

# BOLETÍN



*Una publicación para miembros de BlueCare<sup>SM</sup> y TennCareSelect*



**EXÁMENES  
MÉDICOS DE  
RUTINA PARA  
LA MUJER...**

Página 2



**COMBATA EL  
DOLOR CON  
UN ESPÍRITU  
POSITIVO...**

Página 9



BlueCare<sup>SM</sup>  
TennCareSelect

1 Cameron Hill Circle  
Chattanooga, TN 37402-0001  
bluecare.bcbst.com

## Estamos aquí para ayudarle a encontrar la atención apropiada

Estimado(a) miembro:

Encontrar la atención apropiada en el momento adecuado puede hacer una gran diferencia en su salud. Tenemos muchas sugerencias y medios para ayudarle.

En su tarjeta de identificación de miembro se indica quién es su proveedor de atención primaria (PCP). Su PCP es la mejor opción para padecimientos leves y chequeos médicos de rutina. Si necesita ayuda para hacer una cita, simplemente llámenos por favor.

En la página 6, hemos incluido una guía rápida para que seleccione la atención que necesita. También tenemos un equipo especial que proporciona apoyo individualizado si usted acude a varios proveedores o si padece un trastorno de salud de corto plazo o más grave. Consulte la página 14.

Nuestra Línea de Enfermería 24/7 Nurseline, puede ayudarle a decidir el tipo de atención que necesita. Por favor llame al **1-800-262-2873** en cualquier momento del día o de la noche. Estamos aquí para ayudarle a recibir la atención que necesite. Por favor, díganos cómo podemos ayudarle.

¡Disfrute de una primavera saludable!



Amber Cambron  
Presidenta y CEO, BlueCare Tennessee

### ¡Únase a nosotros en línea!

*Infórmese mejor acerca de sus beneficios y obtenga consejos de salud y bienestar.*

Por favor visítenos en [bluecare.bcbst.com](http://bluecare.bcbst.com)

Haga clic en Me gusta en Facebook® en [facebook.com/bluecaretn](https://facebook.com/bluecaretn)

Síguenos en Instagram en [instagram.com/bluecaretn](https://instagram.com/bluecaretn)

# BOLETÍN

## Contenido

¿Qué se incluye en su chequeo médico de rutina para la mujer?	2
No se necesita referido para los servicios de salud de la mujer	3
El consumo de marihuana durante el embarazo: conozca el riesgo	3
La historia de un miembro: “Encontré ayuda para mantener sanos a mis hijos”.	4
Puede obtener una segunda opinión	5
Lifeline ofrece a los miembros descuentos en servicios de telefonía e Internet	5
Sepa cuándo y a dónde acudir para atención médica	6
Continúe bajando de peso	7
Crisis de opioides en Tennessee: Cómo usted puede ayudar	8
Combata el dolor con un espíritu positivo	9
Miembros de CHOICES: Cuide su presión arterial	10
DentaQuest: Practique la prevención	11
La historia de un miembro: “Nadie me dijo que yo estaba sufriendo de depresión.”	12
Avisos para los miembros	13
Beneficios gratuitos para nuestros miembros	14
Sus derechos	16
Más recursos	16
¿Cómo podemos ayudarle?	17

*Take Care of You (Cúidese)* es una publicación trimestral de BlueCare Tennessee, un licenciario independiente de BlueCross BlueShield Association.

Esta información no pretende reemplazar los consejos de su proveedor de atención médica.

*Take Care of You* se publica en bluecare. [bcbst.com/MemberInfo](http://bcbst.com/MemberInfo) en inglés y español.



# ¿QUÉ SE INCLUYE EN SU CHEQUEO MÉDICO DE RUTINA PARA LA MUJER?

Por Jeanne James, M.D., Vicepresidenta y Directora Médica de BlueCare Tennessee

Como mujeres, tenemos muchas cosas que atender. Es tentador no darle prioridad a nuestras propias necesidades de salud. Pero hay un paso de salud que es fácil. Su plan de seguro incluye un chequeo médico anual y gratuito de rutina para la mujer.

Es probable que le pidan muestras de orina y sangre y que la pesen. Su proveedor le hará una exploración manual de los senos para cerciorarse de que no tenga nódulos u otros problemas.

También le harán un Papanicolaou, una prueba que detecta cáncer de cuello del útero y otras anomalías. Se recomienda para todas las mujeres a partir de los 21 años.

Este chequeo es una buena oportunidad para que pregunte sobre métodos anticonceptivos, planificación familiar,

enfermedades de transmisión sexual, sexualidad u otras inquietudes que tenga.

Con la edad, el chequeo médico de rutina para la mujer incluirá una mamografía, la cual es una radiografía de los senos para descartar la presencia de cáncer de mama. Le harán su primera mamografía entre los 35 y los 40 años, a menos que tenga un nódulo o haya antecedentes de cáncer de mama en su familia. Usted junto con su proveedor decidirán qué es lo mejor en su caso.

La frecuencia con la que le harán las mamografías aumentará con la edad. Puede encontrar todos los detalles en el Manual para Miembros. Por favor consulte los detalles sobre las detecciones necesarias para todas las mujeres en [bluecare.bcbst.com/Members/Your-Health](https://bluecare.bcbst.com/Members/Your-Health).

