

Conozca sus beneficios

Administración de casos

Alguna vez:

- ¿Ha tenido dudas sobre sus beneficios?
- ¿No pudo recibir atención médica o equipos médicos porque los papeles o el proceso eran demasiado complicados?
- ¿Tuvo problemas para obtener sus medicamentos recetados y tomar sus medicamentos puntualmente?
- ¿Tuvo problemas para conseguir transporte o tomar el autobús para ir a una cita con el médico?
- ¿Tuvo problemas de salud lo suficientemente graves como para visitar la sala de emergencias frecuentemente?

¿Se sintió confundido acerca de qué recursos comunitarios están a su disposición y cómo encontrarlos?

Si respondió “sí” a alguna de las preguntas anteriores, un administrador de casos de Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) puede ayudarle.

A los miembros se les asigna un administrador de casos que es un:

- Enfermero registrado
- Asistente social o
- Coordinador de atención personal

Su administrador de casos puede ayudarle a:

- Coordinar sus servicios de salud
- Coordinar los recursos de su comunidad
- Aprovechar al máximo los beneficios de su plan de salud



PARA PEDIR MÁS ASISTENCIA SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DE CASOS, llame a SCFHP Case Management al 1-877-590-8999, de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5 p.m. O llene un Formulario de remisión de administración de casos en <http://bit.ly/scfhpcaseform>. Recibirá noticias nuestras en cinco días hábiles.

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

MS

Información de salud y bienestar o prevención

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

Mercados de productores: tesoros locales

El lugar ideal para encontrar alimentos frescos y diversión

De la granja a la mesa. Con esta frase popular todo suena mejor. Uno sabe que la miel que viene de una granja cercana va a tener un sabor fabuloso. Lo mismo sucede con cualquier producto de la amplia variedad de frutas y verduras que lo esperan en un mercado de productores.

Aproveche al máximo su viaje al mercado de productores:

Vaya tarde. Aunque tal vez no obtenga los mejores productos, muchos vendedores probablemente prefieran vender lo que les queda con un descuento que llevarlo de vuelta. Aunque no todos los vendedores ofrecen descuentos de última hora, vale la pena estar atentos y preguntar.



Lleve efectivo y bolsas reutilizables. Las transacciones serán más fáciles si tiene billetes pequeños. Además, necesita bolsas resistentes para llevar sus productos a casa.

Hable con los proveedores. Los

vendedores quieren hablar de sus frutas, verduras, jaleas y mermeladas. Pida consejos para comprar y guardar los productos. También pueden darle ideas de recetas.

Fuente: Academy of Nutrition and Dietetics

¿Cómo utilizo la tarjeta EBT de CalFresh en un mercado de productores?

Su tarjeta EBT le permite utilizar sus beneficios de CalFresh en algunos mercados de productores del condado. Haga lo siguiente:

1. Vaya al mostrador de información y dígame al gerente del mercado cuántos dólares de CalFresh desea gastar en sus compras.
2. El gerente del mercado deslizará su tarjeta EBT de CalFresh y le dará el dinero de CalFresh/Market Match para gastar, tal como si fuera efectivo.
3. Utilice los dólares de CalFresh/Market Match para hacer sus compras en el mercado de productores.

¡Duplique su dinero con Market Match! En los mercados de productores participantes, puede duplicar su dinero, hasta \$10 gratis por día.



PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN sobre la tarjeta EBT de CalFresh y Market Match y para encontrar los mercados de productores participantes, visite www.sccgov.org/sites/phd y pase el cursor por "Health Information" (Información de salud). Luego haga clic en "Healthy Eating and Active Living" (Alimentación saludable y vida activa).

Aproveche al máximo las visitas de bienestar gratis de Medicare

Tal vez no sepa que puede ir a visitas de bienestar anuales sin costo alguno. Ver a su proveedor de atención primaria (PCP) regularmente es esencial para su salud.

¿Qué es una visita de bienestar?

Estas citas le permiten a su PCP evaluar su bienestar y detectar y tratar nuevos problemas de salud lo antes posible.

¿Qué incluye?

- Usted completará una encuesta para ayudar a su proveedor a evaluar su salud.
- Su PCP medirá su estatura, peso y presión arterial.
- También evaluará cualquier problema de memoria o pensamiento.
- Juntos revisarán su historia clínica y hablarán sobre los factores de riesgo o las opciones de tratamiento para cualquier afección actual.
- Juntos, usted y su PCP crearán un plan de atención médica que incluye lo que es importante para usted. Esto puede incluir pruebas de detección recomendadas, vacunas o medicamentos nuevos. Podría haber costos adicionales si necesita exámenes o procedimientos que no están cubiertos por SCFHP.



