

Blue FOR YOUR Health SM



BlueCross BlueShield
of New Mexico



Invierno 2023

EN EL INTERIOR

5 CÁNCER DE CUELLO DE ÚTERO

Buenas preguntas para hacer sobre los exámenes preventivos

9 LA DIABETES Y USTED

Manténgase al día con su atención en 2023

PRSRRT STD
U.S. Postage
PAID
Dallas, TX
Permit No. 3238

Blue Cross and Blue Shield of New Mexico
Medicaid Operations
P.O. Box 27838
Albuquerque, NM 87125-7838



Para obtener asistencia y servicios auxiliares, o materiales en formatos alternativos u otros idiomas sin costo, llame al **866-689-1523** (TTY/TDD: **711**).

Blue Cross and Blue Shield of New Mexico cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, país de origen, edad, discapacidad ni sexo.

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **855-710-6984** (TTY: **711**).

Díí baa akó nínizin: Díí saad bee yáníłti'go Diné Bizaad, saad bee áká'ánída'áwo'deę', t'áá jiik'eh, éí ná hóló, koji' hódíłnih **855-710-6984** (TTY: **711**).

Blue for Your Health se publica para los asegurados de la póliza Blue Cross Community Centennial de Blue Cross and Blue Shield of New Mexico.

Medicaid Operations
P.O. Box 27838
Albuquerque, NM 87125-7838

Dichos servicios reciben financiamiento parcial del estado de Nuevo México.

Blue Cross and Blue Shield of New Mexico is a Division of Health Care Service Corporation, a Mutual Legal Reserve Company, an Independent Licensee of the Blue Cross and Blue Shield Association.

Sitio web: espanol.bcbsnm.com/community-centennial

Ninguno de los prestadores de servicios médicos mencionados en este documento son empleados de BCBSNM, y son prestadores de servicios médicos ajenos a BCBSNM. Nada de lo expresado en *Blue for Your Health* debe interpretarse como consejo médico. Si tiene alguna inquietud o pregunta sobre algún contenido que pueda afectar su salud, hable con su profesional médico.

Es posible que se hayan empleado modelos en fotos e ilustraciones.

Los programas que Blue Cross and Blue Shield of New Mexico ofrece, como enfermería telefónica 24/7 Nurseline y Special Beginnings, no remplazan la atención de su médico. Consulte a su médico para resolver cualquier duda o inquietud médica que tenga.

La información sobre los servicios médicos con cobertura es un resumen breve. Esta información no representa una descripción completa de los servicios médicos con cobertura. Es posible que se apliquen limitaciones, copagos y restricciones. Para obtener más información, consulte su *Manual del asegurado* o comuníquese con Atención al Asegurado de Blue Cross Community Centennial al **866-689-1523**. Si tiene una dificultad auditiva o del habla, llame al **711** para servicio TTY.

Los beneficios y los servicios médicos, la *lista de medicamentos*, la red de farmacias, la red de prestadores de servicios médicos y/o los copagos están sujetos a cambios.

ModivCare es una compañía independiente que administra los servicios de transportación para Blue Cross Community Centennial.

Prime Therapeutics, LLC, una compañía aparte, administra beneficios farmacéuticos para Blue Cross Community Centennial.

2022 © Coffey Communications, Inc. Todos los derechos reservados.
BCBSNM Medicaid Otoño 2023



Únase a las reuniones virtuales de nuestra Junta Asesora

¡Queremos conocer su opinión! ¿Tiene preguntas sobre su plan de salud Blue Cross Community Centennial (BCCC)? Queremos escuchar su experiencia con respecto a los servicios que recibe. También puede compartir sus ideas sobre formas en que podemos mejorar. La manera más fácil de ser escuchado es asistiendo a una reunión de la Junta Asesora de Asegurados (MAB, en inglés). Las reuniones de MAB tienen lugar 4 veces al año. Tratamos temas como el reembolso de millas, servicios de apoyo a la recuperación, consultas virtuales, programa de recompensas Centennial Rewards y muchos más. Todos los asegurados de BCCC son bienvenidos.

