



mercy care



CONEXIÓN CON CUIDADOS A LARGO PLAZO

Otoño/Invierno 2022

La salud de la mujer en el punto de mira

Las mujeres fuertes y sanas son fundamentales para nuestros hogares, familias y comunidades. Ya sea que tengan 25 o 65 años, Mercy Care se esfuerza por centrarse en la salud de las mujeres, incluyendo estado físico y nutrición, manejo de enfermedades, salud mental, salud reproductiva y bienestar general.

A partir del año 2020, aproximadamente el 14% de las mujeres de 18 años o más tenían una salud deficiente o regular. Muchas más mujeres pueden

estar perdiendo los controles de salud necesarios o ignorando las señales de advertencia de su cuerpo. Ayudamos a las mujeres en cada etapa de su salud física y mental.

Si necesita ayuda para encontrar un médico, contacte con Servicios a Miembros de Mercy Care o consulte la lista de proveedores en nuestro sitio web en www.MercyCareAZ.org/find-a-provider.

Vea videos útiles sobre la salud de la mujer, como las pruebas de detección necesarias y la atención durante el embarazo, en www.MercyCareAZ.org/wellness/womenshealth.

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., llamando al **602-263-3000** o **1-800-624-3879** (TTY/TDD 711).

www.MercyCareAZ.org

MC-LTC-1539

¿Cómo hablo con alguien sobre el suicidio?

A veces, cuando un ser querido está luchando en su vida, puede estar considerando suicidarse. Es importante conocer las señales de advertencia y buscar ayuda.

Pueden decir que quieren morir o hablar de sentirse sin esperanza, no tener ningún propósito o ser una carga para los demás. Escúchelos con atención. Hágales saber que está ahí para ellos. Conéctelos con los recursos.

Otras veces, un ser querido está pensando en suicidarse pero no se lo cuenta a nadie. Busque signos de advertencia, como aislarse del mundo, dormir demasiado o no dormir lo suficiente, aumentar el consumo de drogas o alcohol o estar ansioso, agitado o ser imprudente. Pregúnteles si están considerando suicidarse. Hágales saber que el suicidio es un asunto serio. Conéctelos con recursos útiles.

El número de teléfono de la Línea Nacional de Prevención del Suicidio, ahora llamada Línea de Prevención del Suicidio y Crisis, es el **988**. Los representantes están disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana. Ofrecen apoyo en inglés y español.

Llame al **988** en cualquier momento para recibir ayuda si un amigo está pasando por problemas y usted necesita apoyo.

Línea de Prevención del Suicidio y Crisis:
988 o 1-800-273-TALK (1-800-273-8255)



Más recursos:

- www.save.org
- www.988lifeline.org/help-someone-else
- www.bethe1to.com/bethe1to-steps-evidence
- www.MercyCareAZ.org/wellness/crisis

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 acuda 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 personal.

Es posible que oiga que algunas personas los llaman “determinantes sociales de la salud”. Algunos de estos son la educación, el empleo y las redes sociales de apoyo.

Estos son algunos recursos que pueden ayudarlo:

- **2-1-1 Arizona.** Puede encontrar información sobre empleo y servicios familiares, comida, ropa y refugio, y cómo obtener ayuda si sufre violencia doméstica. Visite www.211arizona.org o llame al **211**.
- **Puede encontrar centros para pruebas de VIH, salud mental y tratamiento por consumo de sustancias.** Visite www.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.healtharizonaplus.gov.
- **Arizona @ Work.** Puede obtener ayuda para encontrar un empleo. Visite www.arizonaatwork.com.

Ante una crisis de salud conductual

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

Centro de Arizona

- Condado de Maricopa: **1-800-631-1314** o **602-222-9444 (TTY/TDD 1-800-327-9254, 602-274-3360)**
- Comunidad indígena Salt River Pima Maricopa: **1-855-331-6432**
- Comunidades indígenas Gila River y Ak-Chin: **1-800-259-3449**
- Nación de Fort McDowell Yavapai: **480-461-8888**
- Distrito de San Lucy de la nación Tohono O'odham: **480-461-8888**
- Envíe **HOPE** por mensaje de texto al **4HOPE (44673)**

Sur de Arizona

- Condados de Cochise, Graham, Greenlee, La Paz, Pima, Pinal, Santa Cruz y Yuma o la tribu apache de San Carlos: **1-866-495-6735**
- Nación Tohono O'odham: **1-844-423-8759**
- Tribu Pascua Yaqui: Tucson, **520-591-7206**; Guadalupe, **480-736-4943**

Norte de Arizona

- Condados de Gila, Apache, Coconino, Mohave, Navajo y Yavapai: **1-877-756-4090**
- Tribu apache White Mountain: **928-338-4811**
- Nación Navajo: **928-551-0508**

Línea de crisis para veteranos: **1-800-273-8255 (oprima 1).**

Línea Nacional de Crisis para Envío de Mensajes de Texto: Envíe **HOME** al **741741** por mensaje de texto ante cualquier tipo de crisis o visite www.crisistextline.org/text-us.

