

MEMBER CONNECT

Otoño/invierno 2020

ALAMEDA
Alliance
FOR HEALTH

somos

EL CONDADO DE ALAMEDA

Ayudamos a las personas de nuestra comunidad desde 1996



ALAMEDA ALLIANCE FOR HEALTH RECIBE ALTOS HONORES POR SU EXCELENCIA EN SERVICIO

El título de Centro de Excelencia Certificado de BenchmarkPortal reconoce a Alliance por prestar los niveles más altos de servicio al miembro en el Condado de Alameda.

Alameda Alliance for Health (Alliance), su plan de salud local número uno que atiende a más de 260,000 residentes del Condado de Alameda, obtuvo la certificación como Centro de Excelencia por su desempeño superior en el Centro de Llamadas de Servicios al Miembro de Alliance. El reconocimiento como Centro de Excelencia, otorgado por BenchmarkPortal, es un gran honor en la industria de la asistencia y los servicios a los miembros.

www.alamedaalliance.org

Alameda, California 94502
1240 South Loop Road

Health care you can count on.
Service you can trust.

Alliance
ALAMEDA
FOR HEALTH



(Continúa en la página 2)

PRSRST STD
US POSTAGE
PAID
Alliance for Health

ALAMEDA ALLIANCE FOR HEALTH RECIBE ALTOS HONORES POR SU EXCELENCIA EN SERVICIO



“Nuestro equipo está comprometido a proporcionar los niveles más altos de servicio excepcional a nuestros miembros y proveedores”, dijo Gia DeGrano, directora de Servicios al Miembro de Alliance. “Este reconocimiento de excelencia demuestra nuestra dedicación al prestar servicios al miembro de primer nivel y garantizar que nuestros miembros tengan acceso a la atención y los servicios que necesitan para mantenerse sanos”.

Como un aliado comprometido de la red de seguridad, el reconocimiento como Centro de Excelencia fortalece nuestro compromiso de centrar las necesidades de los miembros y la comunidad en general del Condado de Alameda. Para ser un Centro de Excelencia, Alliance tuvo que pasar por una evaluación que mide el desempeño continuo en las métricas de operación clave. Las métricas clave se clasificaron en relación con la base de datos internacional de BenchmarkPortal, la más grande en el mundo, que contiene las métricas de los centros de contacto. El resultado demuestra el servicio superior que provee Alliance a los miembros diariamente.

“Nos sentimos muy honrados de recibir el reconocimiento como Centro de Excelencia Certificado que se otorgó en estos momentos tan desafiantes”, dijo Scott Coffin, director general de Alliance. “Nuestra misión en Alliance es ayudar a nuestros miembros a vivir una vida sana al brindarles acceso a la atención y los servicios de alta calidad que necesitan. Proporcionar un excelente servicio al miembro es solo una de las muchas formas en las que servimos a nuestra comunidad. Este honor no podría haberse conseguido sin el trabajo duro de nuestro dedicado personal”.

En Alliance, el buen servicio al miembro es importante para nosotros. Nuestro equipo de Alliance, conformado por enfermeros, médicos, representantes de campo, de reclamos y telefónicos, y otras personas, está trabajando arduamente para ayudarle a obtener la atención y los servicios que necesita.

¿Tiene alguna experiencia en servicios al miembro de Alliance que le gustaría compartir con nosotros? Queremos escucharlo. Para compartir su experiencia, visite nuestra página de excelencia en el servicio, en www.alamedaalliance.org.

ÍNDICE

- 1 Alameda Alliance for Health recibe altos honores por su excelencia en servicio
- 4 Temporada de gripe 2020: Protéjase contra la gripe
- 5 Socio destacado: Dr. Vileisis
- 6 La respuesta de Alliance ante el racismo
- 9 ¡Nuevo! Asociación entre Alliance y el Programa de Cáncer de Stanford
- 10 Alliance autoriza financiamiento para los proveedores de la red de seguridad social
- 11 No espere; ¡Vacúnese!
- 12 Cómo mantenerse seguro durante las consultas con el médico
- 13 Consejos para las consultas de telesalud
- 14 Servicios de atención preventiva para niños
- 15 Los riesgos de fumar y vapear durante el COVID-19
- 16 Cuidado personal durante el COVID-19
- 17 Respire con asma
- 18 Encuesta de satisfacción del miembro
- 20 Es importante protegerse y proteger a los demás
- 21 Manténgase informado sobre el COVID-19 en nuestra comunidad
- 22 ¡Próximamente! ¡Nuevas y mejores funciones en el portal para miembros de Alliance!
- 23 Cambios de dirección y número de teléfono Programa y materiales sin costo Servicios de idioma sin costo
- 24 Números de teléfono importantes
- 25 Saludos de temporada y calendario de días festivos 2020-2021
- 27 Programa de mejoramiento de la calidad Aviso de no discriminación y asistencia con el idioma
- 28 Formulario de solicitud de los miembros: programas y materiales de bienestar de Alliance

2020 TEMPORADA DE GRIPE



Protéjase contra la gripe.

Vacúnese contra la gripe hoy mismo, y haga su parte para mantener a la comunidad sana, segura y fuerte. Ahora, más que nunca, es importante protegerse, y proteger a su familia y a las demás personas contra la gripe. Estamos aquí para ayudarle a mantenerse sano y seguro. Todos los miembros elegibles de Alliance pueden recibir la vacuna contra la gripe sin costo. Llame al consultorio de su médico para encontrar la ubicación más cercana para recibir su vacuna contra la gripe.

Para obtener más información, visite
www.alamedaalliance.org

También puede llamar al Departamento
de Servicios al Miembro de Alliance
De lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.

Teléfono: **1.510.747.4567**

Línea gratuita: **1.877.932.2738**

Personas con problemas del
habla o auditivos (CRS/TTY):

711/1.800.735.2929

SOCIO DESTACADO: DRA. VILEISIS



La Dra. Rita Vileisis ha dedicado su carrera a ayudar a los niños a crecer y prosperar. Como hija de inmigrantes de Lituania, la joven Dra. Vileisis se estableció en Chicago, donde obtuvo su título médico. Concentró su educación en la atención a recién nacidos de alto riesgo y la nutrición de bebés prematuros.

Su trabajo la llevó a las unidades de cuidados intensivos neonatales (Neonatal Intensive Care Units, NICU) en la Universidad Duke, la Universidad de Florida y la Universidad de Nueva York, todo mientras criaba a dos maravillosos hijos como madre soltera. Aunque amaba los bebés, después de 40 años tomó la decisión de mudarse al Área de la Bahía para estar con su hijo y familia y trabajar con niños como pediatra.

Actualmente, la Dra. Vileisis trabaja en San Leandro con el Dr. Blustein. Alliance tiene el honor de asociarse con la Dra. Vileisis y el Dr. Blustein para atender a nuestros miembros más jóvenes.