# No necesita referido para los servicios de salud de la mujer

Queremos que le sea fácil usar sus beneficios. Por eso las mujeres miembro pueden acudir a un especialista en salud de la mujer sin referido.

Estos especialistas incluyen a los obstetras o ginecólogos (en inglés se usa la abreviatura OB/GYN). Ellos proporcionan atención médica durante el embarazo, hacen los chequeos médicos de rutina y las pruebas importantes como la de Papanicolaou.

Si usted prefiere acudir a su doctor de atención primaria para este tipo de servicios, eso también está cubierto. Pero debe acudir a un proveedor de nuestra red para que la atención recibida esté cubierta. Verifique que todos los proveedores acepten BlueCare o TennCare*Select* antes de que lo atiendan. En ocasiones hacemos una excepción, pero necesitará nuestra autorización para no recibir una factura inesperada.

Para encontrar proveedores dentro de la red, use "Busque un médico" en **bluecare.bcbst.com** o inicie sesión en BlueAccess<sup>SM</sup>. Los miembros de BlueCare pueden llamar al **1-800-468-9698** y los miembros de TennCare*Select* al **1-800-263-5479**.



## El consumo de marihuana durante el embarazo: conozca el riesgo

Sabemos que le interesa todo lo que pueda mantener seguro a su bebé. Hay informes recientes que indican que más mujeres embarazadas están consumiendo marihuana (hierba), lo cual, según la Asociación Médica Americana (American Medical Association), no es una buena tendencia.

Estas madres son más propensas a tener bebés con bajo peso al nacer, anemia y problemas con el desarrollo del cerebro. Sus bebés podrían requerir atención en la unidad de cuidados intensivos neonatales antes de poder irse a casa.

Los riesgos de consumir sustancias durante el embarazo son muy claros. Hable sobre esto con su proveedor de atención de salud. Como parte de sus beneficios, puede recibir ayuda para superar problemas por el consumo de sustancias.

Fuente: Revista de la Asociación Médica Americana



## **“ENCONTRÉ AYUDA PARA MANTENER A MIS HIJOS SALUDABLES.”**

Rosa\* es como muchos de los miembros de BlueCare Tennessee, una joven madre que trabaja con todo su empeño para cuidar a sus hijos.

“Sé que llevar a mis hijos a sus consultas médicas es importante”, comenta Rosa, quien habla poco inglés. “Pero me pongo nerviosa cuando trato de hablar al consultorio, además, no siempre es fácil conseguir transporte.”

Rosa finalmente llamó a servicio al cliente. Le ayudaron a hacer citas para su hijo y su hija. Y se enteró que puede conseguir transporte gratis para sus consultas médicas.

“Cuando me enteré que también había una manera de que nos llevaran, me sentí muy agradecida”, agrega Rosa. En el pasado, tuvo que cancelar consultas cuando no conseguía transporte.

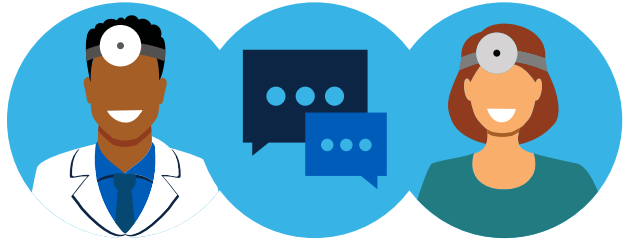
Rosa comprende lo importante que es que un proveedor vea a sus hijos incluso cuando no estén enfermos. Fue un gran alivio hablar sobre sus inquietudes durante el chequeo médico de rutina infantil.

“No había entendido que toda esta ayuda estaba a mi alcance. Es una gran bendición para mi familia”, comenta.

Aquí Rosa comparte un mensaje con otros miembros. “No esperen para llamar. Sin importar lo que necesiten, ellos harán todo lo posible por ayudarles.”

Los chequeos médicos de rutina para niños son gratuitos hasta los 21 años. Podemos ayudarle a programarlos y facilitarle transporte.

Por favor consulte las páginas 14 y 15 para conocer más detalles.



## Usted puede obtener una segunda opinión

La mayoría de nosotros queremos saber lo más posible acerca de nuestra salud. En algunas ocasiones, eso significa escuchar otro punto de vista o una segunda opinión. Le ayudaremos a consultar la opinión de otro proveedor de la red.

Si no podemos encontrar un proveedor de la red, le ayudaremos a obtener una segunda opinión de un proveedor fuera de la red sin costo adicional.

¿Necesita ayuda con una segunda opinión? Por favor llame al número telefónico de Servicio al Cliente indicado al reverso de su tarjeta de identificación.



## Lifeline les ofrece a los miembros descuentos en servicios de telefonía e Internet.

Lifeline ofrece un beneficio mensual de \$9.25 para servicio telefónico y de Internet a individuos de bajos recursos. Como miembro de TennCare, usted puede aprovechar este programa.

### ¿Cómo puede solicitarlo?

1. Elija un proveedor de Lifeline participante en su estado (una compañía telefónica, celular o de Internet)
2. Solicite Lifeline a través del proveedor
3. Demuestre que es elegible (presente su tarjeta de identificación de miembro)

Lifeline es un programa de la Comisión Federal de Comunicaciones (Federal Communications Commission). Si necesita más información, por favor visite **[lifelinesupport.org](http://lifelinesupport.org)**.