Línea de Prevención del Suicidio y Crisis: **988**

Teléfono o mensajes de texto de Lifeline para adolescentes: **602-248-TEEN (602-248-8336)**

El personal de la Línea de Crisis puede ayudar de diferentes maneras:

- Brindar apoyo por teléfono en caso de crisis
- Enviar un equipo móvil de crisis para apoyarlo en la comunidad
- Coordinar el transporte para llevarlo a algún lugar seguro
- Coordinar asesoramiento o conexión con su proveedor de atención ambulatoria
- 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 al **602-347-1100**. Es una línea de apoyo dirigida por especialistas acreditados. Está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



Ha llegado la temporada de la gripe

La mejor manera de evitar la gripe es vacunarse contra la gripe todos los años

La gripe es un virus y como hemos visto con el COVID-19, los virus pueden cambiar. Eso significa que cada temporada debemos protegernos vacunándonos contra la gripe. Si tiene 65 años o más o tiene una afección crónica, presenta un alto riesgo de enfermarse gravemente a causa de la gripe. Esto puede provocar su hospitalización o incluso la muerte.

Cosas que puede hacer para protegerse:

- Evitar el contacto cercano con personas que estén enfermas.
- Lavarse las manos regularmente con agua y jabón.
- Evitar tocarse los ojos, la nariz o la boca.
- Dormir lo suficiente, seguir una dieta equilibrada y mantenerse activo.
- Limpiar y desinfectar las superficies y objetos.

Fuente: Centers for Disease Control and Prevention: www.cdc.gov/flu/season/faq-flu-season-2021-2022.htm; www.cdc.gov/flu/highrisk/65over.htm

Programas financiados con subvenciones para ayudar en la recuperación y la salud mental

¿Sabía que Mercy Care ayuda a administrar el financiamiento de subvenciones para la salud mental y la recuperación a proveedores de salud del comportamiento? La financiación es posible gracias a la Administración de Servicios de Abuso de Sustancias y Salud Mental.

Incluso si sus beneficios de AHCCCS no cubren algunos de estos servicios, es posible que aún pueda recibir tratamiento a través de estos programas financiados con subvenciones. Estos programas también ayudan a las personas que no tienen seguro.

Subsidio Global para Salud Mental (MHBG, por sus siglas en inglés)

El MHBG brinda servicios de tratamiento de salud mental a:

- Adultos con una designación de enfermedad mental grave
- Niños diagnosticados con trastorno emocional grave
- Personas que experimentan un primer episodio de psicosis

Para obtener información sobre la financiación del MHBG, visite www.MercyCareAZ.org/wellness/grants.



Subsidio Global por Abuso de Sustancias (SABG, por sus siglas en inglés)

El SABG ofrece servicios de tratamiento por consumo de sustancias a adultos y jóvenes. Para obtener información sobre la financiación del SABG, visite www.MercyCareAZ.org/wellness/sabg.

Subvención Estatal de Respuesta a Opioides (SOR, por sus siglas en inglés)

El subsidio SOR ayuda a dar acceso a tratamiento asistido con medicamentos (MAT, por sus siglas en inglés), atención

integrada y servicios de recuperación de adicciones a opiáceos y estimulantes. Para obtener información sobre el tratamiento de la adicción a los opioides, visite www.MercyCareAZ.org/wellness/opioids.

Llame al Departamento de Servicios a Miembros de Mercy Care al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879 (TTY/TDD 711)** para recibir atención.

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 los Servicios Culturales y Lingüísticamente Apropriados (CLAS, por sus siglas en inglés) como guía. Estas

normas garantizan que los servicios sean respetuosos con sus necesidades en relación con la cultura y el idioma.

Tenemos dos departamentos en Mercy Care que controlan la forma de actuar de los proveedores. Son Competencias Culturales y Gestión de 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.

Atención integrada: lo que debe saber

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 en atención a largo plazo desde 2000, a los miembros que tienen una enfermedad mental grave desde 2014, a nuestros miembros de AHCCCS Complete Care desde 2018, a nuestros miembros con discapacidades del desarrollo desde 2019 y a los miembros de nuestro plan de salud integral del Departamento de Seguridad Infantil de Mercy Care (Mercy Care DCS CHP) desde 2021.

Mercy Care sigue comprometido con brindarles a nuestros miembros más opciones para recibir servicios de salud física y conductual y de 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)**.



El programa de mejora de la calidad ofrece resultados de la atención de los miembros

Mercy Care tiene un programa de Mejora de la Calidad (Quality Improvement, QI). Este programa establece objetivos para mejorar la salud de nuestros miembros y mejorar la calidad de su atención. Mercy Care utiliza datos para ver si hemos alcanzado los objetivos. También es importante para nosotros que los miembros puedan acceder fácilmente a la atención. Si tiene problemas con su atención médica, llámenos e infórmenos. ¡Queremos asegurarnos de que nuestros miembros reciban atención médica de la más alta calidad posible!

