

# CARE CONNECTION

**INVIERNO  
DE 2020**

**CÓMO DESARROLLAR VIDAS  
MÁS SALUDABLES**

**El nuevo coronavirus**

**Concienciación  
sobre el autismo**

**Cómo funcionan sus  
beneficios de farmacia**

**Inscripción en el beneficio  
de clases de natación**

**Gane recompensas a  
través de comportamientos  
saludables**

**Cómo elegir un proveedor  
de atención primaria (PCP)**









# El nuevo coronavirus: Qué necesita saber

Se ha confirmado una nueva cepa de coronavirus en los Estados Unidos. Es el virus que vemos en las noticias y que se originó en China. Estas son algunas cosas importantes que debe saber:

## ¿Qué es el coronavirus?

El coronavirus es una infección viral que afecta el sistema respiratorio (la respiración). Es posible que haya oído hablar de otros coronavirus como MERS y SARS.

## ¿Cómo se llama este nuevo coronavirus?

Algunos lo llaman coronavirus de Wuhan porque se detectó por primera vez en Wuhan, China. Sin embargo, también se han confirmado casos de este virus en los Estados Unidos.

## ¿Cuáles son los síntomas?

Los síntomas del coronavirus pueden incluir:

- Secreción nasal.
- Dolor de cabeza.
- Tos.
- Dolor de garganta.
- Fiebre.
- Problemas respiratorios menores.

Es importante tener en cuenta que estos síntomas también pueden manifestarse con otras infecciones virales de las vías respiratorias superiores, como la gripe.

## ¿Cómo se propagan los coronavirus?

Los coronavirus pueden vivir en el aire y en las superficies. Eso significa que puede propagarse al igual que tantos otros virus, como la gripe. Estornudar, toser y estar en contacto personal con una persona infectada pueden ponerlo en riesgo.

## ¿Qué puedo hacer para ayudar a prevenir el coronavirus?

Hasta ahora, no hay vacunas para los coronavirus. Pero hay cosas que puede hacer para ayudar a prevenir la enfermedad:

- Lávese las manos periódicamente con jabón y agua tibia.
- Desinfecte las superficies en su hogar y lugar de trabajo.
- Evite tocarse la cara, la nariz y la boca.
- Cúbrase la cara con un pañuelo cuando estornude o tosa.
- Aléjese de las personas que están enfermas.

## ¿Qué hago si creo que me estoy enfermando?

Si cree que se está enfermando, llame a su proveedor de atención primaria. Puede ayudar a determinar qué afección tiene e indicarle la mejor manera de mejorar. En caso de emergencia, llame al **911**.

## ¿Dónde puedo obtener más información?

Para obtener información actualizada sobre el coronavirus, visite [www.cdc.gov/coronavirus](http://www.cdc.gov/coronavirus).

Fuente:  
"Coronavirus Infections" (Infecciones causadas por coronavirus),  
MedlinePlus, <https://medlineplus.gov/coronavirusinfections.html>.





## Concienciación sobre el autismo

Abril es el mes de concienciación sobre el autismo. Ahora es el momento perfecto para demostrar su apoyo y aprender más sobre el trastorno del espectro autista.

### ¿Qué es el trastorno del espectro autista (TEA)?

El TEA es un tipo de afección relacionada con el desarrollo del cerebro. Puede afectar las habilidades sociales, los comportamientos y la comunicación de una persona. El TEA afecta a las personas de diversas maneras. Algunas personas con TEA son altamente funcionales y necesitan poco apoyo. Otras pueden tener severas dificultades de aprendizaje. Pueden incluir problemas para interactuar con otras personas o problemas para hablar. Las personas con estos síntomas pueden necesitar apoyo cotidiano.

