

# PRIMAVERA DE 2021

## Página 2

¡Ya tenemos los resultados!

Consultas preventivas para niños: de bebés a adolescentes

No solo salud física:  
atención de la salud conductual

Se buscan miembros para el  
Comité de Asesoría del Consumidor

## Página 3

Receta saludable que puede probar

Después de un año difícil, la respuesta es conectarse

Servicios de laboratorio

Junta de Comisionados de PHC:  
Representantes del Consumidor

La atención del asma

## Página 4

Servicios al Miembro de PHC (800) 863-4155

Actualización de los medicamentos cubiertos por PHC

Atención miembros con categoría «Special Member»  
(miembro especial)  
en su tarjeta de identificación

Cómo recibir atención durante la pandemia de  
COVID-19

¿Necesita ayuda para recibir la vacuna contra la  
COVID-19?

Aviso sobre la recuperación del patrimonio

## Página 5

Recursos comunitarios para usted y su familia

Pruebas de cáncer cervical

## Página 6

Algunas reuniones de PHC están abiertas al público

PHC ofrece servicios de interpretación

Notificación de reclamaciones

Detección del cáncer de seno

La violencia entre la pareja íntima  
también conocida como violencia doméstica

## Declaración de divulgación anual

*PHC admite que la atención y los servicios podrían infrautilizarse, por lo que toma medidas para detectar dichos casos. Para tomar decisiones, PHC determina si la atención es adecuada y si hay una cobertura vigente. PHC no hace ningún tipo de pago a proveedores, asesores ni personal, ni les ofrece incentivos o recompensas para negarles a los miembros servicios adecuados en términos médicos, ni para negar la cobertura. ❖*

PARTNERSHIP



HEALTHPLAN  
of CALIFORNIA  
A Public Agency

P.O. Box 15557  
Sacramento, CA 95852-5557  
(800) 863-4155  
(800) 735-2929 (TTY)

[www.partnershiphp.org](http://www.partnershiphp.org)

PRSR STD  
U.S. POSTAGE  
PAID  
SACRAMENTO, CA  
PERMIT NO. 1849



*Juntos por tu*  
**SALUD**

## Encuesta sobre la experiencia de los miembros

Queremos conocer la opinión de nuestros miembros. A algunos miembros les enviaremos una encuesta donde se les preguntará qué les parece su atención médica. Las preguntas serán, por ejemplo, en los últimos 6 meses:

- cómo se sintió al hablar con su médico
- qué tan bien le explicó su médico cómo tomar sus medicamentos y
- qué tan fácil o difícil fue pedir citas

Usaremos lo que usted nos diga para mejorar la atención que reciben todos nuestros miembros. Cuando reciba la encuesta, por favor respóndala y devuélvala según las instrucciones. ¡Valoramos su opinión! ❖



## Visitas de telehealth: Visitas médicas desde la seguridad de su hogar

Debido al COVID-19, muchos consultorios médicos ofrecen visitas de telehealth. Las visitas de telehealth son una excelente manera de continuar su atención médica sin tener que ir al consultorio.

Muchos consultorios de médicos de atención primaria contrataron a consultorios médicos para ofrecer visitas de telehealth en el hogar. Las visitas de telehealth le permiten ver o hablar con su proveedor desde su hogar. Puede usar su computadora, tableta, celular o incluso un teléfono común para las visitas de telehealth. El personal del consultorio le ayudará a conectarse correctamente para la visita. Es posible que tenga que ir al consultorio para una parte de la visita según algunos problemas de salud que tenga.

Deberá confirmar la hora de la visita y averiguar si lo llamarán del consultorio o si usted debe llamarlos a ellos. Es posible que le pidan que se conecte con tiempo para comprobar que el sistema funcione. Busque un lugar privado y tranquilo (sin televisión ni música) para la llamada. Si es posible, asegúrese de que no hayan niños ni mascotas presentes.

Llame al consultorio del proveedor para ver si ofrecen visitas de telehealth. Visite el sitio web de PHC para ver más consejos sobre las visitas de telehealth. ❖

## ¡Ya tenemos los resultados!

Cada año, Partnership HealthPlan of California (PHC) envía encuestas de **satisfacción de los miembros** a un grupo al azar de nuestros miembros. A principios de 2020, enviamos 2,025 encuestas para adultos y 3,300 encuestas para niños. Valoramos sus opiniones ya que nos ayudan a mejorar la manera en que brindamos servicios a nuestros miembros.