Fortalezas para 2021:

- Ayudar a los miembros que tienen diabetes con sus niveles de azúcar en sangre
- Ayudar a los miembros que tienen la presión sanguínea alta a mantenerla en el rango correcto
- Obtener atención dental para niños al menos una vez al año
- Conseguir que los niños asistan a una consulta de bienestar al menos una vez al año
- Asegurarse de que los miembros estén satisfechos con Mercy Care

Oportunidades para 2022:

- Ayudar a los miembros a no tomar dosis altas de medicamentos opiáceos durante mucho tiempo, cuando sea posible

Puede llamar al número de teléfono que aparece al reverso de su tarjeta de identificación para obtener más información. También podemos ayudarle a obtener una copia de esta información por escrito.



¿Tiene la presión sanguínea alta?

La presión sanguínea alta, o hipertensión, a menudo se denomina “asesino silencioso” porque tiene muy pocos síntomas. La única manera de saberlo con certeza es que su proveedor de atención médica le mida la presión sanguínea.

Algunas cosas que pueden aumentar el riesgo de presión sanguínea alta son:

- Antecedentes familiares: la presión sanguínea alta afecta a las familias.
- La edad: a medida que envejecemos, los vasos sanguíneos se vuelven más rígidos y aumentan la presión sanguínea.
- Raza: los afroamericanos tienen un mayor riesgo de presión sanguínea alta.
- Género: los hombres tienen más probabilidades de tener la presión sanguínea alta antes de los

64 años; las mujeres tienen más probabilidades de tener la presión sanguínea alta después de los 65 años.

La buena noticia es que hay cosas que puede hacer para reducir sus riesgos, como:

- Ejercicio
- Seguir una dieta saludable, que incluya frutas, verduras, cereales integrales y productos lácteos bajos en grasas
- Reducir el sodio (la sal) en su dieta
- Evitar fumar
- Evitar el alcohol
- Dormir bien durante la noche

Hable con su proveedor de atención médica, ¡y asegúrese de controlar su presión sanguínea en cada visita!

Ayude a detener el fraude y el abuso

Para Mercy Care el fraude y el abuso son temas serios. La protección contra el fraude y el abuso es un deber de todos. Si sospecha de fraude o abuso relacionado con sus beneficios de Mercy Care, puede denunciarlo de alguna de las siguientes maneras:

- Llame a la Línea Directa contra Fraudes de Mercy Care: **1-800-810-6544**.
- Llame a AHCCCS Fraud Reporting: **602-417-4193** o al **1-888-487-6686**.
- Utilice el formulario de denuncia de fraude y abuso disponible en **www.MercyCareAZ.org** o **www.azahcccs.gov/fraud/reportfraud**.

Incluya toda la información que pueda. Nota: incluso si proporciona su información de contacto, esta permanecerá confidencial.

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 ayudarlo 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 centros 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 ayudarlo 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).



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 despertarlo llamándolo ni frotándole 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

Proporcione respiración de soporte a la persona.

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

Paso 4

Controle mientras espera ayuda.

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

Paso 5

Administre 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**.



Cómo programar los servicios de transporte

Las consultas regulares con su médico para obtener atención son una parte clave de su plan de salud y bienestar.

Poder acudir a sus citas forma parte de este plan. Nosotros podemos ayudarle.

El transporte está disponible para los miembros sin costo alguno desde y hacia las citas con los proveedores.

Si puede viajar en camión, le enviaremos boletos o pases de camión sin costo para usted.

Si necesita transporte, llame a Servicios a Miembros de Mercy Care al menos tres días antes para programar su transporte.

Cuando llame, infórmele a Servicios a Miembros:

- El día, la hora, la dirección del proveedor y el motivo de su visita tan pronto como programe su cita
- Si tiene necesidades especiales, como silla de ruedas u oxígeno
- Si tiene citas regulares para consultas, como diálisis, para que podamos organizar todos los viajes de una sola vez

Después de su cita, llame a su proveedor de servicios de transporte para coordinar un viaje a casa. Llame al **1-800-624-3879** para programar viajes de regreso a casa. Mencione que es miembro de Mercy Care.

Si su cita se cancela o cambia a otro día u hora, llame a Servicios a Miembros para cancelar o actualizar de inmediato los detalles de su viaje.

Llame al **911** si se trata de una emergencia médica.

CONEXIÓN CON CUIDADOS A LARGO PLAZO se publica para los miembros de Mercy Care. 4500 E. Cotton Center Blvd., Phoenix, AZ 85040.

Los servicios contratados están financiados por un contrato con AHCCCS.

Este documento incluye información general sobre la salud y no sustituye el asesoramiento y la atención que recibe de su proveedor. Siempre consulte a su proveedor sobre sus necesidades de atención médica personales.

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

Llame a Servicios a Miembros de Mercy Care de 7 a.m. a 6 p.m., de lunes a viernes, o llame a la línea de enfermería las 24 horas. Los servicios de asistencia lingüística, incluidos los servicios TDD/TTY, están a disposición de los miembros para preguntar específicamente sobre cuestiones relacionadas con el control del uso. Por ejemplo, si tiene alguna pregunta sobre el estado de una autorización previa, llame a Servicios a Miembros de Mercy Care.

- Llame al **602-263-3000** o al **1-800-624-3879 (TTY/TDD 711)**.

www.MercyCareAZ.org

2022 © Coffey Communications, Inc.
Todos los derechos reservados.