



Llámenos

Servicio al Cliente

De 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes

1-877-723-4795

TTY/TDD 1-800-735-2929 o al 711

¿Llegó el momento para su examen de la vista anual?

Los exámenes de la vista anuales ayudan a controlar la salud de sus ojos y detectar problemas a tiempo

Como miembro de SCFHP, VSP le proporciona los beneficios de la vista, que incluyen:

- Un examen ocular de rutina por año y
- Hasta \$100 para anteojos (gafas y

lentes) o hasta \$100 para lentes de contacto cada dos años

Para buscar un médico de la red, visite www.vsp.com y utilice su código postal para encontrar uno cerca de usted. Una vez que encuentre el

médico que usted desea, puede llamar al consultorio para programar una cita.

¿Preguntas? Visite el sitio web de VSP para ver cómo se puede poner en contacto con VSP. Y consulte el Manual para Miembros para conocer qué otros servicios cubre SCFHP. Siempre puede encontrar un Manual para Miembros actualizado en nuestro sitio web en www.scfhp.com.

Si necesita transporte para ir a una cita, visite mySCFHP en member.scfhp.com e inicie sesión en el portal para miembros o llame a Servicio al Cliente. Haga clic en “Request a Taxi” (Pedir un taxi) en “Quick Links” (Enlaces rápidos), rellene el formulario y envíelo. Asegúrese de enviarlo al menos tres días hábiles antes de la cita. Nosotros lo llamaremos para darle más información.



MS

Información de salud y bienestar o prevención

Standard
U.S. Postage
PAID
Walla Walla, WA
Permit No. 44

¡Usted puede ayudar a prevenir el fraude, el uso indebido y el abuso!

El fraude en la atención médica es un problema grave. El fraude hace que la atención médica sea más costosa para todos. Estas son cinco maneras de prevenir el fraude, el uso indebido y el abuso:

1. Nunca le preste su tarjeta de identificación de miembro a otra persona.
2. Notifiquenos de inmediato si pierde su tarjeta de identificación de miembro o se la roban.
3. Sepa quién obtiene acceso a su información.
4. Pregunte a sus médicos exactamente qué exámenes o procedimientos desean que se haga y por qué.
5. Lleve un registro de todas las visitas y citas con los médicos a las que asiste, falta o cancela.



Si sospecha un fraude o violación de la privacidad, escriba el nombre, la dirección y el número de identificación de la persona que cometió el fraude, uso indebido o abuso. Proporcione toda la información que pueda sobre la persona, las fechas de los eventos y un resumen de lo que pasó exactamente.

Envíe su denuncia a través de los siguientes medios:

● Por correo a: **SCFHP Compliance Officer**

PO Box 18880, San Jose, CA 95158

- Teléfono: **1-408-874-1450**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana

TTY: **1-800-735-2929** o al **711**

- Correo electrónico: **reportfraud@scfhp.com**

También puede ponerse en contacto con las agencias federales y estatales que se indican más abajo:

● **Departamento de Servicios de Atención Médica de California (DHCS, por sus siglas en inglés)**

- Teléfono: **1-800-822-6222**
- Correo electrónico: **stopmedicalfraud@dhcs.ca.gov**

● **Oficina del Inspector General del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos**

- Teléfono: **1-800-447-8477**
- TTY: **1-800-377-4950**

● **Centros de los Servicios de Medicare y Medicaid**

- Teléfono: **1-800-633-4227**
- TTY: **1-877-486-2048**



Mantenga su información actualizada

¿Se ha mudado recientemente? ¿Tiene un nuevo número de teléfono o una nueva dirección postal? Actualice su información para no dejar de recibir novedades importantes del estado de California sobre sus opciones de atención médica.

Cómo cambiar su información de contacto con la **Agencia de Servicios Sociales del Condado de Santa Clara**:

- ▶ Llame al **1-877-962-3633** de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.
- ▶ Visite **www.mybenefitscalwin.org** para encontrar una oficina de campo local u obtener más información

Cómo cambiar su información de contacto con la **Administración del Seguro Social (SSA, por sus siglas en inglés)**:

- ▶ Llame al **1-800-772-1213** de lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m. TTY: **1-800-325-0778** o al **711**
- ▶ Visite la oficina de campo local: **www.ssa.gov/agency/contact**
- ▶ Visite el sitio web: **www.ssa.gov/myaccount**



La discriminación es en contra de la ley

Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. SCFHP no excluye a las personas ni las trata de forma diferente debido a su origen étnico, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

SCFHP:

- Proporciona asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros, como los siguientes:
 - Intérpretes de lenguaje de señas capacitados.
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).

- Proporciona servicios lingüísticos gratuitos a personas cuya lengua materna no es el inglés, como los siguientes:
 - Intérpretes capacitados.
 - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, puede comunicarse con Servicio al cliente llamando al 1-877-723-4795, de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m. Los usuarios de TTY/TDD deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711.