# Sepa cuándo y a dónde acudir para recibir atención médica

Hay diferentes tipos de atención médica. Elija la opción que sea mejor para usted y su salud.

No importa lo que elija, su proveedor de atención primaria está ahí para asegurarse de que se satisfagan sus necesidades de salud. Si acude a una sala de emergencias o atención de urgencia, vaya a una consulta de seguimiento con su proveedor de atención primaria (PCP).

También infórmele a su PCP acerca de todas las consultas que tenga con otros proveedores, por ejemplo, con un especialista para tratar el asma o un padecimiento cardíaco. Y pídale a los otros proveedores que le envíen un informe a su PCP.



## **Pronto** El consultorio de su proveedor de atención primaria (PCP)

Su proveedor de atención primaria o el de su hijo proporciona atención médica general, como chequeos y tratamiento para problemas de salud menores.

Sin embargo, durante la temporada de resfriados y gripe, a veces conseguir una cita puede tardar días.



## **Lo más rápido posible** Clínica de atención de urgencia\*

Una clínica de atención de urgencia puede ayudar con problemas menos graves cuando su proveedor de atención primaria no lo puede atender. Esto incluye:

- Resfriados y gripe
- Dolor de estómago
- Raspaduras menores o esguinces
- Otros problemas que necesitan atención rápida

A menudo, estas clínicas están abiertas cuando su proveedor de atención primaria no lo está. Quizás tenga que esperar para que lo atiendan, pero no tanto como en la sala de emergencias.



## **¡Ahora!** Sala de emergencias\*

La sala de emergencias es para emergencias tales como

- Huesos rotos
- Síntomas de accidente cerebrovascular
- Cortadas profundas
- Otras enfermedades y lesiones que pueden causar la muerte o complicaciones graves
- Dolor de pecho

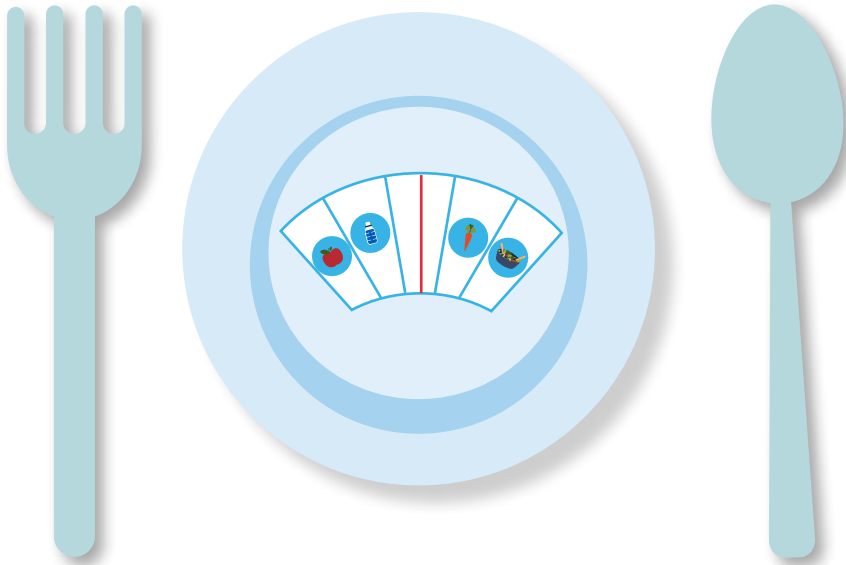
Evite ir a la sala de emergencias cuando tenga un problema menor como un resfriado o la gripe.

En caso de emergencia, no dude. Llame al 911 o vaya a la sala de emergencias.

¿Necesita ayuda? Llame a la Línea de Enfermería de 24/7 NurseLine, al

6 **1 800-262-2873**. Este personal de enfermería puede ayudarle a decidir qué tipo de atención necesita.





# *CONTINÚE BAJANDO DE PESO*

Todos los días, hay miembros que nos dicen que necesitan y quieren bajar de peso. Por medio de ayuda individualizada, los apoyamos para que inicien esa meta y se mantengan encaminados en su propósito.

No es difícil comer sanamente una vez. Ni siquiera es difícil comer sanamente tres veces en un mismo día. La parte difícil es hacer cambios en su vida diaria para empezar a comer sanamente, y seguir haciéndolo, todos los días.

## **Cómo superar los tropiezos**

Todos tropezamos. Pero hay una diferencia entre tropezar y darse por vencido. Volver a sus hábitos alimenticios anteriores por un tiempo es un tropiezo. Eso no significa que haya fracasado.

Cuando tropiece, no se enoje con usted mismo ni se sienta culpable. Piense que es solo una experiencia de aprendizaje. Observe qué fue lo que sucedió. ¿Por qué dejó de hacerlo? Piense en otras maneras de volver a comenzar. Aprenda de sus tropiezos para seguir avanzando hacia su objetivo de comer sanamente.

¿Quiere aprovechar nuestra ayuda para alcanzar sus metas de bajar de peso? Por favor llámenos al **1-888-416-3025**.

# Crisis de opioides en Tennessee: Cómo puede ayudar

La adicción a los opioides es cada vez más común, al igual que las muertes causadas por sobredosis. En el año 2016, 1,631 habitantes de Tennessee murieron por sobredosis. Ahora es el momento de que colaboremos juntos para impedir que aumente esta crisis. Y usted puede empezar en casa, con su familia.

