

Blue FOR YOUR Health SM

 **BlueCross BlueShield**
of New Mexico



Invierno 2025

EN EL INTERIOR

- 4 APOYO A SU SALUD MENTAL
- 6 RESULTADOS DE LOS ASEGURADOS PARA 2024

PRSRST 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 yánífti'go, Diné Bizaad, saad bee áká'ánída'áwo'deé', t'áá jik'eh, éí ná hóló, koji' hódílnih **855-710-6984** (TTY: **711**).

Blue for Your Health se publica para los asegurados de la póliza Medicaid de Blue Cross and Blue Shield of New Mexico (BCBSNM).

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/turquoise-care

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 BCBSNM ofrece, como enfermería telefónica 24/7 Nurseline, no reemplazan 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 y restricciones. Para obtener más información, consulte su *Manual del asegurado* o comuníquese con Atención al Asegurado de BCBSNM Medicaid al **866-689-1523**. Si tiene una dificultad auditiva o del habla, llame al **711** para servicio TTY.

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

ModivCare es una compañía independiente que administra los servicios de transportación para BCBSNM Medicaid.

Prime Therapeutics, LLC, una compañía aparte, administra beneficios farmacéuticos para BCBSNM Medicaid.

2025 © Coffey Communications, Inc. Todos los derechos reservados. BCBSNM Medicaid Invierno 2025



Únase a las reuniones híbridas de nuestra Junta Asesora

¿Queremos conocer su opinión! ¿Tiene preguntas sobre su plan de salud BCBSNM Medicaid? 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 seis veces al año. Tratamos temas como el reembolso de millas, servicios de apoyo a la recuperación, consultas virtuales, programa de recompensas Turquoise Rewards y muchos más. Todos los asegurados de BCBSNM Medicaid son bienvenidos.

La Junta Asesora de Indígenas Estadounidenses (NAAB, en inglés) se reúne al igual que MAB, pero trimestralmente. En estas reuniones NAAB proporciona información al plan de salud BCBSNM Medicaid 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 \$25.

TARJETA DE REGALO DE \$25

Cómo participar:

- Los asegurados pueden participar de manera presencial, por teléfono o en modalidad virtual.
- Para obtener más información, llame a Christine al **505-816-4316**.
- Para ver el calendario de reuniones, visite espanol.bcbsnm.com/turquoise-care.
- 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/turquoise-care. 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.

Pida una cita y asista a ella

¿Lo sabía?

■ En Nuevo México, hay aproximadamente 201,781 personas diagnosticadas con diabetes.

■ Además, cada año se diagnostica diabetes a 12,469 residentes de Nuevo México.

■ De los 33 condados de Nuevo México, 30 están designados como áreas de escasez de profesionales médicos.

■ En los últimos cuatro años, Nuevo México ha perdido alrededor del 30% de sus prestadores principales de servicios médicos.

■ En 2022, Nuevo México tuvo la mayor escasez de personal hospitalario en los Estados Unidos.

■ La mitad de todos los hospitales de Nuevo México informan sobre escasez de personal de enfermería.

Si ha tenido dificultades para ver a su profesional médico con respecto a la diabetes, no es el único. Los residentes de Nuevo México tienen dificultades para ver a su profesional médico cuando necesitan consultar sobre problemas con la diabetes. Cuando a los residentes de la ciudad diagnosticados con diabetes se les dice que la próxima cita disponible podría ser en más de tres semanas, esto puede generar aún más confusión y frustración.

Consejos para programar una cita

■ Programe su cita **CON ANTICIPACIÓN**:

– Los asegurados con diagnóstico de diabetes deben acudir a su profesional médico al menos dos veces al año, o más si es necesario, para hablar



sobre la diabetes y actualizar el plan de atención y las recetas de medicamentos.

– Llame y programe las citas periódicas con anticipación.

■ **ASISTA** a su cita, no la cancele:

– Si cancela una cita, lo más probable es que no haya otra disponible en mucho tiempo.

Posponer sus necesidades, preguntas y actualizaciones del plan de atención puede causar complicaciones y posibles visitas a la sala de emergencias.

■ Si necesita una consulta médica antes de su cita programada, haga lo siguiente:

– Solicite que lo incluyan en la lista de cancelaciones. Cuando un paciente cancela, los consultorios de los prestadores

de servicios médicos consultan su lista de cancelaciones y lo llaman para ofrecerle la fecha y hora de esa cita.