La Junta Asesora de Indígenas Estadounidenses (NAAB, en inglés) se reúne al igual que MAB. En estas reuniones NAAB proporciona información al plan BCCC sobre temas relacionados con los indígenas estadounidenses. Estos temas pueden incluir cuestiones relacionadas con la cobertura médica o los servicios que usted recibe. NAAB puede incluir representantes tribales designados, así como asegurados del plan que sean indígenas estadounidenses.

Sabemos que su tiempo es valioso. Los asegurados (de 18 años de edad o mayores) que participen en una reunión de MAB o NAAB son elegibles para recibir una tarjeta de regalo de \$20.

TARJETA DE REGALO DE \$20

Cómo participar:

- Los asegurados pueden llamar o participar desde su computadora o dispositivo electrónico.
- Para obtener más información, llame a Christine al **505-816-4316**.
- Para ver el calendario de reuniones, visite espanol.bcbsnm.com/community-centennial.
- Si tiene una dificultad auditiva o del habla, llame al **711** para pedir servicios de TTY.

Actualizaciones de la Lista de medicamentos de BCBSNM

BCBSNM y el Comité de Farmacia y Terapéutica de Prime Therapeutics han hecho cambios en la Lista de medicamentos de BCBSNM. Para ver un resumen completo de los cambios, visite espanol.bcbsnm.com/community-centennial. Haga clic en *Detalles de la cobertura*. Escoja *Cobertura de medicamentos*, luego haga clic en *Actualizaciones de la lista de medicamentos*. Una vez allí, puede ver toda la Lista de medicamentos y obtener más información sobre sus beneficios de medicamentos. Puede llamar a Atención al Asegurado al **866-689-1523** (TTY: **711**) para conocer esta información.

Coordinación de Servicios médicos para asegurados de Blue Cross Community Centennial™

BCBSNM ofrece coordinación de la atención para ayudarle a manejar mejor sus problemas médicos. La Coordinación de Servicios médicos es voluntaria y está disponible para usted sin ningún costo extra.

Los coordinadores de servicios médicos pueden ayudarle a identificar sus necesidades médicas y de salud mental y coordinar servicios para satisfacer esas necesidades. El programa de Coordinación de Servicios médicos puede ayudarle a comprender sus problemas médicos y sus planes de tratamiento. Con este programa, puede obtener información sobre los beneficios del plan disponibles para usted y encontrar los servicios

de atención médica adecuados, como transporte o beneficios comunitarios. Recibirá ayuda para identificar profesionales médicos que trabajarán con usted en sus necesidades de atención médica. Para quienes reúnan los requisitos, también hay disponibles programas de manejo de enfermedades.

La Coordinación de Servicios médicos puede ayudarle a:

- designar a un miembro del personal de BCBSNM como único punto de contacto para coordinar sus servicios médicos, de salud mental y de atención a largo plazo;
- identificar profesionales médicos que se desempeñen en las áreas de sus necesidades especiales;



■ organizar el uso de los programas de administración de casos clínicos y enfermedades complejas cuando sea necesario.

Para obtener más información sobre la Coordinación de Servicios médicos, llame a BCBSNM al **877-232-5518** (si tiene alguna dificultad auditiva o del habla, llame al **711** para servicios de TTY).

✂ **¡corte y guarde!**

Tenga a la mano estos números de teléfono de Blue Cross Community Centennial

Atención al Asegurado: 866-689-1523 (TTY: **711**)

Horario de atención: de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., horario de la montaña

Fines de semana y feriados: cerrado.

Si llama fuera del horario de atención, deje un mensaje. Se le devolverá la llamada el siguiente día hábil.

Coordinación de la Atención: 877-232-5518 (oprima **3** y luego oprima **2**) (TTY: **711**)

La función del coordinador de atención es ayudar a los asegurados con necesidades especiales de atención médica, ya sea en su hogar, en un centro de enfermería especializado o en el hospital. Si cree que usted o su hijo tienen necesidades físicas, del comportamiento y/o de atención a largo plazo especiales, llame al número que aparece más arriba.

Enfermería telefónica 24/7 Nurseline/fonoteca Audio Health Library: 877-213-2567 (TTY: **711**)

¿Quiere saber si debe chequear una herida? ¿Le preocupa la fiebre de su hijo? Para obtener respuestas a sus preguntas de salud las 24 horas del día, los 7 días de la semana, llame a 24/7 Nurseline y hable con un enfermero registrado, quien le ayudará a decidir qué debe hacer.