### Signos y síntomas

Con el fin de diagnosticar TEA, los médicos deben estudiar el desarrollo y el comportamiento de los niños. Los principales síntomas de TEA son:

- **Retos con la comunicación social.** Estos retos pueden ser verbales o no verbales. Por ejemplo, es posible que un niño con TEA no haga contacto visual con los demás ni muestre expresiones faciales. También pueden hablar en tonos de voz que difieren del contexto de su discurso. Es posible que algunas personas con TEA no hablen en absoluto.

- **Comportamientos repetitivos.** Pueden variar mucho entre el TEA. Algunas personas repiten movimientos corporales y se balancean o corren de un lado a otro. Otros comportamientos pueden incluir alinear o tocar objetos reiteradamente. Algunas personas con TEA también necesitan rutinas estrictas, como tomar el mismo camino todos los días.

### Pruebas de detección

Es importante llevar a su hijo a las consultas periódicas con el proveedor. Los proveedores pueden evaluar los retrasos del desarrollo y otras afecciones. Prepárese de antemano para estas consultas y haga una lista de los comportamientos y los cambios de comportamiento de su hijo. Si tiene dudas, no tenga miedo de hacer preguntas.

### Concienciación y apoyo

Si su hijo tiene TEA, usted y su familia tienen mucho apoyo disponible. Aprender sobre el TEA puede ayudarlo a comprender mejor a su hijo y sus comportamientos. Para encontrar apoyo en su área, hable con el proveedor de su hijo o llame a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**.

#### Fuentes

"What Is Autism?" Autism Speaks ("¿Qué es el autismo?" El autismo habla), <https://www.autismspeaks.org/what-autism>.

"What Are the Symptoms of Autism?" (¿Cuáles son los síntomas del autismo?) Autism Speaks (El autismo habla)

<https://www.autismspeaks.org/what-are-symptoms-autism>.

# Cómo funcionan sus beneficios de farmacia

Ofrecemos medicamentos bajo receta cubiertos sin costo para usted. Usar su beneficio de farmacia es fácil. Su proveedor escribirá una receta médica para los medicamentos que necesita. Luego, usted lleva su receta médica a una farmacia que pertenece a nuestra red y muestra su tarjeta de identificación de miembro de Prestige Health Choice al farmacéutico.

Para encontrar una farmacia de la red, visite nuestro sitio de Internet en [www.prestigehealthchoice.com](http://www.prestigehealthchoice.com) o llame a Servicios de Farmacia al Miembro al **1-855-371-3963**.

Su proveedor debe hacer referencia a los medicamentos en la lista de medicamentos preferidos (PDL) cuando escribe la receta. Puede encontrar la PDL en el sitio de Internet de la Agencia para la administración del cuidado de la salud (Agency for Health Care Administration, AHCA) en [www.ahca.myflorida.com/Medicaid/Prescribed\\_Drug/pharm\\_thera/fmpdl.shtml](http://www.ahca.myflorida.com/Medicaid/Prescribed_Drug/pharm_thera/fmpdl.shtml). También puede informarse sobre las actualizaciones y los cambios en la PDL en el Informe de resumen de cambios que se encuentra en la misma página que la PDL.

Es posible que su proveedor necesite obtener nuestra aprobación antes que usted surta una receta médica. Esto se llama autorización previa. Su proveedor debe enviarnos una solicitud de autorización previa si es necesario. La revisaremos y le comunicaremos nuestra decisión a usted y a su proveedor. Si no aprobamos la receta médica, usted recibirá una carta que explicará el motivo. Si usted no está de acuerdo con nuestra decisión, la carta también le dirá cómo presentar una apelación si lo desea.



## La inscripción para el beneficio de clases de natación comienza el 1 de abril

La seguridad en el agua es importante para nosotros en Florida. Es por eso que Prestige Health Choice ofrece los beneficios de una clase de natación y seguridad en el agua para niños de 6 meses a 12 años de edad. El plan pagará hasta \$200 por niño directamente a una agencia aprobada por el plan o a un instructor certificado.

