

Estamos aquí para ayudarle

Boletín informativo para miembros | WEST VIRGINIA

ARTÍCULOS DESTACADOS:

¿Qué es la
enfermedad
renal crónica?

Enfermedad
intestinal: siga una
dieta baja en fibra.

¿Necesita ayuda
para administrar
su atención?

Mantenga su
información segura:
cómo evitar a los
estafadores.

...Y más.

Busque a
Highmark Health
Options West
Virginia en
Facebook.



En esta edición.

- 3 **Conozca estos números de teléfono importantes.**
- 4 **¿Qué es la enfermedad renal crónica?**
- 6 **¿Cómo se manifiesta la insuficiencia cardíaca?**
- 7 **Enfermedad intestinal: siga una dieta baja en fibra.**
- 9 **¿Necesita ayuda para administrar su atención?**
- 10 **Mantenga su información segura: cómo evitar a los estafadores.**
- 11 **Derechos y responsabilidades de los miembros.**



Cuando vea este icono, haga clic en él para volver a esta lista de contenido.

Conozca estos números de teléfono importantes.

SERVICIOS PARA MIEMBROS

1-833-957-0020 (TTY: 711)

Presione 1 para miembros.

De lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.

LÍNEA DE ENFERMERÍA

DISPONIBLE LAS 24 HORAS

1-833-957-0020

**Presione 1 para miembros, luego
presione 1 para la Línea de enfermería
disponible las 24 horas.**

LÍNEA DIRECTA DE FRAUDE Y ABUSO

1-844-718-6400

If you cannot see or read information from Highmark Health Options, call Member Services. We can send you information in a different way, including large print, audio, or Braille. Highmark Health Options can also give you information in a different language. These services are free.

Si usted no puede ver o leer las cartas que le envía Highmark Health Options, llámenos a Servicios para Miembros. También podemos darle información en español o en otro idioma. Highmark Health Options puede enviarle cartas de una manera diferente, incluyendo letra grande, audio o Braille. Estos servicios son gratuitos.

Highmark Health Options es titular de una licencia independiente de Blue Cross and Blue Shield Association, una asociación de planes independientes de Blue Cross Blue Shield.

Material protegido por la ley de derechos de autor adaptado con permiso de Healthwise, Inc.



¿Qué es la enfermedad renal crónica?

La enfermedad renal crónica se provoca cuando los riñones no han funcionado correctamente durante un tiempo. La mayoría de las veces ocurre debido al daño en los riñones durante muchos años. Pero también puede suceder rápidamente.

Los riñones desempeñan un trabajo importante. Eliminan los desechos y el líquido adicional de la sangre. Este desperdicio y líquido sale del cuerpo a través de la orina.

Cuando los riñones no funcionan como deberían, los desechos se acumulan en la sangre. Esto le enferma.

La enfermedad renal crónica también se denomina insuficiencia renal crónica. O bien, puede denominarse falla renal crónica.

¿Qué ocasiona esta enfermedad?

La enfermedad renal crónica es causada por el daño en los riñones. Las causas más frecuentes de este daño son muchos años de presión arterial alta no controlada o nivel alto de azúcar en sangre por diabetes no controlada. También puede provocarse por otros factores, incluidos las enfermedades renales y el uso a largo plazo de ciertos medicamentos.

¿Cuáles son los síntomas?

Muchas personas con enfermedad renal crónica no tienen síntomas. Si los riñones empeoran y comienzan a fallar, es posible que tenga síntomas.

Por ejemplo, puede orinar menos de lo normal, sentirse muy cansado o somnoliento, tener hinchazón y aumento de peso, o problemas para dormir.

¿Cómo se diagnostica?

Su médico le hará preguntas sobre problemas renales anteriores. Le preguntará si tiene antecedentes familiares de enfermedad renal. Su médico también querrá saber qué medicamentos toma. Esto incluye medicamentos recetados y de venta libre.

Su médico realizará análisis de sangre y orina para controlar el funcionamiento de los riñones. Esto ayudará a su médico a ver qué tan bien los riñones filtran la sangre.

Es posible que se le realice una prueba de diagnóstico por imágenes, como una ecografía o una tomografía computarizada (computed tomography, CT). Estas pruebas le permiten a su médico ver una imagen de sus riñones. Esto puede ayudarle a medir el tamaño de los riñones y ver si algo está bloqueando el flujo urinario.