## ¿Cuáles son los nombres de los opioides?

Quizás conozca los opioides de receta con nombres como fentanilo, hidrocodona, morfina u oxycodona. También hay opioides ilegales, como la heroína. Cualquier opioide que se vende sin receta es ilegal.

Los fármacos como el fentanilo son medicamentos fuertes que se usan para tratar el dolor intenso. Eso puede ser bueno cuando se necesita alivio del dolor. Pero los opioides son muy adictivos. Eso significa que hay un alto riesgo de daño, incluso de muerte, si se usan indebidamente.

*¿Sabía que la mayoría de los usuarios de heroína dicen que comenzaron su adicción a las drogas con medicinas recetadas para el dolor?*

## Cómo hablar con sus hijos acerca del abuso de las drogas

No es fácil tratar temas complicados con sus hijos. Pero se puede comenzar por crear franqueza y confianza. El Departamento de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias de Tennessee tiene algunos útiles consejos:

- Sea honesto con sus hijos. El abuso, la adicción y la sobredosis de opioides son graves y mortales. Cuando conocen los riesgos, es menos probable que consuman drogas. Asegúrese de decirles que pueden hablar con usted si tienen preguntas o necesitan ayuda.
- Esté presente. Involúcrese en la vida y las actividades de sus hijos. Hagan cosas en familia a menudo, como cenar juntos. Resultará más fácil sostener las conversaciones difíciles cuando existe una relación sólida.
- Las prácticas religiosas y espirituales deberían formar parte de la vida familiar.
- Ponga reglas y exija que sus hijos las obedezcan. Dígalos que no es correcto compartir sus medicamentos con nadie más. Y no está bien tomar medicamentos recetados a otra persona.

Esté al tanto sobre dónde se encuentran sus hijos y con quién están. Y vigile su actividad en la Internet para protegerlos contra sitios web que venden drogas falsas y peligrosas.

# COMBATA EL DOLOR CON UN ESPÍRITU POSITIVO

Por Jill Amos, M.D., Psicóloga  
Clínica Principal en Salud  
Conductual, BlueCare Tennessee

## Qué hacer para que su hogar sea más seguro

- Mantenga todos sus medicamentos, especialmente los recetados, bajo llave en un lugar seguro.
- Deshágase de los restos de medicamentos de forma rápida y segura. La mayoría de los hospitales, consultorios médicos y farmacias los aceptan. O visite **countitlockitdropit.org** y busque un lugar para dejarlos.
- Consulte a su doctor sobre otras opciones para alivio del dolor. Los medicamentos de venta libre podrían ser suficiente cuando el dolor no es demasiado intenso. Y conllevan menos riesgos.

¿Está usted o su hijo sufriendo una crisis de salud mental o por uso indebido de sustancias? Por favor llame a la línea gratuita de crisis de Tennessee en cualquier momento al **855-CRISIS-1** o **855-274-7471**.

¿Tiene preguntas sobre el abuso de sustancias o la recuperación? Le pedimos gentilmente que llame a línea roja de Tennessee, REDLINE, a cualquier hora al **800-889-9789** para obtener información privada y referidos de manera gratuita.

Hay esperanza de sobrellevar el dolor con métodos distintos a los medicamentos. Puede empezar por controlar sus pensamientos negativos.

Es difícil no ser negativo cuando siente dolor. Pero eso puede incrementar su sensibilidad al dolor. A su vez, tener más dolor puede conducirle a tener más pensamientos negativos. Es un ciclo difícil de romper.

La ansiedad, la depresión y los problemas de salud conductual (mental) también son parte del ciclo. Hay estudios que demuestran que las medicinas para el dolor producen menos efecto en la gente que tiene más estrés y miedo. Estos medicamentos funcionan mejor a la par de un tratamiento contra la depresión, la ansiedad y trastornos similares.

## Entre los tratamientos de salud conductual que pueden ayudarle a enfrentar el dolor se encuentran:

- Meditación
- Relajación y respiración profunda
- Terapia en grupo e individual

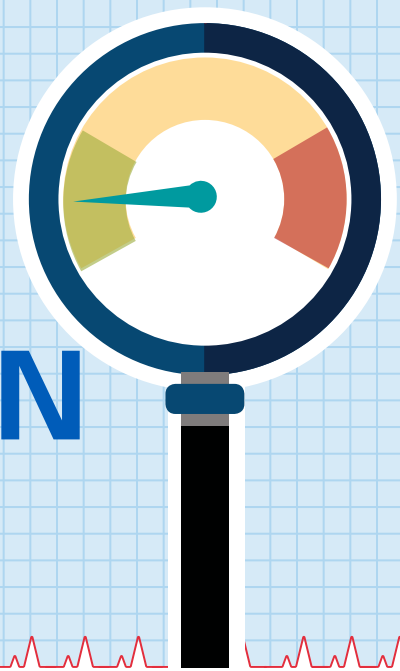
Una combinación de estos otros tratamientos y medicinas para el dolor podrían ayudarle a sentirse más positivo y mantener esa actitud. Eso puede ayudar a romper el ciclo de dolor que puede llevarlo a volverse dependiente de los opioides.