Comenzaremos a aceptar llamadas para la inscripción en el beneficio de clases de natación el 1 de abril de 2020 y continuaremos hasta el 30 de abril de 2020. Solamente podemos inscribir a 1,000 niños, y la inscripción es por orden de llegada. ¡No olvide llamar a Servicios al Miembros al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)** para inscribir a su hijo elegible tan pronto como comience abril!

# Sus derechos y responsabilidades

Como miembro de Prestige Health Choice, usted tiene muchos derechos y responsabilidades. Por ejemplo, tiene derecho a ser tratado con respeto. Usted también tiene derecho a participar en las opciones sobre su atención médica. Para obtener una lista completa de los derechos y responsabilidades de los miembros, visite nuestro sitio de Internet en **www.prestigehealthchoice.com**. Esta información también se encuentra en su Manual del Miembro. Si no puede ver el Manual del Miembro en Internet, llame a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**. Le enviaremos una copia impresa por correo si la solicita.

Si es nuevo en Prestige Health Choice, le enviaremos la siguiente información sobre sus beneficios médicos. Puede solicitar esta información en cualquier momento llamando a Servicios al Miembro:

- Una lista de los beneficios y servicios que incluye su plan médico, así como la tecnología disponible para usted.
- Evaluación de la tecnología disponible para usted como beneficio cubierto.
- Cómo utilizar sus beneficios de farmacia.
- Información sobre copagos.
- Cómo obtener servicios de idiomas sin costo para usted.
- Cómo presentar un reclamo por servicios cubiertos, si corresponde.
- Cómo encontrar médicos y otros proveedores en nuestra red.
- Cómo y dónde obtener servicios de atención primaria.
- Cómo recibir atención médica de especialistas o servicios de la salud del comportamiento.
- Cómo recibir atención luego de las horas normales de consultorio.
- Cómo recibir atención en una emergencia, que incluya cuándo ir a la sala de emergencias o cuándo llamar al **911**.
- Cómo recibir atención cuando está fuera de la ciudad, y los límites a los beneficios que corresponden a los servicios que recibe fuera del área de servicios de Prestige Health Choice.
- Cómo denunciar fraude y abuso.
- Disponibilidad de una revisión independiente y externa de las determinaciones finales de la administración de la utilización interna.
- Cómo presentar quejas y apelaciones.

Nuestro sitio de Internet también tiene otra información importante. Visítenos en **www.prestigehealthchoice.com** para leer su Manual del Miembro o para encontrar un proveedor. Llame a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)** si quiere que le enviemos esta información por correo.

## Descargue nuestra aplicación móvil sin costo para usted\*

La aplicación móvil de Prestige Health Choice está disponible para iPhone® y teléfonos inteligentes Android™ bajo el nombre de PHC Mobile. Para obtener la aplicación móvil, visite Google Play™ store o Apple App Store®.

\*Pueden corresponder tarifas estándar por mensajes y datos.



Apple



Android

Escanee el código de Apple® o Android™ para descargar la aplicación.



# Gane recompensas a través de comportamientos saludables

Queremos ayudarle a alcanzar sus metas de salud. Los programas de Comportamientos saludables de Prestige Health Choice pueden ayudarle a mejorar su salud y ganar recompensas al mismo tiempo. Por cada programa de Comportamientos saludables que complete, recibirá una tarjeta de regalo por correo\*. Es así de simple.

Los programas de Comportamientos saludables de Prestige Health Choice incluyen:

- Maternidad.
- Posparto.
- Visitas de rutina para niños.
- Visitas de rutina para adolescentes.
- Acceso a servicios médicos preventivos o ambulatorios para adultos.
- Prueba de detección de plomo.
- Pruebas de diabetes.
- Examen de la vista por diabetes.
- Seguimiento de la salud del comportamiento.
- Pruebas de detección de cáncer de seno.
- Pruebas de detección de cáncer cervical.
- Programa para bajar de peso.
- Programa para dejar de fumar.
- Programa de recuperación por consumo de alcohol y sustancias tóxicas.

