



## Cuidado de la salud de la población

### Programas para mantener su bienestar

En Blue Cross and Blue Shield of Texas (BCBSTX), se ofrecen muchos programas y servicios interactivos diseñados para mantener su bienestar. Los programas y servicios que figuran a continuación están disponibles sin costo para usted:

- Servicios de manejo de enfermedades para asegurados con alto riesgo de padecer problemas de salud crónicos, como asma o diabetes.
- Coordinación de servicios de casos clínicos para asegurados con problemas de salud físicos y mentales, desde los más simples a los más complejos.
- El programa Special Beginnings® ayuda a las madres embarazadas y a sus bebés brindándoles educación sobre la salud y apoyo personalizado antes y después del embarazo.
- Ayuda con la atención médica después de recibir el alta hospitalaria y la transición entre los centros de servicios médicos para garantizar que los asegurados reciban una buena atención todo el tiempo.
- Programas de beneficios farmacéuticos para ayudar con el uso adecuado de los medicamentos y con la educación al paciente.
- Recordatorios anuales de vacunas y chequeos.

Pregúntele a su médico qué exámenes, pruebas y vacunas son los indicados para usted, cuándo debería solicitarlos y con qué frecuencia. Para obtener más información sobre las vacunas, visite los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades en [www.cdc.gov/vaccines](http://www.cdc.gov/vaccines) (en inglés).

## ¿Cómo puedo obtener más información sobre los beneficios y los servicios médicos?

El mejor recurso para ver todo sobre su cobertura es el manual para asegurados de BCBSTX. Para verlo en línea, visite [espanol.bcbstx.com/medicaid](http://espanol.bcbstx.com/medicaid).

## ¿Qué programas están incluidos en mi cobertura?

| Programa                                                                                                                          | Cobertura STAR | Cobertura STAR Kids | Cobertura CHIP |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------|----------------|
| Defensa de la vacunación (apoyo)                                                                                                  | ✓              | ✓                   | ✓              |
| Administración de casos clínicos complejos de diabetes                                                                            | ✓              |                     | ✓              |
| Manejo de enfermedades <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asma</li> <li>• Diabetes</li> </ul>                               | ✓              | ✓                   | ✓              |
| Asegurados que han recibido atención varias veces en la sala de emergencias o que tienen varios diagnósticos (físicos o mentales) | ✓              | ✓                   | ✓              |
| Programa Special Beginnings (atención prenatal y posparto)                                                                        | ✓              | ✓                   | ✓              |
| Servicios de Health Homes                                                                                                         | ✓              | ✓                   | ✓              |
| Programa de farmacéuticos Pharmacists Adding Value and Expertise® (PAVE®)                                                         | ✓              | ✓                   | ✓              |
| Administración de casos clínicos complejos (salud mental)                                                                         | ✓              | ✓                   | ✓              |
| Transición de la atención médica                                                                                                  | ✓              | ✓                   | ✓              |

## ¿Puedo participar o excluirme de los programas?

Según sus necesidades, podrá ver para qué programas es elegible y cómo la cobertura médica puede servirle mejor. Puede participar o excluirse de cualquiera de estos servicios llamando a la línea sin costo de la Coordinación de Servicios de Manejo de Enfermedades al **1-877-214-5630** para los asegurados de las coberturas STAR y CHIP o al **1-877-301-4394** para los asegurados de la cobertura STAR Kids en el área de servicio de Travis y el área de servicios rurales de Medicaid (MRSA, en inglés). Llame de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., hora del centro. Si tiene pérdida de audición o del habla, llame al (TTY: **711**).