Sus beneficios de atención médica incluyen atención para la salud conductual. No necesita un referido. Explorar las posibilidades de otros tratamientos podría ayudarle a llevar una vida mejor a pesar del reto que representa tener dolor crónico.

Por favor, avísenos si podemos hacer algo para ayudarle a recibir la atención que necesita. El número telefónico para Salud Conductual (Behavioral Health) se indica en su tarjeta de identificación de miembro.

Fuentes:  
Sociedad Americana del Dolor (American Pain Society) – [americanpainsociety.org](http://americanpainsociety.org)  
Asociación Americana del Dolor Crónico (American Chronic Pain Association) – [theacpa.org](http://theacpa.org)  
Institutos Nacionales de Salud (National Institutes of Health) – [ncbi.nlm.nih.gov](http://ncbi.nlm.nih.gov)

# Cuídese LA PRESIÓN ARTERIAL



Miembros de CHOICES: debido a sus otros problemas médicos quizás sea aún más importante controlar su presión arterial.

Muchos adultos se esfuerzan para controlar su presión arterial a través de la dieta, el ejercicio y otros cambios. Tener presión arterial alta puede perjudicar el corazón, los riñones y los vasos sanguíneos. También puede provocar graves problemas de salud, como ataques cardíacos o accidentes cerebrovasculares.

**Hay buenas noticias:** tenemos algunos consejos para ayudarle a mantener la presión arterial bajo control.

- Mídase la presión a menudo. Para muchas personas, una presión sanguínea saludable es menor a 120/80, pero pregúntele a su doctor qué es lo ideal para usted.
- Consuma alimentos buenos para el corazón. Los alimentos con bajo sodio son especialmente buenos para reducir la presión arterial.
- Haga ejercicio diariamente. Si le cuesta trabajo moverse, hable con su doctor sobre cuál sería un plan de ejercicio seguro para usted.
- Si fuma o consume tabaco, trate de dejarlo. Pídale ayuda a su doctor, si la necesita.
- Si su doctor le da medicina para ayudarle a controlar la presión arterial, u otros trastornos, tómela siguiendo estrictamente las indicaciones del doctor.

Fuente: Healthwise

# Practique la prevención



Mantenga fuertes y sanos los dientes de sus hijos con cuidado dental preventivo. El cuidado dental preventivo puede ayudar a prevenir la formación de caries y problemas de encías. Puede practicarla en casa asegurándose que sus hijos se cepillen los dientes todos los días, usen hilo dental, consuman una dieta balanceada y eviten los alimentos azucarados.

Sus hijos también deben ir al dentista para chequeos regulares. Sus hijos deben comenzar a ir al dentista cuando les salga el primer diente o al año de edad. Mientras más pronto sus hijos vayan al dentista, más pronto usted podrá evitarles problemas dentales y ayudarles a prevenir las caries. Los niños con boca sana tienen mejor salud en general, mastican con más facilidad y sonríen con confianza.

## **Dependiendo de la edad de sus hijos, la consulta dental incluye:**

- Limpieza y pulido de los dientes
- Demostración sobre cómo cepillarse y usar hilo dental debidamente
- Aplicación de fluoruro o selladores dentales para proteger los dientes contra las caries.
- Información sobre nutrición y buenos hábitos alimenticios.

Practicar cuidado dental preventivo ayudará a mantener la boca de sus hijos sana y su sonrisa hermosa.

**¿Necesita ayuda para encontrar un dentista o para hacer una cita? Por favor llámenos al 1-855-418-1622 o TTY/TDD 1-800-466-7566. O visite nuestro sitio web en [www.dentaquest.com](http://www.dentaquest.com).**

Fuentes:

[healthline.com/health/preventative-dentistry](http://healthline.com/health/preventative-dentistry)

[aapd.org/resources](http://aapd.org/resources)

[ada.org/en/press-room/news-releases/2017-archives/march/aapd-and-ada-reaffirm-importance-of-early-childhood-dental-visits](http://ada.org/en/press-room/news-releases/2017-archives/march/aapd-and-ada-reaffirm-importance-of-early-childhood-dental-visits)

[knowyourteeth.com/infobites/abc/article/?abc=w&iid=296&aid=1186](http://knowyourteeth.com/infobites/abc/article/?abc=w&iid=296&aid=1186)

[thecenterforpediatricdentistry.com/for-parents-and-patients/why-early-childhood/](http://thecenterforpediatricdentistry.com/for-parents-and-patients/why-early-childhood/)



## **“NADIE ME DIJO QUE YO ESTABA SUFRIENDO DE DEPRESIÓN”**

*“Cuando veo los síntomas, me parece obvio. Pero nadie me dijo que yo estaba sufriendo de depresión”, dice Angela\*, una mujer afroamericana de 53 años.*

Aunque Angela acudía a su proveedor de atención médica para recibir atención de rutina, admite que nunca le expresó cómo se sentía.

*“No me podía concentrar en nada”, explica. “Me sentía cansada todo el tiempo, pero no podía dormir en la noche. Me sentía una inútil. Perdí*

*el interés en todas las cosas que antes me gustaba hacer. Comencé a sentir que el mundo sería mejor sin mí. Sobre todo, me sentía avergonzada”.*

Una amistad cercana motivó a Angela para que investigara cuáles eran sus beneficios de salud mental por medio de BlueCare Tennessee. *“Ni siquiera necesité un referido para acudir a un proveedor de salud mental”, comenta Angela.*

Ahora está recibiendo el tratamiento que necesita.