Los miembros de Alliance pueden elegir a la Dra. Vileisis y al Dr. Blustein como su médico y clínica si llaman al:

Departamento de Servicios al Miembro de Alliance

De lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.

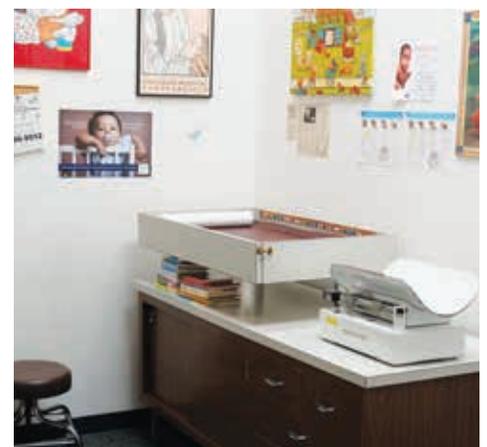
Número de teléfono: **1.510.747.4567**

Línea gratuita: **1.877.932.2738**

Personas con impedimentos auditivos y del habla (CRS/TTY):
711/1.800.735.2929

¿Quiere saber más sobre la Dra. Vileisis?

Visite nuestro sitio web para ver un video breve en www.alamedaalliance.org. También puede comunicarse con nosotros en Facebook y Twitter para ver el video.



LA RESPUESTA DE ALLIANCE ANTE EL RACISMO



En virtud de los recientes acontecimientos que han tenido lugar en todo Estados Unidos, los cuales son parte de una larga historia de violencia en contra de la comunidad afroamericana, la Junta de Administración de Alameda Alliance for Health (Alliance) aprobó de forma unánime la declaración pública que se opone al racismo estructural. El racismo estructural ocurre en nuestra sociedad cuando no se trata a las personas de la misma manera. Como plan de atención médica, Alliance entiende que el sistema actual ha provocado resultados de salud desiguales para los afroamericanos. Nos comprometemos a tomar medidas que mejoren la calidad de vida de nuestros miembros, socios proveedores y empleados.

“Los recientes sucesos que hemos presenciado nos han recordado que el racismo y las fuerzas deshumanizadoras de opresión continúan impactando a las comunidades más marginadas, incluidas aquellas a las que servimos en Alliance”, dijo Scott Coffin, director general de Alliance. “Como miembros de la red de seguridad, estamos comprometidos con nuestra misión de mejorar la calidad de vida de nuestros miembros y de nuestras comunidades diversas, y continuaremos escuchando, aprendiendo y avanzando con los esfuerzos para mejorar la igualdad en nuestras comunidades y promover la diversidad, el respeto y la inclusión para todos”.

El liderazgo de Alliance escuchará a sus empleados, miembros de Alliance y socios de atención médica para diseñar un plan de acción con base en su declaración pública. Se puede leer toda la declaración a continuación.

DECLARACIÓN PÚBLICA DE ALAMEDA ALLIANCE FOR HEALTH EN CONTRA DEL RACISMO ESTRUCTURAL

Alameda Alliance for Health (Alliance) ha servido humildemente durante 24 años a las comunidades de color del Condado de Alameda, uno de los condados más diversos de la nación. Alliance se compromete con la comunidad afroamericana y se solidariza con los movimientos que tienen como meta crear un mundo libre de rechazo en contra de la gente de color y del racismo estructural. Más de cuatro siglos de inequidad e injusticia en esta nación han tenido como resultado disparidades importantes y resultados desiguales para los afroamericanos, incluido el acceso a una atención médica de calidad. Además, los afroamericanos se han visto afectados de forma desproporcionada por la brutalidad y la violencia de la policía. Somos testigos del dolor y el sufrimiento de los afroamericanos en nuestras comunidades, nos oponemos a cualquier forma de racismo estructural y violencia racial, y decidimos evaluar nuestras propias acciones y su impacto en nuestros miembros, socios proveedores y empleados.

RECONOCEMOS que cualquier forma de racismo es deshumanizante. La deshumanización causa ansiedad y aislamiento social, el miedo al daño o a la pérdida de la vida, y la posibilidad de que uno cuestione su autoestima y valor en la sociedad.

RECONOCEMOS que el legado y los efectos perjudiciales de la esclavitud y de las leyes que apoyan la discriminación racial y el racismo que todavía experimenta la gente de color en estos días continúan causando disparidades de salud, inseguridad económica y falta de acceso a los servicios de salud pública dentro de la comunidad afroamericana.

RECONOCEMOS que el racismo sistémico en contra de la comunidad afroamericana y contra todas las comunidades de color plantea una amenaza para la seguridad económica, la seguridad física y la salud de toda nuestra comunidad.

PERMANECEMOS unidos en nuestra creencia de que Las Vidas Negras Importan (Black Lives Matter), y apoyamos todos los esfuerzos de unificación viables que trabajan para prevenir y reducir los efectos de las realidades anteriores. Esto incluye, entre otras cosas, la equidad racial, la justicia social, los derechos humanos y la celebración de la diversidad.

DECIDIMOS establecer y formar un Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión para atender la desigualdad racial de los afroamericanos y personas de color, además de trabajar juntos para acabar con el odio, y crear esperanza y sanación en nuestra comunidad.

DECIDIMOS apoyar la igualdad de acceso al empleo, la remuneración equitativa y la promoción para todos los empleados dentro de Alliance.

DECIDIMOS asegurar que nuestra diversidad continúe reflejada y se mantenga a través de prácticas de contratación equitativas en todos los departamentos y en diferentes niveles.



LA RESPUESTA DE ALLIANCE ANTE EL RACISMO

(Continúa de la página 7)

DECIDIMOS apoyar la promoción de políticas y regulaciones para la igualdad que tengan un impacto en los factores sociales determinantes de la salud, incluidas la justicia ambiental, la educación pública y la vivienda, para que nuestras comunidades más vulnerables tengan mejores resultados de salud pública y reduzcan las disparidades de salud.

DECIDIMOS crear recursos específicos para identificar y reducir las disparidades sociales que afectan a nuestros miembros afroamericanos.

DECIDIMOS hacernos responsables, junto con nuestros socios proveedores, de los resultados marginales o escasos de la atención médica para nuestros miembros, y asegurar que los miembros afroamericanos no sufran discriminación en el acceso o la atención médica.

DECIDIMOS invertir en recursos para formar a nuestro equipo, miembros y proveedores en la importancia del antirracismo y su impacto en nuestras comunidades.

DECIDIMOS apoyar nuestro sistema de educación pública local para asegurar que todos los niños tengan a su disposición los mismos recursos para que mejoren su habilidad de competencia y alcancen metas de altos niveles, y así puedan alcanzar todo su potencial.

