



pasos al bienestar

PRIMAVERA DE 2022

Queremos escucharlo - ¡Llegó la hora de una encuesta!

De marzo a mayo es el momento de realizar una encuesta a los miembros en MDwise. Utilizamos una empresa que se dedica a hacer encuestas, llamada SPH Analytics. Ellos les enviarán encuestas a los miembros por correo. Puede devolver la encuesta en el sobre provisto con la dirección del remitente y franqueo pagado. Los miembros también pueden completar la encuesta en línea. Su carta le proporcionará una dirección de un sitio web al cual ingresar y un código especial para que use. Si la encuestadora no recibe su respuesta, lo llamarán para hacer la encuesta por teléfono.

¿De qué se trata la encuesta? En la encuesta se hacen preguntas sobre los servicios que recibe de parte de MDwise y sus médicos. Las respuestas nos dirán qué tan bien estamos trabajando. SPH Analytics resumirá las respuestas y nos dará un informe. MDwise no sabrá qué miembros completaron la encuesta.

Si recibe una encuesta por correo o a través de una llamada telefónica, esperamos que se tome cinco minutos para contestar las preguntas. **Queremos saber cómo se sienten nuestros miembros con los servicios que reciben. Queremos usar las respuestas para mejorar, si es necesario.** Le informaremos cuáles fueron los resultados de la encuesta en el boletín de otoño.



¿Qué hay adentro?

¡Llegó la hora de una encuesta!	1
Explicación de su cobertura de fármacos recetados	2
¿Dónde puedo hallar más información sobre mis beneficios de farmacia?	2
¿Qué es una autorización previa para las recetas?	2
Cómo apelar una decisión	3
Sepa a qui n llamar si tiene una pregunta	3
¿Qué cuidados dentales necesita su hijo?	4
Trastorno de consumo de sustancias y ayuda disponible	5
Llevar un registro de los medicamentos	6
Language Resource	7
Hoosier Care Connect	8
SNAP	8

NURSEon-call

MDwise quiere recordar a los miembros que tienen disponible el acceso **las 24 horas del día los 7 días de la semana** a personal de enfermería certificado llamando al número gratuito de atención al cliente al **1-800-356-1204** y seleccionando la **opción 4**. Además de brindar acceso a personal de enfermería certificado y recepción de enfermería, los miembros también pueden acceder a una audiobiblioteca de más de 100 temas.

Explicación de su cobertura de fármacos recetados

MDwise utiliza a una compañía llamada MedImpact para proporcionarle cobertura de calidad y asequible para fármacos recetados a usted y a su familia. **Esto ayuda a MDwise a brindarle los mejores beneficios de Hoosier Healthwise y HIP.**

MedImpact gestiona una lista de fármacos cubiertos llamada vademécum. Es importante que comprenda qué fármacos están cubiertos. También es importante que sepa qué implica eso para usted y su familia. Puede obtener más información sobre cómo sus medicamentos están cubiertos visitando MDwise.org/hip/pharmacy para miembros de HIP y MDwise.org/hoosierhealthwise/pharmacy para los miembros de Hoosier Healthwise. Allí podrá usar la **herramienta Buscar un fármaco** para ver más información. También puede usar nuestro sitio web para obtener información sobre cualquier límite, cupo u otras normas que aplican a los medicamentos del formulario, como la terapia de niveles crecientes (step therapy), las alternativas genéricas o las terapias alternativas para algunos medicamentos.



¿Dónde puedo hallar más información sobre mis beneficios de farmacia?

Para obtener más información sobre sus beneficios de farmacia, puede consultar el último manual para miembros de Hoosier Healthwise y HIP en nuestro sitio web. Para los miembros de HIP, visítenos en MDwise.org/hip/handbook. Para los miembros de Hoosier Healthwise, visítenos en MDwise.org/hoosierhealthwise/handbook. El manual del miembro incluye información sobre los beneficios de farmacia y también contiene lo siguiente:

- **Sus derechos y responsabilidades como miembro de MDwise.**
- **Beneficios y servicios para los miembros.**
- **Información sobre nueva tecnología para la salud.**

¿Qué es una autorización previa para las recetas?