**CLAVE:** + Este programa requiere inscripción    x Este programa requiere cancelación

| Programas de bienestar y prevención                                                                                                 | ¿A quién está dirigido este programa?                                                                                                                                                                                                                        | ¿Cómo funciona este programa?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| x Defensa de la vacunación (apoyo)                                                                                                  | Desde el nacimiento hasta los dos años.                                                                                                                                                                                                                      | Los asegurados que formen parte de este programa pueden recibir llamadas telefónicas como recordatorio para completar chequeos preventivos y recibir las vacunas necesarias.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Programas de administración de casos clínicos y enfermedades físicas</b>                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Administración de casos clínicos complejos de diabetes                                                                              | Asegurados con diabetes no controlada junto con uno o más problemas de salud.                                                                                                                                                                                | Los asegurados que participen pueden recibir lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda para conectarse con recursos comunitarios y beneficios para los asegurados.</li> <li>• Ayuda para coordinar la atención con médicos de atención primaria (PCP, en inglés) y especialistas.</li> <li>• Educación y recursos para ayudarlo a entender sus problemas de salud, medicamentos y tratamientos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| +x Manejo de enfermedades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asma</li> <li>• Diabetes</li> </ul>                             | Asegurados con un diagnóstico de asma o diabetes.                                                                                                                                                                                                            | Los asegurados que participen pueden recibir lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo en el manejo de problemas médicos.</li> <li>• Ayuda con la coordinación de la atención médica.</li> <li>• Materiales educativos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| x Asegurados que han recibido atención varias veces en la sala de emergencias o que tienen varios diagnósticos (físicos o mentales) | Asegurados que cumplan con las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Han recibido atención en salas de emergencias varias veces.</li> <li>• Han recibido varios diagnósticos de problemas de salud físicos o mentales.</li> </ul> | Los asegurados que participen pueden recibir lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia mensual por parte de un coordinador de servicios médicos.</li> <li>• Ayuda para encontrar un equipo de atención médica.</li> <li>• Apoyo comunitario, según sea necesario.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Programas para madres y bebés</b>                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| + Programa Special Beginnings (atención prenatal y posparto)                                                                        | Aseguradas embarazadas.                                                                                                                                                                                                                                      | Las madres embarazadas que participan recibirán lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llamadas telefónicas de un enfermero certificado desde el embarazo hasta las seis semanas después del nacimiento del bebé.</li> <li>• Materiales educativos sobre el embarazo y el cuidado del bebé.</li> <li>• Ayuda para tratar problemas médicos de alto riesgo, como diabetes gestacional y preeclampsia.</li> <li>• Tarjetas de regalo de incentivo por completar las consultas prenatales y posparto.</li> <li>• Administración de casos clínicos para embarazos de alto riesgo.</li> <li>• Administración de casos clínicos de cuidado intensivo neonatal (NICU, en inglés) para bebés después del nacimiento.</li> </ul> |

| Apoyo en el hogar y educación sobre farmacia                                          | ¿A quién está dirigido este programa?                                                                                                                    | ¿Cómo funciona este programa?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| + Servicios de Health Homes                                                           | Asegurados que necesitan una atención integral para tratar varios problemas médicos crónicos o un problema de salud mental o físico grave y persistente. | BCBSTX se asocia con prestadores de servicios médicos de la red para ofrecer a los asegurados que participen lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación para la autogestión del paciente.</li> <li>• Administración y coordinación integrales de servicios médicos.</li> <li>• Apoyo al paciente y a la familia.</li> <li>• Referidos a servicios de apoyo comunitario y social.</li> </ul> |
| + Programa de farmacéuticos<br><b>Pharmacists Adding Value and Expertise® (PAVE®)</b> | Todos los asegurados con cobertura CHIP de BCBSTX.                                                                                                       | PAVE es una asociación entre BCBSTX y determinados farmacéuticos y farmacias con el fin de mejorar la atención de nuestros asegurados. Los asegurados que participen pueden recibir lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda para programar una consulta de seguimiento con su PCP o un especialista.</li> <li>• Educación, coordinación y recursos para una transición segura.</li> </ul>    |