Si considera que SCFHP no le proporcionó estos servicios o lo discriminó de otra manera por motivos de origen étnico, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar un reclamo a la siguiente persona:

Attn: Appeals and Grievances Department
Santa Clara Family Health Plan
6201 San Ignacio Ave
San Jose, CA 95119
Teléfono: 1-877-723-4795
TTY/TDD: 1-800-735-2929 o 711
Fax: 1-408-874-1962
Correo electrónico: CalMediConnectGrievances@scfhp.com

Puede presentar el reclamo en persona o por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, un representante de Servicio al cliente está disponible para ayudarle.

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Office for Civil Rights (Oficina de Derechos Civiles) del Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos) de EE. UU. de manera electrónica a través de Office for Civil Rights Complaint Portal, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o bien, por correo postal a la siguiente dirección o por teléfono a los números que figuran a continuación:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
Teléfono: 1-800-368-1019
TDD: 1-800-537-7697

Puede obtener los formularios de reclamo en el sitio web <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.



Language Assistance Services

English: ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call Customer Service at 1-877-723-4795, Monday through Friday, 8 a.m. to 8 p.m. TTY/TDD users should call 1-800-735-2929 or 711. The call is free.

Español (Spanish): ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame a Servicio al Cliente al 1-877-723-4795, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Los usuarios de TTY/TDD deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita.

Tiếng Việt (Vietnamese): CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Hãy gọi Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-877-723-4795, từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối. Những người sử dụng TTY/TDD gọi đến số 1-800-735-2929 hoặc 711. Cuộc gọi được miễn phí.

中文 (Chinese): 注意：如果您说中文，将为您提供免费的语言服务。请致电 1-877-723-4795 联系客户服务部，工作时间是周一至周五早上 8:00 至晚上 8:00。TTY/TDD 用户请致电 1-800-735-2929 或 711。这是免费电话。

Tagalog – Filipino (Tagalog): PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa Serbisyo para sa Customer sa 1-877-723-4795, Lunes hanggang Biyernes, mula 8 a.m. hanggang 8 p.m. Dapat tumawag ang mga TTY/TDD user sa 1-800-735-2929 o 711. Libre ang tawag.

한국어 (Korean): 주의:한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 월요일부터 금요일까지 오전 8시부터 오후 8시 사이에 1-877-723-4795 번으로 고객 서비스 부서에 전화해 주십시오. TTY/TDD 사용자는 1-800-735-2929 번 또는 711 번으로 전화해 주시면 됩니다.통화료는 무료입니다.

Հայերեն (Armenian): Ուշադրութեամբ խոսելով հայերեն, ապա լեզվական օգնության ծառայությունները Ձեզ կտրամադրվեն անվճար: Չանգահարեք Հաճախորդների սպասարկման կենտրոն 1-877-723-4795 հեռախոսահամարով՝ երկուշաբթիից ուրբաթ՝ 8 a.m.-ից 8 p.m.-ը: TTY/TDD օգտվողները պետք է զանգահարեն 1-800-735-2929 կամ 711: Չանգն անվճար է:

Русский (Russian): ВНИМАНИЕ: Если Вы говорите по-русски, Вы можете бесплатно воспользоваться услугами переводчика. Звоните в службу поддержки клиентов по номеру 1-877-723-4795 с понедельника по пятницу с 8:00 до 20:00. Лица, пользующиеся телетайпом / телекоммуникационными устройствами для глухих (TTY/TDD), могут связаться по номерам 1-800-735-2929 или 711. Звонки бесплатные.

فارسی (Persian, Farsi):

توجه: اگر به زبان فارسی صحبت می کنید، سرویس های دستیار زبان به صورت رایگان در دسترس هستند. از طریق شماره 4795-723-877-1 روزهای دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 8 عصر با سرویس مشتری تماس بگیرید. کاربران TTY/TDD می توانند از طریق شماره 1-800-735-2929 یا 711 تماس بگیرند. این تماس رایگان است.

日本語 (Japanese): 注意事項: 日本語を話される場合、無料の言語サービスをご利用いただけます。月曜日から金曜日、午前 8 時～午後 8 時に対応のカスタマーサービス(1-877-723-4795)までご連絡ください。TTY/TDD ご利用の方は、1-800-735-2929 または 711 に電話してください。通話料金は無料です。

Hmoob (Hmong): LUS CEEV:Yog koj hais lus Hmoob, peb muaj kev pab txhais lus pub dawb rau koj. Hu Rau Lub Chaw Pab Cuam Neeg Qhua rau ntwam 1-877-723-4795, hnuv Monday txog Friday, 8 teev sawv ntxov txog 8 teev tsaus ntuj. Tus xov tooj rau cov neeg TTY/TDD hu rau 1-800-735-2929 lossis 711. Yog tus xov tooj hu dawb.