Continúa en la página siguiente



En algunos casos, su médico puede tomar una pequeña muestra de tejido renal. Esto se denomina biopsia. Ayuda al médico a averiguar qué causó la enfermedad renal.

¿Cómo se trata la enfermedad renal crónica?

El primer paso es tratar la enfermedad que está causando daño renal. En la mayoría de los casos, se trata de diabetes o presión arterial alta. Controlar la presión arterial y el azúcar en sangre puede retrasar el daño a los riñones.

Probablemente, deba tomar medicamentos. Tómelos según las indicaciones.

Los cambios en el estilo de vida pueden ayudar a retrasar la enfermedad renal o mejorar otros problemas que empeoran la enfermedad renal.

- Siga una dieta que sea liviana para sus riñones. Es posible que deba limitar la sal (sodio) y las proteínas, y controlar su ingesta de líquidos.
- Manténgase activo.
- No fume ni consuma productos de tabaco.
- Limite el consumo de alcohol y evite consumir drogas ilegales.
- Evite los medicamentos que pueden dañar los riñones. Infórmele a su médico todos los medicamentos recetados y de venta libre, las vitaminas y las hierbas que toma. Hable con su médico antes de tomar algo nuevo.

Fuente: Healthwise



¿Cómo se manifiesta la insuficiencia cardíaca?



Los síntomas de insuficiencia cardíaca comienzan a ocurrir cuando el corazón no puede bombear suficiente sangre al resto del cuerpo.

En las primeras etapas de la insuficiencia cardíaca, usted puede experimentar lo siguiente:

- Sentirse cansado fácilmente.
- Sentir falta de aire cuando se esfuerza.
- Sentir como si su corazón latiera con fuerza o se acelerara (palpitaciones).
- Sentirse débil o mareado.

A medida que la insuficiencia cardíaca empeora, el líquido comienza a acumularse en los pulmones y otras partes del cuerpo. Esto puede hacer que experimente lo siguiente:

- Sentir falta de aire incluso en reposo.
- Tener hinchazón (edema), especialmente en las piernas, los tobillos y los pies.
- Aumentar de peso. Esto puede suceder en solo uno o dos días, o más lentamente.

- Tos o sibilancias, especialmente cuando se recuesta.
- Sentirse hinchado o enfermo en el estómago.

Insuficiencia cardíaca repentina y sus síntomas.

La insuficiencia cardíaca repentina se produce cuando los síntomas de la insuficiencia cardíaca empeoran muy rápidamente. De repente, el corazón no puede bombear tanta sangre como necesita el cuerpo. La insuficiencia cardíaca repentina es una emergencia. Necesita atención de inmediato.

Fuente: Healthwise



Enfermedad intestinal: siga una dieta baja en fibra.



¿Qué es una dieta baja en fibra?

Una dieta baja en fibra contiene alimentos que no generan mucho desperdicio (heces). Esta dieta ralentiza los intestinos y les da la oportunidad de descansar. La fibra es la parte de las plantas que su cuerpo no puede digerir. Le da volumen a su dieta y le ayuda a sentirse satisfecho. También le ayuda a tener deposiciones regulares.

Pero a menudo se necesita una dieta baja en fibra después de una cirugía intestinal o cuando tiene una exacerbación de un problema intestinal. Es posible que se le pida que siga esta dieta si tiene enfermedad de Crohn, colitis ulcerosa, diverticulitis u otra afección que pueda causar hinchazón, dolor o estrechamiento de los intestinos.

En algunos casos, puede comenzar con una dieta líquida (sin alimentos sólidos) y luego agregar alimentos con bajo contenido de fibra.

Según su problema de salud, es posible que deba comer alimentos con bajo contenido de fibra durante un período breve. O quizás deba seguir esta dieta por el resto de su vida.

Es posible que deba tomar vitaminas adicionales y minerales mientras sigue esta dieta. Su médico le informará si necesita estos suplementos.

¿Qué alimentos se pueden comer con una dieta baja en fibra?

Puede comer la mayoría de los tipos de alimentos en una dieta baja en fibra, incluida la carne, pan y frutas y verduras cocidas. Su médico puede indicarle cuánta fibra puede comer todos los días.

Estos son algunos ejemplos de alimentos con bajo contenido de fibra:

- Fruta enlatada o cocida sin piel ni semillas, como puré de manzana.
- Carne roja, pescado o aves cocidas.
- Productos lácteos, como leche, helado, queso, queso cottage y yogur (si no contienen frutas ni nueces).
- Huevos.
- Jugos de frutas sin pulpa.
- Panes blancos refinados.
- Galletas saladas.
- Verduras bien cocidas que no tengan cáscaras ni semillas.
- Arroz blanco o pasta blanca.

