

# scan club

BOLETÍN INFORMATIVO PARA LOS MIEMBROS DE SCAN HEALTH PLAN® NÚMERO 3, 2020



## Cuidamos de usted durante la COVID-19

Como organización de atención médica para adultos mayores, SCAN se considera un negocio esencial, por lo que hemos permanecido abiertos y disponibles durante la pandemia de la COVID-19. Debido a que la mayoría de nuestros miembros pertenece a un grupo de alto riesgo ante la COVID-19 simplemente debido a su edad, nos hemos enfocado en su salud y seguridad. Por ejemplo, usted ahora cuenta con lo siguiente:

- **Copagos de \$0** para consultas con su médico de atención primaria.
- **Copagos de \$0** para visitas ambulatorias a profesionales de la salud conductual (psicólogos, terapeutas y demás).

Muchos de ustedes ya tenían copagos de \$0 para estos dos beneficios; hemos extendido los copagos de \$0 para estos dos beneficios a todos los miembros hasta fin de año.

- **Resurtidos anticipados** para medicamentos con receta, cuando sea necesario.
- **Recolección sin contacto** y otros servicios amigables para los miembros por parte de las farmacias locales.
- **Medicamentos con receta de \$0** (Nivel 1 y Nivel 2) a través de pedido por correo con la mayoría de los planes de SCAN.

Esperamos que estos beneficios, junto con los demás, faciliten la obtención de la atención que usted necesita. Pero SCAN no se trata únicamente de beneficios. En los últimos meses, también nos hemos comunicado con los miembros para saber cómo están. Desde marzo, hemos llamado a más de 50,000 de ustedes y nos ha sorprendido e inspirado su fortaleza y optimismo, y nos ha conmovido su gratitud. Por lo que, si bien hemos podido ayudarlos, ustedes definitivamente nos han ayudado a nosotros. Gracias por permitirnos brindarles nuestros servicios.

### EN ESTE NÚMERO

|  |   |
|--|---|
| Conozca a nuestro nuevo director ejecutivo.....                | 3 |
| El médico llegó, pero de una manera totalmente diferente ..... | 4 |
| Las estafas durante la COVID-19 .....                          | 4 |
| Cómo hablar con su médico sobre cualquier tema .....           | 5 |
| ¿Cómo puedo conseguir mis medicamentos?.....                   | 6 |
| Conozca Rally .....  | 7 |

# Mantenerse seguro y saludable en 2020

A esta altura, es probable que se esté acostumbrando a algunos de los cambios provocados por el coronavirus, como quedarse en casa tanto como sea posible, lavarse las manos regularmente y, si necesita salir, usar un cobertor facial y mantener una distancia de seis pies de los demás. Estas siguen considerándose las mejores medidas de protección contra la COVID-19. Sin embargo, debido a que salir de casa sigue siendo arriesgado, es posible que tenga preguntas sobre cuándo y cómo obtener la atención que necesita de su médico, dentista, oculista u otro profesional de la salud. En este número, respondemos algunas de sus preguntas con consejos para mantenerse al día con su atención en 2020.

## ¿Qué sucede si es urgente?

Un problema que necesita atención médica de urgencia no esperará, ni siquiera durante una pandemia. En una situación de urgencia, usted tiene opciones:

- **Durante el horario de atención habitual**, llame primero al consultorio de su médico para recibir indicaciones.
- **Si su médico no está disponible**, diríjase al centro de atención de urgencia que trabaja con su médico y grupo médico.
- **Si es después del horario de atención o no puede acudir al centro de atención de urgencia**, utilice su beneficio de Telesalud de \$0 para hablar con un médico certificado por la junta (consulte la página 4 para obtener más información sobre este beneficio).

En caso de una emergencia médica, llame al 911 o acuda a la sala de emergencias más cercana. Los servicios de ambulancia y los centros médicos ponen en práctica procedimientos estrictos para su seguridad.