DECIDIMOS apoyar un amplio acceso a viviendas y vecindarios seguros y accesibles que den acceso a los residentes a oportunidades económicas y educativas.

Alliance se hace responsable de cumplir con el compromiso de nuestra misión: “luchar por mejorar la calidad de vida de nuestros miembros y las personas de nuestras comunidades diversas”. Nuestro compromiso reconoce tanto la inclusión como el valor de la vida de los afroamericanos de nuestra comunidad. Alliance cree fundamentalmente que el racismo limita nuestra capacidad e impide nuestra habilidad de brindar calidad equitativa y acceso a la atención a las personas más vulnerables dentro de nuestra comunidad. Creemos que juntos somos más fuertes y decidimos generar un cambio.

¡NUEVO! ASOCIACIÓN ENTRE ALLIANCE Y EL PROGRAMA DE CÁNCER DE STANFORD



Nos entusiasma anunciar nuestra asociación con Stanford Medicine y el programa de la Red de Cáncer de University HealthCare Alliance (UHA) de Stanford Health Care. Esta asociación permitirá que los miembros de Alliance con diagnósticos oncológicos o hematológicos tengan acceso a los especialistas de la Red de Cáncer de Stanford mediante consultas virtuales y en persona.

Los especialistas en cáncer del programa de la Red de Cáncer de Stanford proporcionarán una coordinación de atención mejorada y acceso simplificado a los especialistas quirúrgicos y médicos de la Red de Cáncer de Stanford. Estos especialistas ayudarán a eliminar las barreras para que los pacientes accedan a servicios de diagnóstico específicos y altamente complejos, y ensayos clínicos sobre el cáncer, del programa de la Red de Cáncer de Stanford.

¿Quién califica?

Cualquier miembro de Alliance con un diagnóstico oncológico o hematológico que esté directamente asignado a un proveedor de atención primaria (primary care provider, PCP) o médico de Alliance. Los miembros de Alliance también necesitan una remisión de su PCP para este programa.

Alliance también cubrirá el transporte terrestre local para los miembros que participen en ensayos clínicos en el Centro de Cáncer de Stanford en Palo, Alto California.

Si tiene alguna pregunta sobre este programa nuevo, llame al:

Departamento de Servicios al Miembro de Alliance

De lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.

Número de teléfono: **1.510.747.4567**

Línea gratuita: **1.877.932.2738**

Personas con problemas auditivos y del habla: **711/1.800.735.2929**

Juntos, Alliance, nuestros miembros dedicados y las asociaciones con proveedores están creando una comunidad más sana para todos.



Stanford
HEALTH CARE
STANFORD MEDICINE

ALLIANCE AUTORIZA EL FINANCIAMIENTO PARA LOS PROVEEDORES DE LA RED DE SEGURIDAD LOCAL



En mayo de 2020, la Junta de Administración de Alliance acordó crear un fondo para ayudar a los proveedores locales a mantener sus puertas abiertas. El fondo de crisis de emergencia de \$16.6 millones es para los proveedores de la red de seguridad de primera línea en nuestra red que tratan y apoyan a los pacientes afectados por el COVID-19.

Alliance otorgó un total de \$6.6 millones en mayo y junio de 2020 para apoyar a los proveedores de la red de seguridad de primera línea en el Condado de Alameda.

El martes 28 de julio de 2020, la Junta de Administración de Alliance votó para aplazar el programa hasta que se presente el presupuesto final en noviembre. Para obtener actualizaciones, visite el sitio web de Alliance en **www.alamedaalliance.org**.

“Como socio en la red de seguridad del Condado de Alameda, apreciamos a nuestros médicos, enfermeras y otros cuidadores de primera línea que están comprometidos a atender a sus pacientes”, dijo Scott Coffin, director general de Alliance. “El financiamiento de emergencia ante la crisis refuerza el acceso a los servicios de salud y amplía las pruebas de COVID-19 para brindar un mejor servicio a los residentes más vulnerables de nuestra comunidad”.

Si bien se ha progresado en reducir el número de hospitalizaciones y muertes por COVID-19, esperamos que el coronavirus todavía afectará a las comunidades de bajos ingresos. Nos comprometemos a garantizar que los hospitales y sistemas de salud de la red de seguridad puedan permanecer enfocados en la atención de las personas.

NO ESPERE; ¡VACÚNESE!

Hay una forma sencilla de proteger a sus seres queridos: ¡vacunarse!

Aplicarse las vacunas que necesita es una de las formas más sencillas de protegerse a usted, a su familia y a la comunidad. Las vacunas ayudan a protegerse contra enfermedades como el sarampión y la tos ferina. Cuando muchas personas se retrasan en sus vacunas, hay más probabilidades de que estas enfermedades se propaguen. Todos podemos poner de nuestra parte para mantener sanos a todos.

Llame a su médico para programar una revisión. Pregunte qué vacunas necesita usted o su hijo(a). Si no se ha hecho una revisión este año, aún puede ponerse al día con las vacunas y retomar el camino.



Para obtener más información sobre las vacunas, visite www.alamedaalliance.org/live-healthy-library y haga clic en **"Vaccines"** (Vacunas).



CÓMO MANTENERSE SEGURO DURANTE LAS CONSULTAS CON EL MÉDICO

Los proveedores de Alliance están trabajando arduamente para mantenerlo sano y seguro. Si es momento de que se haga una revisión (también llamada consulta de bienestar) o una revisión de embarazo, o tiene alguna inquietud de salud, puede obtener la atención que necesita.

En algunos casos, es posible que su médico le ofrezca la opción realizar la consulta por teléfono o por videollamada. Si tiene que ir, tanto usted como el consultorio del médico pueden tomar medidas adicionales para proteger a usted y a su familia.

Formas en las que puede hacer que sus revisiones sean seguras:

- Asegúrese de que los adultos y los niños mayores de dos (2) años usen mascarilla en todo momento.
- Use desinfectante de manos antes y después de la consulta.
- Espere en su automóvil, no en la sala de espera. Llame al consultorio del médico para avisar que llegó.

Cuando programe su consulta, pregunte al consultorio de su médico sobre las medidas de seguridad y qué debe esperar cuando vaya a la clínica. Esto le ayudará a estar listo para su consulta.

Si tiene una inquietud urgente:

Llame al consultorio de su médico primero para preguntar qué debe hacer.

Si no puede comunicarse con el consultorio de su médico, llame a la línea de consulta de enfermería en cualquier momento:

Miembros de Medi-Cal: **1.888.433.1876**

Miembros de Group Care: **1.855.383.7873**

Si tiene una emergencia:

Busque ayuda de inmediato. Se trata de una emergencia si usted o alguien que conoce tiene síntomas como problemas para respirar súbitos, dolor en el pecho o confusión. Llame al **911** o vaya a la sala de emergencia (emergency room, ER) del hospital más cercano.

