

Destacado

Otoño/Invierno 2025

Conozca su equipo de consejería de Mercy Care Advantage

Nuestro equipo de consejería es pequeño, pero poderoso y es posible que incluso le hayan llamado recientemente. El equipo de consejería de Mercy Care (MCT), dirigido por Jeff Collins, utiliza un sistema de llamadas salientes para respaldar su misión de mejorar la experiencia general de los miembros. Las campañas de llamadas salientes están diseñados para respaldar la mejora de CAHPS, la retención de miembros y la mejora en todos los demás aspectos de las medidas STAR. El enfoque principal de MCT es mejorar las experiencias de los clientes y defender la calidad, además del crecimiento y la retención. ¡Conozcamos a las dos miembros poderosas del equipo!



Tina Gonzales
desde febrero de 2023

¿Cómo es un día típico de trabajo? Un día normal consiste en buscar miembros en el sistema y descubrir un poco sobre ellos antes de llamarlos. Luego intento llamar al miembro para repasar la información de la campaña. Contamos con diferentes campañas a lo largo del año, como: Adherencia a la medicación, HRA, encuesta CAHPS, cancelación voluntaria de la inscripción, registro en HealthMine, canje de recompensas, teléfonos Thrive gratuitos y cambios en el formulario.

¿Qué es lo que más te gusta de tu trabajo? La mejor parte de mi trabajo es saber que he ayudado a nuestros miembros a comprender todos sus beneficios y hacerles saber que ganan recompensas simplemente por ir a ver a su médico. Escuchar la alegría en sus voces, saber lo felices que eso los hace.

¿Cuál es el mayor número de miembros con los que has hablado en un día? He contactado a unos 30-35 miembros en un día. Pero creo que he hablado con alrededor de 15 o 20 miembros, apoderados o tutores legales.



LaRetha Taylor
Desde marzo de 2024

¿Cómo es un día típico de trabajo? Mi hora de inicio es las 8:00 a. m. Mis tareas de la mañana: Revisar y responder correos electrónicos, completar capacitaciones según sea necesario y comenzar a comunicarme con los miembros como parte de campañas en curso. Luego comienzo con las llamadas de divulgación a las 9:00 a. m. Nuestro enfoque actual es la campaña de divulgación de canje de recompensas. Mi misión principal es respaldar la mejora de la Evaluación del Consumidor de Proveedores y Sistemas de Atención Médica (CAHPS), las iniciativas de retención y las mejoras de otras medidas STARS. También animo a los miembros a registrarse en el programa Asistente de Salud de Mercy Care y canjear recompensas por completar actividades saludables. Explico los beneficios complementarios de MCA y el registro de Thrive Mobile. Mientras estoy en el teléfono también abordo brechas abiertas en la atención y resurtidos de medicamentos, si corresponde.

¿Qué es lo que más te gusta de tu trabajo? Primero, debo decir que tengo un equipo fenomenal del que disfruto ser parte. Mi trabajo me genera felicidad y agradecimiento por ser capaz de conectarme con nuestros miembros y generar confianza con ellos. Cada miembro tiene una historia y si nos tomamos el tiempo de escucharlos, podemos aprender mucho de ellos. Ser empática, compasiva y comprensiva es lo necesario para conectar con nuestros miembros.

¿Cuál es el mayor número de miembros con los que has hablado en un día? Calculo que he hablado con unas 20 personas en un día.

Formas sencillas de controlar la diabetes

Puede vivir una vida saludable con diabetes y no tiene por qué hacerlo solo. Si tiene diabetes o desea evitarla, hay ayuda disponible. Su equipo de atención puede incluir un médico, un farmacéutico y un asesor en diabetes. Estas personas pueden trabajar con usted para elaborar un plan que se adapte a su vida y le ayude a sentirse lo mejor posible.

Conozca los signos de la diabetes

La detección temprana es clave. Esté atento a estos síntomas comunes:

- Orina frecuente
- Pérdida de peso, aunque coma más
- Sensación de sed, hambre o cansancio todo el tiempo
- Visión borrosa
- Cortes o moretones que sanan lentamente
- Hormigueo o entumecimiento en las manos o los pies

Exámenes recomendados

Los chequeos regulares ayudan a detectar problemas de forma temprana y a mantenerlo en el buen camino.