## ¿Debo hacerme los controles habituales?

Cuidar de su salud es siempre una actividad esencial, por lo que es importante que se ponga al día con cualquier atención que pueda haber postergado en los últimos meses. Comience llamando al médico. “Si se siente bien y no tiene ningún síntoma preocupante, su médico puede decirle que está bien que espere y es posible que le recomiende un tipo diferente de consulta”, comenta el Dr. Terry Offenberger, director médico de SCAN. “Pero si cree que es mejor que lo vean en persona, tenga la confianza de que el consultorio pondrá en práctica los protocolos para mantener su seguridad y la del personal”.



## Sus opciones para asistir a una cita

Algunos tipos de atención de rutina en persona no se deben postergar: los tratamientos continuos, como la radiación o la quimioterapia para el cáncer, o la diálisis para los problemas renales, por ejemplo. Para otros tipos de atención, su médico puede ayudarlo a decidir cuál de las siguientes consultas es mejor para su situación.



**Una cita telefónica:** una buena manera de obtener respuestas a sus preguntas, pedir resurtidos de medicamentos con receta, analizar resultados de laboratorio y comunicarse para obtener información con respecto a afecciones crónicas o tratamientos continuos.



**Una consulta virtual:** también conocida como Telesalud o telemedicina, este tipo de consulta es útil cuando su médico necesita hacer un examen visual, como para ver cómo se cura una herida o inspeccionar un sarpullido. (Consulte la página 4 para obtener más información sobre las consultas virtuales).

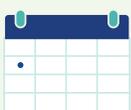


**Una consulta en persona:** es posible que su médico necesite verlo personalmente, en particular si padece una afección crónica y ha habido un cambio en su salud. Está claro que la atención práctica, como los análisis de laboratorio o curar un hueso, deberá llevarse a cabo en persona.



### ¿Observó el folleto en este número del boletín informativo?

Incluye una lista de exámenes recomendados y otro tipo de atención de rutina para adultos mayores. Eche un vistazo y



verifique qué necesita controlarse de su lista de atención pendiente.

## CONOZCA A NUESTRO NUEVO DIRECTOR EJECUTIVO

# UN MENSAJE DEL DR. JAIN



Si usted lee habitualmente el SCAN Club (?), y espero que así sea, se dará cuenta de que hay un nuevo rostro y un nuevo nombre en esta columna. Mi nombre es Sachin Jain. Soy médico de profesión y soy el nuevo presidente y director ejecutivo de SCAN Health Plan.

Antes de unirme a SCAN, era el presidente y director ejecutivo de CareMore Health, donde conocí al anterior director ejecutivo de SCAN, Chris Wing. Cuando Chris decidió irse de SCAN, me recomendó para el puesto y estoy encantado de que lo haya hecho. SCAN no es solo una organización sólida con un futuro brillante, sino que tiene una misión increíble.

Mis padres están en la edad de usar Medicare, por lo que la misión de SCAN de mantener a los adultos mayores saludables e independientes es algo personal para mí. Intento tratar a nuestros miembros como trataría a mis padres: con dignidad, respeto y dedicación a su salud y bienestar. Es un compromiso que he tenido el gusto de observar, que comparten muchos de los empleados que he conocido hasta ahora.

Estoy ansioso por conocer a algunos de ustedes también. Mientras tanto, el médico que llevo dentro tiene una cosa más para decir: ¡no posponga su atención médica! Comprendo que el mensaje que se ha transmitido en los últimos meses ha sido quedarse en casa. Es por eso que este número del boletín informativo se centra en cómo retomar la atención que necesita. Si tiene alguna pregunta, llame al maravilloso equipo de Servicios para Miembros de SCAN.

Atentamente,

**Sachin H. Jain, MD, MBA, FACP**  
Presidente y director ejecutivo  
SCAN Health Plan

“

He tenido SCAN durante años y están a solo una llamada de distancia. Son maravillosos”.

– Georgia A., miembro de SCAN

## Consulte a Servicios para Miembros

**P:** ¿El costo de una prueba de coronavirus está cubierto?

**R:** Sí, está cubierto. Los miembros de SCAN pagan \$0 por análisis de laboratorio y esto incluye pruebas de COVID-19. Si bien cualquier proveedor de atención médica autorizado puede pedir una prueba de COVID-19, recomendamos que se comunique con su médico para hacerlo. De esta manera, su médico puede ayudar a programar la prueba y coordinará cualquier atención médica de seguimiento que pueda necesitar. (Además, esto ayuda a protegerlo de las estafas de pruebas de COVID-19; consulte la página 4 para obtener más información).