Preguntas de la encuesta para los adultos - Tasa general de respuesta del 15%	Resultados
Satisfacción general con PHC	71%
Satisfacción general con la atención de la salud recibida	72%
Satisfacción general con el médico personal	81%
Satisfacción general con un especialista	78%
Satisfacción con la rapidez que recibieron atención	78%
Satisfacción con haber recibido la atención que se necesitaba	77%
Satisfacción con Servicios al Miembro de PHC (excelente servicio al cliente y tratamiento cortés y respetuoso)	88%
Satisfacción con la coordinación de la atención brindada	82%

Preguntas de la encuesta para los niños - Tasa general de respuesta del 16.5%	Resultados
Satisfacción general con PHC	85%
Satisfacción general con la atención de la salud recibida	85%
Satisfacción general con el médico personal	91%
Satisfacción general con un especialista	88%
Satisfacción con la rapidez que recibieron atención	89%
Satisfacción con haber recibido la atención que se necesitaba	83%
Satisfacción con Servicios al Miembro de PHC (excelente servicio al cliente y tratamiento cortés y respetuoso)	92%
Satisfacción con la coordinación de la atención brindada	86%

Gracias a los miembros que respondieron la encuesta ❖

## Consultas preventivas para niños/as – De bebés a adolescentes

Incluso cuando su hijo/a está sano, las consultas preventivas son importantes. Durante estas visitas, hable con el médico de su hijo/a sobre cualquier cosa que le preocupe. El médico revisará la salud, el crecimiento y progreso del niño/a. Su hijo/a también recibirá los servicios médicos que necesite, como:

- Examen físico de pies a cabeza
- Evaluación de la vista y la audición
- Prueba de detección de plomo en la sangre, prueba cutánea de tuberculosis y servicios de laboratorio
- Vacunas
- Llevar un registro del crecimiento del niño
- Enviar a su niño a otros doctores si es necesario

Si es miembro reciente de PHC, es muy importante que su hijo visite al médico pronto. Es momento de conocer al médico y evaluar el estado de salud de su hijo/a.

Los bebés tendrán muchas consultas preventivas durante los primeros dos años de vida. Después de eso, los niños y adolescentes deben tener una consulta preventiva al año. En las consultas preventivas, el médico de su hijo/a podrá tratar los problemas de salud antes de que empeoren.

Cerciórese de programar las citas para su hijo con anticipación. Apunte las preguntas que desee hacer. Estas consultas son el momento en el que debe pedir y recibir información sobre:

- Salud y seguridad
- Nutrición y dieta
- Estado físico y salud general
- Hábitos de dormir
- Qué tan bien está creciendo su niño/a
- Problemas, como de aprendizaje
- Preocupación por los años de la adolescencia

Una consulta realizada cuando su hijo está enfermo no deja mucho tiempo para hacer un examen completo ni para cubrir temas importantes de salud preventiva y educación. Para que su hijo pueda recibir toda esta atención, será necesario que acuda a una consulta preventiva. Programe la cita para su hijo lo antes posible. ❖



## No solo salud física: atención de la salud conductual

La salud conductual, que incluye salud mental y consumo de sustancias, es una parte vital de su bienestar. PHC respalda los servicios de salud mental para todos nuestros miembros. Puede recibir servicios de salud mental para pacientes ambulatorios en Beacon Health Options. También puede recibir atención de la salud mental en mayor profundidad de su condado.

Con nuestro programa de Bienestar y Recuperación, puede recibir tratamiento de adicciones en algunos condados donde opera PHC. Este programa ofrece distintas opciones de tratamiento para el consumo de sustancias. Esto incluye asesoría en grupo, atención residencial y desintoxicación. Los miembros que viven en los condados de Humboldt, Lassen, Mendocino, Modoc, Shasta, Siskiyou o Solano pueden usar este programa. Podemos conectarlo/a con servicios de tratamiento para el consumo de sustancias en condados que no son partes de Bienestar y Recuperación.

Casi todo el mundo necesita ayuda por un problema de salud mental o consumo de sustancias en algún momento de la vida. PHC quiere que cuando los miembros necesiten ayuda, la pidan.

Estos son algunos de los servicios que ahora son parte de nuestra red:

- Terapias, como terapia familiar, para promover la salud mental de los niños.
  - Programa de Bienestar y Recuperación
  - Ayuda para conseguir servicios por consumo de sustancias en los otros condados
  - Tratamiento asistido por medicación para la adicción a los opiáceos y algunas otras adicciones en todos los condados donde opera PHC
- Puede recibir algunos de estos servicios en su hogar mediante telehealth (por teléfono o video).

Como con toda la información médica, hacemos todo lo posible para que se mantenga privada la información que se use en los servicios de atención de la salud conductual

Algunos teléfonos a los que puede llamar para obtener servicios:

- Servicios de salud mental para los miembros de Kaiser: **(800) 464-4000**
- Servicios de salud mental para todos los demás miembros de PHC: **(855) 765-9703**, TTY **(800) 735-2929** o **711**.
- Servicios para consumo de sustancias para los miembros de los condados de Humboldt, Lassen, Mendocino, Modoc, Shasta, Siskiyou y Solano: **(855) 765-9703**, TTY **(800) 735-2929** o **711**.
- Ayuda para recibir cualquier otro servicio: **(800) 863-4155**, TTY **(800) 735-2929** o **711**. ❖

## Se buscan miembros para el Comité de Asesoría del Consumidor (CAC) de PHC

¿Es usted un miembro de Partnership HealthPlan of California (PHC) que se preocupa por la calidad de la atención de la salud que usted y otros reciben? Si es así, ¡lo/la invitamos a unirse al CAC!