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi): ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 8 ਤੋਂ ਰਾਤ 8 ਵਜੇ ਤੱਕ ਤੇ, 1-877-723-4795 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। TTY/TDD ਵਰਤਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ 1-800-735-2929 ਜਾਂ 711 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਕਾਲ ਮੁਫਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

العربية(Arabic):

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية متاحة لك مجاناً. اتصل بخدمة العملاء على الرقم 1-877-723-4795، من الإثنين إلى الجمعة، 8 ص إلى 8 م. مستخدمى الهاتف النصي/جهاز الاتصال لضعاف السمع يمكنهم الاتصال على الرقم 1-800-735-2929 أو 711. اتصل مجاناً.

हिंदी (Hindi): ध्यान दें: अगर आप हिंदी बोलते हैं, तो आपके लिए भाषा सहायता सेवाएँ निःशुल्क उपलब्ध हैं। आप सोमवार से शुक्रवार, सुबह 8 बजे से रात के 8 बजे तक ग्राहक सेवा को 1-877-723-4795 पर कॉल कर सकते हैं। TTY/TDD उपयोगकर्ताओं को 1-800-735-2929 या 711 पर कॉल करना चाहिए। कॉल निःशुल्क है।

ภาษาไทย (Thai): เรียบ: หากท่านพูดภาษาไทย เรามีบริการความช่วยเหลือทางคำานภาษาโดยไม่มีค่าใช้จ่าย โทรติดต่อฝ่ายบริการลูกค้าที่ 1-877-723-4795 ได้ตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 08.00 น. ถึง 20.00 น. ผู้ใช้ TTY/TDD สามารถโทรติดต่อได้ที่ 1-800-735-2929 หรือ 711 โดยไม่มีค่าใช้จ่าย

ខ្មែរ (Mon-Khmer, Cambodian): ប្រមូលកិច្ចទុកដាក់: ប្រសិនបើលោកអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ សេវាជំនួយផ្នែកភាសាមានផ្តល់ជូនលោកអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។ សេវាផ្នែកទំនាក់ទំនងអតិថិជនតាមលេខ 1 877 723 4795 អាចរកបានពីថ្ងៃច័ន្ទ ដល់សុក្រ ម៉ោង 8 ព្រឹក ដល់ 8 ល្ងាច។ អ្នកប្រើ TTY/TDD គួរតែទូរស័ព្ទមកលេខ 1 800 735 2929 ឬ 711 ។ ការហៅទូរស័ព្ទគឺឥតគិតថ្លៃ។

ພາສາລາວ (Lao): ເຊີນຊາບ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາບໍ່ເສຍຄ່າໃຫ້ແກ່ທ່ານ. ໃຫ້ໂທຫາ ຝ່າຍບໍລິການລູກຄ້າທີ່ເບີ 1-877-723-4795, ເຊິ່ງເປີດໃຫ້ບໍລິການ 7 ວັນຕໍ່ອາທິດ, ຕັ້ງແຕ່ 8 ໂມງເຊົ້າຫາ 8 ໂມງ ແລງ. ຜູ້ທີ່ໃຊ້ TTY/TDD ແມ່ນໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-735-2929 ຫຼື 711. ການໂທແມ່ນໂທຟຣີ.



Qué se debe hacer con los medicamentos vencidos o sin usar

Los medicamentos viejos o sin usar pueden ser peligrosos para su familia, su comunidad y el medio ambiente. Asegúrese de seguir las instrucciones específicas para desecharlos que aparecen en el prospecto del envase del producto. Si no hay instrucciones, puede llevar los medicamentos vencidos a un centro de recolección.

Las farmacias por lo general tienen programas para desechar los medicamentos en condiciones seguras. También puede visitar un Valley Health Center o una estación de policía para devolver los medicamentos vencidos. Para ver una lista completa de los centros de recolección, visite www.bit.ly/drop-offolddrugs.

Cómo usar su tarjeta de identificación

Su tarjeta de identificación de miembro de SCFHP es la llave para obtener atención médica. Asegúrese de llevarla cada vez que visite a su proveedor o reciba cualquier otro servicio de salud.

A QUÉ HAY EN SU TARJETA DE IDENTIFICACIÓN

La información incluye:

1. Su nombre y apellido
2. Su número de identificación de miembro
3. El nombre de su proveedor de cuidado primario (PCP)

El PCP que aparece en su tarjeta de identificación es el proveedor de atención médica o la clínica que coordinará su atención. Su PCP le brindará la mayor parte de su atención médica.