### Programas de continuidad de la atención médica

|                                           |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>x</b> Transición de la atención médica | Asegurados que reciben el alta hospitalaria. | Los asegurados que participen pueden recibir lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda para programar una consulta de seguimiento con un PCP o un especialista.</li> <li>• Educación, coordinación y recursos para una transición segura.</li> </ul> |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Programas de salud mental

|                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>+x</b> Administración de casos clínicos complejos (salud mental) | Asegurados con varios problemas de salud crónicos, por ejemplo, los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• depresión grave;</li> <li>• trastorno bipolar;</li> <li>• esquizofrenia;</li> <li>• abuso de sustancias;</li> <li>• autismo; o</li> <li>• trastorno de estrés postraumático (PTSD, en inglés)</li> </ul> | Los asegurados que participen reciben lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Examen preventivo de riesgos de salud.</li> <li>• Llamadas de asesoramiento basadas en el plan de atención y los objetivos del asegurado.</li> <li>• Colaboración con profesionales médicos para casos urgentes que requieren acción inmediata.</li> <li>• Planificación del alta hospitalaria.</li> </ul> |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



## ¿A quién puedo llamar después del horario de atención?

Puede ser difícil averiguar el tipo de atención médica que usted o su familia necesita. Cuando no puede comunicarse con su coordinador de servicios médicos después del horario de atención, a continuación, presentamos múltiples opciones para guiarle a dar el siguiente paso en cualquier hora del día.

### Enfermería telefónica 24/7 Nurseline

Un enfermero titulado (registered nurse) puede ayudarle a decidir si debe llamar a su médico, acudir a la sala de emergencias o manejar la situación usted mismo. Hable con un enfermero en su propio idioma las 24 horas del día, los siete días de la semana. Si su problema sucede después del horario de atención, también puede determinar si puede esperar hasta la mañana siguiente para ver a un prestador de servicios médicos.

- Coberturas STAR y CHIP **1-844-971-8906** (TTY: **711**)
- Cobertura STAR Kids en las áreas de servicio de Travis y MRSA **1-844-971-8906** (TTY: **711**)

### Opciones de telesalud

Hable con un médico certificado en cualquier momento, de día o de noche, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Inscríbase en su cuenta para programar una cita para cientos de necesidades médicas y obtener recetas médicas. Necesitará su tarjeta de asegurado para inscribirse. Para obtener más información, visite el sitio [espanol.bcbstx.com/medicaid](https://espanol.bcbstx.com/medicaid).

### Línea de crisis sobre salud mental y consumo de sustancias

Llame cuando necesite apoyo de salud mental, ayuda con el abuso de consumo de alcohol o sustancias o con necesidades de salud emocional:

- Asegurados de las coberturas STAR y CHIP: **1-888-657-6061** (TTY: **711**)
- Cobertura STAR Kids en las áreas de servicio de Travis y MRSA: **1-877-688-1811** (TTY: **711**)

### Llame al 911 o acuda a la sala de emergencias más cercana:

- Si está pensando en lastimarse a sí mismo o a otra persona.
- Si tiene una emergencia que pone en peligro su vida.

Para obtener asistencia y servicios auxiliares, o para obtener interpretación oral o escrita para entender la información que se le brinda, lo que incluye materiales en formatos alternativos, como letra grande, braille u otros idiomas, llame al número del Departamento de Especialistas en Servicio al Cliente de BCBSTX al número en su tarjeta de asegurado.

## Aviso de no discriminación

### La cobertura médica es importante para todos

No discriminamos por motivos de raza, color, país de origen (incluidos el conocimiento limitado del inglés y la lengua materna), edad, discapacidad o sexo (tal como se entiende en la reglamentación aplicable). Les proporcionamos a las personas con discapacidad las adaptaciones razonables y los medios de comunicación gratuitos que les permitan comunicarse eficazmente con nosotros. También ofrecemos servicios de asistencia lingüística sin costo a las personas cuyo primer idioma no es el inglés.

Para solicitar modificaciones razonables, ayudas de comunicación o asistencia lingüística sin costo, llámenos al **1-855-710-6984**.