## Más información

Si desea recibir más información sobre nuestros programas de Comportamientos saludables, llame a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**. También puede visitarnos en Internet en **www.prestigehealthchoice.com**.

\*Puede inscribirse en más de un programa de Comportamientos saludables (si califica). Puede recibir una recompensa de hasta \$50 por programa, por año. Solo puede unirse a cada programa de Comportamientos saludables una vez al año. Las recompensas no pueden utilizarse para la compra de alcohol, tabaco, apuestas (incluida la lotería), drogas (excepto los medicamentos de venta libre), armas de fuego o municiones. Enviaremos las recompensas luego de verificar que haya completado los comportamientos saludables requeridos.

## Cómo elegir un proveedor de atención primaria (PCP)

Su PCP puede ser un médico, un enfermero profesional o un asistente médico profesional. Verá a su PCP para los chequeos médicos periódicos, vacunas o cuando esté enfermo. Su PCP también lo ayudará a recibir atención de otros proveedores o especialistas. Esto se llama referencia médica. Puede elegir a su PCP llamando a Servicios al Miembro.\* El nombre y la información de contacto de su PCP se encuentran en su tarjeta de identificación de miembro de Prestige Health Choice.

Usted puede elegir un PCP diferente para cada integrante de la familia, o puede elegir un PCP para toda la familia. Si no elige a un PCP, le asignaremos un PCP para usted y su familia. Puede cambiar de PCP en cualquier momento llamando a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**.

\*Si tiene Medicare, comuníquese con el número que figura en su tarjeta de identificación de Medicare para recibir información sobre su PCP.

## ¡Manténgase en contacto!

¿Se mudó o cambió su número de teléfono recientemente? No olvide informarnos para que podamos comunicarnos con usted y brindarle información sobre su salud y sus beneficios. Si necesita actualizar su información de contacto, llame sin cargo a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**.

Prestige Health Choice brinda servicios de traducción de idiomas y asistencia gratuita a personas con discapacidades o cuyo idioma principal no es el inglés. Incluye intérpretes habilitados e información escrita en otros idiomas. Si necesita estos servicios, llame a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**, las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## La discriminación está en contra de la ley

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

Prestige:

- 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 sin cargo a personas cuyo idioma principal no es el inglés, por ejemplo:
  - Intérpretes calificados.
  - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, llame a Prestige al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si cree que Prestige no ha provisto estos servicios o ha discriminado de otra manera en función de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, usted puede presentar una queja formal dirigida a:

- Grievance and Appeals, PO Box 7368, London, KY 40742. **1-855-371-8078 (TTY 1-855-371-8079)**, Fax: **1-855-358-5847**.
- Puede presentar una queja formal por correo postal, fax o teléfono. Si necesita ayuda para presentar una queja formal, Servicios al Miembro de Prestige está disponible para ayudarlo.

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 (en inglés, *U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights*) de manera electrónica a través del Portal de Quejas sobre 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, D.C. 20201  
**1-800-368-1019 (TDD 1-800-537-7697)**

Los formularios de quejas están disponibles en:  
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.



English: This information is available for free in other languages. Please contact our customer service number at **1-855-355-9800 (TTY/TDD 1-855-358-5856)**, 24 hours a day, seven days a week. If your primary language is not English, or to request auxiliary aids, assistance services are available to you, free of charge.

Spanish: Esta información está disponible en otros idiomas de forma gratuita. Póngase en contacto con nuestro número de servicios al cliente al **1-855-355-9800 (TTY/TDD 1-855-358-5856)**, las 24 horas del día, los siete días de la semana. Si su idioma principal no es el inglés, o necesita solicitar ayudas auxiliares, hay servicios de asistencia a su disposición de forma gratuita.