LOS MÉDICOS HACEN QUE LAS REVISIONES SEAN SEGURAS:



mascarillas obligatorias



pacientes separados



salas desinfectadas

CONSEJOS PARA LAS CONSULTAS DE TELESALUD



Recibir atención médica por teléfono o por video, también llamada telesalud, le permite quedarse en casa para los servicios que no necesita recibir en persona. Si esto es nuevo para usted, siga leyendo para conocer algunos consejos sobre cómo prepararse.

1. Reúna sus notas, preguntas y documentos.

Tener sus notas a la mano le ayudará a recordar qué quiere preguntar y a proporcionar cualquier información que su médico podría necesitar de su parte.

Es posible que tenga:

- una breve lista de los problemas y preguntas clave
- un registro de síntomas con fotos
- medidas que su médico podría solicitar, como su peso, temperatura o presión arterial
- una lista de los medicamentos que toma
- su historial médico
- cualquier documento o formulario que le hayan pedido llenar

2. Prepare la tecnología necesaria.

Antes de la consulta, pregunte al consultorio de su médico qué necesitará. Para una consulta por video, necesita una buena conexión a Internet. Es posible que deba descargar una aplicación o crear una cuenta. Para las consultas por teléfono, necesita un teléfono con una buena recepción. De ser posible, pruebe su configuración con anticipación.

3. Encuentre un lugar silencioso y privado.

En la medida de lo posible, sin dejar de tener una buena conexión a Internet o recepción telefónica, busque un lugar silencioso y privado para la llamada, de modo que usted y su médico puedan escucharse con claridad.

4. Prepárese para escribir su plan de atención.

Tome notas durante la consulta. Escriba su plan de atención y lo que debe hacer después de su consulta. Asegúrese de hacer preguntas si hay algo que no le quede claro.

¿Necesita un intérprete?

El consultorio de su médico puede solicitar que un intérprete se una a su llamada por teléfono o por video. Si tiene alguna pregunta sobre cómo solicitar un intérprete, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567**.

SERVICIOS DE ATENCIÓN PREVENTIVA PARA NIÑOS



¡Programa una cita de servicios de atención preventiva de Bright Futures para usted o su hijo hoy mismo!

Los servicios de atención preventiva de Bright Futures están destinados a niños menores de 21 años, y usted o su hijo pueden obtenerlos a través de Medi-Cal. Se denominan servicios de pruebas de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT) e incluyen: exámenes físicos; servicios de nutrición; evaluaciones del desarrollo y comportamiento; exámenes de la vista, de audición y de salud bucal; análisis de sangre para enfermedades como la tuberculosis, así como todas las vacunas necesarias para prevenir enfermedades. El plomo en la sangre puede causar daño en el cerebro y el sistema nervioso, retraso en el crecimiento y en el desarrollo, problemas de aprendizaje y de comportamiento, además de problemas de audición y del habla. Una de las medidas más importantes que debe tomar para su hijo es realizarle una prueba de detección de plomo en la sangre a los 12 meses y a los 24 meses de edad. Con esta importante prueba también se pueden detectar y tratar otros problemas de salud. Esos servicios se pueden proporcionar durante las consultas anuales de bienestar infantil y están disponibles sin costo a través de Alliance.

Si usted o su hijo no han ido al médico en el último año, comuníquese con su proveedor o médico de atención primaria (PCP) para programar una cita.

Si tiene preguntas sobre cómo comunicarse con su médico o programar servicios de atención preventiva de Bright Futures, llame al:

Departamento de Servicios al Miembro de Alliance

De lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.

Número de teléfono: **1.510.747.4567**

Línea gratuita: **1.877.932.2738**

Personas con problemas auditivos y del habla: **711/1.800.735.2929**

LOS RIESGOS DE FUMAR Y VAPEAR DURANTE EL COVID-19



Fumar y vapear es peligroso para su salud y también aumentan su riesgo de padecer COVID-19.

Este es el momento de proteger su salud pulmonar y dejar de fumar y vapear.

¿Por qué fumar y vapear durante el COVID-19 es riesgoso?

Esto se debe a que fumar y vapear...

- **Debilita su sistema inmunitario:** Esto dificulta que el cuerpo luche contra enfermedades como el COVID-19. Un sistema inmunitario debilitado podría significar tener síntomas peores o una probabilidad mayor de ir al hospital.
- **Aumenta la transferencia del virus:** Cuando usted fuma o vapea, corre un mayor riesgo de contraer el virus al no usar mascarilla y tocarse la boca. Fumar y vapear también puede propagar el virus mediante el humo de segunda mano. El humo de segunda mano se produce cuando otros respiran el humo de alguien que está cerca.
- **Daña sus pulmones y corazón:** Pero dejar de fumar ayuda a sus pulmones y corazón desde el momento en que lo deja. Dejar de fumar también protege a sus seres queridos del humo de segunda mano.

¿Está buscando ayuda para dejar de fumar? ¡Estamos aquí para ayudarle!

- **Línea de ayuda para fumadores de California:** Para recibir apoyo y ayuda para hacer un plan para dejar de fumar, llame a la línea gratuita al **1.800.662.8887**.
- Visite **www.alamedaalliance.org/live-healthy-library** y haga clic en “**Quit Smoking**” (Dejar de fumar).
- Solicite que le envíen materiales por medio del Formulario de solicitud de programas y materiales de bienestar de Alliance que se encuentra la página **28**.

CUIDADO PERSONAL DURANTE EL COVID-19

El COVID-19 ha sido difícil para todos. Ha habido muchos cambios durante este tiempo.

Todos estos cambios pueden provocar estrés, ansiedad y soledad. Es posible que se dé cuenta de que estos sentimientos afectan su sueño, hábitos alimenticios, humor y salud. Lo importante es notarlo y tomar medidas.

Pruebe estos pasos diarios para estar más sano:



Construya relaciones: Conéctese con su familia durante las comidas y comuníquese con el resto de su familia, sus amigos y otras relaciones de apoyo mediante llamadas telefónicas, conversaciones por video o mensajes de texto.



Muévase a diario: Intente realizar alguna actividad física durante al menos 30 minutos todos los días para que le ayude con el estrés. Recuerde que no tiene que hacer todo a la vez. Puede ir a dar un paseo después de cada comida, hacer una competencia de baile con su familia o probar un nuevo entrenamiento en casa.



Duerma lo suficiente: Puede ser difícil a veces, pero dormirse y despertar a la misma hora todos los días puede hacer que se sienta mejor. Para ayudarlo a conciliar el sueño, guarde el teléfono y la computadora y siga una rutina antes de acostarse.



Coma sanamente: Coma alimentos balanceados durante el día. Incluya más frutas y verduras, y limite los alimentos y las bebidas con sal, azúcar y grasas.