**¿Qué hace el CAC?**

- Se asegura de que PHC atienda las necesidades de atención de la salud de todos sus miembros.
- Proporciona su opinión sobre los resultados de la encuesta de satisfacción de los miembros.
- Ayuda a señalar las inquietudes de los consumidores
- Brinda comentarios en cuanto a los beneficios actuales y posibles

**¿Quiénes pueden unirse al CAC?**

- Aquellos miembros de PHC Medi-Cal que reúnan los requisitos.
- Las personas que representan a los miembros de PHC Medi-Cal que reúnan los requisitos.

Las reuniones se realizan 4 veces al año y están abiertas al público.

**Si desea unirse al CAC, llámenos al (800) 863-4155. ❖**

## Receta saludable que puede probar

### Chili vegetariano con ingrediente secreto



- 1 cucharada de aceite de oliva o de canola
- 1 cebolla grande picada
- 1 pimiento verde grande picado
- 2 tazas de calabaza tipo «butternut» o camote (o 1 taza de cada uno), pelados y picados
- 4 dientes de ajo picados
- 2 cucharaditas de chile en polvo
- 2 cucharaditas de comino en polvo
- 2 cucharaditas de cacao en polvo, sin azúcar agregado
- 28 onzas de tomates enlatados, bajos en sodio y asados al fuego si lo desea
- 60 onzas de frijoles enlatados, bajos en sodio, del tipo pintos, negros o el que usted desee
- 1 taza de agua
- ½ cucharadita de sal
- ½ cucharadita de pimienta

#### Preparación

En una olla grande, caliente el aceite y cocine la cebolla y el pimiento hasta que estén suaves. Agregue el camote o la calabaza, el ajo, el chile en polvo y el comino. Cocine 2 minutos más. Agregue el resto de los ingredientes. Deje que hierva, luego baje el fuego y cocine durante 30 minutos. Revuelva durante la cocción para evitar que se pegue. También puede hacerlo en la olla de cocción lenta. Agregue todos los ingredientes a la olla de cocción lenta y cocine de 7 a 8 horas a calor bajo o 4 horas a calor alto. El cacao en polvo le da un sabor más intenso al guisado.

#### Información nutricional

Tamaño de la porción: 2 tazas  
Total de calorías: 289  
Grasas totales: 4 g  
Grasas saturadas: 1 g  
Carbohidratos: 50 g  
Proteínas: 15 g  
Fibra: 14 g  
Sodio: 367 mg ❖



## Después de un año difícil, la respuesta es conectarse

¿Cómo hizo para sobrellevar este último año? En PHC, sabemos que fue un año difícil para muchos de nuestros miembros. También sabemos que nuestros miembros han demostrado una gran fortaleza. Piénselo un momento.

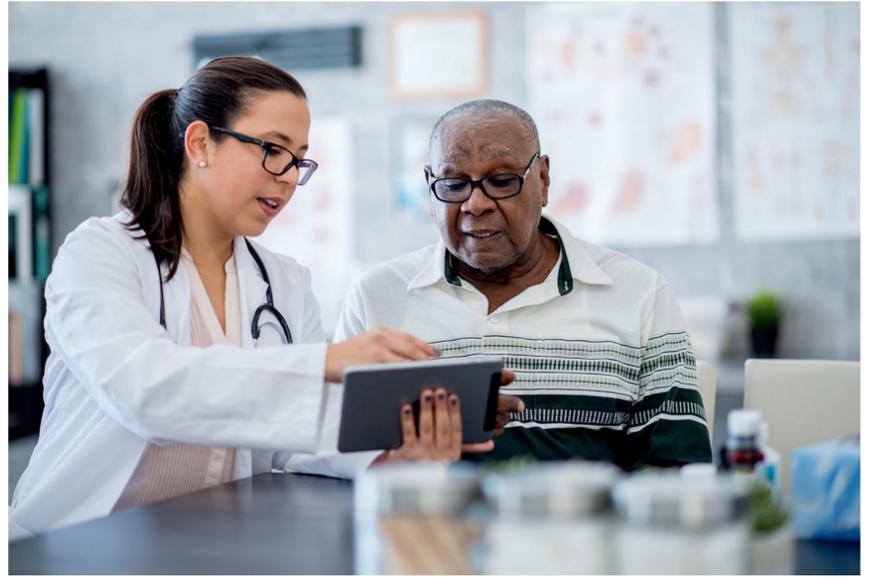
2020 fue un año lleno de tensión y temor. El estrés y el temor pueden producir cambios en el cerebro. Cuando el estrés y el temor son fuertes y duran mucho, pueden causar depresión y ansiedad. El estrés también puede afectar el organismo.