También hay una biblioteca telefónica de más de 300 temas de salud disponibles a través de 24/7 Nurseline. Muchos de los temas se ofrecen en español.

Para emergencias médicas, marque 911. Para recibir atención de urgencia, puede visitar a un profesional en atención médica inmediata. Consulte el directorio de prestadores de servicios médicos de Blue Cross Community Centennial para obtener una lista. O llame a Atención al Asegurado al **866-689-1523** (TTY: **711**).

ModivCare: 866-913-4342 (TTY: **866-288-3133**)

Horario de atención: de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., horario de la montaña

Llame para el transporte médico que no sea de emergencia.

¿Necesita transporte después del horario regular o regresar a casa después de su cita? Llame a Ride Assist al **866-418-9829** (TTY: **866-288-3133**). Está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Defensor del asegurado: 888-243-1134 (TTY: **711**)

El defensor del asegurado analiza los problemas sin resolver y los aborda con imparcialidad. El defensor brega por sus derechos. Se vale de las pautas de Medicaid y recursos de BCBSNM para brindarle ayuda. El defensor es independiente de la gerencia de BCBSNM.

Línea Lifeline de Prevención del Suicidio y Crisis:

Marque **988** o **888-628-9454**. Para chatear (solo en inglés), visite **988lifeline.org/chat**. Está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



Disfrute de las recompensas

Servicios de valor agregado y Centennial Rewards para aseguradas embarazadas

Si está embarazada, puede recibir un asiento infantil para el vehículo y una cuna portátil para su bebé. Límite:

- 1 asiento para el vehículo por recién nacido
- 1 cuna portátil por recién nacido

Para obtener la **CUNA:**

- Participe en el programa de maternidad Special Beginnings; no se le cobrará nada por participar en este programa.
- Visite a su profesional de servicios de obstetricia (OB) durante las primeras 12 semanas de embarazo o dentro de los 42 días posteriores a la inscripción en Blue Cross Community Centennial.
- Llame a BCBSNM al **888-421-7781 (TTY: 711)** para obtener más información sobre el programa Sueño seguro (Safe Sleep, en inglés).

Para obtener el **ASIENTO PARA EL VEHÍCULO:**

- Participe en el programa Special Beginnings de BCBSNM; no se le cobrará nada por participar en este programa.
- Vea a su proveedor de servicios de obstetricia para ocho visitas prenatales.

Programa de recompensas **CENTENNIAL REWARDS**

Para recibir \$100 en puntos de recompensa:

- Participe en el programa Special Beginnings de BCBSNM.
- Regístrese en Centennial Rewards llamando al **877-806-8964 (TTY: 844-488-9722)**, o visite **centennialrewards.com** y elija su recompensa.

Asiento infantil para vehículo y cuna sin costo para usted



Special Beginnings® para mamás y bebés más saludables

Su cobertura médica Blue Cross Community Centennial ofrece el programa Special Beginnings para aseguradas embarazadas. El programa incluye:

- una línea directa gratis las 24 horas del día, para hablar con enfermeros de maternidad y hacer preguntas;
- materiales educativos sobre su embarazo, sobre temas como una

buena nutrición y el desarrollo del bebé;

- ayuda adicional para mamás con problemas especiales durante el embarazo;
- llamadas telefónicas personales de un enfermero capacitado para hablar con usted sobre cómo están usted y su bebé.

Llame al número gratuito **888-421-7781 (TTY: 711)** para

participar u obtener más información sobre este programa. También puede enviar un correo electrónico a **NMCNTLSpecialBeginnings@bcbsnm.com**. Se recomienda a las mujeres embarazadas que sean aseguradas de Blue Cross Community Centennial a que participen en Special Beginnings.

Cáncer de cuello de útero: 5 preguntas para hacer

Hacerse los exámenes preventivos es una de las mejores cosas que pueden hacer las mujeres para protegerse contra el cáncer de cuello de útero. Los exámenes preventivos ayudan a los médicos a detectar y tratar los cambios en el cuello del útero antes de que se conviertan en cancerosos.