Practique la atención plena, medite o rece: Pruebe la respiración profunda, el yoga o rezar para ayuda a aliviar el estrés.



Obtenga apoyo de salud mental y conductual: Estamos aquí para ayudarlo. Para obtener apoyo, programe una cita con Beacon Health Options en la línea gratuita al **1.855.856.0577**.

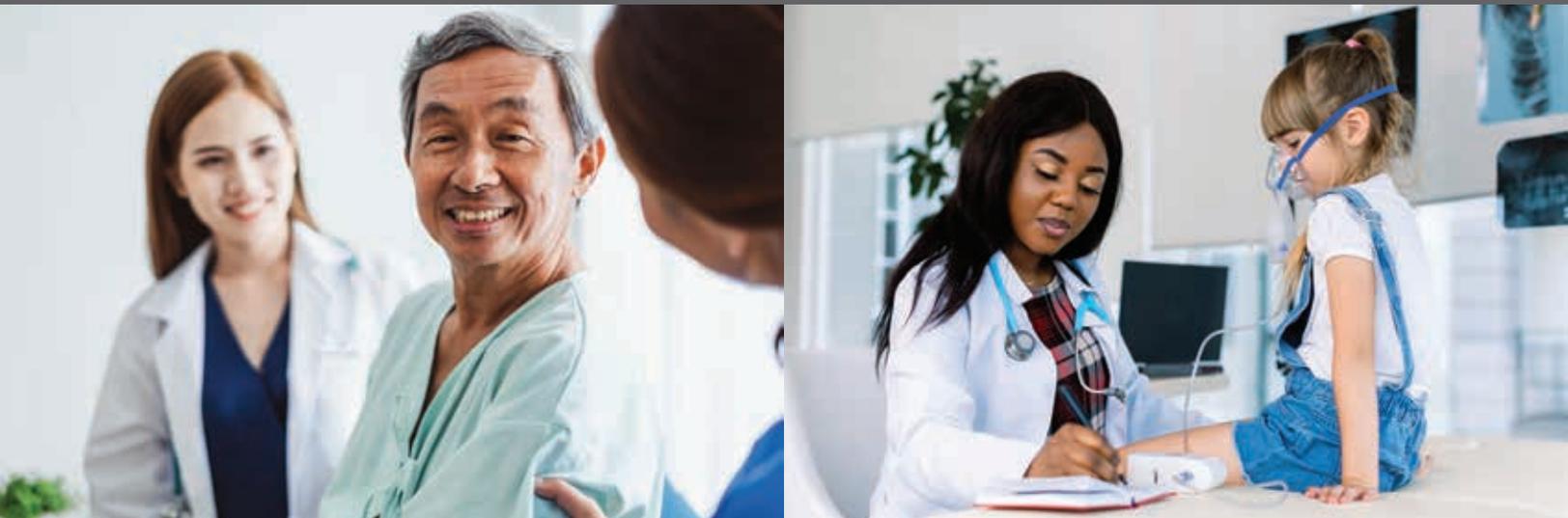
Para obtener ayuda inmediata, llame a la línea gratuita de Servicios de Asistencia en Momentos de Crisis del Condado de Alameda al **1.800.309.2131** o llame al **911** en caso de una emergencia.

Para obtener más información sobre cómo sobrellevar el estrés, visite www.alamedaalliance.org/live-healthy-library y haga clic en “**Behavioral Health**” (Salud conductual).

También puede solicitar que le envíen materiales por medio del Formulario de solicitud de programas y materiales de bienestar de Alliance que se encuentra la página **28**.

Fuente: California Surgeon General's Playbook: Stress Relief during COVID-19 (Manual del cirujano general de California: alivio del estrés durante el COVID-19).

RESPIRE MEJOR CON ASMA



¡Se puede lograr respirar mejor! Puede controlar su asma y evitar los episodios de asma cuando trabaja con su médico para descubrir los desencadenantes de su asma, crear un plan de acción para el asma y tomar sus medicamentos.

- **Evite los desencadenantes del asma:** Los desencadenantes del asma son cosas que le dificultan respirar. Los desencadenantes pueden incluir el polen, el polvo, el humo de cigarro y algunos productos de limpieza. Los días con mucha contaminación o humo de incendios también pueden empeorar su asma. En los días con mala calidad del aire, quédense en el interior, cierre las puertas y ventanas, y use un purificador de aire si cuenta con uno.
- **Cree un plan de acción para el asma:** Pida a su médico que le ayude a crear un plan de acción para el asma. El plan le ayuda a saber qué hacer durante un episodio de asma. Todas las personas que tienen asma necesitan su propio plan.
- **Tome sus medicamentos:** Tome sus medicamentos para el asma como se lo recomiende su médico. Es importante seguir tomándolos incluso si se siente bien. Esto le ayudará a respirar mejor. Hable con su médico sobre tener un inhalador de control a largo plazo y un inhalador de rescate para alivio rápido.

Si tiene alguna pregunta o le inquieta el asma, hable con su médico durante su próxima consulta de atención para el asma. Su equipo de atención médica está aquí para ayudarle.

Para obtener más información sobre el asma, visite www.alamedaalliance.org/live-healthy-library y haga clic en “**Asthma**” (Asma).

También puede solicitar que le envíen materiales por medio del Formulario de solicitud de programas y materiales de bienestar de Alliance que se encuentra la página **28**.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL MIEMBRO

En Alameda Alliance for Health (Alliance), siempre buscamos formas de mejorar la satisfacción de nuestros miembros y proveedores.

Alliance encuesta a los miembros para conocer sus experiencias con la atención médica. Sus respuestas a estas encuestas nos ayudan a mejorar las cosas y aumentar la calidad de la atención para nuestros miembros.

Las preguntas de la encuesta pueden cubrir:

- citas y tiempos de espera en el consultorio
- qué tan bien se comunican los médicos con usted
- cómo satisfacemos sus necesidades lingüísticas
- qué tan satisfecho está con Alliance como su plan de salud
- su experiencia con Alliance y la atención médica que recibe

Sobre las encuestas

- Alliance se comunica con una muestra aleatoria de miembros de Alliance.
- Primero, se envían las encuestas por correo. Si no recibimos una respuesta, damos seguimiento con una llamada telefónica.
- Una encuesta está disponible en inglés, español, chino y vietnamita y la otra, en inglés y español.

El cuadro de estándares de acceso oportuno muestra qué tan rápido debería poder programar una cita para cada tipo de consulta.

Apreciamos sus comentarios sobre las formas en las que satisfacemos sus necesidades y cómo podemos mejorar. ¡Gracias por responder las encuestas en caso de que se comuniquen con usted!