» Cuando el consultorio del prestador llame para ofrecerle una cita de una consulta médica de un paciente cancelada, trate de asistir a ella.

Los asegurados con diagnóstico de diabetes necesitan una prueba de A1c, pruebas de salud renal y un examen de retinopatía diabética todos los años. Pida a su profesional médico que le indique estas pruebas y que le ayude a tener una consulta anual con un oculista. Las citas con antelación permiten realizar pruebas a tiempo y ayudan a mantener la salud y prevenir complicaciones graves de la diabetes.

Actualización del prestador principal de servicios médicos (PCP, en inglés) de Medicaid

El directorio de prestadores de servicios médicos de BCBSNM Medicaid se elabora una vez al mes. Para obtener información sobre los prestadores de servicios médicos de la red, visite espanol.bcbsnm.com/turquoise-care, luego haga clic en *Recibir atención médica*, elija *Buscar un profesional médico* y haga clic en *Búsqueda con Provider Finder®*, nuestro directorio en línea. Si tiene preguntas sobre la red de prestadores de servicios médicos, llame a Atención al Asegurado al **866-689-1523** (TTY: **711**).

Learn to Live: su recurso en línea para la salud del comportamiento

Blue Cross and Blue Shield of New Mexico está trabajando con Learn to Live, un recurso en línea disponible sin costo para los asegurados de Blue Cross and Blue Shield Medicaid elegibles y sus cuidadores, mayores de 13 años, para apoyar su bienestar conductual y emocional.

¿Qué es Learn to Live?

Learn to Live es un programa de salud mental en línea para quienes viven con estrés, depresión, problemas de consumo de sustancias, insomnio, pánico o ansiedad social. También puede ayudar a quienes desean mejorar su resiliencia y bienestar generales.

Con base en la terapia cognitivo-conductual, los recursos de Learn to Live se centran en la resolución de problemas y el cambio de conductas. Este programa no reemplaza la terapia, sino que sirve como complemento a otros servicios a los que los asegurados tienen acceso.

Learn to Live: características principales

- acceso las 24 horas del día, los siete días de la semana, a siete características y programas autoguiados en línea;
- programas disponibles en inglés y español;
- capacidad para iniciar, detener y guardar el progreso;
- sin costo;
- posibilidad de uso con otros servicios a los que tengan acceso los asegurados (terapia en persona, teleterapia, atención médica básica);



¿Desea obtener más información? Visite rebrand.ly/BCBS-NM-Learn-to-Live

(solo está disponible en inglés) o escanee el código QR para ver un breve video de la oferta de Learn to Live.



- asesoramiento personal disponible (teléfono, mensaje de texto, correo electrónico);
- compatibilidad con todos los dispositivos; aplicación móvil disponible.

Cómo acceder a Learn to Live

- Localice el número de asegurado principal en la parte frontal de la tarjeta de asegurado de Blue Cross and Blue Shield of New Mexico.
- Visite es.learntolive.com/welcome/bcbsnm-medicaid e ingrese el código de acceso **NMMED**.
- Ingrese el número de asegurado principal cuando se le solicite.

Una nueva puerta hacia una mejor salud



BCBSNM ha abierto un Blue Door Neighborhood Center en Albuquerque.

El centro tiene como objetivo ayudar a las personas a mejorar su salud mental, social y física. Los visitantes pueden aprender a cuidarse de afecciones como enfermedades cardíacas y diabetes. También pueden disfrutar de clases de baile y grupos de apoyo a la lactancia. Están

previstas otras clases. Todos pueden asistir sin costo alguno.

El centro se encuentra en 3925 Las Estancias Way SW, Building 9, Suite A, Albuquerque, NM 87121.

Para obtener más información, visite espanol.bcbsnm.com/bdnc/lasestancias. Siga al centro en Facebook en facebook.com/BlueDoorCenterNM.

Vacunas: ¿su hijo adolescente está al día?

Las vacunas ayudan a mantener a las personas sanas durante toda su vida. Los adolescentes necesitan vacunas. Este es el por qué:

- El cuerpo de un adolescente típico aún está creciendo y necesita protección.
- Algunas vacunas actúan mejor sobre el sistema inmunitario durante la adolescencia.
- Los institutos y universidades pueden exigir a los estudiantes que se vacunen contra determinadas enfermedades.
- Es posible que los adolescentes que planean viajar necesiten ciertas vacunas para protegerse y evitar el contagio de enfermedades.