¿Cómo debo prepararme?

- 1.** Lleve consigo cualquier información médica relevante, por ejemplo, certificados de vacunas y recetas actuales.
- 2.** Conozca el historial médico de su familia. Su proveedor usará esta información cuando recomiende otros exámenes o chequeos de salud.
- 3.** Haga una lista de los temas que quiera tratar. Por ejemplo, ¿quiere planificar la atención que recibiría si

por algún motivo no pudiera hablar por sí mismo? (Esto se llama directiva anticipada.)

¿Ya se preparó?

Programe su próxima visita anual. Esto le ayudará a proteger su salud y aprovechar al máximo su cobertura de salud.

Fuentes: Centers for Medicare & Medicaid Services; U.S. Department of Health and Human Services; HealthinAging.org



¡SCFHP recibió la acreditación del NCQA!

¿QUÉ ES EL COMITÉ NACIONAL DE GARANTÍA DE CALIDAD (NCQA, por sus siglas en inglés)?

El NCQA es una organización privada sin fines de lucro dedicada a mejorar la calidad del cuidado médico.

¿QUÉ SIGNIFICA EL SELLO DEL NCQA?

SCFHP recibió el estatus de acreditado por el servicio y la calidad clínica que satisfacen los requisitos básicos de los rigurosos estándares del NCQA en las categorías consumidor y mejora de la calidad.

¡Eso significa que le brindamos servicios de calidad que cumplen con los estrictos estándares del NCQA!

¿POR QUÉ ESTÁ EL SELLO EN LOS MATERIALES DE SCFHP?

¡Estamos orgullosos de brindarle servicios de calidad! Utilizaremos el sello en nuestros materiales como recordatorio de nuestro compromiso con usted y su salud.

¿Necesita ayuda en su idioma?

Si se siente más cómodo hablando un idioma que no sea el inglés, Santa Clara Family Health Plan puede ayudarle. Ya sea que se ponga en contacto con SCFHP o visite a un médico, tenemos intérpretes disponibles.

Conozca sus derechos

- Puede contar con un intérprete en persona o por teléfono sin costo. Esto incluye lenguaje de señas.
- Cuando va al médico, hay intérpretes disponibles las

24 horas del día.

- Puede solicitar los materiales de SCFHP en inglés, español, chino simplificado, tagalo y vietnamita.

¿Cómo puede tener un intérprete?

Diga en el consultorio de su médico que le gustaría tener un intérprete. Puede hacerlo cuando llame para programar su próxima visita. También puede pedirnos un intérprete o materiales traducidos.

LLAME A SERVICIO AL CLIENTE al 1-877-723-4795. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-735-2929 o 711.



VIDA SALUDABLE

Cal MediConnect Plan
(Plan de Medicare-Medicaid)

VERANO 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_14115S 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



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: Զանգահարեք 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: Զանգն 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 1-877-723-4795 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 ntawm 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 เรามีบริการความช่วยเหลือทางด้านภาษาโดยไม่มีค่าใช้จ่าย 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 អាចរកបាន ពីថ្ងៃច័ន្ទ ដល់សុក្រ ម៉ោង 8 ព្រឹក ដល់ 8 ល្ងាច។ អ្នកប្រើ TTY/TDD គួរតែទូរស័ព្ទមកលេខ 1 800 735 2929 ឬ 711 ។ ការហៅទូរស័ព្ទគឺឥតគិតថ្លៃ។

ພາສາລາວ (Lao): ເຊັນຊາບ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາບໍ່ເສຍຄ່າໃຫ້ແກ່ທ່ານ. ໃຫ້ໂທຫາຝ່າຍບໍລິການລູກຄ້າທີ່ເບີ 1-877-723-4795, ເຊິ່ງເປີດໃຫ້ບໍລິການ 7 ວັນຕໍ່ອາທິດ, ຕັ້ງແຕ່ 8 ໂມງເຊົ້າຫາ 8 ໂມງແລງ. ຜູ້ທີ່ໃຊ້ TTY/TDD ແມ່ນໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-735-2929 ຫຼື 711. ການໂທແມ່ນໂທຟຣີ.