Cuando su médico decide qué medicamento debería usar, primero debe consultar con la farmacia los beneficios del proveedor sobre la misma. Esto se denomina autorización previa (prior authorization, PA). MDwise trabaja con MedImpact para obtener beneficios de farmacia. Un equipo de MedImpact analizará el medicamento que el médico quiere para usted. Si usted o su médico no está de acuerdo con la decisión, tienen derecho a preguntar si pueden cambiar su decisión. **Comuníquese con MedImpact a 844-336-2677 para recibir más información sobre la autorización previa.** Su médico puede comunicarse con MedImpact para conocer los detalles sobre cómo presentar una autorización previa. Su médico también puede visitar el sitio web de MDwise para obtener un formulario específico del fármaco o uno general para autorización previa.

Visite myMDwise en MDwise.org/myMDwise podrá registrarse para recibir más información sobre su cobertura y reclamaciones. También puede llamar al servicio de atención al cliente de MDwise al **1-800-356-1204** si tiene alguna pregunta sobre sus beneficios.

MDwise REWARDS

¡Obtenga su tarjeta de regalo GRATIS!

Usted no tiene que inscribirse en MDwiseREWARDS para ganar puntos. Usted es inscrito automáticamente. Gane puntos por una variedad de actividades, como ir a las citas con su médico. Luego compre tarjetas de regalo con sus puntos. Vaya a MDwise.org/MDwiseREWARDS para averiguar más.



Cómo apelar una decisión

Usted tiene derecho a apelar si recibe una decisión negativa de parte de MDwise. Un ejemplo de una decisión negativa puede ser una denegación de la cobertura o de los servicios. Recibirá una carta con la decisión y su derecho a apelar. Esa carta también incluirá los pasos para comenzar una apelación. Puede pedirle ayuda a alguien, por ejemplo a su médico.

Cómo presentar una apelación:

Paso 1. Enviar la apelación.

Puede escribir una carta o llamar al servicio de atención al cliente para solicitar una apelación. El departamento de servicio de atención al cliente de MDwise puede ayudarlo a escribir la carta. En la carta debe incluir:

- Su nombre, dirección, número de teléfono y número de identificación de MDwise que termina en 99.
- Qué servicio fue rechazado y la fecha en que se rechazó.
- Cualquier otra información que usted considere que puede ser útil para la revisión.

Conserve una copia de esos papeles. Luego, envíe el original a:

MDwise Customer Service Department

Attn: Appeals

P.O. Box 44236

Indianapolis, IN 46244-0236

Debe presentar la apelación en un plazo de 60 días de haber recibido una carta de negativa de servicios. Puede pedirle a alguien que presente una apelación en su nombre si lo desea, por ejemplo, a su médico. También puede enviar comentarios o información por escrito.

Paso 2. Esperar una decisión de MDwise.

En caso de emergencia, las apelaciones se procesarán rápidamente. Esto se denomina apelación "expeditiva". Si su caso puede ser expeditivo, lo revisaremos y le notificaremos la decisión en un plazo de 48 horas. Llame al servicio de atención al cliente de MDwise para ver si se puede hacer.

El Panel de apelaciones de MDwise revisará su problema. MDwise le enviará una carta con la fecha y hora de reunión del Panel de apelaciones. Puede hablar ante el panel si lo desea. También puede pedirle a alguien que hable en su nombre. Se puede hacer por teléfono.

MDwise le enviará una carta con una respuesta a su apelación en un plazo de 30 días desde el momento en que haya recibido la apelación.

Usted tiene derecho a revisar copias de documentos que se relacionen con su apelación; estos incluyen los registros que usamos para tomar la decisión, como información sobre beneficios una norma o pauta del estado. Llámenos si quiere revisar esos registros. Le daremos copias de esa información en forma gratuita si la solicita.

Paso 3. Solicitar una revisión externa de la decisión de la apelación.