Vacunas que su hijo adolescente necesita

Se recomiendan las siguientes vacunas para adolescentes de 13 a 18 años:

Vacuna contra la gripe. El virus de la gripe cambia todos los

años. Los expertos recomiendan que todas las personas mayores de 6 meses se vacunen contra la gripe todos los años, preferiblemente a finales de octubre.

Vacuna contra el meningococo.

Esta serie de vacunas protege a su hijo adolescente de la enfermedad meningocócica.

Vacuna contra el tétanos, la difteria y la tos ferina (tos convulsa). Esta vacuna combinada, también llamada Tdap, brinda protección contra las tres enfermedades.

Vacuna contra el virus del papiloma humano (VPH). La serie de vacunas contra el VPH previene seis tipos de cáncer.

Es posible que los adolescentes también necesiten otras vacunas si se saltaron alguna en la infancia. Hable con el prestador de servicios médicos de su hijo para asegurarse de que tenga todas las vacunas al día.

Proteja esa sonrisa hermosa

¿Su hijo *realmente* necesita fluoruro en su consulta al dentista? Si quiere que tenga una sonrisa sana, la respuesta es sí.

¿Qué es el fluoruro?

El fluoruro es un mineral natural. Alrededor del 75% del agua del grifo tiene fluoruro añadido, por lo que es posible que su familia ya lo esté tomando. Eso es bueno. El fluoruro es seguro y ayuda a proteger los dientes.

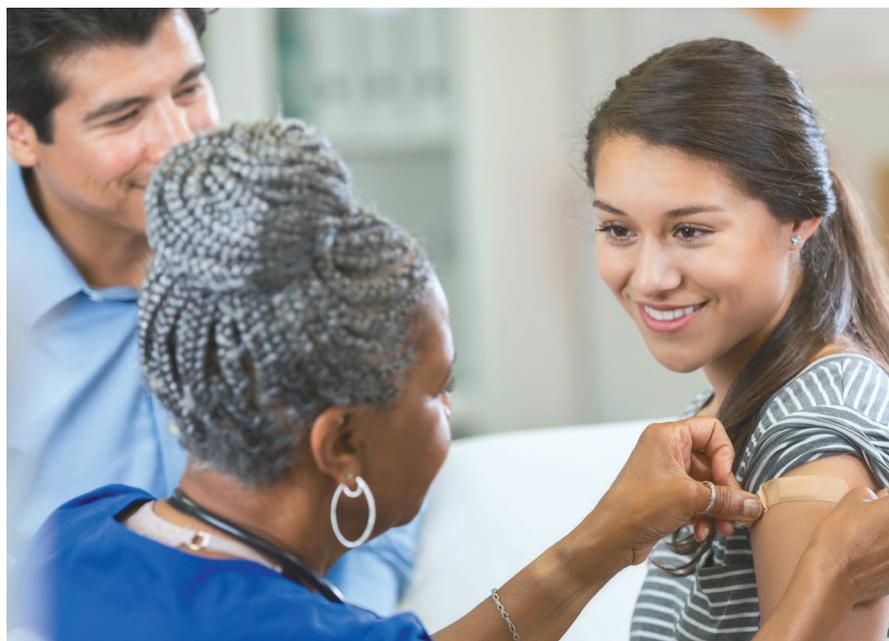
¿Cómo combate el fluoruro las caries?

Así es como se producen normalmente las caries:

- Cada vez que una persona come, quedan trozos de comida en la boca.
- Las bacterias de la boca se alimentan de los azúcares de los alimentos.
- Este proceso genera ácido.
- El ácido desgasta el exterior de los dientes, lo que facilita la formación de caries.

Aquí es donde interviene el fluoruro. Este detiene las caries antes de que ocurran, ya que fortalece las superficies de los dientes y hace que sean más resistentes a la descomposición por parte del ácido.

Los tratamientos con fluoruro son de gran ayuda. En cuanto le salga el primer diente a su hijo, empiece a cepillarlo con pasta dentífrica fluorada dos veces al día.



Análisis de los resultados de los asegurados

¿Recibe la atención que necesita, cuando la necesita?

Todos los años BCBSNM recopila información para ver si usted recibió la atención que necesitaba cuando la necesitaba. BCBSNM analizó los resultados del año pasado y los comparó con los de este año. BCBSNM quería ver mejoras en su atención. En comparación con los resultados del año pasado, BCBSNM observó mejoras en la mayoría de las áreas.