Por eso, es una buena idea tener una conversación con su médico sobre el examen preventivo de cáncer de cuello de útero. Estas son cinco buenas preguntas que hacer:



- 1 **¿Cuáles son mis opciones de examen?** La prueba de Papanicolaou busca células anormales en el cuello del útero. La prueba del virus del papiloma humano (VPH) detecta el virus que causa la mayoría de los cánceres de cuello de útero. Las pruebas pueden utilizarse solas o juntas.Cuál es la adecuada para usted depende de su edad y otros factores de riesgo.
- 2 **¿Cuándo debo empezar o dejar de hacerme los exámenes preventivos?** Los exámenes preventivos suelen comenzar a los 21 años de edad. Algunas personas pueden dejar de hacerse los exámenes preventivos después de los 65 años, según sus antecedentes médicos. Pero debería analizar qué es lo adecuado para usted.
- 3 **¿Cómo debo prepararme para una prueba?** Algunas cosas, como ducharse, tener relaciones sexuales y ciertos medicamentos, pueden afectar la precisión de la prueba.
- 4 **¿Cuándo recibiré los resultados de mi prueba?** Pregunte cuándo llamar si no se comunican con usted.
- 5 **¿Qué puedo hacer para evitar contraer el VPH?** Vacúnese contra el VPH si nunca se vacunó durante la infancia o la adolescencia. Pregúntele a su profesional médico sobre otras medidas que puede tomar para reducir el riesgo de contagiarse de VPH de una pareja.

Fuentes: American College of Obstetricians and Gynecologists; American Society of Clinical Oncology; U.S. Preventive Services Task Force

Protección de su información

Como asegurado de Blue Cross Community Centennial, recibirá un aviso. Este aviso explica cómo se puede usar y compartir su información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés).

La PHI incluye la información médica. También incluye información sobre sus beneficios de Centennial Care. La PHI se puede comunicar verbalmente, por escrito o en forma electrónica.

BCBSNM participa en un contrato con el Departamento de Servicios Humanos (HSD, por sus siglas en inglés) de Nuevo México para ofrecer la cobertura médica Blue Cross Community Centennial. Si es asegurado de Blue Cross Community Centennial, BCBSNM tiene acceso a su PHI en todas sus formas.

Cómo usamos o compartimos su PHI. BCBSNM usa su PHI para operar la cobertura médica y para que usted obtenga servicios de sus prestadores de servicios médicos. BCBSNM comparte su PHI con sus prestadores de servicios médicos y otras

organizaciones apropiadas, como HSD. También compartimos su PHI para ayudar con:

- salud pública;
- cuestiones de seguridad;
- otras actividades judiciales o de dependencias judiciales.

Le informamos que BCBSNM solo comparte su PHI cuando la ley lo permite.

Cómo protegemos la PHI. BCBSNM tiene políticas, procedimientos y fuertes controles de seguridad. BCBSNM protege su PHI ya sea que esté en forma hablada, escrita o se guarde electrónicamente. Los empleados de BCBSNM se capacitan en privacidad y seguridad al menos una vez al año. Los empleados también deben cumplir con todas las políticas y procedimientos de privacidad y seguridad.

Para obtener más información sobre este aviso de privacidad o sus derechos, llame a Atención al Asegurado al **866-689-1523** (TTY: **711**). También puede visitar **espanol.bcbsnm.com/community-centennial/legal-and-privacy/privacy**.

¿Recibe la atención que necesita, cuando la necesita?

Cada primavera, BCBSNM recaba información para ver si usted recibió la atención que necesitó, cuando la necesitó. BCBSNM examinó los resultados del año pasado y los comparó con los resultados de este año. BCBSNM quería ver mejoras en su atención. En comparación con los resultados del año pasado, BCBSNM sí mejoró en algunas áreas, mientras que en otras no lo hizo.

Examen dental anual

Es importante hacerse un chequeo dental anual. BCBSNM evaluó si los niños de 2 a 20 años de edad acudieron a un dentista en 2021. BCBSNM observó una disminución en las consultas dentales para los asegurados de 2 a 20 años de edad.