**Angelia Corbett**  
Auxiliar de Servicios para Miembros de SCAN

**Seguimos aquí para usted:** al igual que usted, nuestros empleados han permanecido más seguros en casa estos días, pero siguen “aquí” para usted, como siempre. Consulte la parte de atrás del boletín informativo para averiguar los horarios telefónicos de Servicios para Miembros, o envíeles un correo electrónico en cualquier momento si tiene una pregunta sobre sus beneficios de SCAN o cómo utilizarlos.



**¿Tiene otras preguntas sobre la COVID-19?**  
Visite [scanhealthplan.com/coronavirus](https://scanhealthplan.com/coronavirus)

# El médico llegó, pero de una manera totalmente diferente

*Las llamadas virtuales desde el hogar ya llegaron... y justo a tiempo*

La reciente pandemia ha obligado a muchos de nosotros a encontrar nuevas maneras de comunicarnos con las personas que son importantes en nuestras vidas, incluidos los médicos y otros profesionales de la atención médica que nos ayudan a mantenernos saludables. Si bien hemos permanecido en casa para evitar la exposición al coronavirus, las consultas virtuales les permiten a los médicos y los pacientes poner en práctica un distanciamiento social seguro mientras tratan muchas afecciones de salud comunes que generalmente requerían trasladarse al consultorio médico.

Si su médico recomienda una consulta virtual, se “reunirá” con él o ella por video o llamada telefónica desde casa. Lo único que necesita es una computadora, tableta o teléfono inteligente y conexión a Internet. Muchos médicos pueden hacer una simple llamada mediante FaceTime para verlo. Otros pueden utilizar una plataforma de reuniones, como Zoom u otra que utilice su grupo médico. Averigüe esta información cuando programe su cita.



Saber qué esperar y cómo prepararse puede ayudarlo a sacar el máximo provecho de su consulta de Telesalud.

## Antes de su consulta:

- ¿Es esta su primera vez? Algunas plataformas requieren que se registre, así que hágalo con anticipación.
- Escriba cualquier pregunta que tenga. Tenga expedientes médicos relevantes a mano, incluidos una lista de sus medicamentos actuales y los resultados de análisis de laboratorio o pruebas recientes.
- Reúna información que pueda ayudar al médico a evaluar su afección, como la temperatura y el peso, así como las lecturas recientes del glucómetro, el brazalete para controlar la presión arterial u otro dispositivo.
- Coloque la computadora, tableta o teléfono inteligente en un lugar tranquilo con buena iluminación y una buena conexión a Internet.

## Durante su consulta:

- Explique en detalle cómo se siente e indique cualquier cambio notable.
- Tome notas y exprese si algo no está claro.
- Pregunte acerca de los pasos a seguir.

**Cuento con el beneficio de Telesalud en mi plan de SCAN. ¿Eso es distinto de una consulta virtual con mi médico?**

Es distinto. En ambos, usted se reunirá con un médico en línea. Pero su beneficio de Telesalud no está relacionado con su grupo médico, por lo que su médico no recibirá un registro de la consulta con un profesional de MDLive. **El beneficio de Telesalud de SCAN a través de MDLive es una opción práctica para recibir atención de urgencia cuando no pueda ver a su médico habitual.**

Hable con uno de los médicos certificados por la junta de MDLive que atienden las 24 horas del día, los 7 días de la semana, ya sea mediante una consulta virtual o telefónica.

Nota: Telesalud tiene cobertura en la mayoría de los planes de SCAN por \$0; no tiene cobertura en SCAN Healthy at Home (HMO SNP).

Para registrarse y programar una cita, llame al **1-888-993-4087**. También puede comunicarse con MDLive a través de su cuenta en línea de SCAN.

## Esté alerta a las estafas durante la COVID-19



Los estafadores están utilizando la crisis de la COVID-19 en sus intentos más recientes para engañar a adultos mayores a que les den dinero o información personal confidencial sobre su atención médica. Una vez que tienen su información, los estafadores pueden usar sus beneficios para realizar reclamaciones fraudulentas por productos y servicios que no funcionan, o que incluso usted nunca pueda recibir.

