



En esta edición:

Tome conciencia:
consejos para renovar
y mejorar su salud

Nuevo Manual
del Miembro

Línea de ayuda 211

Cómo recibir ayuda
cuando la necesita

Tome conciencia: consejos para renovar y mejorar su salud

La primavera es el momento perfecto para poner todo en orden. Pruebe estos consejos para recomponer su salud:

Elimine la sal de su dieta. Examine el contenido de sodio en la etiqueta de información nutricional de los alimentos envasados. Elija más alimentos frescos, sin procesar.

Explore frutas y vegetales de temporada. Pruebe al menos una nueva fruta o vegetal cada mes. Ilumine su plato con opciones coloridas como fresas rojas, espárragos verdes y albaricoques amarillos.

Siga un sendero. Haga un alto y dé un paseo en una ruta local de senderismo. Use un monitor de actividad física para que pueda llevar la cuenta de sus pasos y el total de calorías quemadas.

Cumpla con su horario para dormir. Necesita entre siete y ocho horas de sueño, incluso a medida que los días se alargan. Cumpla con un horario regular, incluso los fines de semana.

Respire aire fresco. Dejar de fumar ahora puede agregar años a su vida. Pregúntele a su proveedor de atención primaria sobre los medicamentos y recursos para ayudarle a dejar de fumar o llame al **1-800-QUIT-NOW**.

¡Nuevo Manual del Miembro!

Esté alerta porque recibirá un anuncio sobre su Manual del Miembro. Hemos actualizado y cambiado nuestro manual y estamos encantados de hacérselo llegar. Esperamos ansiosamente que comparta con nosotros sus opiniones sobre el nuevo manual.

Le enviaremos una postal para informarle que el nuevo manual está listo. Puede leerlo en Internet (en el sitio de Internet de PerformCare) o puede llamarnos para solicitar que le enviemos uno por correo. **¡No olvide buscar nuestra postal!**

Al igual que el manual anterior, la versión actual tiene toda la información más reciente sobre PerformCare y cómo ayudamos a los miembros a recibir atención para la salud del comportamiento. Recuerde llamarnos sin cargo para pedir ayuda si no comprende alguna parte de su manual.

Su Manual del Miembro incluye información sobre:

- Cómo recibir la atención médica que necesita.
- Servicios disponibles para adultos y niños.
- Sus opciones.
- Información sobre a quién llamar cuando necesita ayuda.
- Los derechos importantes que usted tiene.
- Números de teléfono importantes que puede usar.
- Información sobre la presentación de quejas, quejas formales y audiencias justas.
- Última voluntad médica en salud mental.

Recuerde:

Su Manual del Miembro tiene información muy importante, así que léala atentamente. ¡Llámenos si tiene alguna pregunta! En la contraportada del manual se encuentra una tarjeta con el número de teléfono sin cargo para desprender.

Para recibir este boletín en español, llame al número de teléfono de Servicios al Miembro de su condado.

COMUNÍQUESE CON LA Línea de ayuda

Marque 211

Ha oído hablar del **911** (servicios de emergencia) y del **411** (números de teléfono y direcciones) pero, ¿ha oído hablar de **211**?

Muchas personas no lo conocen. Queremos que usted lo conozca.

Encontrar los servicios médicos y humanos que necesita puede ser difícil. Las personas han esperado mucho tiempo para encontrar un "atajo" que lleve a los servicios que ellas o sus familias necesitan. Pueden usar el 211 cuando buscan servicios médicos u otros servicios como, por ejemplo:

- **Ayuda con las necesidades humanas básicas**, que incluyen alimentos y ropa, refugios, vivienda y asistencia para servicios públicos.
- **Recursos para la salud y la salud del comportamiento**, que incluyen asesoramiento, grupos de apoyo, tratamiento del consumo de drogas y alcohol, programas de seguro médico, recursos médicos para mamás y programas de seguro médico para niños.
- **Apoyos para el empleo**, que incluyen capacitación laboral, servicios de empleo, asistencia de transporte y programas de educación.
- **Ayuda para adultos mayores y personas con discapacidad**, que incluye atención para adultos durante el día, comidas comunitarias, servicios de apoyo para el cuidado de enfermos, cuidado médico domiciliario, transporte y servicios domésticos.
- **Apoyo para niños, jóvenes y familias**, que incluye el cuidado de niños, programas para después de la escuela, ayuda para personas afectadas por violencia doméstica, centros de recursos para la familia, programas de recreación, tutoría y servicios de protección.

Puede marcar 211 o visitar la página de Internet para obtener ayuda en su área. Use este enlace: <https://pa211.communityos.org>.

Fuentes:

<http://www.contacthelpline.org/2-1-1>

<https://www.uwp.org/programs/2-1-1>

<https://pa211.communityos.org>



Cómo recibir ayuda cuando la necesita

Cuando nuestros miembros buscan ayuda, queremos que reciban atención lo antes posible. Trabajamos arduamente para asegurarnos que usted (o su ser querido asegurado) reciba tratamiento sin tener que esperar mucho tiempo. En una emergencia que pone en riesgo la vida, debe recibir ayuda de inmediato llamando al **911**.

Si no es una emergencia que pone en riesgo la vida, debe conseguir una cita en el plazo de:

- Una hora para una emergencia que no pone en riesgo su vida.
- 24 horas para necesidades urgentes.
- Siete días calendario para atender necesidades de rutina de la salud del comportamiento.

Es importante para nosotros que usted consiga citas dentro de estos plazos.

Si tiene algún problema para conseguir una cita en tiempo y forma (una cita lo suficientemente pronto como para cumplir con sus necesidades), llámenos al número de Servicios al Miembro de su condado. Puede encontrar estos números en este boletín informativo.