Si no está de acuerdo con la decisión de la apelación, puede optar por solicitar una audiencia imparcial del estado o una revisión por parte de una organización de revisión independiente.

Puede encontrar más información acerca del proceso de apelaciones y del proceso de la audiencia imparcial del estado o de la organización de revisión independiente en su manual de miembro. También puede llamar a nuestro departamento de servicio al cliente al 1-800-356-1204 si tiene preguntas o si necesita ayuda para presentar la apelación.

Sepa a quién llamar si tiene una pregunta

Llame a MDwise si:

- Usted o su hijo necesita cambiar de médico. MDwise puede ayudarlo a buscar médicos cerca de su domicilio.
- Usted tiene problemas para concurrir a la consulta con su médico.
- No piensa que su médico esté haciendo un buen trabajo.
- Quiere obtener más información sobre los beneficios de Hoosier Healthwise o HIP.
- Pierde su tarjeta de ID de miembro o necesita un reemplazo.
- Cambia su domicilio.
- Cambia de número de teléfono.

Si tiene preguntas, llame al servicio de atención al cliente de MDwise al **1-800-356-1204**. Podemos brindarle servicios relacionados con el idioma o asignar un intérprete si es necesario.

Llame al centro de atención del Departamento de Recursos Familiares (Department of Family Resources, DFR) o a la Administración de Servicios Familiares y Sociales (Family & Social Services Administration, FSSA) al 1-800-403-0864 si:

- Alguien se muda a su casa o se va de su casa.
- Alguien que vive en su casa se casa o tiene un bebé.
- Fallece alguien que vive en su casa.
- Cambia la cantidad que usted paga de manutención infantil ordenada por la corte.
- Hay un cambio en su patrimonio (efectivo, cuentas bancarias, ingresos, etc.).
- Alguien que vive en su casa compra o recibe un nuevo vehículo automotor (auto, camión, motocicleta, etc.).
- Se muda o cambia de número de teléfono.
- Cambia de trabajo y/o recibe un aumento de sueldo o su sueldo disminuye.
- Hay un cambio en el dinero que recibe, como manutención por hijos o la seguridad social.
- Necesita una constancia de la cobertura de Medicaid.

Recuerde: Debe informar todos los cambios en un plazo de 10 días desde el momento en que se entere del cambio.



¿Qué cuidados dentales necesita su hijo?

Nunca es demasiado temprano para empezar a cepillar los dientes y las encías de su hijo. Las bacterias, como las que se hallan en la placa, pueden causar problemas dentales. La placa es una película fina de bacterias que se adhiere a los dientes por encima y por debajo de la línea de las encías. Las bacterias de la placa usan el azúcar de los alimentos para producir ácidos. Esos ácidos pueden producir caries dentales y enfermedad de las encías.

Los buenos hábitos de cepillado pueden ayudar a eliminar bacterias y prevenir la formación de placa. Y la limpieza regular de los dientes con el dentista de su hijo puede eliminar el sarro, que es placa que se ha acumulado y endurecido.

Como parte de la salud dental de su hijo, dele alimentos saludables, como granos integrales, verduras y frutas. Trate de evitar los alimentos con mucha azúcar y carbohidratos procesados, como masas, fideos y pan blanco. Una alimentación saludable ayuda a mantener las encías saludables y fortalece los dientes. También ayuda a que su hijo evite las caries, que pueden producir agujeros en los dientes.

¿Cómo puede manejar el cuidado dental de su hijo?

Desde el nacimiento hasta los 3 años

- Asegúrese de que su familia tenga buenos hábitos dentales. Si sus propios dientes y encías están sanos, disminuye el riesgo de pasar bacterias de su boca a su hijo. Evite también compartir cucharas y otros utensilios con su hijo.
- No deje a su bebé en la cama con un biberón con jugo, leche, fórmula u otro líquido dulce. Eso aumenta la probabilidad de tener caries.