Si cree que fallamos en proporcionarle algún servicio, o si considera que se le discriminó de alguna manera, puede presentar una inconformidad ante la Oficina del Coordinador de Derechos Civiles (Office of Civil Rights Coordinator):

Office of Civil Rights Coordinator  
Attn: Office of Civil Rights Coordinator  
300 E. Randolph St., 35th Floor  
Chicago, IL 60601

Teléfono: **1-855-664-7270** (buzón de voz)  
TTY/TDD: **1-855-661-6965**  
Fax: **1-855-661-6960**  
Correo electrónico: [civilrightscordinator@bcbsil.com](mailto:civilrightscordinator@bcbsil.com)

Puede presentar una inconformidad por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una inconformidad, llame sin costo al número en su tarjeta de asegurado (TTY: 711).

Tiene el derecho de presentar una queja por derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. (U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights) por estos medios:

US Dept of Health & Human Services  
200 Independence Avenue SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, DC 20201

Teléfono: **1-800-368-1019**  
TTY/TDD: **1-800-537-7697**

Portal de quejas: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf> (en inglés)

Formularios de quejas: <https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html> (en inglés)

Este aviso está disponible en nuestro sitio web, en <https://espanol.bcbstx.com/medicaid/pdf/medicaid-non-discrimination-tx.pdf>

ATTENTION: If you speak another language, free language assistance services are available to you. Appropriate auxiliary aids and services to provide information in accessible formats are also available free of charge. Call **1-855-710-6984** (TTY: 711) or speak to your provider.

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Español</b><br>Spanish | ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. También están disponibles de forma gratuita ayuda y servicios auxiliares apropiados para proporcionar información en formatos accesibles. Llame al <b>1-855-710-6984</b> (TTY: 711) o hable con su proveedor. |
| العربية<br>Arabic         | تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فستتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية المجانية. كما تتوفر وسائل مساعدة وخدمات مناسبة لتوفير المعلومات بتنسيقات يمكن الوصول إليها مجانًا. اتصل على الرقم <b>1-855-710-6984</b> (TTY: 711) أو تحدث إلى مقدم الخدمة الخاص بك.                                                      |