Afortunadamente, usted forma parte de un plan de salud que se ocupa de usted y su salud. Nuestros proveedores ofrecen desde atención por consumo de sustancias y tratamiento de la salud mental hasta atención de la salud física. Si tiene dolor físico o dolor emocional, tómese en serio. Llámenos al **(800) 863-4155** para recibir ayuda.

Esperamos que el año 2021 le permita (re)conectarse. Y que también le dé la fortaleza necesaria para centrarse en el bienestar de su familia, su comunidad y usted mismo. ❖

## Servicios de laboratorio

PHC y algunos de nuestros médicos tienen contrato con proveedores de servicios de laboratorio específicos. Cuando su médico lo envíe a hacerse pruebas de laboratorio, asegúrese de preguntarle a qué laboratorio debe ir. Si su médico no lo sabe, llámenos a nosotros al **(800) 863-4155**. ❖



## Junta de Comisionados de PHC: Representantes del Consumidor

¿Desea usted tener un impacto positivo en la atención médica de su comunidad? Entonces debería convertirse en representante del consumidor de PHC. Añadiremos dos puestos de representación del consumidor a nuestra Junta de Comisionados.

Como representante, usted representaría la región en la que vive:

- Región del norte: Condados de Del Norte, Humboldt, Lassen, Modoc, Siskiyou, Shasta y Trinity.
- Región del sur: Condados de Lake, Marin, Mendocino, Napa, Solano, Sonoma y Yolo.

Para que lo tengan en cuenta, debe:

- Ser miembro de PHC y reunir los requisitos o representar a un miembro de PHC que reúna los requisitos.
- Presentar una solicitud debidamente llenada a más tardar en la fecha límite.
- Comprometerse a asistir a 6 reuniones de la junta de PHC cada año de su mandato de 2 años. Recibiría un pago fijo por gastos de viaje.
- Comprometerse a presentar un informe de las reuniones de la junta de PHC en las reuniones del Comité de Asesoría del Consumidor (Consumer Advisory Committee, CAC) que se celebran 4 veces al año.

**Para obtener más información sobre cómo convertirse en representante del consumidor en la Junta de Comisionados de PHC y para enviar la solicitud en línea, visite <http://www.partnershiphp.org/Community/Pages/default.aspx>.**

Llámenos al **(800) 863-4155** si quiere que le enviemos una solicitud. A más tardar, las solicitudes deben llevar el sello postal del viernes, 14 de mayo de 2021 a las 5 p.m. ❖

## La atención del asma

El asma es una enfermedad pulmonar que causa hinchazón en las vías respiratorias. La hinchazón hace difícil respirar. Las personas asmáticas pueden tener ataques de sibilancias, tos fuerte u opresión de pecho. El asma no se cura, pero puede controlarse con los medicamentos adecuados.

Si tiene síntomas de asma como tos, sibilancias o dificultad para respirar, o si usa un medicamento de alivio rápido más de dos veces a la semana, es posible que necesite otros medicamentos para ayudar a controlar el asma. Estos medicamentos se toman todos los días para disminuir los síntomas del asma y prevenir los ataques de asma. Estos son:

- Inhaladores que reducen la hinchazón en las vías respiratorias
- Medicamentos que detienen la respuesta del organismo a los desencadenantes del asma

Usar solo un medicamento de alivio rápido no es la mejor manera de tratar el asma.

Si tiene asma, hable con su médico sobre sus síntomas de asma. Le ayudará a encontrar la mejor manera de controlar su asma. ❖

## Servicios al Miembro de PHC (800) 863-4155

Si tiene algún problema o pregunta sobre su atención médica, llámenos. Atendemos de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. Podemos ayudarle con:

- Información general sobre sus beneficios médicos
- Selección o cambio de médico o grupo médico
- Cómo obtener una nueva tarjeta de identificación de PHC
- Cuestiones relacionadas con facturas médicas
- Problemas o quejas sobre su atención médica
- Cómo pedir citas
- Servicios de interpretación
- Información sobre su referencia o autorización de tratamiento ❖

## Actualización de los medicamentos cubiertos por PHC

PHC se reúne con médicos y farmacéuticos cada 3 meses para hablar sobre la lista de medicamentos que cubre. Algunas veces se agregan o se quitan medicamentos de la lista. Puede usar los siguientes enlaces para ver los cambios en los medicamentos que están cubiertos o para ver la lista completa de medicamentos cubiertos de PHC. Si tiene alguna pregunta, llámenos al **(800) 863-4155**. Los miembros que no puedan obtener nuestra lista de medicamentos cubiertos en línea pueden llamar y pedir una copia impresa. Los usuarios de TTY deben comunicarse con el servicio de retransmisión de California llamando al **(800) 735-2929** o llamar al **711**.