- › **Línea de consejería de enfermeras:** Llame gratis, las 24 horas del día, los 7 días de la semana si necesita ayuda para:
 - Resolver sus dudas médicas
 - Recibir atención por una lesión o enfermedad
 - Decidir ir al médico, recibir atención de urgencia o dirigirse a la sala de emergencias

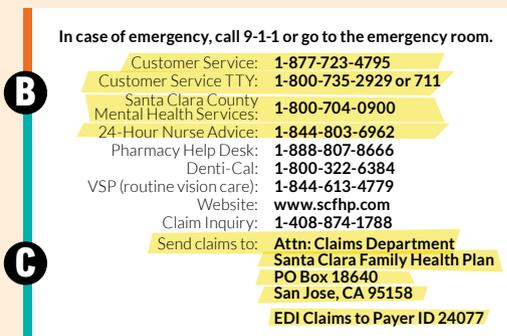
- › **Servicios de Salud Mental del Condado de Santa Clara:** Llame si necesita servicios de salud mental

B NÚMEROS DE TELÉFONO IMPORTANTES EN SU TARJETA DE IDENTIFICACIÓN

- › **Servicio al Cliente:** Llame a SCFHP si tiene preguntas sobre sus beneficios o cobertura

C OTRA INFORMACIÓN IMPORTANTE

Al dorso de la tarjeta de identificación también se incluye información importante para sus proveedores sobre cómo facturarle su atención a SCFHP.



Mes para amar a su corazón

En febrero, estamos rodeados de corazones, en versiones de chocolate y papel, junto con los corazones de más de 300 millones de estadounidenses.

También estamos rodeados de enfermedades del corazón. Pero incluso en el mes más corto, usted puede hacer mucho para cuidar el corazón.

Semana 1: Lea la etiqueta.

Busque alimentos con grasas insaturadas, ácidos grasos omega 3 y porcentajes bajos de sodio y azúcar.

Semana 2: Muévase. Al igual que todos los músculos, el corazón necesita ejercicio. Intente hacer como mínimo 150 minutos de actividad aeróbica de intensidad moderada, como una caminata rápida, por semana. ¡O inscribise en el Programa de ejercicios y envejecimiento saludable Silver&Fit sin costo! Incluye:

- Inscripción en un gimnasio o
- Hasta dos kits de acondicionamiento físico en el hogar por año

Para obtener más información, llame a Silver&Fit al **1-877-427-4788**



SCFHP cubre Weight Watchers y clases para dejar de fumar y de manejo de afecciones crónicas. Para inscribirse, inicie sesión en mySCFHP en member.scfhp.com o llame a Servicio al Cliente.

(TTY: 711) de lunes a viernes, de 5 a.m. a 6 p.m.

Semana 3: Conozca sus valores. Si no sabe cuáles son sus valores de presión arterial y colesterol, programe una cita con su doctor para revisarlos. Si tiene presión arterial alta o mucho colesterol LDL (el malo) —o una cantidad insuficiente de colesterol HDL (el bueno)— en la sangre, corre el riesgo de sufrir enfermedades del corazón.

Tener sobrepeso también es un factor de riesgo de padecer enfermedades del corazón. Su médico puede aconsejarle cómo lograr tener valores saludables para el corazón en las tres áreas.

MEDICAMENTOS RECETADOS Obtenga más por menos

Puede obtener un suministro para 90 días de la mayoría de los medicamentos recetados de mantenimiento por el mismo copago de un suministro para 30 días. Hable con su médico. Puede recogerlo en una farmacia de la red o pedir que se lo envíen por correo a través de MedImpact Direct. Para obtener más información sobre nuestros servicios de pedido por correo, visite www.medimpactdirect.com.

Para otras preguntas, contáctese con el Servicio al Cliente de SCFHP.

Semana 4: Prometa dejar de fumar. Fumar daña el corazón, al igual que los pulmones. Proteja a sus amigos y familiares del humo de segunda mano. Dejar de fumar puede ser un acto de amor.

Fuentes: American Heart Association; Centers for Disease Control and Prevention; National Heart, Lung, and Blood Institute

VIDA SALUDABLE

Cal MediConnect Plan
(Plan de Medicare-Medicaid)

Invierno 2019

La información de VIDA SALUDABLE proviene de una gran variedad de expertos médicos. Si tiene alguna inquietud o pregunta sobre el contenido específico que pueda afectar su salud, comuníquese con su proveedor de atención médica. Se pueden utilizar modelos en fotos e ilustraciones.

2019 © Coffey Communications, Inc. Todos los derechos reservados.

H7890_14038S Accepted

El Plan Cal MediConnect de Santa Clara Family Health Plan (Plan Medicare-Medicaid) es un plan de salud con contratos con Medicare y Medi-Cal para proporcionar los beneficios de ambos programas a los afiliados.

SANTA CLARA FAMILY HEALTH PLAN

P.O. Box 18880, San Jose, CA 95158

1-877-723-4795 • www.scfhp.com

TTY/TDD: **1-800-735-2929** or 711