Una vez al año:

- Colesterol y triglicéridos: controla los niveles de grasa en la sangre.
- Examen de ojos dilatados: detecta signos tempranos de enfermedad ocular diabética.
- Evaluación de la función renal: prueba para demostrar qué tan bien funcionan los riñones

Dos veces al año:

- Análisis de sangre A1C: mide el nivel promedio de azúcar en sangre durante 2 a 3 meses.

Tome el control de su salud: con la ayuda adecuada, puede vivir una vida plena y activa.

¿Le han realizado una prueba de detección de cáncer colorrectal?

Queremos estar seguros de que recibe la atención preventiva que necesita. Las pruebas de detección del cáncer colorrectal generalmente comienzan a los 45 años. El riesgo de cáncer de colon aumenta con la edad. Puede reducir el riesgo realizándose exámenes de detección periódicos, que pueden detectar el tumor de colon cuando es pequeño y tratable.

Si se realiza una prueba de cáncer colorrectal antes del 31 de diciembre de 2025, recibirá una tarjeta de regalo de \$ 30.

Una vez que obtenga su prueba, visite mercyar.es/healthasst para informarnos y reclamar su recompensa. También puede explorar más formas de ganar recompensas.

Existen diferentes tipos de pruebas de detección del cáncer colorrectal. Consulte con su médico para encontrar el adecuado para usted. ¡Podría salvarle la vida!

RINCÓN DE RECETAS



Sopa cremosa de tomate casera con queso a la parrilla¹

Ingredientes

1 taza de sopa de tomate (hecha en casa con puré de tomate y tomates redondos frescos cortados en cubitos)
1 o 2 rebanadas de pan integral blando
1/4 de taza de queso cheddar rallado
Mantequilla para untar

Instrucciones

1. Calentar la sopa de tomate en una cacerola a fuego medio hasta que esté bien caliente.
2. Mientras tanto, untar con mantequilla un lado de cada rebanada de pan.
3. Colocar las rebanadas de pan con la mantequilla hacia abajo en una sartén a fuego medio.
4. Espolvorear queso cheddar rallado uniformemente sobre una rebanada de pan.
5. Una vez que el queso comience a derretirse y el pan esté dorado, colocar la otra rebanada de pan encima para hacer un sándwich.
6. Cocinar hasta que el queso esté completamente derretido y el pan esté ligeramente tostado por ambos lados.
7. Cortar el sándwich de queso a la parrilla en trozos pequeños y sírvalo con la sopa de tomate caliente.

Ventajas

La sopa de tomate casera aporta vitaminas y antioxidantes.

El queso a la parrilla aporta proteínas y calcio.

La textura blanda es fácil de comer para las personas mayores.

Desventajas

Algunos ingredientes comprados en tiendas pueden tener un alto contenido de sodio.

¹<https://1stfocuscare.co.uk/20-healthy-meals-for-seniors-that-are-easy-to-eat-and-digest/>

¿Sabía? Puede obtener recompensas cuando cuida su salud. Le mostraremos los pasos que puede seguir para tener una salud mejor. Cuanto más haga, más ganará. Empiece en **mercycare** **healthassistant.healthmine.com/login**.



¿Por qué importa tener un poder notarial para atención médica?

Planificar el futuro es una de las mejores maneras de cuidar de usted y de sus seres queridos. Un poder notarial para atención médica (HPOA) es un documento simple que puede hacer una gran diferencia si alguna vez enfrenta una emergencia médica.

Un poder notarial para atención médica le permite elegir a una persona de confianza (como su cónyuge, un miembro de la familia o un amigo cercano) para que tome decisiones sobre atención médica por usted si no puede hablar por sí mismo. Esto garantiza que se cumplan sus deseos y ayuda a sus seres queridos a evitar confusiones o desacuerdos difíciles durante momentos estresantes.

Incluso si hoy está sano, pueden ocurrir situaciones inesperadas. Tener un poder notarial para atención médica le brinda tranquilidad mental, al saber que alguien que entiende sus preferencias está listo para actuar en su nombre.

Dar este paso es una parte importante para proteger su salud, su independencia y el bienestar de su familia. Puede enviar por correo o fax una copia de su HPOA a Mercy Care/Mercy Care Advantage para que pueda adjuntarse a su archivo y guardarse para usos futuros.

