

# Estamos aquí para ayudarle

Boletín informativo para miembros | WEST VIRGINIA



## ARTÍCULOS DESTACADOS:

Use la aplicación HHO on the Go para consultar médicos en línea para atención de salud mental.

---

Si tiene diabetes, necesita realizarse un examen ocular.

---

La detección temprana salva vidas. Comience el examen de detección de cáncer de mama a los 40 años.

---

¿Su hijo está al día con las vacunas?

---

...Y más.

¿Sabía que Highmark Health Options está en Facebook?

 @HighmarkHealthOptionsWV

# En esta edición.

- 3 Conozca estos números de teléfono importantes.
- 4 Use la aplicación HHO on the Go para consultar médicos en línea para atención de salud mental.
- 5 Use la prueba de A1c para mantenerse en su rango objetivo de glucosa en sangre.
- 6 Si tiene diabetes, necesita realizarse un examen ocular.
- 7 La detección temprana salva vidas. Comience el examen de detección de cáncer de mama a los 40 años.
- 8 ¿Su hijo está al día con las vacunas?
- 9 ¿Es hora de controlar su presión arterial?
- 10 Las estafas por fraude, desperdicio y abuso utilizan inteligencia artificial.
- 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.

## Números de teléfono de Highmark Health Options

### SERVICIOS PARA MIEMBROS

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

Lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

### LÍNEA DE ENFERMERÍA LAS 24 HORAS

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

### LÍNEA DIRECTA PARA DENUNCIAS DE FRAUDE Y ABUSO

**1-844-718-6400**

Si no puede ver o leer información de Highmark Health Options, llame a Servicios para Miembros. Podemos enviarle información en formatos alternativos, como por ejemplo, letra grande, audio o en Braille. Highmark Health Options también puede proporcionarle información en otros idiomas. Estos servicios son gratuitos.

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.





# Use la aplicación HHO on the Go para consultar médicos en línea para atención de salud mental.

Highmark Health Options ofrece a los miembros mayores de 18 años consultas en línea con el médico para terapia y psiquiatría.

Con HHO on the Go, puede hablar con terapeutas que brindan asesoramiento en línea sobre una variedad de temas como ansiedad, depresión, estrés, temas LGBTQ y transiciones de vida. También puede hablar con psiquiatras que pueden ofrecer servicios de diagnóstico y tratamiento farmacológico para afecciones en curso como trastorno bipolar, trastornos alimentarios, depresión, insomnio, trastorno obsesivo-compulsivo (Obsessive-Compulsive Disorder, OCD), ataques de pánico y trastorno de estrés postraumático (Post-Traumatic Stress Disorder, PTSD).

Puede conectarse fácilmente con un médico directamente desde su teléfono inteligente, tableta o computadora utilizando HHO on the Go. Le recordamos que estas visitas están disponibles sin costo para usted.

---

**Inscríbese en [HHOontheGo.com](https://www.HHOontheGo.com) para comenzar.**

---



# Use la prueba de A1c para mantenerse en su rango objetivo de glucosa en sangre.



Si tiene diabetes, la prueba de A1c se realiza para verificar si su diabetes se ha controlado durante los últimos dos o tres meses. Su médico puede utilizar esta información para ajustar su tratamiento, si es necesario. El resultado de la prueba se suele dar como porcentaje. En general, los expertos sugieren una prueba de A1c inferior al 7 % para la mayoría de los adultos con diabetes tipo 1 o tipo 2 y para niños de cualquier edad que tienen diabetes tipo 2.

Mantener el nivel de azúcar en la sangre dentro del rango deseado reduce el riesgo de tener problemas debido a la diabetes. Estos problemas incluyen enfermedad ocular (retinopatía), enfermedad renal (nefropatía) y enfermedad nerviosa (neuropatía). Si está embarazada, permanecer dentro del rango objetivo también puede ayudar a prevenir problemas durante el embarazo.

Trabaje con su médico para establecer su rango objetivo de azúcar en sangre.



Vea este breve video para obtener más información sobre la prueba de A1c.

---

## Califique para Healthy Rewards

**Gane \$25** si tiene diabetes y se somete a una prueba de detección de A1c. Para obtener recompensas, debe inscribirse en Healthy Rewards.

Llame al **1-833-957-0027** o **ingrese en línea para inscribirse** en Healthy Rewards y ver si es posible que pueda obtener otras recompensas.

---



# Si tiene diabetes, necesita realizarse un examen ocular.

Las pruebas de detección realizadas durante el examen ocular pueden ayudar a prevenir una afección ocular grave.