Consulta odontológica anual

Es importante hacerse un examen odontológico anual. BCBSNM evaluó si los niños de entre 2 y 20 años tuvieron una consulta odontológica en 2023. BCBSNM tuvo un aumento en las tarifas odontológicas para los asegurados de 2 a 20 años.

	2023*	2024**
Realización de la consulta odontológica anual	49.57%	50.69%

Atención de asegurados con asma

El asma y sus síntomas pueden ser difíciles de manejar o controlar. Si tiene asma, es importante que visite a su profesional médico regularmente. Puede asegurarse de que esté tomando los medicamentos apropiados para controlar los síntomas del asma. BCBSNM cuenta con un programa pediátrico de manejo de enfermedades asmáticas que puede ayudar a los niños a aprender a controlar el asma. Obtenga más información en bcbsnm.com/turquoise-care/pdf/tc-disease-mgt-program-nm.pdf (solo está disponible en inglés).

	2023*	2024**
Repetición de receta de antiasmáticos	80.60%	83.41%

Control de la presión arterial

Si tiene presión arterial alta, colabore con su profesional médico para poder controlarla. Hacer que su profesional médico le controle la presión arterial periódicamente será de gran ayuda. Si toma medicamentos, recuerde tomar siempre la medicación para la presión arterial. Controlar la presión arterial es un paso importante para prevenir los ataques cardíacos, los accidentes cerebrovasculares y las enfermedades renales.

	2023*	2024**
Control de la presión arterial alta	52.80%	54.01%

Atención a embarazadas

Si está embarazada, es importante que la vea un ginecólogo-obstetra en cuanto lo sepa. Esta consulta debe hacerse cuanto antes, en los tres primeros meses de embarazo. Asistir a todas las citas le ayudará a usted y a su bebé a mantenerse sanos.

Entre una y 12 semanas después de que nazca su bebé también es un buen momento para consultar a su profesional médico. Hable con él e infórmele si se siente triste o deprimida después del nacimiento de su bebé. La consulta médica posparto con su profesional médico es importante. Puede ayudarla a entender cómo sobrellevar el hecho de ser una madre primeriza.

	2023*	2024**
Realización de una consulta médica prenatal a tiempo	82.97%	85.16%
Realización de una consulta médica posparto a tiempo	70.80%	72.26%

Detección del cáncer de mama

Si es una mujer de más de 40 años, hable con su profesional médico sobre cómo mantenerse sana, lo que incluye hacerse una mamografía. Las mamografías son pruebas que pueden detectar anomalías en el tejido mamario. Estas son las recomendaciones:

- Mujeres de 40 a 74 años: deben hacerse una mamografía para detectar el cáncer de mama cada uno o dos años.
- Mujeres mayores de 75 años: deben hablar con su profesional médico acerca de continuar con las mamografías.

	2023*	2024**
Realización de una mamografía	43.09%	45.63%

Otros temas relacionados con la atención médica

	2023*	2024**
Vacunación	70.80%	64.72%
Realización de análisis por dolor de garganta	73.55%	75.44%
Realización del tratamiento adecuado por una infección de las vías respiratorias superiores	81.64%	81.18%
Evasión del uso de antibióticos para el tratamiento de la bronquitis aguda	53.61%	55.61%
Toma de antidepresivos de forma regular durante 84 días	59.38%	59.73%
Toma de antidepresivos de forma regular durante 6 meses	40.83%	42.52%
Consulta a un médico dentro de los siete días posteriores a haber estado hospitalizado por un problema de salud mental	32.70%	34.16%
Control del peso: índice de masa corporal (BMI, en inglés) para niños y adolescentes	72.26%	73.24%
Charla sobre nutrición (de 3 a 17 años)	61.56%	69.10%
Charla sobre el ejercicio (de 3 a 17 años)	59.61%	64.96%

Esta información no pretende reemplazar el asesoramiento, diagnóstico ni tratamiento médico profesional. Programe una consulta con su profesional médico para consultar las dudas que tenga sobre un problema médico.

Análisis de la satisfacción del asegurado

Es posible que haya recibido una encuesta de satisfacción la primavera pasada. BCBSNM quería saber cuán satisfecho está con BCBSNM y sus profesionales médicos. BCBSNM desea agradecerles a los asegurados que completaron la encuesta. Los asegurados respondieron a las preguntas de la encuesta por teléfono, en línea o por correo.

La encuesta se llama Evaluación del consumidor de proveedores y sistemas de atención médica (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems, CAHPS).

Los resultados de la encuesta para adultos muestran que BCBSNM mejoró en dos áreas: “Recepción de la atención necesaria” y “Servicio al Cliente”.