ESTÁNDARES DE ACCESO OPORTUNO*

Todos los proveedores que tienen contrato con Alliance para brindar atención médica a nuestros miembros deben ofrecer citas dentro de estos márgenes de tiempo:

CITA DE PROVEEDORES DE ATENCIÓN PRIMARIA (PCP)	
Tipo de cita:	Cita en un plazo de:
Cita no urgentes	10 días hábiles a partir de la solicitud
Primera cita prenatal con ginecobstetricia (OB/GYN)	2 semanas a partir de la solicitud
Cita urgente que <i>requiere</i> una PA	96 horas a partir de la solicitud
Cita urgente que <i>no</i> requiere una PA	48 horas a partir de la solicitud

CITA CON UN ESPECIALISTA/OTRAS	
Tipo de cita:	Cita en un plazo de:
Cita no urgente con un médico especialista	15 días hábiles a partir de la solicitud
Cita no urgente con un proveedor de salud conductual	10 días hábiles a partir de la solicitud
Cita no urgente con un proveedor de servicios auxiliares	15 días hábiles a partir de la solicitud
Primera cita prenatal con ginecobstetricia (OB/GYN)	2 semanas a partir de la solicitud
Cita urgente que <i>requiere</i> una PA	96 horas a partir de la solicitud
Cita urgente que <i>no</i> requiere una PA	48 horas a partir de la solicitud

TIEMPO DE ESPERA, PRÁCTICAS DE TELÉFONO O IDIOMA DE TODOS LOS PROVEEDORES	
Tipo de cita:	
Tiempo de espera en el consultorio	60 minutos
Tiempo para devolver una llamada	1 día hábil
Tiempo para responder una llamada	10 minutos
Acceso telefónico: se proporciona cobertura las 24 horas del día, los 7 días de la semana.	
Triage y detección por teléfono: el tiempo de espera no excede los 30 minutos.	
Instrucciones de emergencia: se garantizan instrucciones de emergencia adecuadas.	
Servicios lingüísticos: se ofrecen servicios de interpretación las 24 horas del día, los 7 días de la semana.	

***De acuerdo con los reglamentos del Departamento de Atención Administrada de la Salud (California Department of Managed Health Care, DMHC) y el Departamento de Servicios del Cuidado de la Salud de California (California Department of Health Care Services, DHCS), y los estándares y las pautas del plan de salud (Health Plan, HP) del Comité Nacional para el Aseguramiento de la Calidad (National Committee for Quality Assurance, NCQA)**

PA = Autorización previa (Prior Authorization)

El cuidado de urgencia se refiere a los servicios necesarios para evitar un deterioro grave de su salud después de un problema de salud o lesión inesperados (es decir, dolor de garganta, fiebre, laceraciones leves y algunos huesos rotos).

El cuidado que no es de urgencia se refiere a las citas de rutina para los problemas de salud que no son urgentes.

El triaje y las pruebas de detección se refieren a cuando un proveedor de atención médica revisa sus inquietudes de salud y síntomas para decidir qué tan urgente es su necesidad de atención.

ES IMPORTANTE PROTEGERSE Y PROTEGER A LOS DEMÁS

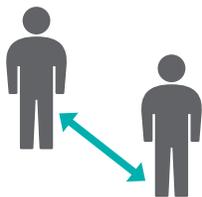
Todos podemos poner de nuestra parte para salvar vidas.



Lávese frecuentemente las manos con jabón durante 20 segundos o use desinfectantes para manos a base de alcohol al 60 % o más.



Al toser o estornudar, cúbrase la boca con un pañuelo de papel, y después tírelo a la basura y lávese las manos.



Manténgase al menos a 6 pies de distancia de los demás en la medida de lo posible.



Quédese en casa si se siente enfermo y llame primero a su médico. Evite el contacto cercano con otras personas.



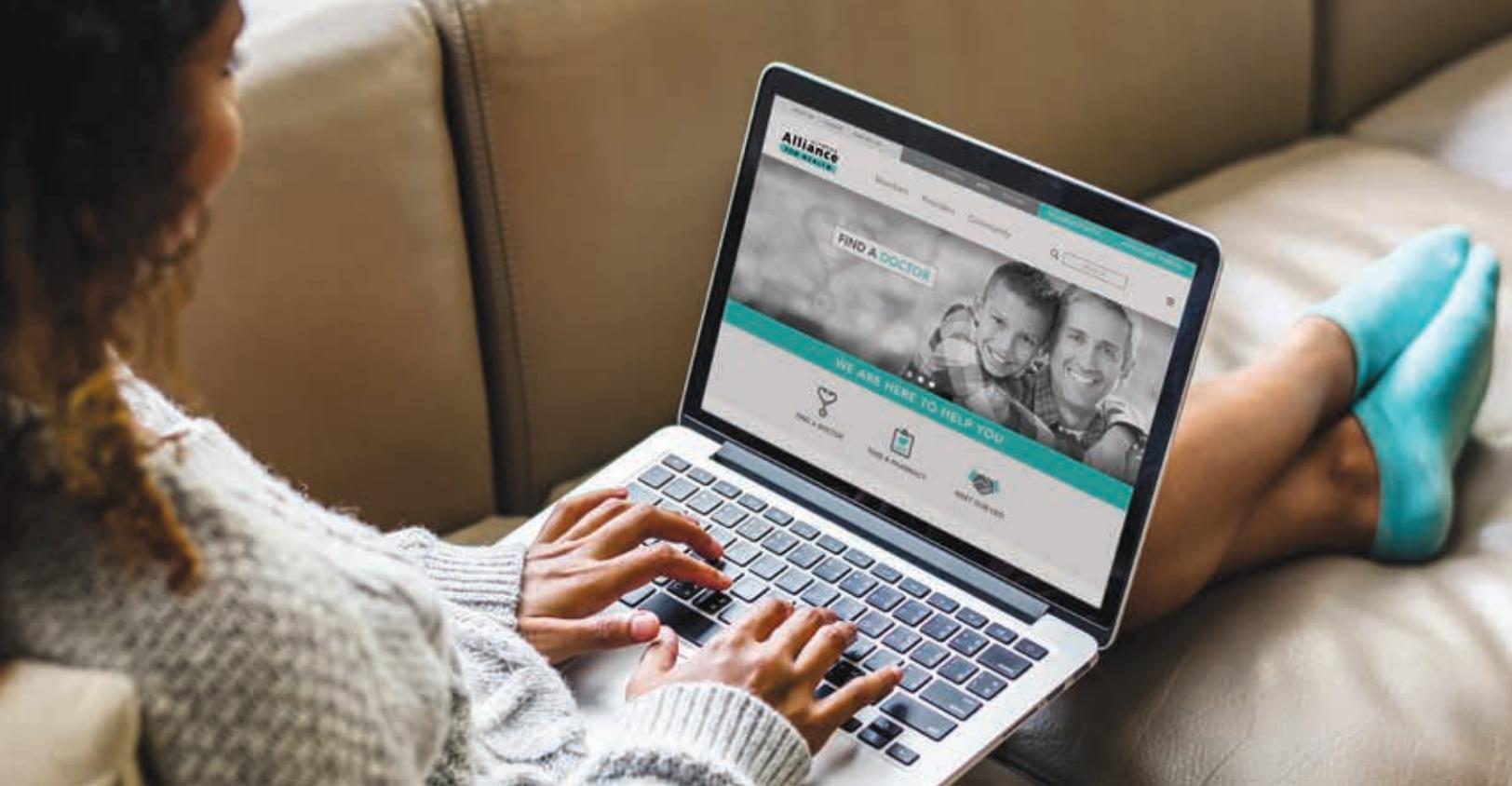
No se toque la nariz, la boca ni los ojos.