Lista completa de medicamentos cubiertos por PHC:

[http://www.partnershiphp.org/Providers/Pharmacy/Documents/Pharmacy%20Updates/2020/PHC\\_Medi-Cal\\_Formulary%202020.pdf](http://www.partnershiphp.org/Providers/Pharmacy/Documents/Pharmacy%20Updates/2020/PHC_Medi-Cal_Formulary%202020.pdf)

Cambios en los medicamentos cubiertos por PHC (cambios de Farmacia y Terapéutica):

<http://www.partnershiphp.org/Providers/Pharmacy/Pages/PT-Formulary-Changes.aspx> ❖

## Atención miembros con categoría Special Member («miembro especial») en su tarjeta de identificación

PHC ha cambiado la categoría de «Special Member» (miembro especial) para proveedor de atención primaria (PCP) a «Direct Member» (miembro directo). No habrá ningún cambio en sus beneficios de PHC ni en cómo recibe la atención. Solo se trata de un cambio de nombre. Si tiene una tarjeta de identificación del miembro del PHC que dice «PCP: Special Member», de todos modos puede usar esa tarjeta. Si desea una nueva tarjeta de identificación con la nueva categoría, «Direct Member», puede:

- Descargar una nueva tarjeta de identificación del Portal para el Miembro, [www.partnershiphp.org](http://www.partnershiphp.org), e imprimirla.
- Llamar a Servicios al Miembro, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. al **(800) 863-4155**, y elegir la opción 2 ❖

## Cómo recibir atención durante la pandemia de COVID-19

Es posible que el consultorio de su médico ahora tenga un nuevo horario para las visitas de los pacientes debido a la pandemia de COVID-19. Llame al consultorio del médico para averiguar en qué horario atienden. También puede preguntarles si se pueden hacer consultas por video o por teléfono. Es una excelente manera de recibir la atención que necesita desde la comodidad de su hogar. Pregunte qué precauciones de seguridad toma el consultorio del médico para mantenerlo a salvo. También pregunte qué tiene que hacer cuando acuda para una consulta.

Si no puede comunicarse con el consultorio de su médico, llame a Servicios al Miembro de PHC al **(800) 863-4155**; los usuarios de TTY deben comunicarse con el servicio de retransmisión de California llamando al **(800) 855-3000** o al **711**.

## ¿Necesita ayuda para recibir la vacuna contra la COVID-19?

**Permítanos ayudarle. ¡Llame a PHC hoy mismo!**

Si quiere recibir la vacuna contra COVID-19, tiene varias opciones:

- **My Turn (myturn.ca.gov)** es un sitio web del estado que le da información sobre turnos para vacunarse en su comunidad.
- Visite el sitio web del **Departamento de Salud Pública** de su condado para informarse sobre las clínicas de vacunación.
- Algunas **farmacias** están aplicando la vacuna (CVS, Rite Aid y Safeway). Puede encontrar turnos en sus sitios web.
- Algunas clínicas locales aplican vacunas.
- Visite Recursos para el COVID-19 en el **sitio web de PHC (partnershiphp.org)** para ver una lista de los eventos de vacunación y las direcciones en su condado.

**Llámenos para ayudarle a encontrar un lugar de vacunación contra COVID-19 cerca de usted.**

**(800) 863-4155, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.**  
**TTY: (800) 735-2929 o 711 ❖**



## Aviso sobre la recuperación del patrimonio

El programa Medi-Cal debe procurar que los herederos de ciertos miembros fallecidos devuelvan los pagos efectuados por Medi-Cal, que incluyen primas de atención administrada, servicios de establecimientos de enfermería, servicios basados en el hogar y la comunidad, y servicios de hospital y medicamentos recetados relacionados brindados al miembro de Medi-Cal fallecido el día del cumpleaños número 55 del miembro o después. Si el miembro fallecido no deja herencia ni tiene ninguna propiedad al fallecer, no se adeudará nada.

Para obtener más información sobre la recuperación del patrimonio, llame al **(916) 650-0590**. ❖

Otros consejos para que tanto usted como los demás estén a salvo durante su visita:

- Use una mascarilla que le cubra la boca y la nariz
- Manténgase a 2 metros (6 pies) de distancia de los demás
- Procure no tocarse los ojos, la nariz ni la boca
- Cúbrase la boca y la nariz con un pañuelo o con el codo cuando tosa o estornude
- Lávese las manos con frecuencia.