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 中文<br>Chinese            | 注意：如果您说中文，我们将免费为您提供语言协助服务。我们还免费提供适当的辅助工具和服务，以无障碍格式提供信息。致电 <b>1-855-710-6984 (TTY: 711)</b> 或咨询您的服务提供商。                                                                                                                                                                                                                                    |
| Français<br>French       | ATTENTION: Si vous parlez Français, des services d'assistance linguistique gratuits sont à votre disposition. Des aides et services auxiliaires appropriés pour fournir des informations dans des formats accessibles sont également disponibles gratuitement. Appelez le <b>1-855-710-6984 (TTY: 711)</b> ou parlez à votre fournisseur. |
| Deutsch<br>German        | ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlose Sprachassistentendienste zur Verfügung. Entsprechende Hilfsmittel und Dienste zur Bereitstellung von Informationen in barrierefreien Formaten stehen ebenfalls kostenlos zur Verfügung. Rufen Sie <b>1-855-710-6984 (TTY: 711)</b> an oder sprechen Sie mit Ihrem Provider.   |
| ગુજરાતી<br>Gujarati      | ધ્યાન આપો: જો તમે બીજી ભાષા બોલો છો, તો તમારા માટે મફત ભાષા સહાય સેવાઓ ઉપલબ્ધ છે. સુલભ ફોર્મેટમાં માહિતી પ્રદાન કરવા માટે યોગ્ય સહાયક મદદ અને સેવાઓ પણ વિના મૂલ્યે ઉપલબ્ધ છે. <b>1-855-710-6984 (TTY: 711)</b> પર કોલ કરો અથવા તમારા પ્રદાતા સાથે વાત કરો.                                                                                |
| हिंदी<br>Hindi           | ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं, तो आपके लिए निःशुल्क भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। सुलभ प्रारूपों में जानकारी प्रदान करने के लिए उपयुक्त सहायक साधन और सेवाएँ भी निःशुल्क उपलब्ध हैं। <b>1-855-710-6984 (TTY: 711)</b> पर कॉल करें या अपने प्रदाता से बात करें।                                                                       |
| Italiano<br>Italian      | ATTENZIONE: Se parli italiano, puoi usufruire gratuitamente di servizi di assistenza linguistica. Sono inoltre disponibili, senza costi, strumenti e servizi ausiliari per ricevere informazioni in formati accessibili. Chiama il numero <b>1-855-710-6984 (TTY: 711)</b> o rivolgiti a un assistente.                                   |
| 한국어<br>Korean            | 주의: [한국어]를 사용하시는 경우 무료 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 이용 가능한 형식으로 정보를 제공하는 적절한 보조 기구 및 서비스도 무료로 제공됩니다. <b>1-855-710-6984 (TTY: 711)</b> 번으로 전화하거나 서비스 제공업체에 문의하십시오.                                                                                                                                                                              |
| Diné<br>Navajo           | SHÓÓ: Diné Bizaad k'ehjí éí dinit's'á'go, t'áá nizaad k'ehjí níká a'doo wołgo bohónéedzâ. Łahgo bee ata' hodoonigo áádóó éí doodago ałtaa át'éego níka a'doowołgo t'áá jiik'e nábee ahoot'í'. <b>1-855-710-6984 (TTY: 711)</b> jį' hodíłni éí doodago nits'íís náyaa áhályánii bich'í' hadíłdzi.                                          |
| فارسی<br>Farsi           | توجه: اگر فارسی صحبت می‌کنید، خدمات پشتیبانی زبانی رایگان در دسترس شما قرار دارد. همچنین کمک‌ها و تماس خدمات پشتیبانی مناسب برای ارائه اطلاعات در قالب‌های قابل دسترس، به‌طور رایگان موجود می‌باشند. با <b>1-855-710-6984 (TTY: 711)</b> تماس بگیرید یا با ارائه‌دهنده خود صحبت کنید.                                                     |
| Polski<br>Polish         | UWAGA: Osoby mówiące po polsku mogą skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Dodatkowe pomoce i usługi zapewniające informacje w dostępnych formatach są również dostępne bezpłatnie. Zadzwoń pod numer <b>1-855-710-6984 (TTY: 711)</b> lub porozmawiaj ze swoim dostawcą.                                                              |
| РУССКИЙ<br>Russian       | ВНИМАНИЕ: Если вы говорите по-русски, вам доступны бесплатные услуги языковой поддержки. Соответствующие вспомогательные средства и услуги по предоставлению информации в доступных форматах также предоставляются бесплатно. Позвоните по телефону <b>1-855-710-6984 (TTY: 711)</b> или обратитесь к своему поставщику услуг.            |
| Tagalog<br>Tagalog       | PAALALA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, magagamit mo ang mga libreng serbisyonang tulong sa wika. Magagamit din nang libre ang mga naaangkop na auxiliary na tulong at serbisyo upang magbigay ng impormasyon sa mga naa-access na format. Tumawag sa <b>1-855-710-6984 (TTY: 711)</b> o makipag-usap sa iyong provider.                 |
| اردو<br>Urdu             | توجه دیں: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کے لیے مفت زبان کی مدد کی خدمات دستیاب ہیں۔ قابل رسائی فارمیٹس میں معلومات فراہم کرنے کے لیے مناسب معاونامداد اور خدمات بھی مفت دستیاب ہیں۔ <b>1-855-710-6984 (TTY: 711)</b> پر کال کریں یا اپنے فراہم کنندہ سے بات کریں۔                                                                          |
| Tiếng Việt<br>Vietnamese | LƯU Ý: Nếu bạn nói tiếng Việt, chúng tôi cung cấp miễn phí các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Các hỗ trợ và dịch vụ phụ trợ phù hợp để cung cấp thông tin theo các định dạng dễ tiếp cận cũng được cung cấp miễn phí. Vui lòng gọi theo số <b>1-855-710-6984 (TTY: 711)</b> hoặc trao đổi với người cung cấp dịch vụ của bạn.                   |