Use mascarilla cuando salga de casa para recibir servicios esenciales.



Limpie y desinfecte las superficies de alto contacto como su teléfono y las perillas de las puertas.



MANTÉNGASE INFORMADO SOBRE EL COVID-19 EN NUESTRA COMUNIDAD

Para obtener recursos y actualizaciones a su alcance, visite www.alamedaalliance.org

Estamos aquí para usted.

El nuevo coronavirus (COVID-19) ha tenido un impacto en nuestra comunidad y en el mundo. Alliance comprende sus inquietudes y nos esforzamos por garantizar que nuestros miembros, proveedores y socios comunitarios tengan los recursos que necesitan para mantenerse saludables. Estamos haciendo exenciones de todos los costos compartidos para las pruebas de detección médicamente necesarias y las pruebas de COVID-19.

Ahora, los miembros de Alliance pueden tener una cita con el médico desde la comodidad de su hogar, por teléfono o por videollamada. Los miembros también tienen acceso a Teladoc las 24 horas del día, los 7 días de la semana, cuando su médico no esté disponible. También puede llamar a la línea de consulta de enfermería sin costo al **1.888.433.1876**. Además, puede recibir los resurtidos de medicamentos en su hogar.

Incluso puede recibir una llamada de un miembro del equipo de Alliance para que hable con usted. Queremos ayudarlo a que se mantenga seguro, sano y fuerte.

Juntos creamos una comunidad más saludable para todos.

¡PRÓXIMAMENTE! ¡NUEVAS Y MEJORES FUNCIONES EN EL PORTAL PARA MIEMBROS DE ALLIANCE!



En Alliance, valoramos a nuestra comunidad de miembros dedicados. Tenemos un anuncio importante que queremos compartirle.

Próximamente en 2021, el portal en línea para miembros de Alliance tendrá una nueva imagen y funciones adicionales.

En nuestro portal para miembros de Alliance, usted puede:

- imprimir una tarjeta provisional de identificación de miembro
- elegir a su proveedor o médico de atención primaria (PCP)
- actualizar su información de contacto
- ¡y mucho más!

En la primavera de 2021, también podrá acceder a todas esas funciones y más desde su dispositivo móvil inteligente.

Para obtener más información, actualizaciones e inscribirse en el portal para miembros de Alliance hoy mismo, visite www.alamedaalliance.org.

CAMBIOS DE DIRECCIÓN Y DE NÚMERO DE TELÉFONO

Si se muda o cambia de número de teléfono, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567**.

PROGRAMAS Y MATERIALES SIN COSTO

¿Desea recibir más recursos u obtener más información acerca de las clases y los programas? Solo llene el **Formulario de solicitud de programas y materiales de bienestar de Alliance** en la página **28**, revise los programas y materiales que desea, y envíenlos. Los programas y materiales no tienen costo para usted, ya que es miembro de Alliance. Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o visite **www.alamedaalliance.org/live-healthy**.

SERVICIOS LINGÜÍSTICOS SIN COSTO

Ofrecemos a nuestros miembros de Alliance servicios de interpretación para las consultas de atención médica, así como documentos del plan de salud en su idioma o en otros formatos, por ejemplo, en braille, en audio o en letra grande. Para obtener ayuda con sus necesidades lingüísticas, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567**.



NÚMEROS DE TELÉFONO IMPORTANTES

Emergencias	911
Control de intoxicaciones	1.800.222.1222
Centro de Medi-Cal de Servicios Sociales en el Condado de Alameda	1.800.698.1118 o 1.510.777.2300
Cambios e inscripciones en el plan de Medi-Cal	1.800.430.4263

ALAMEDA ALLIANCE FOR HEALTH (ALLIANCE)

Línea principal	1.510.747.4500
Departamento de Servicios al Miembro De lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.	1.510.747.4567
Línea gratuita	1.877.932.2738.
Personas con impedimento auditivo o del habla (CRS/TTY)	711/1.800.735.2929

SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA

Servicios de cuidado de la salud conductual

Beacon Health Options	1.855.856.0577
Servicios de Cuidado de la Salud Conductual del Condado de Alameda (Alameda County Behavioral Health Care Services, ACCESS)	1.800.491.9099

Servicios de atención dental

Miembros de Medi-Cal: Denti-Cal	1.800.322.6384
Miembros de Group Care: llamen a la autoridad pública para Servicios de Apoyo en el Hogar (In-Home Supportive Services, IHSS)	1.510.577.3552

Servicios de atención de la vista

Miembros de Medi-Cal: March Vision Care	1.844.336.2724
Miembros de Group Care: llamen a la autoridad pública para Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS)	1.510.577.3552

Línea de consulta de enfermería

Miembros de Medi-Cal	1.888.433.1876
Miembros de Group Care	1.855.383.7873

Season's greetings

de Alameda
Alliance for Health

La oficina de Alameda Alliance for Health (Alliance) estará cerrada los siguientes días festivos:

2020

Día de Acción de Gracias

Jueves 26 de noviembre

Día después del Día de Acción de Gracias

Viernes 27 de noviembre

Nochebuena

Jueves 24 de diciembre

Navidad

Viernes 25 de diciembre



2021

Día de Año Nuevo

Viernes 1.º de enero

Día de Martin Luther King, Jr.