PHC comparte esta información para ayudarle a evitar el contagio del COVID-19. Si necesita recursos, visite nuestra página de Recursos de emergencia en nuestro sitio web, [www.partnershiphp.org](http://www.partnershiphp.org). ❖

## Recursos comunitarios para usted y su familia

¿Está buscando recursos y no está seguro de por dónde empezar? Ahora puede empezar buscando en el sitio web de Partnership HealthPlan of California (PHC). Compartimos recursos para cada uno de los 14 condados en los que brindamos servicios. Esta es solo una de las maneras en que podemos ayudar a nuestros miembros a mantenerse a salvo y saludables.

Para encontrar la página de recursos comunitarios, visite nuestro sitio web en [www.partnershiphp.org](http://www.partnershiphp.org). Si usa una computadora, pase con el ratón sobre la pestaña «COMMUNITY» en la barra azul situada en la parte superior de la página inicial. Haga clic en su condado y comience a buscar los recursos que usted y su familia necesiten. Si usa un celular, seleccione la pestaña «COMMUNITY» en el menú. Haga clic en la región donde vive y luego seleccione el condado.

**Estos son algunos de los recursos que puede encontrar:**

	<p><b><u>Respuesta a emergencias</u></b></p> <p>Esta página incluye servicios de respuesta a incendios forestales y otras emergencias. Cuando ocurra una emergencia, se agregará este icono a la página del condado afectado. Este icono estará en la página y se actualizará durante 90 días.</p> <p>En esta página encontrará:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntos temporales de evacuación</li> <li>• Servicios de evacuación de animales</li> <li>• Cómo reponer documentos perdidos</li> </ul>
	<p><b><u>Niños y familias</u></b></p> <p>En esta página encontrará:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos para el cuidado de niños</li> <li>• Centros de recursos para las familias</li> <li>• Servicios de cuidado de niños en hogares sustitutos y por parientes</li> <li>• Programas de visitas al hogar</li> <li>• Servicios de enriquecimiento para jóvenes</li> </ul>
	<p><b><u>Ropa y servicios de cuidado personal</u></b></p> <p>En esta página encontrará:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lugares que ofrecen ropa, cobijas y bolsas para dormir</li> <li>• Lugares donde puede encontrar duchas portátiles y servicios de lavandería</li> </ul> <p>Estos servicios pueden ser gratuitos o de bajo costo.</p>
	<p><b><u>Crisis</u></b></p> <p>Usted no está solo en un momento de crisis. En esta página, encontrará ayuda para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de salud mental</li> <li>• Violencia doméstica y ataque sexual</li> <li>• Servicios de protección para adultos</li> <li>• Prevención del abuso infantil</li> </ul>

	<p><b><u>Alimentos</u></b></p> <p>En esta página encontrará:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa CalFresh</li> <li>• Programa nutricional WIC (para mujeres, bebés y niños)</li> <li>• Comidas para personas de edad avanzada</li> <li>• Mercados de agricultores</li> <li>• Bancos de alimentos</li> </ul>
	<p><b><u>Vivienda</u></b></p> <p>En esta página encontrará:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Refugios para emergencias</li> <li>• Alojamiento temporal</li> <li>• Alojamiento permanente de apoyo</li> <li>• Ayuda para pagar la renta y los servicios públicos</li> </ul>
	<p><b><u>LGBTQ+</u></b></p> <p>En esta página encontrará:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Líneas telefónicas directas</li> <li>• Recursos legales</li> <li>• Recursos para personas de edad avanzada</li> <li>• Recursos para adolescentes</li> <li>• Recursos para personas transgénero</li> </ul>
	<p><b><u>Antes y después del parto</u></b></p> <p>En esta página encontrará:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de apoyo para el embarazo</li> <li>• Programas de visitas al hogar</li> <li>• Recursos para la salud mental materna</li> <li>• Servicios para después del parto</li> <li>• Servicios de apoyo para promover la lactancia materna</li> </ul>
	<p><b><u>Transporte</u></b></p> <p>En esta página encontrará:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficios de transporte de Medi-Cal</li> <li>• Administración del transporte médico (MTM)</li> <li>• Transporte médico no de emergencia (NEMT)</li> <li>• Servicios de transporte para personas de edad avanzada</li> <li>• Servicios de transporte para personas con discapacidades físicas (Paratransit)</li> <li>• Y más</li> </ul>
	<p><b><u>Recursos nacionales y estatales</u></b></p> <p>En esta página encontrará:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Líneas directas para crisis</li> <li>• Servicios para discapacitados</li> <li>• Asistencia en caso de desastre</li> <li>• Recursos para casos de violencia doméstica</li> <li>• Recursos de grupos de apoyo</li> <li>• Servicios por consumo de sustancias</li> <li>• Asistencia con los servicios públicos</li> </ul>

## Pruebas de cáncer cervical

El cáncer cervical (del cuello del útero) es la forma más común de cáncer para las mujeres en Estados Unidos. Las cosas que aumentan el riesgo de cáncer cervical son:

- Infección de VIH
- Virus del papiloma humano (VPH o, en inglés, «HPV»)
- Usar anticonceptivos hormonales más de 5 años
- Tener muchas parejas sexuales

Una prueba de cáncer cervical puede permitir encontrar un cáncer a tiempo y tener mejores opciones de tratamiento.