Adultos: porcentaje que expresó que “siempre” o “generalmente” está satisfecho con:	2023	2024
Rapidez de la atención	77.40%	70.77%
Recepción de la atención que necesita	73.60%	77.16%
Servicio al Cliente	87.60%	91.79%
Calificación de la cobertura médica	63.90%	53.30%
Calificación de la atención médica en general	60.60%	46.43%
Calificación del médico personal	72.30%	58.59%
Calificación del especialista que consulta con mayor frecuencia	63.50%	63.04%
Coordinación de la atención	91.00%	70.77%
Eficacia de la comunicación de los médicos	91.80%	90.36%

Los resultados de la encuesta para niños muestran que BCBSNM mejoró en dos áreas: “Recepción de la atención necesaria” y “Calificación de la cobertura médica”.

Niños con enfermedades crónicas: porcentaje que expresó que “siempre” o “generalmente” está satisfecho con:	2023	2024
Rapidez de la atención	85.40%	81.33%
Recepción de la atención que necesita	80.40%	87.27%
Servicio al Cliente	92.30%	86.96%
Calificación de la cobertura médica	69.70%	72.59%
Calificación de la atención médica en general	66.40%	61.48%
Calificación del médico personal	75.00%	71.84%

*análisis de las consultas de 2022, **análisis de las consultas de 2023

Análisis de los resultados de los asegurados *—Continúa de la página 7*

Niños con enfermedades crónicas: porcentaje que expresó que “siempre” o “generalmente” está satisfecho con:	2023	2024
Calificación del especialista que consulta con mayor frecuencia	75.70%	71.43%
Coordinación de la atención	81.80%	77.05%
Eficacia de la comunicación de los médicos	93.10%	91.13%

BCBSNM se preocupa por usted y por la atención que recibe. Los esfuerzos continuos de mejora de la calidad de BCBSNM procuran mejorar su salud y satisfacción. Su satisfacción es importante para BCBSNM. BCBSNM puede hacer cambios que

respondan a sus inquietudes. BCBSNM quiere asegurarse de que reciba la atención que necesita cuando la necesita.

Usted podría resultar elegido para responder una encuesta de satisfacción. Esto sucede durante la primavera todos los años. Si resulta seleccionado para completar la encuesta, BCBSNM espera que tenga tiempo para responder la encuesta de satisfacción. Sus comentarios ayudan a BCBSNM a mejorar sus servicios.

Puede informar a BCBSNM sobre su satisfacción o experiencia en cualquier momento. Puede llamar a Atención al Asegurado al **866-689-1523** (TTY: **711**).

 **¡corte y guarde!**

Tenga a la mano estos números de teléfono de BCBSNM Medicaid

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., hora 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 BCBSNM Medicaid 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., hora 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 para crisis y prevención del suicidio

988: Llame o envíe un mensaje de texto a **988** o visite **988lifeline.org/chat** para chatear, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Priorización de la atención para usted y su recién nacido



Es normal sentirse abrumada durante el embarazo y después de tener un bebé. Es posible que se sienta triste y preocupada, lo que puede hacer que se aíse de los demás o empiece a consumir sustancias. Pero hay servicios de apoyo para usted.

Tiene a su disposición el Programa de la Ley Integral de Adicción y Recuperación (Comprehensive Addiction and Recovery Act, CARA). El equipo de CARA ofrece apoyo para las

madres y sus recién nacidos si se ven afectados por el consumo de sustancias.

Cómo funciona CARA

Las familias pueden ser derivadas al equipo de CARA cuando están en el hospital o por indicación de su médico.

Si necesita apoyo, llame al **877-232-5518**.

Para obtener más información sobre el Programa CARA, visite **sharenm.org/cara** (solo está disponible en inglés).

¿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.