	2021 (medición de las consultas de 2020)	2022 (medición de las consultas de 2021)
Realización de la consulta dental anual	56.07%	53.51%

Atención para asegurados con asma

El asma y sus síntomas pueden ser difíciles de controlar. Si tiene asma, es importante que se asegure de consultar a su profesional médico regularmente. Su profesional médico puede asegurarse de que esté tomando los medicamentos apropiados para controlar sus síntomas de asma. BCBSNM tiene un programa pediátrico de manejo de enfermedades para el asma que puede ayudar a los niños a aprender a manejar el asma: [bcbsnm.com/community-centennial/pdf/cc-disease-mgt-nm.pdf](https://www.bcbsnm.com/community-centennial/pdf/cc-disease-mgt-nm.pdf). (Solo está disponible en inglés.)

	2021 (medición de las consultas de 2020)	2022 (medición de las consultas de 2021)
Volver a surtir los medicamentos para el asma	64.46%	75.28%

Atención de la diabetes

Si tiene diabetes, es importante que se asegure de hacerse las pruebas adecuadas, cuando las necesite. La diabetes puede afectar a distintas partes del cuerpo.

Si su nivel de azúcar en sangre está alto durante mucho tiempo, podría afectar su vista y el funcionamiento de sus riñones. BCBSNM tiene un programa de manejo de enfermedades que puede ayudarle a aprender maneras de manejar la diabetes: [bcbsnm.com/community-centennial/pdf/cc-disease-mgt-nm.pdf](https://www.bcbsnm.com/community-centennial/pdf/cc-disease-mgt-nm.pdf). (Solo está disponible en inglés.) Recuerde hacerse análisis de azúcar en sangre regulares, un examen de la vista para la diabetes cada año y un análisis de sangre para determinar cómo están funcionando sus riñones.

	2021 (medición de las consultas de 2020)	2022 (medición de las consultas de 2021)
Prueba A1C	78.83%	80.05%
Examen de la vista de retina o con dilatación	48.91%	42.34%

Control de la presión arterial

Si tiene presión arterial alta, trabaje con su profesional médico para poder controlarla. Hacerse chequeos de la presión arterial regularmente con su profesional médico puede ser de ayuda. Si toma medicamentos, recuerde tomar siempre sus medicamentos para la presión arterial. Controlar la presión arterial es un paso importante en la prevención de ataques al corazón, derrames cerebrales y enfermedad de los riñones.

	2021 (medición de las consultas de 2020)	2022 (medición de las consultas de 2021)
Control de la presión arterial	51.09%	46.47%

Sus consultas dentales

Es muy importante que vaya al dentista regularmente. Los chequeos regulares se traducen en una sonrisa saludable para usted y su hijo.

Si no puede acudir a una consulta dental, llame al consultorio de su dentista para que le ayuden a programar una nueva cita.

También puede llamar a Atención al Asegurado de BCBSNM al **866-689-1523** si tiene preguntas o si necesita ayuda para llamar al consultorio de su dentista.



Atención durante el embarazo

Si está embarazada, es importante que consulte a un profesional médico o un obstetra-ginecólogo tan pronto como sepa que está embarazada. Esta consulta debería hacerse cuanto antes durante los primeros tres meses de embarazo. Acudir a todas las citas le ayudará a usted y a su bebé a mantenerse sanos. Entre una y doce semanas después del nacimiento del bebé es un buen momento para consultar a su profesional médico nuevamente. Hable con su profesional médico e infórmele si se siente triste o deprimida después del nacimiento de su bebé. Su consulta de posparto con su profesional médico es importante. Su profesional médico puede ayudarle a entender cómo manejar ser una madre primeriza.



	2021 (medición de las consultas de 2020)	2022 (medición de las consultas de 2021)
Asistencia a la consulta prenatal	79.32%	82.00%
Asistencia a la consulta de posparto	67.40%	69.10%

Examen preventivo de cáncer de mama

Si usted es una mujer mayor de 40 años, hable con su profesional médico sobre cómo mantenerse saludable, lo que incluye realizarse una mamografía. Una mamografía es una prueba que podría encontrar anomalías en el tejido mamario. Estas son las recomendaciones:

■ **Mujeres de entre 40 y 49 años:** Hable con su profesional médico acerca de cuándo comenzar a hacerse mamografías de rutina.