# LA DEPRESIÓN NO DISCRIMINA

La depresión afecta a todos los grupos de personas. Pero los adultos afroamericanos de edad avanzada son menos propensos a ser diagnosticados con depresión que los adultos blancos con los mismos síntomas\*\*.

No conocemos todos los motivos, pero algunos pueden ser culturales. Si estos individuos no están siendo diagnosticados, entonces no están recibiendo ayuda. Y existen tratamientos comprobados que nos ayudan a todos a tener la mejor vida posible.

Por eso es importante que todas las personas les digan a sus proveedores de atención médica cómo se sienten mental y físicamente. Como Angela, quizás se sorprenda de cómo el tratamiento contra la depresión puede cambiar su mundo.

\*Por privacidad se ha cambiado el nombre.

\*\*Esto se basa en un estudio de Rutgers University.

Fuente: <https://www.elementsbehavioralhealth.com/mental-health/depression-among-races-ethnicities/>

## Avisos para los miembros

### Derechos y obligaciones de los miembros

Muchas leyes y reglas protegen a nuestros miembros. Usted tiene derecho a recibir atención médica justa e igualitaria. Usted también tiene obligaciones, es decir, lo que debe hacer para obtener sus beneficios de atención médica.

Sus Derechos y Obligaciones se encuentran en la sección 7 del Manual para miembros de BlueCare. Si no tiene una copia impresa del manual, puede consultarlo en [bluecare.bcbst.com](http://bluecare.bcbst.com).

Si no tiene acceso a la Internet, llame al número telefónico de Servicio al Cliente indicado en su tarjeta de identificación de miembro.

### Atención en un centro de enfermería para los miembros de CHOICES

Si usted es miembro del Grupo 1 de CHOICES, sus beneficios incluyen atención en un centro de enfermería. La atención a domicilio es parte de la cobertura para miembros de los Grupos 2 y 3 del programa Community Based Services CHOICES, y de los Grupos 4, 5 y 6 del programa Employment and Community First CHOICES.

Los beneficios para los Grupos del 2 al 6

pueden cubrir estancias en un centro de enfermería por motivos médicos. Estas estancias tienen un límite de 90 días. Si se necesita más tiempo, su equipo de CHOICES y su proveedor de atención primaria colaborarán con usted para asegurarse de que reciba el cuidado apropiado.

Por favor, llame a su Coordinador de Atención Médica si tiene preguntas sobre estos beneficios. ¿No sabe con seguridad cómo comunicarse con ellos? Le pedimos que llame al número telefónico de Servicio al Cliente indicado al reverso de su tarjeta de identificación de miembro.

### Servicios de internación hospitalaria para rehabilitación

Buscamos maneras de proporcionar la mejor atención de rehabilitación para tratar su afección. Esto puede ser en una clínica, en un centro de rehabilitación o en el consultorio del proveedor (atención ambulatoria). Si es necesario por razones médicas, es posible que tenga que permanecer en un hospital. Nosotros colaboramos con su proveedor para asegurar que su atención médica sea adecuada y económica.

# Beneficios gratuitos para nuestros miembros



*En nuestra capacidad de proveedor de su plan de seguro médico de TennCare, creemos que es importante que sepa cuáles servicios tiene a su disposición. Hemos enumerado algunos de ellos aquí, pero, por favor, consulte el Manual para Miembros para obtener información completa.*

## **Chequeos médicos de rutina**

Como parte de TennCare Kids, los niños desde el nacimiento hasta los 21 años reciben chequeos gratuitos. Estas consultas son para ver si su hijo ha logrado importantes indicadores del desarrollo y para ponerle las vacunas necesarias.

También tienen cobertura de la atención médica necesaria para tratar los problemas que se descubran en el chequeo. Eso incluye atención médica, dental, del habla, del oído, de la vista y de conducta o de salud conductual.

Los adultos también reciben chequeos médicos de rutina gratuitos cada año. Estos incluyen pruebas importantes para prevenir enfermedades.

## **Atención dental y de la vista para niños**

Los niños desde el nacimiento hasta los 21 años reciben servicios de atención de la vista y los dientes.

Los servicios de la vista incluyen exámenes de la vista, armazones, lentes y lentes de contacto (cuando son necesarios por motivos médicos). Puede buscar un proveedor en **bluecare**.

**bcbst.com** bajo Buscar médico. O llame a Servicio al Cliente al **1-800-468-9698**.

Los servicios dentales incluyen chequeos regulares y limpiezas. Los niños también tienen cobertura de brackets/frenos y otros servicios (cuando sean necesarios por razones médicas). Para obtener más información, llame a DentaQuest al\*\* **1-855-418-1622** o visite [dentaquest.com](http://dentaquest.com).

## **Cobertura de medicamentos con receta**

Todos los medicamentos de receta y reclamos son administrados por Magellan Health<sup>SM\*\*</sup> – una compañía independiente. Para obtener más información, llame a Magellan al **1-888-816-1680**.