Disfrute de las recompensas

Asiento infantil para vehículo o cuna sin costo para usted

Servicios con valor agregado y Turquoise 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

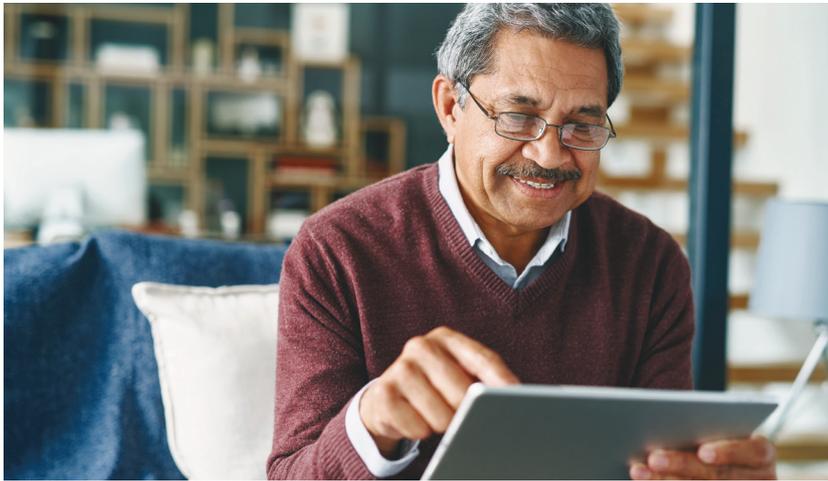
Para recibir el ASIENTO PARA EL VEHÍCULO o la CUNA, haga lo siguiente:

- Participe en la Coordinación de Servicios Médicos a través de uno de nuestros prestadores de servicios médicos comunitarios; la participación no tiene costo.
- Llame a FINITY para recibir el asiento para el vehículo o la cuna: **877-806-8964**.

Programa de recompensas de Turquoise Care: Turquoise Rewards

Todos los asegurados de Turquoise Care pueden inscribirse en el programa de recompensas Turquoise Rewards. El programa le permite ganar créditos por participar en determinadas acciones saludables. Para utilizar sus créditos, la inscripción es obligatoria. Puede inscribirse en **turquoiserewards.com** o llamar a Turquoise Rewards al **877-806-8964**.

Si desea obtener más información sobre este programa, llame al **877-806-8964**.



Atención médica básica e inmediata virtual de Galileo las 24 horas, los siete días de la semana

Galileo es una aplicación que le permite recibir atención médica básica e inmediata de forma virtual cuando la necesite. Tanto si tiene una necesidad médica específica, como si desea programar un control anual o necesita una receta para la reposición de un medicamento, puede recibir atención médica de forma rápida y sencilla. Puede acceder a este beneficio adicional a través de Galileo.

Con Galileo, puede reunirse con un profesional médico por chat en línea, teléfono o video. Su equipo de atención se familiarizará con usted y con su historia clínica. El equipo trabajará con usted para elaborar un plan que satisfaga sus necesidades de atención.

Puede utilizar Galileo para obtener ayuda con los siguientes temas:

- tratamiento de problemas comunes como tos, dolor de garganta, alergias, resfriados o gripe, pequeños cortes y quemaduras, dolor de estómago, infecciones urinarias y otros;
- manejo de problemas como diabetes, asma, hipertensión y otros;
- control de la natalidad y salud sexual;
- problemas de salud mental, como depresión, ansiedad, insomnio y otros;
- problemas cotidianos, como acné, caída del cabello y otros;
- derivaciones a especialistas.

Para comenzar, visite get.galileohealth.com/landing-pages-spanish/new-mexico-medicaid o escanee el código QR a la derecha. También puede descargar la aplicación Galileo desde Google Play Store o Apple App Store. Necesitará su número de asegurado de BCBSNM para crear su cuenta.



Si tiene alguna pregunta, puede llamar a Galileo al **855-648-8859**.

Control de natalidad posparto

Con tantas cosas que hacer después del nacimiento del bebé, es fácil olvidarse de los métodos anticonceptivos. Esto es lo que debe saber.

Podría volver a quedar embarazada poco después del parto. Podría quedar embarazada aunque no haya tenido el período.

Su cuerpo necesita tiempo de descanso entre embarazos. Muchos expertos médicos dicen que se debe esperar al menos 18 meses antes de volver a quedar embarazada. El uso de métodos anticonceptivos puede reducir el riesgo de embarazo.

Tiene muchas opciones de métodos anticonceptivos.

Todos ellos son seguros durante la lactancia, pero algunos pueden reducir la producción de leche. A continuación, se detallan las distintas opciones:

■ **Inmediatamente después del parto:** preservativos, espermicida, inyecciones, píldoras de progestágeno, implantes o dispositivos intrauterinos (DIU)

■ **De cuatro a seis semanas después del parto:** píldoras anticonceptivas combinadas (“la píldora”), parches o anillos vaginales

■ **Seis semanas después del parto:** diafragma, esponja o capuchón cervical

Hable con su profesional médico sobre el método anticonceptivo más adecuado para usted.