¿Cree que ha sido blanco o víctima de una estafa relacionada con el coronavirus? Puede denunciarla aquí:

### Centro Nacional contra Fraudes en Desastres (NCDF)

- Línea directa: **866-720-5721** (disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana)
- En línea: [justice.gov/disaster-fraud](https://www.justice.gov/disaster-fraud)



## Quando es personal:

# Cómo hablar con su médico sobre cualquier tema

*Ya hace un tiempo que se ha vuelto cada vez más difícil para Sarah llegar al baño a tiempo. Es frustrante, pero no sabe qué hacer para solucionarlo. Creía que podía consultarlo en su control anual, pero este se pospuso y, de todos modos, no está segura de cómo podría consultarlo; es vergonzoso hablar de eso.*

Lo entendemos, algunos temas son más difíciles de expresar que otros. Pero si tiene un problema físico o mental que interfiere con su calidad de vida, es hora de hablar con un médico. Si no necesita ver al médico personalmente, a veces, estas conversaciones son más fáciles de tener por teléfono o mediante una consulta virtual, así que pregunte si algunos de estos tipos de consultas son posibles. A continuación, presentamos algunos consejos para ayudar a iniciar la conversación.

|  | ¿Cuál es el problema?  |  |   |
|---|--|--|---|
|   | INCONTINENCIA URINARIA   | DOLOR CRÓNICO  | SENSACIÓN DE DEPRESIÓN Y ANSIEDAD   |
| ¿Por qué llamar a su médico?  | La incontinencia urinaria es un problema común para muchas personas a medida que envejecen, por lo que no hay nada de qué avergonzarse. Además, existen técnicas y medicamentos que pueden ayudar a controlarla.                               | El dolor no tratado puede ocasionar otros problemas de salud, como caídas o depresión. Y, si bien el dolor es difícil de describir porque solo usted puede sentirlo, el médico está capacitado para comprender mejor su dolor particular.                      | Es normal sentirse deprimido de vez en cuando, pero si han pasado varias semanas y no se siente mejor, es recomendable informarle al médico. Si se trata de depresión o ansiedad, puede ser peligroso no recibir ayuda. |
| Lo que puede decir  | <p><i>Últimamente, he notado que tengo que orinar con más frecuencia y no puedo aguantarme hasta llegar al baño.</i></p> <p>Asegúrese de mencionar cualquier otro síntoma, como sensación de ardor cuando va al baño o sangre en la orina.</p> | <p><i>Me gustaría hablar con usted acerca del dolor que tengo y que no se va.</i></p> <p>Explíqueme a su médico las maneras específicas en las que el dolor impacta en su vida y qué tipo de alivio espera conseguir.</p>                                      | <p><i>No me he sentido yo mismo últimamente. Me gustaría su consejo sobre lo que podría ayudarme a sentirme mejor.</i></p> <p>Sea directo y honesto al explicar cómo se siente.</p>                                     |
| Lo que puede preguntar  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Existen cambios en el estilo de vida que puedo poner en práctica que me ayudarán?</i></li> <li>• <i>¿Existe algo que pueda tomar que mejorará la situación?</i></li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Qué cambios puedo poner en práctica en mi vida que puedan ayudar a reducir el dolor?</i></li> <li>• <i>¿Existe alguna opción que no sean medicamentos que pueda proporcionar algún tipo de alivio?</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Qué puedo hacer cuándo me siento de esta manera?</i></li> <li>• <i>¿Cree que podría ser de ayuda hablar con un profesional de la salud mental?</i></li> </ul>              |

# ¿Cómo puedo obtener mis medicamentos cuando no puedo ir a la farmacia?



Es posible que ir a la farmacia no sea tan fácil como lo era antes. Afortunadamente, existen maneras prácticas para mantener un buen abastecimiento de sus medicamentos, incluso quedándose en casa. ¿Cuáles aprovecha?