Haitian Creole: Enfòmasyon sa yo disponib gratis nan lòt lang. Tanpri kontakte ekip sèvis kliyan nou an nan **1-855-355-9800 (1-855-358-5856 pou moun ki pa tande byen yo)**, 24 è sou 24, sèt jou sou sèt. Si anglè pa lang manman w oswa si w ta renmen mande yon èd konplemantè, ou ka resevwa sèvis ki gratis pou ede w.

French: Ces informations sont disponibles gratuitement dans d'autres langues. Veuillez contacter notre équipe service clientèle au **1-855-355-9800 (1-855-358-5856 pour les malentendants)**, 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Si l'anglais n'est pas votre langue maternelle ou si vous souhaitez demander une aide auxiliaire, des services d'aide sont gratuitement mis à votre disposition.

Russian: Эта информация доступна бесплатно на других языках и в других форматах. Звоните в Отдел обслуживания клиентов по тел. **1-855-355-9800 (TTY/TDD 1-855-358-5856)** — круглосуточно и без выходных. Если ваш родной язык не английский или вы хотели бы запросить дополнительную помощь, вы можете воспользоваться бесплатными услугами перевода.

Italian: Queste informazioni sono disponibili gratuitamente in altre lingue. Chiamate il nostro servizio clienti al numero **1-855-355-9800 (non udenti 1-855-358-5856)** 24 ore al giorno, sette giorni su sette. Se la vostra prima lingua non è l'inglese, o per richiedere attrezzature di supporto sensoriale, sono disponibili servizi d'assistenza, gratuitamente.

Vietnamese: Thông tin này có sẵn miễn phí ở các ngôn ngữ khác. Vui lòng liên lạc bộ phận dịch vụ khách hàng của chúng tôi theo số **1-855-355-9800 (TTY/TDD 1-855-358-5856)**, 24 giờ một ngày, bảy ngày trong tuần. Nếu ngôn ngữ chính của quý vị không phải là tiếng Anh, hoặc để yêu cầu các thiết bị trợ giúp bổ sung, thì quý vị có thể sử dụng miễn phí các dịch vụ hỗ trợ.

Portuguese: Estas informações estão disponíveis gratuitamente em outros idiomas. Por favor, entre em contato com o nosso serviço de atendimento ao cliente pelo número **1-855-355-9800 (TTY/TDD 1-855-358-5856)**, 24 horas por dia, sete dias por semana. Se o seu idioma principal não for o inglês, ou se você precisar solicitar recursos auxiliares para deficientes, os serviços de assistência estão disponíveis gratuitamente para você.

Chinese Mandarin: 这些信息还免费以其他语言提供。请随时联系我们的客户服务电话 **1-855-355-9800 (TTY/TDD 1-855-358-5856)**，该电话每周 7 天、每天 24 小时全天候提供服务。如果您的母语不是英语，或者需要请求辅助设备，您可以免费获得援助服务。

Chinese Cantonese: 這份資訊還免費以其他語言提供。請隨時聯絡我們的客戶服務電話 **1-855-355-9800 (TTY/TDD 1-855-358-5856)**，該電話每周 7 天、每天 24 小時全天候提供服務。如果您的母語不是英語，或者需要請求輔助設備，您可以免費獲得援助服務。

Tagalog: Makukuha nang libre ang impormasyong ito sa mga iba pang wika. Mangyaring makipag-ugnay sa numero ng customer service sa **1-855-355-9800 (TTY/TDD 1-855-358-5856)**, 24 na oras sa isang araw, pitong araw sa isang linggo. Kung hindi Ingles ang inyong pangunahing wika, o upang humiling ng mga kagamitang pantulong, may matatanggap kayong libreng serbisyo sa pagsasalin sa wika.

Arabic:

يمكنك الحصول على هذه المعلومات بلغات أخرى مجاناً. لطلب مساعدات وخدمات إضافية يُرجى الاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-855-355-9800 (الهاتف النصي/للصم 1-855-358-5856)**، على مدار 24 ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع. تتوفر لك خدمات لغوية مجانية إذا كانت لغتك الأساسية ليست الإنجليزية أو إذا طلبت مساعدات إضافية.