Hay dos pruebas que pueden ayudar a encontrar el cáncer cervical:

- La prueba de Papanicolaou (en inglés «Pap smear») busca cambios en las células del cuello del útero que pueden volverse cancerosas si no se tratan.

- La prueba «HPV» busca el virus del papiloma humano que puede causar cáncer.

Durante una prueba de Papanicolaou, el médico examina la vagina y el cuello del útero. Luego toma una muestra de células del cuello del útero y las zonas que lo rodean. Estas células se envían al laboratorio para examinarlas y ver si hay cáncer.

Hay una vacuna que protege contra el VPH. El VPH es una infección común que puede contagiarse de una persona a otra al tener cualquier tipo de relación sexual. La vacuna es más efectiva cuando se administra antes de que la persona comience a tener relaciones sexuales. La vacuna contra el VPH puede darse a niños de 9 a 13 años de edad. También puede darse hasta la edad de 26 años.

Las pruebas de cáncer cervical deben comenzar a hacerse a la edad de 21 años. Todas las mujeres deben hablar con su médico sobre el cáncer cervical para decidir cuál es la mejor manera de prevenirlo y de tratar los signos del cáncer cervical. ❖

## Algunas reuniones de PHC están abiertas al público

Celebramos reuniones cada mes y cada dos meses. Estas reuniones se realizan con miembros de nuestra junta directiva, el personal, los proveedores bajo contrato y miembros como usted. Algunas de estas reuniones están abiertas al público. Si desea asistir a una de estas reuniones, llámenos al **(800) 863-4155**. Le daremos información sobre el horario y los lugares de las reuniones. ❖

## PHC ofrece servicios de interpretación

PHC cuenta con servicios de intérprete en tiempo real. Puede llamar al departamento de Servicios al Miembro para usar este servicio. Pida un intérprete de español cuando nos llame. No necesita pedirles a sus hijos, amigos o familiares que sean sus intérpretes. Puede tener un intérprete en sus consultas de atención médica, incluso un intérprete calificado en lenguaje de señas. Debemos aprobar este servicio en persona antes de que visite al médico. Llámenos al **(800) 863-4155**, para TTY al **(800) 855-3000 o 711**, al menos 3 días laborales antes de su visita al médico. **Este servicio no tiene costo alguno para usted ni para su médico.**

PHC traduce todos los materiales informativos para los miembros al español, ruso y tagalo. Llámenos si necesita estos materiales en otro idioma. También puede pedir los materiales en letra grande, braille o audio.

Díganos si no se han cubierto sus necesidades de idioma. Usted tiene derecho a presentar una queja o una apelación. Puede encontrar cómo hacerlo en el sitio web de PHC. Vaya a «Members» y haga clic en «File a Member Complaint, Appeal or Hearing information» («Información sobre cómo presentar una queja o una apelación, o solicitar una audiencia como miembro») debajo de «Services Available Online» («Servicios disponibles en línea»). Si desea presentar una queja o una apelación, también puede llamarnos al **(800) 863-4155**. Estamos a sus órdenes para ayudarle a que reciba la mejor atención. ❖



## Notificación de reclamaciones

Puede presentar una reclamación o una apelación en cualquier momento que no esté conforme con su atención. Las reclamaciones también se llaman quejas. Una apelación es un pedido de cambiar una decisión tomada por PHC o uno de nuestros proveedores. Presente una reclamación o apelación cuando no esté conforme con PHC o alguno de los proveedores de PHC.

Puede presentar una reclamación de las siguientes maneras:

- Llamando a PHC al **(800) 863-4155**
- Escribiendo una carta a PHC
- Acudiendo a una oficina de PHC
- Completando el **formulario de reclamación en línea** que se encuentra en el sitio web de PHC
- Completando el **formulario de solicitud de apelación o queja** que se encuentra en el consultorio de su proveedor

Usted tiene derecho a pedir una audiencia estatal después de pasar por el proceso de apelación de PHC. Llame a la División de Audiencias del Estado (State Hearing Division) del Departamento de Servicios Sociales de California (California Department of Social Services, CDSS) para pedir una audiencia estatal. Su número de teléfono es el **(800) 952-5253**.

En una audiencia estatal, un juez de derecho administrativo (ALJ, por sus siglas en inglés) de CDSS oír su caso. Este juez analizará toda la información que hayan proporcionado usted, su proveedor y PHC para tomar la decisión final sobre su apelación.