Cuidado dental básico

El cuidado dental básico incluye cepillarse los dientes y usar hilo dental con regularidad, consultar al dentista o al higienista dental para hacer controles y limpiezas periódicos, y comer una dieta saludable para la boca, es decir, alimentos que contengan granos integrales, verduras y frutas, y lácteos.

¿Por qué es importante el cuidado dental básico?

El cuidado dental básico:

- Previene las caries.
- Previene la enfermedad de las encías, que puede dañar el tejido de las encías y los huesos que mantienen los dientes, y a largo plazo, puede llevar a la pérdida de dientes.
- Acorta el tiempo que se pasa en el consultorio del dentista y del higienista dental y hace que la visita sea más agradable.
- Ahorra dinero. Al prevenir las caries y la enfermedad de las encías, se puede reducir la necesidad de empastes y otros procedimientos costosos.
- Ayuda a prevenir el mal aliento. Al cepillarse los dientes y usar hilo dental, se eliminan de la boca las bacterias que producen el mal aliento.
- Ayuda a mantener los dientes blancos al impedir las manchas por alimentos, bebidas y tabaco.
- Mejora la salud general.
- Hace posible que los dientes duren para toda la vida.

- Use un paño suave para limpiar las encías de su bebé. Empezar a los pocos días del nacimiento y siga haciéndolo hasta que aparezcan los primeros dientes. En cuanto aparezcan los dientes, límpielos con un cepillo de dientes suave. Pregúntele a su dentista si puede usar una cantidad del tamaño de un grano de arroz de pasta dental con flúor.
- Los expertos recomiendan que los niños tengan un examen dental en cuanto aparece el primer diente o para cuando cumplen un año.

De 3 a 6 años

- Su hijo puede aprender a cepillarse los dientes por su cuenta aproximadamente a los 3 años. Los niños deben cepillarse los dientes por la mañana y por la noche al llegar a los 4 años. Todavía debe supervisar y comprobar que la limpieza sea adecuada.
- Dele a su hijo un cepillo de dientes pequeño y suave. Use una cantidad de pasta dental con flúor del tamaño de un guisante. Anime a su hijo a que los observe a usted y a los hermanos mayores mientras se cepillan los dientes. Enséñele a su hijo que no debe tragar la pasta dental.
- Pregúntele al dentista cuándo y con qué frecuencia se debe usar hilo dental en los dientes de su hijo, y enseñe a su hijo a usar el hilo dental.
- Ayude a los niños de 4 años o más a dejar de chuparse los dedos o el pulgar o a dejar el chupete. Si su hijo no puede dejarlo, consulte al dentista. Un dentista infantil está especialmente capacitado para tratar ese problema.

De 6 a 16 años

- Los niños deben empezar a usar hilo dental en cuanto sus dientes empiecen a tocarse. Aprender a usar hilo dental puede ser difícil para un niño. Hable con su dentista acerca de la forma correcta de enseñar a su hijo a usar hilo dental.
- El dentista tal vez le recomiende el uso de un enjuague bucal con flúor. Pero enséñele a su hijo que no debe tragarlo.
- Use pastillas reveladoras de placa de vez en cuando. Las pastillas pueden ayudar a ver si queda placa en los dientes de su hijo después de que se cepilla. Esas pastillas son masticables y tiñen la placa que queda en los dientes después de que el niño se cepilla. Se pueden comprar en casi todas las farmacias.
- Cuando a su hijo empiecen a salirle los dientes permanentes, hable con su dentista para saber si debe colocarle un sellador dental en las muelas.

La atención de seguimiento es una parte clave del tratamiento y la seguridad de su hijo. Asegúrese de hacer las citas y asistir a todas ellas, y llame a su dentista si su hijo tiene problemas. También es buena idea conocer los resultados de las pruebas y tener una lista de los medicamentos que toma su hijo.

© 2007-2022 Healthwise, Incorporated. Healthwise, Healthwise for every health decision, y el logotipo de Healthwise son marcas comerciales de Healthwise, Incorporated.