German: Diese Information wird kostenlos in anderen Sprachen angeboten. Bitte setzen Sie sich unter der Rufnummer **1-855-355-9800** (für TeleTypewriter/Telekommunikationsgeräte [TTY/TTD] **1-855-358-5856**) mit unserem Kundendienst in Verbindung, der Ihnen an sieben Tagen der Woche 24 Stunden lang zur Verfügung steht. Falls Englisch nicht Ihre Muttersprache ist, können Sie eine kostenlose Sprachhilfe nutzen.

Korean: 본 정보는 다른 언어로도 무료로 제공됩니다. 주 7일 하루 24시간 운영되는 고객 서비스 **1-855-355-9800 (TTY/TDD 1-855-358-5856)** 번으로 연락하시기 바랍니다. 영어가 모국어가 아니거나 장애인 보조 장치 및 서비스가 필요하신 경우, 무료로 지원 서비스가 제공됩니다.

Polish: Poniższa informacja jest dostępna bezpłatnie w innych językach i formatach. Prosimy o kontakt z Działem obsługi klienta pod numerem telefonu **1-855-355-9800 (TTY/TDD 1-855-358-5856)**, 24 godziny na dobę, siedem dni w tygodniu. Jeśli angielski nie jest Twoim pierwszym językiem lub w celu uzyskania dodatkowej pomocy, możesz korzystać z bezpłatnej obsługi w tym zakresie.

Gujarati: આ માહિતી મફતમાં અન્ય ભાષાઓમાં ઉપલબ્ધ છે. કૃપા કરીને અમારી ગ્રાહક સેવાના નંબર **1-855-355-9800 (ટીટીઆઇ/ટીડીડી 1-855-358-5856)**, દિવસમાં 24 કલાક, અઠવાડિયાના સાત દિવસો નો સંપર્ક કરો. જો તમારી પ્રાથમિક ભાષા અંગ્રેજી નથી, અથવા ઉપયોગી સાધનોની વિનંતી કરવા માટે, તમારા માટે સહાયક સેવાઓ નિ:શુલ્ક ઉપલબ્ધ છે.

Thai: ข้อมูลนี้สามารถใช้ได้ฟรีในภาษาอื่น ๆ โปรดติดต่อหมายเลขบริการลูกค้าของเราที่หมายเลข **1-855-355-9800 (TTY/TDD 1-855-358-5856)** ได้ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน สัปดาห์ละ 7 วัน หากภาษาหลักของคุณไม่ใช่ภาษาอังกฤษหรือต้องการติดต่อขอรับบริการเสริมคุณสามารถเข้ารับความช่วยเหลือได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

Japanese: この情報は他の言語でも無料でご利用いただけます。年中無休で対応しておりますので、弊社カスタマーサービスのフリーダイヤル **1-855-355-9800 (TTY/TDD 1-855-358-5856)** までお問い合わせください。母国語が英語でない場合は、無料のサービスをご利用いただけます。





Return Mail Processing Center  
8171 Baymeadows Way West  
Jacksonville, FL 32256

Health and wellness or prevention information  
Información de la salud y el bienestar o preventiva  
Enfòmasyon prevansyon oswa enfòmasyon  
konsènan sante ak byennèt

PRES\_19751661  
M1384\_1812

# CARE CONNECTION

INVIERNO DE 2020 CÓMO DESARROLLAR VIDAS MÁS SALUDABLES



**El nuevo coronavirus**

**Concienciación sobre el autismo**

**Cómo funcionan sus beneficios  
de farmacia**

**Inscripción en el beneficio de  
clases de natación**

**Gane recompensas a través de  
comportamientos saludables**

**Cómo elegir un proveedor de  
atención primaria (PCP)**

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