Llame a la oficina del oficial mediador para la atención administrada (Managed Care Ombudsman) del Departamento de Servicios de Atención de la Salud (Department of Health Care Services). Esta oficina brinda ayuda con todas las cuestiones relacionadas con la atención administrada. Su número de teléfono es el **(888) 452-8609**. ❖

## Detección del cáncer de seno

El cáncer de seno es el segundo cáncer más común en las mujeres. También es la segunda causa de muerte en las mujeres. Las cosas que aumentan las probabilidades de contraer cáncer de seno son:

- Edad mayor
- Historial de cáncer de seno o enfermedad no cancerosa del seno
- Senos densos
- Empezar a tener el periodo menstrual a corta edad
- No haber estado embarazada antes de los 35 años de edad
- Tener la menopausia (fin de los periodos menstruales) después de los 55 años de edad
- Tomar píldoras hormonales después de la menopausia
- Tratamiento con radiación en el pecho
- Historial de cáncer de seno en la familia
- Factores relacionados con el estilo de vida como beber alcohol o ser obesa

Las pruebas de detección pueden encontrar el cáncer en sus primeras etapas, lo que puede permitir tener más opciones de tratamiento y mayor probabilidad de vencer al cáncer. Los factores de riesgo de la persona ayudan a saber a qué edad comenzar con las pruebas.

Hable con su médico sobre sus factores de riesgo y su historial familiar de cáncer para ayudarle a decidir cuándo debería hacerse una mamografía. La mamografía es un tipo de radiografía con la cual se obtiene una imagen del tejido del seno. Este tipo de prueba de detección del cáncer de mama generalmente se hace una vez al año o cada dos años.

Las mujeres con alto riesgo pueden también necesitar una resonancia magnética (MRI, por sus siglas en inglés) de la mama. La MRI puede mostrar una imagen más detallada del seno para encontrar tumores. Las mujeres que tienen casos de cáncer de mama o de otro tipo en la familia pueden hacerse un análisis de sangre para ver si tienen ciertos genes que se heredan (llamados «BRCA»). Se sabe que los genes BRCA hacen que la mujer tenga mayor riesgo de cáncer del seno.

Todas las mujeres deben hablar con el médico sobre el riesgo de cáncer del seno para decidir cuál es el mejor plan de detección temprana. ❖

## La violencia entre la pareja íntima también conocida como violencia doméstica

La violencia a manos de la pareja íntima es una forma de abuso. Puede afectar a personas de cualquier edad, raza, religión, orientación sexual o género. El abuso puede ser emocional, verbal, económico o sexual. El abuso puede ser físico o en forma de amenazas o intimidación.

¿Siente que la/lo están abusando? Hágase estas preguntas. Responder que sí a solo una de ellas, significa que la/lo están abusando.

- ¿Mi pareja me causa temor?
- ¿Mi pareja se pone celosa cuando estoy con otras personas?
- ¿Alguna vez mi pareja me ha amenazado con hacerme daño?
- ¿Alguna vez mi pareja me ha empujado o golpeado, me ha tomado por el cuello, me ha arrojado objetos o me ha forzado a tener relaciones sexuales?
- ¿Mi pareja controla el dinero de la casa o se niega a darme dinero?
- ¿Mi pareja me amenaza con hacerme deportar?
- ¿Mi pareja me impide ver a mis seres queridos o hacer cosas que me interesan?

### No está sola/o.

Lo lamentable es que pasa en todas las comunidades. Cuando su pareja la/lo abusa, es posible que se sienta:

- Temerosa/o
- Desalentada/o
- Confundida/o
- Enojada/o
- Alterada/o
- Avergonzada/o
- Herida/o

Su pareja puede empeorar esos sentimientos echándole la culpa a usted. Nadie merece ser víctima de abuso ni que la/lo amenacen o intimiden. Usted puede conseguir ayuda.

### Qué puede hacer

Llame al 911 si se encuentra en peligro.

Hable con una persona de confianza: un amigo, un familiar, un médico o un clérigo de su iglesia o templo.

Tenga preparado un kit de emergencia. El kit debe incluir cosas que necesita por si tiene que escapar. Debe incluir su documento de identificación, su certificado de nacimiento, medicamentos y algo de dinero. Agregue cosas que sean importantes para usted, como fotografías o joyas. Tenga su celular y las llaves del automóvil consigo en todo momento.

Para recibir información sobre los refugios y el programa que hay en su zona, llame a la Línea Nacional Contra la Violencia Doméstica al **(800) 799-SAFE (799-7233)** o al **(800) 787-3224 (TTY)**. También puede encontrar recursos en su zona en la sección de Recursos comunitarios del sitio web de PHC.

Recuerde que usted es la persona experta con respecto a su vida. Usted sabe lo que le conviene. No hay excusa para el abuso. ❖