Trastorno de consumo de sustancias y ayuda disponible



Hay diferentes signos y síntomas que muestran que usted puede estar sufriendo un trastorno por uso de alguna sustancia. Un trastorno por uso de alguna sustancia ocurre cuando usted usa en forma repetida una sustancia pese a las consecuencias negativas que tiene su uso. También puede ocurrir cuando usted usa una sustancia para un fin diferente de su uso previsto. La adicción es un trastorno cerebral complicado y tiene muchos factores. **Algunos signos que indican que puede tener una adicción son:**

- No atender sus responsabilidades.
- Tener problemas legales debido al uso de drogas.
- Usar drogas en situaciones o entornos peligrosos o inseguros.
- Tener problemas en el hogar, la escuela, el trabajo o las relaciones debido al consumo de drogas.

Hay opciones de tratamiento si tiene algún signo de adicción. Hablar con su médico puede ayudar a decidir cuáles serán los siguientes pasos. Algunas opciones podrían ser la terapia ambulatoria, reuniones en grupos de apoyo con pares, tratamiento ambulatorio intensivo u hospitalización. **MDwise tiene materiales en [MDwise.org/behavioral-health](https://www.mdwise.org/behavioral-health) si desea saber más sobre el uso de drogas y conocer qué ayudas hay disponibles.**



Llevar un registro de los medicamentos

Llevar un registro de cuándo y cómo tomar los medicamentos puede ser difícil. Y cuantos más medicamentos se toman, más difícil puede ser. Aquí hay algunas ideas que puede usar para organizarse y llevar un registro de sus medicamentos.

Conozca sus medicamentos

El primer paso para llevar un registro de los medicamentos es saber qué es lo que toma.

- Haga una lista maestra de todos sus medicamentos. En la lista, anote el nombre de cada medicamento, el nombre del médico, la dosis, los efectos secundarios y otra información importante. Incluya todos los medicamentos, recetados y de venta libre, las vitaminas y los suplementos a base de hierbas. Lleve la lista a todas las citas con el médico y asegúrese de actualizarla cuando haya un cambio en sus medicamentos. Asegúrese de que sus familiares tengan una copia por si hay una emergencia.
- Sepa para qué sirve cada medicamento y a qué efectos secundarios debe prestar atención. Pregúntele al médico cuándo y a quién llamar si cree que un medicamento le está causando un problema.
- Sepa cuándo se le está por terminar cada medicamento. Escriba recordatorios en su calendario para volver a surtir esos medicamentos. No espere a que le queden solo uno o dos comprimidos. Si su plan de salud tiene un servicio de entrega por correo para volver a surtir recetas, eso tal vez sea más sencillo y cueste menos que en una farmacia. También hay muchos medicamentos de los que puede recibir un suministro para 30 o 90 días.
- Sepa qué hacer si omite una dosis. Hable con su médico sobre cada medicamento que toma. Lo que hace en caso de olvidar la dosis de un medicamento puede ser diferente según el medicamento.
- Asegúrese de que sus medicamentos no estén vencidos. Pregúntele a su farmacéutico cuál es la manera segura de desechar medicamentos vencidos.

Tenga una rutina

- Tener una rutina diaria de medicamentos es útil. Cree un cronograma para tomar los medicamentos y sígalo todos los días. Puede usar este planificador diario de medicamentos.
- Piense en actividades que hace todos los días a la misma hora a la que debe tomar sus medicamentos, como cepillarse los dientes. Use esas actividades como ayuda para recordar que debe tomar sus medicamentos.



- Ponga una alarma en su reloj o temporizador de cocina para recordar que debe tomar sus medicamentos. O pídale a un familiar que lo ayude a recordar que debe tomar sus medicamentos.
- Use notas adhesivas para anotar recordatorios. Coloque las notas en lugares visibles, por ejemplo, en el espejo del baño o la puerta del refrigerador.