■ **Mujeres de entre 50 y 74 años:** Hable con su profesional médico acerca de hacerse una mamografía cada año o cada dos años.

■ **Mujeres de 75 años en adelante:** Hable con su profesional médico acerca de continuar con las mamografías.

	2021 (medición de las consultas de 2020)	2022 (medición de las consultas de 2021)
Realización de una mamografía	40.82%	40.98%

Otros temas relacionados con la atención médica

	2021 (medición de las consultas de 2020)	2022 (medición de las consultas de 2021)
Recibir vacunas antes de los dos años de edad	70.56%	69.59%
Hacerse una prueba por dolor de garganta	72.90% (de 3 a 17 años de edad)	66.24% (de 3 a 17 años de edad)
Obtener el tratamiento adecuado por una infección de las vías respiratorias superiores	88.04% (de 3 a 17 años de edad)	83.38% (de 3 a 17 años de edad)
Evitar el uso de antibióticos para el tratamiento de bronquitis aguda en adultos	37.74%	48.64%
Tomar antidepresivos de forma regular durante 84 días	56.48%	59.41%
Tomar antidepresivos de forma regular durante 6 meses	39.81%	40.63%
Consultar a un médico dentro de los 7 días posteriores a haber estado hospitalizado por un problema de salud mental	32.90%	36.40%
Controlarse el peso—índice de masa corporal (IMC) para adultos	No reportado	66.67%
Hablar sobre nutrición (de 3 a 17 años de edad)	53.53%	57.42%
Hablar sobre hacer ejercicio (de 3 a 17 años de edad)	50.36%	55.72%

Fuente: Healthcare Effectiveness Data and Information Set

Satisfacción de los asegurados de Medicaid

Es posible que usted haya recibido una encuesta de satisfacción la última primavera. BCBSNM quiere averiguar si está conforme BCBSNM y con sus profesionales médicos. BCBSNM desea agradecerle por completar la encuesta respondiendo las preguntas por teléfono, en línea o por correo.

La encuesta se llama Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS).

Los resultados de la encuesta para adultos muestran que BCBSNM mejoró en cinco áreas: Recibir atención rápidamente, Servicio al Cliente, Calificación de la cobertura médica, Calificación del médico personal y Calificación del especialista que se consulta con más frecuencia.

Adultos, porcentaje que dijo estar "siempre" o "habitualmente" satisfecho con:	2021	2022
Recibir atención rápidamente	79.0%	79.7%
Recibir la atención necesaria	81.1%	76.9%
Servicio al Cliente	90.4%	94.4%
Calificación de la cobertura médica	60.0%	72.2%
Calificación de la atención médica en general	58.1%	56.6%
Calificación del médico personal	63.1%	68.7%
Calificación del especialista que se consulta con mayor frecuencia	59.5%	75.3%

Los resultados de la encuesta para niños muestran que BCBSNM mejoró en cinco áreas: Recibir atención rápidamente, Servicio al Cliente, Calificación de la cobertura médica, Calificación del médico personal y Calificación del especialista que se consulta con más frecuencia.

Niños en general y niños con problemas médicos crónicos, porcentaje que dijo estar "siempre" o "habitualmente" satisfecho con:	2021	2022
Recibir atención rápidamente	86.8%	83.2%
Recibir la atención necesaria	77.8%	80.0%
Servicio al Cliente	83.2%	87.1%
Calificación de la cobertura médica	75.3%	68.3%
Calificación de la atención médica en general	71.3%	60.0%
Calificación del médico personal	68.7%	77.3%
Calificación del especialista que se consulta con mayor frecuencia	61.3%	73.9%

BCBSNM trabaja continuamente para mantenerlo satisfecho. El equipo está compuesto por líderes y otros integrantes del personal de BCBSNM que ayudan a atender sus necesidades. BCBSNM quiere que reciba la atención que necesita, cuando la necesita.

Usted podría resultar elegido para responder una encuesta de satisfacción. Esto sucede en la primavera. ¡Sus comentarios ayudan a BCBSNM a mejorar! BCBSNM espera que tenga tiempo para responder la encuesta de satisfacción.