La afección se denomina retinopatía diabética. Puede causar pérdida de visión e incluso ceguera. Si tiene diabetes, un examen de retina durante el examen ocular puede ayudarle a prevenir esta afección o evitar que empeore.

La retina desempeña un papel importante en la visión. La retina es una membrana nerviosa delgada que detecta la entrada de luz en el ojo y envía señales al cerebro para ayudarle a ver. Pero a veces, cuando se tiene diabetes, ciertos problemas pueden causar daño en la retina.

Con el tiempo, tener un nivel alto de azúcar en la sangre puede dañar los vasos sanguíneos y eso puede provocar retinopatía. Otros factores que le ponen en riesgo incluyen presión arterial alta, colesterol alto y enfermedad renal.

La retinopatía puede empeorar si los niveles de azúcar en sangre se mantienen altos. Mantener el nivel de azúcar en la sangre y la presión arterial dentro de los rangos objetivo puede ayudarle a evitarla o ralentizar el daño. Por eso es importante la prueba de detección. Si la retinopatía se detecta a tiempo, existen opciones de tratamiento que pueden ayudar a prevenir o retrasar la pérdida de visión.

---

## Califique para Healthy Rewards

**Gane \$50** si tiene diabetes y se somete a un examen ocular de retina. Para obtener recompensas, debe inscribirse en Healthy Rewards.

Llame al **1-833-957-0027** o **ingrese en línea para inscribirse** en Healthy Rewards y ver si es posible que pueda obtener otras recompensas.

---



Vea este breve video sobre el examen de detección de retinopatía diabética.





## La detección temprana salva vidas Comience el examen de detección de cáncer de mama a los 40 años.

El cáncer de mama es la segunda causa más importante de muerte por cáncer en mujeres.

Los exámenes de detección pueden detectar cambios en la mama antes de que tenga algún síntoma. Los cambios pueden incluir un bulto, dolor o hinchazón, secreción del pezón u hoyuelos. Realizarse exámenes de detección regulares es la manera más confiable de detectar el cáncer de mama de manera temprana. Si tiene síntomas, no espere. Llame a su médico.

### ¿Necesita ayuda para programar una cita?

Llame a Servicios para Miembros al **1-833-957-0020**. ¿Desea obtener más información sobre el cáncer de mama? Llame a West Virginia Breast Health Initiative al **304-556-4808**.

### Gane recompensas de Healthy Rewards

A través del Programa Healthy Rewards de Highmark Health Options, puede **ganar \$50** por realizarse un examen de detección de cáncer de mama.

Para obtener recompensas, debe inscribirse en Healthy Rewards. Llame al **1-833-957-0027** o **ingrese en línea para inscribirse en Healthy Rewards** y ver si es posible que pueda obtener otras recompensas.



# ¿Su hijo está al día con las vacunas?



## ¿Qué son las vacunas?

Las vacunas ayudan a reducir y prevenir la propagación de enfermedades. Se presentan en muchas formas, como inyecciones, medicamentos orales y, a veces, como aerosol nasal. Las vacunas contienen una pequeña cantidad de gérmenes muertos o débiles que contienen el virus, lo que permite que el organismo genere anticuerpos sin contraer la infección completa.



## ¿Por qué debe vacunarse su hijo?

- Las vacunas son necesarias para poder ir a la escuela y a la guardería.
- Las vacunas ayudan a proteger al niño, a su familia y a usted mismo de infectarse.
- Las vacunas reducen y previenen la propagación de enfermedades importantes.



## ¿Por qué es importante el calendario de vacunación de su hijo?

Las vacunas funcionan mejor con el sistema inmunitario de los niños a ciertas edades. Por eso es tan importante mantenerse al día con el calendario de vacunación del niño. Mantenerse encaminado permite que las vacunas sean más eficaces para proteger a su hijo.

---

Llame a su pediatra para averiguar cuál es el calendario de vacunación de su hijo. Si no tiene un médico y necesita uno, **busque en el Directorio de proveedores.**

---



# ¿Es hora de controlar su presión arterial?



## Se recomienda hacer un examen rutinario de detección de la presión arterial alta en adultos de 18 años o más.

Puede controlarse la presión arterial durante cualquier visita médica de rutina. Su médico puede informarle con qué frecuencia debe controlarse la presión arterial. Puede depender de cuál sea su presión arterial y su riesgo de enfermedad cardíaca.



