el examen
Mamografía	48.71%	51.29%
Prueba de Papanicolaou	69.21%	30.79%
Examen de la vista para diabéticos	39.17%	60.83%

Cambios: suministros para diabetes

Los glucómetros y las tiras reactivas de Bayer Healthcare y Roche Diagnostics se encuentran ahora en la lista de medicamentos preferidos de TennCare y forman parte de los suministros para pruebas de diabetes que cubrimos. Los glucómetros y las tiras reactivas de LifeScan, Abbot, AgaMatrix y Home Diagnostics ya no están en la lista de medicamentos preferidos.

Varios tipos de insulina y

medicamentos orales para la diabetes todavía están en la lista de excepción. Esto significa que no cuentan como parte del límite mensual de cinco medicamentos recetados y dos de marca.

Para ver la lista de medicamentos preferidos y la de excepción, visite tennessee.gov/tenncare/pdlinfo.htm, o llame al Centro de servicio de asistencia familiar para obtenerlas. El número es **1-866-311-4287**.

P. No tengo tiempo para hacer ejercicio. ¿Cómo puedo mejorar mi salud?

R. Existen muchas maneras de integrar el ejercicio en sus labores del día. Incluso pequeñas cantidades de ejercicio son buenas para usted. Por ejemplo, camine durante 10 minutos tres veces al día. ¡De esta manera tan sencilla habrá hecho ejercicio por media hora!



Fuente: American Heart Association



Ayuda para dejar de usar tabaco

Dejar de fumar es una de las cosas más importantes que puede hacer para proteger su salud y la de su bebé por nacer. La línea de ayuda para dejar de fumar de Tennessee está a su disposición. Llame al **1-800-QUIT-NOW** o al **1-800-784-8669**.

Este servicio es gratuito para todos

los residentes de Tennessee que deseen dejar de fumar o usar rapé o tabaco para mascar.

Se asignará un asesor a las personas que llamen y este les brindará ayuda personalizada para hacer un plan para dejar de usar tabaco definitivamente; además, les proporcionará consejos para que sigan por el buen camino.

» medidas

tome

¿Tiene algún trastorno alimenticio? ¿Está deprimido? ¿Es adicto al alcohol? Recuerde, los miembros de BlueCare cuentan con beneficios de salud del comportamiento y mental, así como en caso de abuso de alcohol y drogas.

La línea de ayuda para dejar de fumar está disponible de lunes a viernes de 8 a.m. a 11 p.m., los sábados de 9 a.m. a 6 p.m. y los domingos de 11 a.m. a 5 p.m., hora del Este.

La asesoría está disponible en español e inglés. Los servicios de la línea de ayuda para dejar de fumar para las personas sordas o con problemas de audición están disponibles llamando al **1-877-559-3816**.

Para más información sobre cómo dejar de usar tabaco y la línea de ayuda para dejar de fumar de Tennessee, visite el sitio Web health.state.tn.us/tobaccoquitline.htm.

La protección de sus datos de salud

BlueCare tiene políticas acerca de la manera de proteger su información médica. Nuestro personal recibe capacitación anual sobre este reglamento.



Las reglas se aplican a todos los datos orales, por escrito y electrónicos acerca de su salud.

Para más información acerca de este reglamento, consulte el Manual para Miembros de BlueCare. También puede llamar al Servicio al Cliente para obtener una copia del aviso de privacidad.

Cuando las emociones le hacen comer

No es muy benéfico contarle sus problemas a una bolsa de galletas.

Además, comerlas todas sólo empeorará las cosas.

Muchos de nosotros hemos recurrido a la comida para sentirnos mejor después de un mal día. Comer demasiadas golosinas puede hacer que nos sintamos mejor por un corto tiempo.

También se puede convertir en un mal hábito.

Comer por razones emocionales no solucionará los problemas. Además, puede crear nuevos problemas, como subir de peso o no sentirnos a gusto

con nosotros mismos.

Piense acerca de cuando come. ¿Come sólo cuando siente hambre? ¿Come cuando se siente aburrido, solo o triste?

Mantenga un diario. Escriba cómo se siente todos los días y lo que come.

Si está aburrido o estresado, no busque un bocadillo. En lugar de eso, póngase los zapatos y salga a caminar con los niños o el perro.

Hable con su médico si piensa que necesita ayuda para controlar su manera de comer.

Fuentes: American Dietetic Association; American Psychological Association

Cómo hacer una cita con el dentista

Su hijo necesita ver al dentista cada seis meses para un examen y una limpieza. He aquí algunos consejos para hacer una cita con el dentista.

Primero, llame al servicio al cliente de Doral Dental* al **1-888-233-5935** para que le den los nombres de los dentistas cerca a su casa, a su trabajo o a la escuela de su hijo. Algunos dentistas darán citas en la noche y durante los fines de semana.

Cuando llame al dentista tenga la tarjeta de BlueCare de su hijo a la mano. Dígale la edad de su hijo y si este tiene algún problema con los dientes. Si la hora de la cita que le den no le conviene, está bien pedir otra.

El día de la cita disponga de tiempo suficiente para ir al consultorio del dentista. Asegúrese de que su hijo se cepille los dientes antes de ir al dentista. Trate de llegar al consultorio unos

cuantos minutos más temprano. Es posible que tenga que llenar formularios, así que lleve la tarjeta de BlueCare.

Si es posible, trate de no llevar a otros niños con usted. Muchos dentistas piden a los padres que se queden en la sala de espera durante el examen porque los niños por lo general cooperan más cuando los padres no están en la sala de examen.