Continúa en la página siguiente



¿Qué alimentos NO debe comer?

Estos son algunos alimentos que no debe comer mientras sigue una dieta baja en fibra:

- Cualquier alimento que tenga semillas o frutos secos.
- Cualquier verdura cruda.
- Bayas.
- Maíz.
- Fruta seca, como ciruelas pasas, pasas de uva o higos.
- Alimentos que causan gases, como coles de Bruselas, brócoli y coliflor (crudos o cocidos).
- Granola.
- Lentejas, guisantes partidos y frijoles, como frijoles negros o rojos.
- Palomitas de maíz.
- Fruta cruda.
- Granos integrales, como salvado, avena, y arroz integral.
- Panes integrales.
- Pasta integral.

Fuente: Healthwise



¿Necesita ayuda para administrar su atención?

Llame a los coordinadores de atención.

Ofrecemos programas gratuitos que pueden ayudarle con su salud. Puede inscribirse si alguna de las siguientes situaciones aplica en su caso, ya que podría tener necesidades de atención médica complejas:

- Acude al hospital o a la sala de emergencias con frecuencia debido a sus problemas de salud.
- Sus síntomas están empeorando con el tiempo.
- Sus signos de salud, como la presión arterial, no son normales.
- Tiene preocupaciones relacionadas con el embarazo, el consumo de sustancias, el riesgo de diabetes tipo 2, problemas de peso o afecciones a largo plazo como las siguientes:
 - Insuficiencia cardíaca congestiva
 - Enfermedad renal crónica
 - Enfermedad pulmonar obstructiva crónica
 - Diabetes
 - Enfermedad inflamatoria intestinal

Nuestros programas pueden ayudarle a cuidar mejor su salud. Nosotros:

- Le llamaremos con frecuencia para verificar cómo se siente y responder preguntas sobre su afección.
- Trabajaremos con su médico para ayudarle a seguir sus indicaciones y asegurarnos de que entienda su plan de tratamiento, incluidos sus medicamentos.
- Le proporcionaremos información fácil de entender sobre su salud y cómo manejarla.
- Le ayudaremos a encontrar los recursos que necesita, como ver a un especialista o recibir servicios de apoyo.



Nuestro personal de coordinación de la atención está disponible para ayudarle. Si desea unirse a cualquiera de estos programas o excluirse en cualquier momento, llame al **1-833-957-0020 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. ¡Estamos aquí para ayudarle!



Mantenga su información segura: cómo evitar a los estafadores.

Hablemos sobre cómo mantenerse seguro y proteger su información.

Recientemente, los estafadores han estado intentando engañar a las personas para que entreguen su información personal importante, como su número de seguro social, fecha de nacimiento y dirección. Están ofreciendo dinero en efectivo, teléfonos, abrigos o tarjetas de regalo a cambio. ¡Este es un problema grave!

¿Por qué es tan grave?

Compartir su información personal con extraños es como darles las llaves de su hogar, excepto que, en este caso, se trata de su información personal.

Esto puede llevar a algunos problemas graves:

- **Pagos más lentos por atención médica:** cuando los estafadores utilizan su información para falsificar registros en los planes de salud, se complica nuestra capacidad para identificar quién pertenece realmente a nuestro plan. Esto significa que podría tener que esperar más tiempo para recibir un reembolso por las visitas al médico.
- **Reclamaciones rechazadas:** si parece que tiene dos planes de salud, es posible que se rechacen sus reclamaciones. Eso significa que tendrá que lidiar con más papeleo y retrasos.
- **Más trabajo para médicos y profesionales de enfermería:** toda esta confusión extra significa más trabajo para sus médicos y profesionales de enfermería, quienes ya están ocupados atendiendo a todos sus pacientes.

Cómo mantener su información segura

- **¡Nunca comparta su información personal con extraños!** Las compañías de seguros de salud reales **NUNCA** pedirán su número de Seguro Social ni otra información personal a cambio de dinero o regalos. Siempre será una estafa si lo hacen.
- **No confíe en esas ofertas tentadoras.** Si alguien se acerca a usted y le ofrece algo a cambio por su información, se trata de una estafa. ¡Aléjese!
- **Reporte cualquier situación sospechosa.** Si cree que alguien está intentando engañarle o si ya ha proporcionado su información a alguien en quien no confía, comuníquese con nosotros de inmediato. Llame a Highmark Health Options al **1-844-718-6400 (TTY: 711)** o envíe un correo electrónico a **SIU_HHO@Highmark.com**. También debe informar a la policía.