**Apoyo de salud personal – 1-888-416-3025**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., horario del Este.

## **Programa CareSmart® Population Health**

¿Quiere aprender cómo manejar una afección médica o prevenir enfermedades? Podemos proporcionarle información y asesoramiento a través de los asesores y entrenadores de salud. Es gratis para todos los miembros, ya sea que estén bien o tengan problemas de salud. Usted puede inscribirse o cancelar en cualquier momento.

## **Programa de maternidad CaringStart**

Las mujeres embarazadas que son miembros pueden obtener información y apoyo importantes GRATIS antes, durante y después del embarazo. El programa es gratuito.

## **Atención de la salud conductual**

Si usted tiene problemas de salud mental o problemas con alcohol o drogas, podemos ayudarle. No se requiere referido de su PCP.



## **Transporte gratis a las consultas médicas**

¿Necesita transporte a sus consultas médicas o para ir por su medicina? Llame a Southeastrans\*\* para obtener transporte gratuito que no sea de emergencia. Deberá pedirlo por lo menos con tres días de anticipación.

Este programa también puede pagar la gasolina si usted u otra persona maneja a una consulta de atención médica. O es posible que pueda obtener un pase de autobús.

Reservar el transporte en línea es fácil en [member.southeastrans.com](http://member.southeastrans.com). O llame al número de su región:

BlueCare East **1-866-473-7563**

BlueCare Middle **1-866-570-9445**

BlueCare West **1-866-473-7564**

TennCare *Select* en todo el estado  
**1-866-473-7565**

## **Línea de Enfermería de 24/7, Nurseline\***

Llame y hable con una enfermera capacitada sobre cualquier pregunta o inquietud de salud que tenga. El personal de enfermería atiende todo el día, todos los días en el **1-800-262-2873**.

## **Servicios y apoyos a largo plazo para personas mayores o discapacitadas**

A través del programa CHOICES de TennCare, los miembros reciben apoyo y ayuda con las actividades cotidianas. Llame a su Coordinador de Atención Médica de CHOICES para obtener ayuda:

- Antes o después de ser ingresado o dado de alta del hospital
- Cuando necesite transporte de ida o vuelta al hospital, a un proveedor de atención médica o a una farmacia

Para obtener más información, llame a Servicio al Cliente de BlueCare o a BlueCare Tennessee CHOICES al **1-888-747-8955**.

## **Atención médica en el hogar**

Los beneficios de TennCare incluyen servicios de enfermería para salud en el hogar y de enfermera privada. Es posible que pueda recibir los servicios que necesite por menos costo en un centro, por lo que debe asegurarse de saber lo que está cubierto. Para obtener más información, llame a Servicio al Cliente de BlueCare o visite [tn.gov/tenncare](http://tn.gov/tenncare).

## **Ayuda para miembros con diferencias intelectuales y del desarrollo**

Muchos de nuestros miembros necesitan ayuda para encontrar un trabajo y cuidarse a sí mismos. El programa Employment and Community First CHOICES está aquí para estos miembros. Para obtener más información, llame a Servicio al Cliente de BlueCare o visite [tn.gov/tenncare](http://tn.gov/tenncare).

## **BlueAccess<sup>SM</sup> en [bluecare.bcbst.com](http://bluecare.bcbst.com)**

- Pida un repuesto de su tarjeta de identificación de miembro si la extravió
- Imprima una tarjeta provisional
- Pida un cambio de proveedor de atención primaria (PCP)
- Busque un proveedor de atención médica en su red
- Repase los detalles de su plan de seguro médico

BlueAccess es su página personal de BlueCare Tennessee, creada solo para usted. Es privada y segura. Visite [bluecare.bcbst.com](http://bluecare.bcbst.com) y haga clic en BlueAccess en la esquina superior derecha. Configurar su página es fácil y rápido.

\* 24/7 Nurseline (Línea de Enfermería de 24/7) ofrece asesoramiento de salud y apoyo facilitados por Infomedia Group, Inc., que opera bajo el nombre Carenet Healthcare Services, Inc., una compañía independiente que no ofrece productos ni servicios de la marca BlueCare Tennessee.

\*\* Magellan Health, DentaQuest y Southeastrans son compañías independientes que prestan servicio a BlueCare Tennessee. No proporciona productos ni servicios de Blue Cross Blue Shield.

# Sus derechos

## Cómo protegemos su información médica

Tenemos políticas sobre cómo protegemos su información médica. Se basan en las leyes y las mantenemos actualizadas. Para asegurarnos de que estamos haciéndolo bien, entrenamos a nuestro personal cada año. Protegemos todos los datos relacionados con su salud, independientemente de la forma en que se divulguen o almacenen, es decir verbalmente, por escrito o en forma electrónica.

Puede leer más sobre esto en su manual para miembros. También encontrará un aviso de privacidad en [bluecare.bcbst.com](http://bluecare.bcbst.com) o puede llamar a Servicio al Cliente para pedir una copia.

## TennCare no permite el trato injusto

Nadie recibe un trato diferente debido a su raza, color de la piel, lugar de nacimiento, religión, idioma, sexo, edad o discapacidad.

- ¿Cree que lo han tratado de una manera diferente?
- ¿Tiene más preguntas o necesita más ayuda?
- Si piensa que lo han tratado de una manera diferente, llame gratis a Tennessee Health Connection al **1-855-259-0701**.