Después del examen, el dentista le dirá lo que debe hacer durante la

Ayude a su hijo a mantener una sonrisa saludable con exámenes dentales.

próxima visita. Si le dan una tarjeta con la próxima cita, póngala en algún lugar donde la pueda encontrar fácilmente. Tal vez sería buena idea usar un calendario con espacio para las citas o un imán para el refrigerador para sostener la tarjeta.



Si necesita cambiar alguna cita con el dentista, tenga la cortesía de llamarlo más de 24 horas antes de la cita. Es posible que le puedan dar su cita a alguna otra persona. Si no puede llamar con 24 horas de anticipación, llame tan pronto como sepa que su hijo no puede ir a la cita.

Su hijo merece tener una hermosa sonrisa. Ayúdele a conservarla con exámenes dentales periódicos. Su dentista los apreciará a usted y a su hijo si siguen estas sugerencias.

*Una empresa independiente que brinda servicios a los miembros de BlueCare.



La ley prohíbe el tratamiento injusto

Las leyes estatales y federales no permiten el tratamiento injusto en TennCare. No se trata a nadie de manera diferente por raza, creencias, idioma, lugar de nacimiento, discapacidad, religión, sexo, color ni edad.

Usted tiene derecho a quejarse si piensa que no está recibiendo un tratamiento justo.

Según las leyes, nadie puede vengarse de usted por presentar una queja.

Para quejarse acerca de la:

■ Atención médica, llame al **1-800-468-9698**

■ Atención de salud mental, llame al **1-800-447-7242**

■ Atención dental, llame al **1-888-233-5935.**

» medidas

tome

HABLE CON UNA ENFERMERA*
en cualquier momento
del día o de la noche.
1-800-262-2873

Servicio al Cliente de BlueCare

Llame y pregunte sobre su atención de salud física o mental; el tratamiento en caso de abuso de alcohol y drogas; su plan de salud; cómo obtener ayuda con servicios gratuitos de interpretación y traducción o para pedir información sobre EPSDT en formatos adecuados para los miembros ciegos, sordos, analfabetos o que no hablan inglés.

Lun. a vier., 8 a.m. a 6 p.m., hora del Este. Las llamadas recibidas después del horario normal de atención se atienden con contestadora automática.

1-800-468-9698

TDD/TTY (*sólo para miembros con problemas de audición*):

1-800-226-1958

Doral Dental Servicio al Cliente**

Llame acerca de atención dental para menores de 21 años.

Lun. a vier., 8 a.m. a 6 p.m., hora del Este

1-888-233-5935

Centro de Servicio de Asistencia Familiar† (línea de TennCare)

Llame para:

- Solicitar TennCare
- Apelaciones para obtener o

conservar TennCare

- Primas y copagos de TennCare
- Cambio de domicilio o de ingreso
- Programas como estampillas de alimentos o Families First.

Lun. a vier., 9 a.m. a 5:30 p.m., hora del Este

Inglés: **1-866-311-4287**

Nashville: **743-2000**

Español: **1-866-311-4290**

TDD/TTY (*sólo para miembros con problemas de audición*):

1-800-772-7647

Informe cualquier fraude posible

Llame para informar de fraude o abuso de TennCare.

TennCare: **1-800-433-3982**

Medicaid: **1-800-433-5454**

BlueCare: **1-800-496-9600**

Servicios dentales: **1-888-233-5935**

Transporte*

Si necesita transporte para ver al médico, obtener atención médica, ir a casa después de salir del hospital o ir a la farmacia para comprar sus medicamentos recetados, llame al número que corresponde a su condado según la siguiente lista. Programe el transporte con tres días de anticipación por lo menos. El transporte se puede coordinar si se presenta una situación urgente en la que no puede avisar con tres días de anticipación. En caso de mal tiempo, se le proporcionará transporte solo si el lugar a donde va está abierto.

Si necesita transporte a un centro de



801 Pine St.
Chattanooga, TN 37402-2555
vshptn.com

Volunteer State Health Plan, Inc. (VSHP), BlueCross BlueShield of Tennessee, Inc. (BCBST), y BlueCare son licenciatarios independientes de la asociación BlueCross BlueShield. VSHP es una HMO autorizada afiliada a BCBST.

Nadie es tratado de forma diferente debido a su raza, color de la piel, lugar de nacimiento, idioma, sexo, edad, religión o discapacidad. ¿Cree que ha sido tratado injustamente? ¿Tiene más preguntas? ¿Necesita más ayuda? Puede llamar al Centro de Asistencia Familiar al **1-866-311-4290**. En Nashville, llame al **743-2000**.

Copyright © 2009 Coffey Communications, Inc. WHN22868p

atención de salud mental o de abuso de drogas, llame al **1-800-447-7242**.

■ Llame al **1-866-473-7563** si usted vive en Anderson, Bledsoe, Blount, Bradley, Campbell, Carter, Claiborne, Cocke, Franklin, Grainger, Greene, Grundy, Hamblen, Hamilton, Hancock, Hawkins, Jefferson, Johnson, Knox, Loudon, Marion, McMinn, Meigs, Monroe, Morgan, Polk, Rhea, Roane, Scott, Sequatchie, Sevier, Sullivan, Unicoi, Union o Washington.

■ Llame al **1-866-473-7564** si usted vive en Benton, Carroll, Chester, Crockett, Decatur, Dyer, Fayette, Gibson, Hardeman, Hardin, Haywood, Henderson, Henry, Lake, Lauderdale, Madison, McNairy, Obion, Shelby, Tipton o Weakley.

Nota: este boletín informativo no tiene por objeto reemplazar los consejos de su médico. Este documento está clasificado como información pública.

*Un servicio de una compañía independiente que proporciona servicios a los miembros de BlueCare.

**Una compañía independiente que proporciona servicios a los miembros de BlueCare.

†Una agencia gubernamental.