Proteger su información personal beneficia a todos. Al ser cuidadosos, todos podemos colaborar para detener a estos estafadores y garantizar que nuestro sistema de atención médica sea justo y funcione para todos.



Derechos y responsabilidades de los miembros.

Sus derechos

Como miembro de Highmark Health Options, tiene derechos con respecto a su atención médica. Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Solicitar y obtener toda la información incluida.
- Recibir información sobre sus derechos y responsabilidades.
- Obtener información sobre Highmark Health Options, nuestros servicios, nuestros proveedores y sus derechos.
- Ser tratado con respeto y dignidad.
- No ser discriminado por Highmark Health Options.
- Acceder a todos los servicios que Highmark Health Options debe proporcionar.
- Elegir un proveedor de nuestra red.
- Participar en las decisiones sobre su atención médica.
- Rechazar el tratamiento y elegir un proveedor diferente.
- Obtener información sobre las opciones de tratamiento y los diferentes cursos de atención.
- Que se respete su privacidad.
- Solicitar y obtener sus registros médicos.
- Solicitar que se modifiquen o corrijan sus registros médicos si es necesario.
- Asegurarse de que se mantenga la privacidad de sus registros médicos.
- Recomendar cambios en las políticas y los procedimientos.
- Estar libre de cualquier forma de limitación o aislamiento como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Recibir los servicios cubiertos, sin importar su origen cultural o étnico, o cuán bien comprenda el idioma inglés.
- Recibir los servicios cubiertos independientemente de si tiene una discapacidad física o mental, o si no tiene hogar.
- Recurrir a proveedores de planificación familiar dentro y fuera de la red.
- Acceder a servicios de una enfermera partera certificada y servicios de profesionales de enfermería pediátricos o familiares certificados.

Continúa en la página siguiente



- Recibir servicios de emergencia posteriores a la estabilización.
- Recibir servicios de atención médica de emergencia en cualquier hospital u otro entorno.
- Aceptar o rechazar el tratamiento médico o quirúrgico y redactar sus directivas anticipadas.
- Hacer que su padre, madre o un representante tomen decisiones sobre el tratamiento cuando usted no pueda hacerlo.
- Presentar quejas y apelaciones.
- Obtener una respuesta rápida a los problemas planteados en torno a quejas, quejas formales, apelaciones, autorizaciones, cobertura y pago de servicios.
- Solicitar una audiencia imparcial del estado después de que se haya tomado una decisión sobre su apelación.
- Solicitar y recibir una copia de este manual para miembros.
- Cancelar su inscripción en su plan de salud.

Sus responsabilidades

Como miembro de Highmark Health Options, también tiene algunas responsabilidades:

- Leer y seguir las instrucciones de este manual.
- Trabajar con su médico de atención primaria (Primary Care Physician, PCP) para manejar y mejorar su salud.
- Hacerle a su PCP las preguntas que tenga.
- Llamar a su PCP en cualquier momento cuando necesite atención médica.
- Proporcionar información sobre su salud a Highmark Health Options y a su PCP.
- Recordar siempre llevar su tarjeta de identificación de miembro.
- Utilizar la sala de emergencias solo para verdaderas emergencias.
- Asistir a sus citas.
- Si debe cancelar una cita, llamar a su PCP lo antes posible para informarle.
- Seguir las recomendaciones de su PCP sobre citas y medicamentos.
- Volver a consultar a su PCP o pedir una segunda opinión si no mejora.
- Llamar a Servicios para Miembros al **1-833-957-0020 (TTY: 711)** cuando algo no le quede claro o tenga preguntas.
- Tratar al personal de atención médica y a las demás personas con respeto.





Highmark Health Options cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, ascendencia, sexo, género, identidad o expresión de género u orientación sexual. Highmark Health Options no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, ascendencia, sexo, género, identidad o expresión de género u orientación sexual.

Highmark Health Options proporciona ayuda y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para comunicarse de manera efectiva con nosotros, como los siguientes:

- Intérpretes calificados de lenguaje de señas.
- Información escrita de una manera diferente, incluyendo letra grande, audio y Braille.