La oficina del Fiscal General de Arizona tiene una plantilla GRATUITA en línea que puede utilizar. Puede encontrarla aquí <https://www.azag.gov/sites/default/files/2025-09/LCP%20-%20Healthcare%20POA.pdf>. Puede completarla en línea e imprimirla o puede imprimir un formulario en blanco y completarlo usted mismo y luego enviarnoslo por correo o fax a:

Mercy Care Advantage
Attn: Enrollment Department
4750 S. 44th Place, Suite 150
Phoenix, AZ 85040
Fax: **1-844-910-1530**

Recordatorio importante sobre la evaluación de riesgos para la salud (HRA)

Completar su HRA anual nos ayuda a saber más sobre usted y sus afecciones de salud.

Si es un miembro nuevo, debe completar su HRA dentro de los 90 días posteriores a la inscripción. La HRA ayuda a identificar a los miembros que pueden beneficiarse del manejo de la atención, el manejo de enfermedades o afecciones crónicas o programas de apoyo social. Utilizamos esta información para comprender sus necesidades actuales de atención médica, asignarle un administrador de atención, coordinar la atención con su proveedor de atención primaria y MCA. Su administrador de atención utiliza esta información para desarrollar su plan de atención individualizado que luego se envía por correo a usted y a su médico de cabecera.

Ahora hay varias formas de completar la HRA:

1. Complétela en el portal de miembros en **mercycareaz.org**
2. Llámenos al **602-453-6146** y le asistiremos a completar la HRA
3. Escanee el código QR a continuación





Mantenga su registro de membresía actualizado Si tiene un cambio de dirección o de número telefónico, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Mercy Care Advantage para proporcionar su nueva información de contacto.

La temporada de gripe ya está aquí

La mejor manera de prevenir la gripe es vacunarse contra ella todos los años.

Los virus de la gripe pueden mutar anualmente. Eso significa que cada temporada debemos estar en guardia. Si tiene 65 años o más o padece una afección crónica, corre mayor riesgo de enfermarse gravemente a causa de la gripe y posiblemente necesitar hospitalización.

Algunas cosas que puede hacer para protegerse:

- Vacúnese contra la gripe.
- Evite el contacto cercano con personas enfermas.
- Lávese las manos frecuentemente con agua y jabón.
- Evite tocarse los ojos, la nariz o la boca.
- Duerma lo suficiente, siga una dieta equilibrada y manténgase en actividad.
- Limpie y desinfecte superficies y objetos.

Fuentes

https://www.cdc.gov/flu/season/2024-2025.html?CDC_AAref_Val=https://www.cdc.gov/flu/season/faq-flu-season-2024-2025.htm

www.cdc.gov/flu/highrisk/65over.htm

¡Estamos aquí para ayudar!

El Departamento de Servicios para Miembros de Mercy Care Advantage (HMO SNP) está disponible para ayudarle de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana.

El Departamento de Servicios para Miembros puede ayudarle con preguntas sobre los beneficios de su plan Mercy Care Advantage y cómo acceder a los servicios cubiertos. También pueden ayudarle a encontrar proveedores de la red y farmacias cerca de usted. Llámenos al **602-586-1730** o al **1-877-436-5288** (Teléfono de texto **711**). También puede obtener información sobre Mercy Care Advantage en nuestro sitio web, mercycaresnps.org.

Idioma y servicios de interpretación

Mercy Care Advantage puede ayudarle a organizar servicios de interpretación para sus visitas de atención médica sin costo para usted. Si necesita un intérprete que hable su idioma o un intérprete de lenguaje de señas porque tiene sordera o dificultades para oír, llame al Departamento de Servicios para Miembros para solicitar un intérprete al **602-586-1730** o al **1-877-436-5288** (Teléfono de texto **711**).

Modelo de evaluación de la atención

Como parte del Plan de Necesidades Especiales de Doble Elegibilidad (D-SNP), estamos obligados a tener un modelo de atención. Para obtener detalles relacionados con el último modelo de evaluación de la atención, visite mercycaresnps.org.

Esta información no es una descripción completa de los beneficios. Contacte con el plan para obtener más información. Debe recibir toda la atención de rutina de los proveedores del plan. Esta es información general de salud y no pretende reemplazar la atención o información que recibe de su médico. Consulte siempre a su médico u otro proveedor de atención médica para obtener información sobre sus necesidades de atención médica.

mercycaresnps.org

Destacado Otoño/Invierno 2025