## ☐ Utilizo entrega a domicilio de la farmacia Express Scripts.

En la mayoría de los planes de SCAN, un suministro de 90 días para los medicamentos de Nivel 1 y Nivel 2 tiene un copago de \$0\* mediante pedidos por correo, e incluso los medicamentos en niveles más altos tienen precios de farmacia preferida más bajos, y el envío estándar es gratis. Además, puede hablar con un farmacéutico las 24 horas del día, los 7 días de la semana y administrar su cuenta en línea. **Para comenzar**, llame al consultorio de su médico y pregunte acerca de la entrega a domicilio de sus medicamentos de mantenimiento. ¡Pueden enviar sus recetas para 90 días directamente a Express Scripts!

## ☐ Obtengo resurtidos de 90 días de los medicamentos que tomo todo el tiempo.

Obtener un suministro de medicamentos de 90 días en un solo momento no solo ahorra viajes a la farmacia, sino que también podría ahorrar dinero. En muchos planes de SCAN, el copago para un suministro de tres meses de medicamentos del Nivel 1 es el mismo monto que para un suministro de dos meses. **Para hacer el cambio**, dígame a su farmacéutico que le pida a su médico una receta de 90 días con resurtidos de sus medicamentos actuales.

## ☐ Me registré para resurtidos automáticos en mi farmacia.

El resurtido automático es lo que parece: la farmacia surte automáticamente sus medicamentos con receta cuando es momento de un resurtido (o llama a su médico si usted se quedó sin estos). Luego lo llaman o le envían un mensaje de texto cuando está listo para recoger. **Pregúntele a su farmacéutico** cómo configurar su cuenta para los resurtidos automáticos.

## ☐ Aprovecho los servicios especiales para adultos mayores en mi farmacia local.

Muchas farmacias locales han dado un paso adelante para facilitar a sus clientes, en especial a sus clientes mayores, la obtención de los medicamentos y otras necesidades durante este tiempo. **Pregúntele a su farmacia** si ofrecen entrega o pedido por correo sin costo, o si tienen servicio de recolección sin contacto desde la acera o desde el vehículo.

\*Los medicamentos con entrega a domicilio de Nivel 1 y Nivel 2 de 90 días a \$0 no están disponibles en los siguientes planes: SCAN Plus (HMO), SCAN Connections (HMO SNP), SCAN Connections at Home (HMO SNP), VillageHealth (HMO-POS SNP) y cierta cobertura patrocinada por empleadores.

## FOCO EN LA COMUNIDAD



*Un subsidio de emergencia de \$20,000 de SCAN ayudará al The Salvation Army Long Beach Corps y el Community Center a comprar y distribuir cajas de alimentos nutritivos a los adultos mayores locales.*

## Apoyo a la comunidad

Cuando la COVID-19 nos mandó a todos a nuestros hogares en marzo, con órdenes estrictas de permanecer adentro, las organizaciones sin fines de lucro en la comunidad de repente se vieron sobrecogidas por las personas que necesitaban sus servicios. SCAN respondió rápidamente, con subsidios de emergencia que les permitió proporcionar artículos esenciales, como comidas, alojamiento y asesoramiento. En los últimos meses, SCAN (y en algunos casos, empleados voluntarios de SCAN) ha enviado fondos muy necesarios a aproximadamente 40 organizaciones en cada condado donde atendemos. Mantener a los adultos mayores saludables e independientes nunca ha sido tan importante.

# Póngase en forma, diviértase, manténgase conectado y CONOZCA RALLY

¿No desearía poder obtener recomendaciones de expertos de acuerdo con su salud y estilo de vida personales?  
¿No sería genial también si alguien estuviera allí para alentarlos a lo largo del camino para lograr sus objetivos?  
¿Y si estos consejos y apoyos fuesen gratuitos? **Conozca Rally.**

Rally es un programa de bienestar en línea que hace todo esto y más. Así es como funciona:

- 1 Regístrese en Rally a través de su cuenta en línea para miembros de SCAN. (Consulte cómo obtener una a continuación).
- 2 Complete la simple encuesta de salud para que Rally pueda hacer recomendaciones personalizadas.
- 3 Escoja las actividades y los programas que se adapten a sus horarios, objetivos de bienestar y preocupaciones de salud.
- 4 Manténgase motivado y diviértase participando en competencias amistosas con otros miembros de Rally, o intentando lograr un récord personal.