Use un pastillero

- Use un pastillero de plástico para los medicamentos diarios. Algunos pastilleros tienen temporizadores que se pueden programar. Elija el pastillero que mejor se adapte a sus necesidades.
- Coloque el pastillero en un lugar en el que le recuerde que debe tomar sus medicamentos. Por ejemplo, si debe tomar un medicamento tres veces al día con las comidas, coloque esos medicamentos en un pastillero cerca de donde come.
- Si usa un pastillero, conserve una pastilla en el frasco original. Así, si no recuerda para qué es determinada pastilla, puede buscar el frasco del que la tomó.
- Algunos medicamentos deben conservarse en su frasco original para que no se arruinen. Si la etiqueta del medicamento contiene esa instrucción, no use un pastillero para ese medicamento.

Tomar muchas pastillas aumenta las probabilidades de tener problemas. Si toma más de un medicamento que funciona de la misma manera, podría recibir una dosis demasiado alta. Y a veces, los medicamentos se oponen entre sí. Así que asegúrese de saber cómo proteger la seguridad si toma varios medicamentos.

© 2011-2022 Healthwise, Incorporated. Healthwise, Healthwise for every health decision, y el logotipo de Healthwise son marcas comerciales de Healthwise, Incorporated.

Hoosier

CARE CONNECT

Posiblemente haya escuchado que Hoosier Care Connect tiene un período de selección del plan. Esto no afecta la cobertura médica al miembro de Hoosier Healthwise o HIP. Los miembros de MDwise en estos programas no necesitan tomar ninguna medida.

SNAP

SNAP significa **Programa de Asistencia en Suplementos Nutricionales (Supplemental Nutrition Assistance Program)** (antes conocido como sellos de alimentos). SNAP brinda ayuda a las personas y familias de bajos ingresos a comprar los alimentos que necesitan para tener una buena salud. Para solicitar los beneficios, complete un formulario de solicitud estatal. Los beneficios se brindan en una tarjeta electrónica que se utiliza como una tarjeta ATM y que se acepta en la mayoría de tiendas de comestibles. Ahora también hay opciones para solicitar en línea en las siguientes tiendas: Wal-Mart, Amazon y Aldi. **Para más información y para solicitar el beneficio, visite in.gov/fssa/dfr/snap-food-assistance/about-snap/.**



¿MDwise tiene su información de contacto actualizada?



Llame al servicio de atención al cliente de MDwise para actualizar su información de contacto para no perderse las actualizaciones importantes. Llame o envíe un correo electrónico a través de su portal de myMDwise si recientemente se ha mudado o cambió sus números de teléfono.

Su información de contacto puede ser la siguiente:

- Número de teléfono de su domicilio
- Número de teléfono celular
- Dirección
- Dirección de correo electrónico

También es importante que se comunique con la División de Recursos Familiares para informar cambios en su información de contacto. Así evitará perderse actualizaciones de otros posibles beneficios.

¿Conectate con nosotros!



facebook.com/MDwise



twitter.com/MDwiseInc



MDwise.org/google



Instagram.com/MDwiseInc



Information in other languages: MDwise.org/Languages

Non-Discrimination/Accessibility: MDwise.org/Nondiscrimination

PASOS AL BIENESTAR es publicado para los miembros de MDwise por MDwise, Inc. P.O. Box 441423, Indianápolis, IN 46244-1423, teléfono 1-800-356-1204. MDwise.org.

La información en PASOS AL BIENESTAR viene de un amplio ámbito de expertos médicos y no tiene la intención de proporcionar consejo específico a ningún individuo en particular. Si tiene alguna inquietud o pregunta acerca de contenido específico que pueda afectar su salud, por favor comuníquese con su proveedor de cuidado de la salud.

Se usan fotografías de archivo para todas las fotografías e ilustraciones.
Copyright © MDwise, Inc.

¿Preguntas? ¿Comentarios? ¿Quejas?

Si necesita ayuda con cualquier cosa sobre MDwise o su médico, podemos ayudar. Por favor llame al servicio al cliente MDwise al 1-800-356-1204.

El servicio al cliente MDwise ofrece servicios de idiomas. O podemos usar un intérprete. También tenemos servicios para discapacitados del oído o habla.