Puede llamar a BCBSNM en cualquier momento para hablar sobre su nivel de satisfacción o su experiencia. El número de teléfono del Departamento de Mejoramiento de la Calidad es **800-205-9926**. También puede llamar a Atención al Asegurado de Blue Cross Community Centennial al **866-689-1523** (TTY: **711**) por cualquier inquietud.

Fuente: Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems

¿Tiene preguntas sobre su atención? Llame a nuestro departamento de Servicios de Salud

Puede hablar con los integrantes del personal de Servicios de Salud de BCBSNM sobre nuestro proceso de gestión de la utilización (UM, en inglés). UM significa que examinamos expedientes médicos, reclamaciones y solicitudes de autorización previa para asegurarnos de que los servicios sean médicamente necesarios, se suministren en el entorno correcto y sean adecuados para el problema médico que se informó.



Se ofrece asistencia lingüística para que los asegurados puedan conversar sobre cuestiones relacionadas con la gestión

de la utilización. Puede llamarnos de lunes a viernes al **877-232-5518** (TTY: **711**). Estos son números para llamadas sin costo.

Nuestro horario de atención es de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., hora de la montaña. También puede llamarnos fuera del horario de atención y dejar un mensaje. Le devolveremos la llamada el siguiente día hábil. Si llama después de la medianoche, le devolveremos la llamada el mismo día hábil. Los integrantes del personal de Servicios de Salud siempre se identificarán como empleados de BCBSNM. También le dirán su nombre y cargo.

La diabetes y usted en 2023

Si tiene diabetes, sabe lo difícil que puede ser manejar las diferentes tareas, pruebas y citas. Pero no está solo: en los Estados Unidos, más de 130 millones de adultos tienen diabetes o prediabetes. La buena noticia es que cuando usted trabaja estrechamente con su profesional médico, obtiene el apoyo que necesita para manejar la diabetes con más facilidad.



¡Lo primero es lo primero!

Vea a su profesional médico regularmente para trabajar en su plan de atención médica para la diabetes. Un plan de atención médica es una hoja de ruta para cuidarse mejor. Ayuda a crear rutinas para la administración de medicamentos, controles de glucosa en sangre y pruebas programadas para controlar los efectos de la diabetes en su salud.

Su profesional médico es su primer paso para manejar con éxito su diabetes. También puede referirlo a educadores en diabetes, nutricionistas, farmacéuticos y endocrinólogos. Juntos forman su equipo de atención de la diabetes y usted es la parte más importante.

Cada consulta a su profesional médico es su momento para hablar sobre lo que funciona y lo que no funciona para usted en su plan de atención de la diabetes. Si algo no está funcionando, si tiene preguntas sobre su plan de atención o si tiene necesidades relacionadas con la diabetes que no se están atendiendo, asegúrese de hablarlo durante su consulta.

También hable sobre programar los exámenes y las pruebas que sean necesarios. La siguiente guía le ayudará:

- 1 ¿Cuál es el resultado de mi última prueba de A1C?
¿Cuándo debo hacerme otra prueba de A1C?
- 2 ¿Cómo está afectando la diabetes a mis riñones?
¿Cuándo debo hacerme otro examen de salud renal?
- 3 Debo hacerme un control de la vista una vez al año para detectar retinopatía diabética. ¿Puede referirme a un optometrista u oftalmólogo?
- 4 ¿Cuáles son mis niveles de colesterol y triglicéridos?
¿Debo tomar una estatina para un mejor control del colesterol?

Fuente: Centers for Disease Control and Prevention

Suicidio: la ayuda está al alcance de una llamada

Si usted o alguien que conoce está pensando en suicidarse, ahora hay una manera simple de obtener ayuda: llame, envíe mensajes de texto o chatee a través de **988**.

Cuando llame al **988**, se comunicará con la Línea Lifeline de Prevención del Suicidio y Crisis (anteriormente conocida como la Línea Nacional de Prevención del Suicidio) desde cualquier lugar de los EE. UU.

La Línea Lifeline conecta a las personas con consejeros capacitados las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Este servicio no tiene ningún costo y es confidencial.