Lunes 18 de enero

Día del Presidente

Lunes 15 de febrero

Día de los Caídos

Lunes 31 de mayo

Día de la Independencia

Lunes 5 de julio

Día del Trabajo

Lunes 6 de septiembre

Día de Acción de Gracias

Jueves 25 de noviembre

Día después del Día de Acción de Gracias

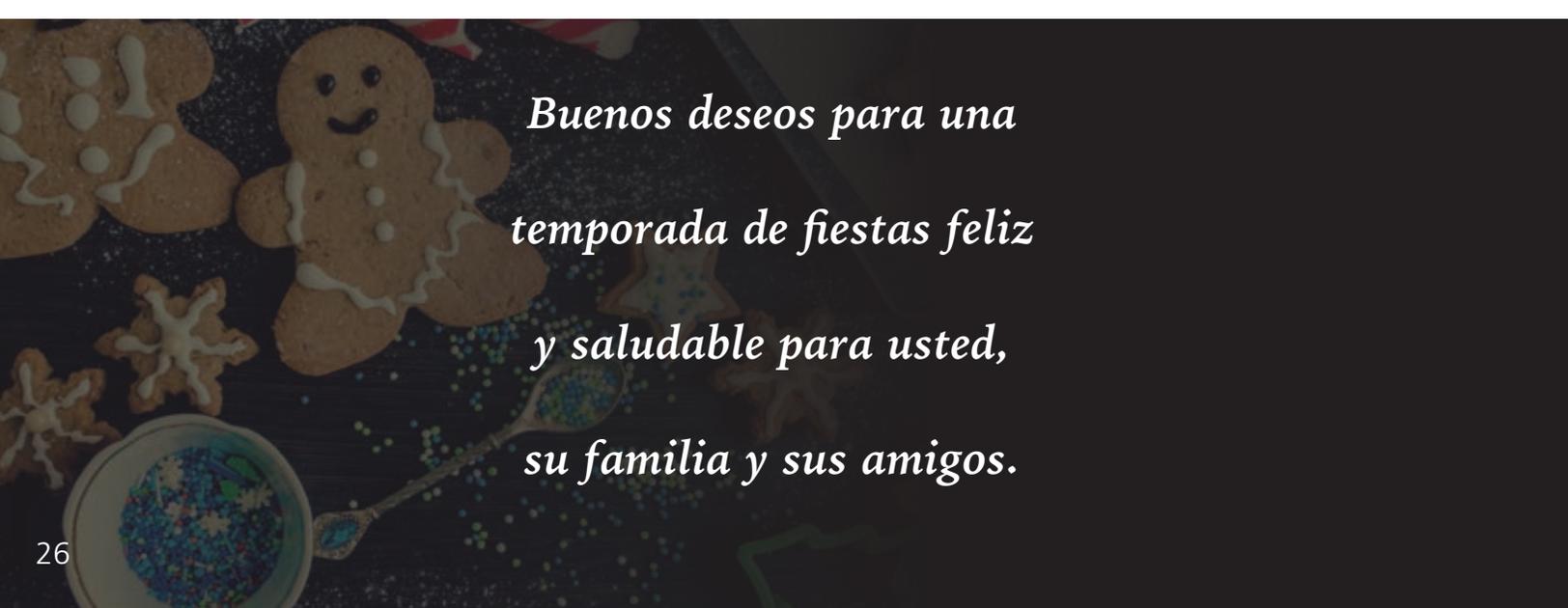
Viernes 26 de noviembre

Nochebuena

Viernes 24 de diciembre

Navidad

Sábado 25 de diciembre



*Buenos deseos para una
temporada de fiestas feliz
y saludable para usted,
su familia y sus amigos.*



PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

El Programa de Mejoramiento de la Calidad (Quality Improvement, QI) de Alliance ayuda a mejorar la atención para nuestros miembros. Queremos ver si usted se está haciendo los exámenes y las pruebas de detección regulares que necesita realizarse. También vemos si está satisfecho con la atención que le brindan nuestros proveedores y con los servicios que le proporcionamos. Cada año nos fijamos metas para mejorar la atención que reciben nuestros miembros. Estas metas se relacionan con la atención y el servicio. Cada año esperamos ver si logramos nuestras metas. Para obtener más información sobre las metas, el progreso y los resultados de nuestro Programa de QI, visite www.alamedaalliance.org/members. Si desea obtener una copia impresa del Programa de QI, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567**.

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN Y ASISTENCIA CON EL IDIOMA

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

If you need help reading this document or would like a different format, please call the Alliance Member Services Department at **1.510.747.4567**.

Si necesita ayuda para leer este documento, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567**.

假如您看不懂本文件，需要協助或其他語文版本，請致電 Alliance 計畫成員服務處，電話 **1.510.747.4567**。

Nếu quý vị cần giúp đỡ đọc tài liệu này, xin gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance tại số **1.510.747.4567**.

Alameda Alliance for Health

Programas y materiales de bienestar



Formulario de solicitud de los miembros: Alameda Alliance for Health (Alliance) ofrece educación gratuita sobre la salud. Queremos que usted se haga cargo de su salud con la mejor información posible. Seleccione los temas sobre los que desea que le enviemos información. También puede solicitar los folletos en otros formatos. Muchos folletos pueden encontrarse en www.alamedaalliance.org.



LIBROS

- Libro de cocina (*elija uno*)
 - Diabetes
 - Alimentación saludable
- Qué hacer cuando su hijo se enferma



REMISIONES A CLASES Y PROGRAMAS

- Abuso del alcohol y otras sustancias
- Asma
- Apoyo para la lactancia
- RCP/primeros auxilios
- Diabetes
- Programa de Prevención de la Diabetes (*prediabetes*)
- Peso saludable
- Salud del corazón
- Crianza de los hijos
- Embarazo y parto
- Dejar de fumar (*recibir una llamada de la línea de ayuda para fumadores*)
- Centros y programas para personas de la tercera edad
- WW (*antes conocido como Weight Watchers*)



BRAZALETES O COLLAR DE IDENTIFICACIÓN MÉDICA

- Asma
 - Niño
 - Adulto
- Diabetes
 - Niño
 - Adulto



MATERIALES ESCRITOS

- Instrucción anticipada (*poder notarial para la atención médica*)
- Abuso del alcohol y otras sustancias
- Asma
 - Niño
 - Adulto
- Cuidado de la espalda
- Control de la natalidad y planificación familiar
- Lactancia
- Seguridad en los asientos de los automóviles
- Diabetes
- Violencia doméstica
- Ejercicio
- Alimentación saludable
- Salud del corazón
- Crianza de los hijos
- Embarazo y parto
- Dejar de fumar
- Seguridad
 - Bebé
 - Niño
 - Adulto
 - Adulto mayor
- Salud sexual
- Estrés y depresión

Nombre (personal): _____
 Nombre del hijo (si corresponde): _____
 Edad del niño: _____
 Dirección: _____
 Ciudad: _____ Código postal: _____
 Los materiales son para: Niño Adulto
 Adulto mayor

Número de identificación de Alliance: _____
 Número de identificación de miembro del niño: _____
 Idioma preferido: _____
 Número de teléfono: _____
 Dirección de correo electrónico: _____



Para hacer un pedido, envíe este formulario a:

Alliance Health Programs • 1240 South Loop Road, Alameda, CA 94502

Número de teléfono: **1.510.747.4577**

Personas con impedimentos auditivos y del habla (CRS/TTY): **711/1.800.735.2929**