También queremos asegurarnos que tenga una respuesta rápida cuando nos llame. Medimos la rapidez con la que contestamos el teléfono. Infórmenos si alguna vez tiene problemas para que le respondan sus llamadas telefónicas.

Recuerde, puede recibir atención y tratamiento en varios lugares. Existen muchas opciones dentro de nuestra red de proveedores. Queremos que nuestros miembros sepan que tienen varias opciones de proveedores disponibles para ayudarlos.

Puede encontrar una lista de estos servicios en su Manual del Miembro. Si no tiene un manual de PerformCare, llámenos para solicitarlo. También puede ver el manual en nuestro sitio de Internet: <http://pa.performcare.org/pdf/members/member-handbook-english.pdf>.

La discriminación está en contra de la ley

PerformCare cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. PerformCare no excluye a las personas ni las trata de modo diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

PerformCare:

- Proporciona a las personas con discapacidades, para que puedan comunicarse con nosotros eficazmente, asistencia y servicios gratuitos, tales como:
 - Intérpretes calificados del lenguaje de señas.
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Proporciona servicios de idioma (sin costo alguno) a personas cuyo idioma principal no es el inglés, por ejemplo:
 - Intérpretes calificados.
 - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita de estos servicios, comuníquese con el número de Servicios al Miembro de PerformCare para su condado.

Área de la Capital (Condados de Cumberland, Dauphin, Lancaster, Lebanon y Perry)

Servicios al Miembro: **1-888-722-8646**

TTY/TDD: **1-800-654-5984** o relé de PA 711

Área centro-norte (Condados de Bedford-Somerset y Franklin-Fulton)

Servicios al Miembro (Bedford-Somerset): **1-866-773-7891**

Servicios al Miembro (Franklin-Fulton): **1-866-773-7917**

TTY/TDD: **1-800-654-5984** o relé de PA 711

Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si cree que PerformCare no ha provisto estos servicios o ha discriminado de otra manera en función de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja con PerformCare y enviarla a:

- PerformCare, 8040 Carlson Road, Harrisburg, PA 17112
- Puede presentar una queja por correo postal, fax o teléfono. Si necesita ayuda para presentar una queja, Servicios al Miembro de PerformCare está disponible para ayudarlo. Llame al número de Servicios al Miembro de PerformCare para su condado listado arriba o por fax a PerformCare al **717-671-6555**.

También puede presentar una queja relativa a los derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU., Oficina de Derechos Civiles, de manera electrónica a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo postal o teléfono a:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, DC 20201

1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)

Los formularios de quejas están disponibles en

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Servicios de intérpretes multilingües

English: ATTENTION: If you speak English, language assistance services, at no cost, are available to you. Call the Member Services number for your county.

Spanish: ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición los servicios de asistencia lingüística sin costo alguno. Llame al número de Servicios al Miembro de su condado.

Chinese Mandarin: 注意: 如果您说中文普通话/国语, 我们可为您提供免费语言援助服务。请致电您所在县的会员服务热线。

Chinese Cantonese: 注意: 如果您使用粵語, 您可以免費獲得語言援助服務。請致電您所在縣的會員服務熱線。

Vietnamese: CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số Dịch Vụ Thành Viên dành cho quận của bạn.

Russian: ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните по номеру телефона Member Services для вашего округа.

Pennsylvanian Dutch: Wann du Deutsch schwetzsch, kannsch du mitaus Koschte ebber gricke, ass dihr helft mit die englisch Schprooch. Ruf selli Nummer uff.

Korean: 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 귀하 카운티의 회원 서비스로 연락하십시오.

Italian: ATTENZIONE: nel caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero dei Servizi per i soci relativo alla propria contea.

Arabic:

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم خدمة العملاء الخاص ببلدك.

French: ATTENTION: si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le numéro des Services aux membres pour votre comté.

German: ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufen Sie die Servicenummer für Mitglieder in Ihrem Land an.

Gujarati: સૂચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો તમારા માટે ભાષા સહાયતા સેવાઓ નિ:શુલ્ક ઉપલબ્ધ છે. તમારી કાઉન્ટીના મેમ્બર સર્વિસીસ નંબર પર ફોન કરો.

Polish: UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer obsługi członkowskiej odpowiedni dla Twojego kraju.

Haitian Creole: ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele nimewo Sèvis manm pou konte w.

Mon-Khmer Cambodian: ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, អ្នកអាចប្រើប្រាស់សេវាជំនួយផ្នែកភាសាដោយមិនគិតថ្លៃ។ ចូរ ទូរស័ព្ទទៅកាន់លេខសេវាបម្រើសមាជិកសម្រាប់ប្រទេសរបស់លោកអ្នក។

Portuguese: ATENÇÃO: Se fala português, encontra-se disponível serviços de assistência linguística gratuitos. Ligue para o número de Serviços aos Membros do seu país.

Números de Servicios al Miembro de PerformCare

Área de la capital (condados de Cumberland-Perry,
Dauphin, Lancaster y Lebanon):
1-888-722-8646

Condados de Bedford y Somerset:
1-866-773-7891

Condados de Franklin y Fulton:
1-866-773-7917

Para recibir este boletín en español, llame al número
de teléfono de Servicios para el Miembro de su condado.

pa.performcare.org

Usted puede llamar a Servicios al Miembro las 24
horas del día, los 7 días de la semana.

Los miembros sordos o con problemas de audición
que utilizan un TTY/TTD para comunicarse
deben llamar al Servicio de retransmisión de
telecomunicaciones de PA al **711** o **1-800-654-5984**
(TTY) y llamar al número PerformCare que deseen.

Todas las imágenes son utilizadas bajo licencia únicamente con
fines ilustrativos. Cualquier persona representada es un modelo.

PCPA-19540614

8040 Carlson Road
Harrisburg, PA 17112