El formulario de queja por trato injusto (en inglés) se encuentra en línea en: <https://bluecare.bcbst.com/forms/Member-Handbooks/TennCare%20Discrimination%20Complaint%20Form.PDF>.

## Reporte el fraude o abuso

Para presentar una denuncia de fraude o abuso en la Oficina del Inspector General (Office of Inspector General OIG) puede llamar gratis al **1-800-433-3982** o vaya a <http://www.tn.gov/tenncare/fraud.shtml>. Para reportar el fraude o el maltrato de un paciente por parte de un proveedor a la Unidad de Control de Fraude Médico de la Oficina de Investigación de Tennessee (Tennessee Bureau of Investigation's Medicaid Fraud Control Unit, MFCU), llame gratis al **1-800-433-5454**.

## Apelaciones de TennCare

Encuentre ayuda para presentar una apelación por un servicio de TennCare (servicio médico o de salud mental, tratamiento por abuso de alcohol o drogas). Unidad de Soluciones de TennCare (TennCare Solutions Unit), gratis en el **1-800-878-3192** (lunes a viernes, 8 a.m. a 4:30 p.m., horario del Centro).

# Más recursos

### Solicite TennCare

Use el Mercado de Seguros de Salud en [healthcare.gov](http://healthcare.gov). O llame gratis al **1-800-318-2596**

### Línea de información de TennCare

Obtenga más información sobre TennCare. Informe de los cambios de su dirección, ingresos, tamaño de la familia y si obtiene otro seguro. Llame al **1-800-342-3145** (TTY o TDD: 1-877-779-3103) o [tn.gov/tenncare](http://tn.gov/tenncare).

### Ayuda para crisis psiquiátrica

Línea directa de 24/7 en todo el estado de Tennessee - **1-855-274-7471**

Red de Tennessee para la Prevención de Suicidios – [tspn.org](http://tspn.org)

# ¿Cómo podemos ayudarle?

## SERVICIO AL CLIENTE

8 a.m. a 6 p.m., horario del Este

Para preguntas sobre el uso de su plan de seguro, atención de la vista, cambio de su proveedor de atención primaria o para obtener ayuda en otro idioma.

Miembros de BlueCare  
**1-800-468-9698**

Miembros de TennCareSelect  
**1-800-263-5479**

TTY: marque **711** y pida el  
**888-418-0008**



**Spanish: Español** ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al BlueCare 1-800-468-9698. Llame al TennCareSelect 1-800-263-5479 (TRS: 711: 1-888-418-0008).

### **Kurdish: ێدروک**

ئەگەر بە کوردی سۆرانی قسە دەکەن، خزمەتگوزارییەکانی وەرگیران بەخۆراییی دەخرێتە بەردەستتان. پەیوەندی بکەن بە ژمارە 1-800-468-9698 BlueCare 1-800-263-5479 TennCareSelect (TRS:711: 1-888-418-0008)

**¿Necesita ayuda con su atención médica, para hablar con nosotros o para leer lo que le enviamos? Llámenos gratis al: BlueCare 1-800-468-9698 o TennCareSelect 1-800-263-5479 (TTY: 711: 888-418-0008).**

Obedecemos las leyes de derechos civiles federales y estatales. No tratamos de manera diferente a las personas debido a su raza, color, origen, idioma, edad, discapacidad, religión o sexo. ¿Siente que no le dimos ayuda o que lo tratamos mal? Llame al BlueCare 1-800-468-9698, TennCareSelect 1-800-263-5479 o al TennCare 855-857-1673 (TRS 711) gratuitamente.

### **Línea de Tennessee para dejar el tabaco**

Gratuito para todos los residentes de Tennessee: asesoramiento individualizado en inglés o español.

- **tnquitline.org**
- **1-800-784-8669**
- **1-800-969-1393** para personas sordas o con dificultades auditivas



La ayuda para las familias de Tennessee incluye enlaces con servicios estatales, información y mucho más.

healthier  tennessee  
StartNow

**Healthiertn.com**

Trabajemos juntos para una mejor salud para usted y una mejor salud en Tennessee.



1 Cameron Hill Circle  
Chattanooga, Tennessee 37402  
bluecare.bcbst.com

PRSRT STD  
U.S. POSTAGE  
PAID  
BLUECROSS  
BLUESHIELD  
OF TENNESSEE, INC.

2do trimestre de 2018

# Cuídese

EN ESTA EDICIÓN:

CÓMO ENCONTRAR LA ATENCIÓN ADECUADA

CONTINÚE BAJANDO DE PESO

EL CONSUMO DE MARIHUANA  
DURANTE EL EMBARAZO

Envíe un mensaje de texto a **BlueCare TN** al **73529** o llame al **1-888-710-1519** para recibir las últimas novedades sobre su atención médica.

Pueden aplicarse tarifas de mensajes y de datos. No está obligado a comprar bienes ni servicios de Bluecross BlueShield of Tennessee. Véase AYUDA para ayuda o AUTO para fin.

## Infórmese mejor acerca de sus beneficios y obtenga consejos de salud y bienestar.

Haga clic en Me gusta en Facebook® en [facebook.com/bluecaretn](https://facebook.com/bluecaretn)

Síguenos en Instagram en [instagram.com/bluecaretn](https://instagram.com/bluecaretn)