Highmark Health Options proporciona servicios gratuitos de idiomas a personas cuyo idioma principal no es el inglés, como:

- Intérpretes calificados.
- Información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, comuníquese con Servicios para Miembros de Highmark Health Options al 1-833-957-0020 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.

Si cree que Highmark Health Options no le ha proporcionado estos servicios o lo ha discriminado de otra manera debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, ascendencia, sexo, género, identidad o expresión de género u orientación sexual, puede presentar una queja ante Highmark Health Options o la Comisión de Derechos Humanos de WV por correo, teléfono o fax.

Highmark Health Options
Attn: Appeals and Grievances
614 Market Street
Parkersburg, WV 26101
1-833-957-0020 (TTY: 711)
Fax: 1-833-547-2022

WV Human Rights Commission
1321 Plaza East, Room 108A
Charleston, WV 25301
304-558-2616
Fax: 304-558-0085
hho.fyi/wv-hrc

Si necesita ayuda para presentar una queja, Highmark Health Options y la Comisión de Derechos Humanos de WV están disponibles para ayudarlo.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos en línea en OCRPortal.hhs.gov, y por correo postal, teléfono o correo electrónico:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW
HHH Building Room 509F
Washington, DC 20201
1-800-368-1019 (TTY: 1-800-537-7697)
OCRMail@hhs.gov

Una versión para imprimir del formulario de queja está disponible en hho.fyi/complaint-form.

Atención: Si usted habla español, por favor encuentren disponibles servicios de asistencia en español sin costo alguno. Llame al número que figura al dorso de su tarjeta de identificación (TTY: 711).

(TTY: 711) تنبيه: إذا كنت تتحدث الإنجليزية، فإن خدمات المساعدة اللغوية متاحة لك مجانًا. اتصل بالرقم الموجود على ظهر بطاقة الهوية الخاصة بك.

Attention: Si vous parlez français, des services d'assistance linguistique vous sont offerts gratuitement. Veuillez appeler le numéro qui se trouve au verso de votre carte d'identification (TTY : 711).

Achtung: Wenn Sie Deutsch sprechen, steht Ihnen kostenlose Unterstützung in Ihrer Sprache zur Verfügung. Wählen Sie hierfür bitte die Nummer auf der Rückseite Ihrer Ausweiskarte (TTY: 711).

注意：如果您会说英语，则可以免费获得语言协助服务。请拨打您身份证背面的号码（TTY：711）。

Attenzione: se parli inglese, sono a tua disposizione servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiama il numero sul retro della tua carta d'identità (TTY: 711).

Pansin: Kung nagsasalita ka ng Ingles, ang mga serbisyo ng tulong sa wika, na walang bayad, ay magagamit mo. Tawagan ang numero sa likod ng iyong ID card (TTY: 711).

Chú ý: Nếu bạn nói tiếng Anh, các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí luôn sẵn có dành cho bạn. Gọi đến số ở mặt sau thẻ ID của bạn (TTY: 711).

ध्यान दिनुहोस्: यदि तपाईं अंग्रेजी बोल्नुहुन्छ भने, भाषा सहायता सेवाहरू, निःशुल्क, तपाईंलाई उपलब्ध छन्। तपाईंको आईडी कार्डको पछाडिको नम्बरमा कल गर्नुहोस् (TTY: 711)।

注意: 英語を話せる場合は、言語支援サービスを無料でご利用いただけます。ID カードの裏面に記載されている番号 (TTY: 711) に電話してください。

ध्यान दें: यदि आप अंग्रेजी बोलते हैं, तो भाषा सहायता सेवाएँ आपके लिए निःशुल्क उपलब्ध हैं। अपने आईडी कार्ड के पीछे दिए गए नंबर (TTY: 711) पर कॉल करें।

ופמעקזאמקייט :אויב איר רעדן ענגליש, שפראך הילף באדינונגס זענען בארעכטיגט פֿאַר איר. רופן דעם נומער אויף די צוריק פון
(TTY: 711) דיין שיין קאַרט

주의: 영어를 사용하시는 경우 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 신분증 뒷면에 있는 전화번호(TTY: 711)로 전화하세요.

Akiyesi: Ti o ba so Gẹ̀ẹ̀si, awọn iṣẹ iranlowo ede, laisi idiyele, wa fun ọ. Pe nomba ti o wa ni ẹhin kaadi ID rẹ (TTY: 711).

Внимание: если вы говорите по-английски, вам доступны бесплатные услуги языковой помощи. Позвоните по номеру, указанному на обратной стороне вашего удостоверения личности (TTY: 711).