El número anterior de Lifeline, **800-273-8255**, seguirá estando disponible. Y puede chatear en línea en **988lifeline.org/chat** (solo en inglés).

Llame por usted o por un amigo

Las líneas de ayuda le permiten comunicarse en vivo con una persona amable. Cuando llame al **988**, hablará con un consejero capacitado en crisis cerca de su código de área.

Los consejeros escucharán y harán preguntas. No juzgarán. En cambio, le ofrecerán consejos y maneras de mantenerse seguro. También pueden ayudarle a recibir asistencia inmediata si es necesario.

La Línea Lifeline también es para personas a las que les preocupa que un familiar o amigo esté pensando en quitarse la vida. Según el Instituto Nacional de Salud Mental, los familiares y amigos suelen ser los primeros en notar los signos de que alguien está pensando en suicidarse.

Pida ayuda

Si se siente deprimido o está pensando en quitarse la vida, recuerde que no está solo, y que hay ayuda disponible. La Línea Lifeline está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, llamando al **988**. También puede llamar al **911** o visitar el departamento de emergencias de un hospital.

Fuente: 988 Suicide & Crisis Lifeline



Renueve su información

Queremos que permanezca cubierto

Durante la emergencia de salud pública, es posible que haya estado cubierto por Medicaid durante más de 12 meses. Es hora de renovar su Medicaid. Si no lo renueva, puede perder su cobertura.

- Si tiene preguntas, llame al Departamento de Servicios Humanos (HSD, en inglés) al **800-283-4465**.
- Si recibió una carta del HSD, envíe su información al HSD de inmediato.

El HSD enviará su información al Intercambio de Seguros Médicos de Nuevo México (NMHIX, en inglés) si usted ya no reúne los requisitos para Medicaid. Visite NMHIX en **bewellnm.com** para obtener más información.

A continuación, encontrará algunas preguntas y respuestas que puede tener sobre este proceso:

1 ¿Debo hacer algo para mantenerme cubierto con Medicaid?



Si su dirección o sus ingresos han cambiado, informe sus cambios llamando al HSD al **800-283-4465** (TTY: **711**). O visite: **www.yes.state.nm.us**. También puede usar este código QR en su teléfono para conectarse con el HSD.



Si recibió una carta "Back on Track" del HSD solicitando más información, envíe su información por correo al HSD lo antes posible. Para que usted y su familia puedan **permanecer cubiertos**, no se demore.

2 ¿Debo elegir una cobertura médica cuando envío mi información?

Si sigue siendo elegible para Medicaid, permanecerá en la misma cobertura médica. Si desea cambiarse a una

Organización de Atención Médica Administrada (MCO, en inglés) diferente, puede cambiarse durante su período de renovación. Para obtener información, llame al HSD al **800-283-4465** (TTY: **711**).

3 ¿Qué sucede si no actualizo mi información?

Si no actualiza su información, puede perder su cobertura de Medicaid. Además, es posible que su información no vaya al Intercambio de Seguros Médicos de Nuevo México (NMHIX, en inglés), donde puede elegir otra cobertura médica de BCBSNM.

4 ¿Qué sucede si tengo más ingresos?

Si usted ya no es elegible para Medicaid debido a sus ingresos, el HSD se lo dirá. El HSD enviará su información al Intercambio de Seguros Médicos de Nuevo México (NMHIX, en inglés) (**bewellnm.com**). El Intercambio puede ayudarle a encontrar una nueva cobertura médica.

5 ¿Cuánto tiempo tengo para elegir una cobertura del Intercambio?

Tendrá 60 días a partir de su fecha de finalización de Medicaid para elegir una nueva cobertura.

6 ¿Puedo quedarme con la misma cobertura para poder seguir con mis médicos?

Al elegir la misma cobertura que tenía con Medicaid, es posible que pueda seguir con sus mismos médicos.

7 Cumpliré 65 años este año. ¿Puedo obtener Medicare también?

Algunas personas pueden tener Medicaid y Medicare. Medicare será su cobertura médica principal.

Si tiene preguntas sobre su cobertura médica de Blue Cross Community Centennial, llame a Atención al Asegurado al **866-689-1523** (TTY: **711**).

Obtenga más información sobre los planes de BCBSNM en **needcoveragenownm.com**.