## Controle su presión arterial TODOS los años si se cumple alguna de las siguientes condiciones:

- Tiene 40 años o más o riesgo de tener presión arterial alta.
- Es afroamericano.
- Tiene sobrepeso u obesidad.
- El valor superior de su presión arterial es de 130 a 139, o el valor inferior es de 85 a 89, o ambos.

Su proveedor de atención usa un monitor de presión arterial para detectar la presión arterial alta. Le colocarán un manguito para medir la presión arterial alrededor de la parte superior del brazo descubierto. A continuación, se bombea el manguito. El manguito se desinfla lentamente y el monitor muestra sus valores de presión arterial.

Fuente: Healthwise



# Las estafas por fraude, desperdicio y abuso utilizan inteligencia artificial.



El aumento de la inteligencia artificial generativa (generative artificial intelligence, Gen AI) ha ocasionado esquemas de fraude más avanzados que son difíciles de detectar. Tenga en cuenta que los estafadores utilizan nuevas tácticas para intentar obtener su información personal.

## Las formas en que los estafadores utilizan la IA incluyen:

**Mensajes de texto:** la IA generativa puede imitar interacciones personales usando guiones bien elaborados que parecen auténticos. Además, puede dirigirse a múltiples víctimas simultáneamente con ataques más frecuentes.

**Video o imágenes falsas:** la IA generativa puede crear videos o imágenes muy realistas que se ven auténticos. Los estafadores que no son expertos para diseñar fotos o videos pueden usar fácilmente estas herramientas para poner imágenes de personas conocidas en escenarios creíbles. Estas imágenes falsas pueden engañar a las personas para que reaccionen de determinada manera.

**Voz "humana":** esta estafa es cada vez más frecuente. Los estafadores utilizan la tecnología de IA para imitar el sonido y el ritmo de una voz familiar, simulando ser un familiar o amigo. Solicitan dinero en efectivo o tarjetas de regalo para, supuestamente, ayudar a un familiar en problemas, pero todo es una situación inventada.

**Correo electrónico:** los delincuentes a menudo engañan a las personas enviando correos electrónicos de bancos o instituciones que parecen legítimos, en los que se pide información personal, como detalles de inicio de sesión, para entrar en cuentas.

**Chatbots:** los chatbots pueden ayudar a los estafadores a construir relaciones con las víctimas para engañarlos a fin de que envíen dinero o compartan información personal. La IA avanzada permite que estos bots tengan conversaciones que parecen humanas y duran mucho tiempo, lo que estrecha los lazos emocionales con la víctima.

Si cree que es víctima de una situación de fraude, desperdicio o abuso, llame a Highmark Health Options al **1-844-718-6400**. Tomamos todos los informes con seriedad, y nuestro equipo verificará sus inquietudes. No se preocupe; puede permanecer en el anonimato si lo prefiere.

## Referencias adicionales

- **Combatir la próxima ola de fraude de IA**
- **Los estafadores financieros que usan IA generativa se están volviendo muy buenos para engañar a través de correos electrónicos en el entorno laboral**



# 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 enfermera partera certificada y servicios de profesionales de enfermería pediátricos o familiares certificados.
- 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 realizar una instrucción anticipada.

*Continúa en la página siguiente*



- 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 su 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 su Manual para miembros.
- Trabajar con su proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, 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 vigentes y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, linaje, sexo, género, identidad o expresión de género u orientación sexual. Highmark Health Options no excluye a las personas ni les trata de forma diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, linaje, sexo, género, identidad o expresión de género ni orientación sexual.

Highmark Health Options brinda asistencia y servicios gratuitos a las personas con dificultades para comunicarse de forma eficaz con nosotros, como los siguientes:

- Intérpretes de lenguaje de señas calificados.
- Información en formatos diferentes, como por ejemplo, letra grande, audio y braille.

Highmark Health Options brinda servicios de idiomas gratuitos a las personas cuya lengua materna no es el inglés, como los siguientes:

- 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 considera que Highmark Health Options no ha cumplido en brindar estos servicios o le ha discriminado de alguna otra forma por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, linaje, sexo, género, identidad o expresión de género u orientación sexual, puede presentar una queja ante Highmark Health Options o ante la Comisión de Derechos Humanos de WV, por correo postal, 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](http://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 ayudarle.

También puede presentar una queja sobre derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. en línea en [OCRPortal.hhs.gov](http://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](mailto:OCRMail@hhs.gov)

Una versión imprimible del formulario de queja está disponible en [hho.fyi/complaint-form](http://hho.fyi/complaint-form).