Dado que Rally es en línea, puede iniciar sesión y participar cuándo y dónde lo desee desde su computadora, tableta o teléfono inteligente.

Rally es opcional y sus beneficios no se verán afectados si participa o no. Debido a que Rally es una aplicación de terceros, sus normas de privacidad de datos pueden ser diferente a las de SCAN. Además, la información de Rally no reemplaza la atención de su médico.

▶ Encuentre más información sobre Rally con una cuenta en línea para miembros de SCAN.

## UNA PARADA para todos sus servicios en línea

Si actualmente tiene diferentes cuentas en línea relacionadas con su cobertura de SCAN, facilitamos el acceso a todas ellas, a través de una parada: su cuenta en línea para miembros de SCAN.

Lo único que debe hacer es configurar estas cuentas una vez a través de su cuenta en línea de SCAN y, después de eso, no se necesitan más contraseñas ni nombres de usuario por separado.

Iniciará sesión en su cuenta de SCAN para lo siguiente:

- Administrar sus medicamentos con receta a través de Express Scripts.
- Realizar pedidos de productos de venta libre y hacer un seguimiento de estos.
- Configurar pagos automáticos para la prima del plan.
- Utilizar sus beneficios de Telesalud a través de MDLive.
- Formar parte de la diversión y el bienestar con Rally.

Además, en su cuenta en línea de SCAN usted puede hacer lo siguiente:

- Ver sus beneficios.
- Cambiar su médico de atención primaria (dentro del mismo grupo médico).
- Mantener un registro de su atención en un Registro de control de la salud.
- Configurar sus preferencias de comunicación.

[ Inicie sesión o regístrese en [scanhealthplan.com/register](https://scanhealthplan.com/register) ]



## Entrega especial por un cumpleaños importante

Un decimosegundo cumpleaños número 100 es algo para celebrar, por lo que hemos hecho algunos cambios en nuestras visitas de cumpleaños para continuar con la fiesta y mantener la seguridad de todos. Recientemente, nuestros Auxiliares de Personas Mayores le desearon un feliz cumpleaños al miembro más reciente del club de los mayores de 100 de SCAN: Morris O. Su “fiesta a la distancia” fue completa: con globos, torta y un espectáculo musical especial de parte del Auxiliar de Personas Mayores, Robert Brandin.

¿Necesita asistencia? **SCAN Health Plan** está aquí para ayudarlo.



**Información sobre ventas**

**1-800-547-1317; TTY: 711**

De 8:00 a. m. a 8:00 p. m.,  
hora del Pacífico (PT)

Los siete días de la semana desde

el 1 de octubre hasta el 31 de marzo

De lunes a viernes desde el 1 de abril  
hasta el 30 de septiembre



**Síguenos en Facebook**

[www.facebook.com/scanhealthplan](http://www.facebook.com/scanhealthplan)



**Visite nuestro sitio web**

[www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)



**Servicios para Miembros**

**1-800-559-3500; TTY: 711**

De 8:00 a. m. a 8:00 p. m.,  
hora del Pacífico (PT)

Los siete días de la semana desde

el 1 de octubre hasta el 31 de marzo

De lunes a viernes desde el 1 de abril  
hasta el 30 de septiembre

[MemberServices@scanhealthplan.com](mailto:MemberServices@scanhealthplan.com)



**REGÍSTRESE EN LÍNEA**

para conocer toda la  
información de su plan.

[scanhealthplan.com/register](http://scanhealthplan.com/register)

Hay otros proveedores y farmacias disponibles en nuestra red.



SCAN Club Editor

3800 Kilroy Airport Way, Suite 100

Long Beach, CA 90806-5616

[SCANClub@scanhealthplan.com](mailto:SCANClub@scanhealthplan.com)

NON PROFIT ORG  
U.S. POSTAGE  
PAID  
PERMIT 1333  
SANTAANA CA

**Información sobre salud y bienestar o prevención**

Y0057\_SCAN\_12018\_2020\_C IA 07232020

M1274-4 07/20

scanclub

NÚMERO 3, 2020



**2** Mantenerse seguro y  
saludable en 2020



**4** El médico llegó



**7** Conozca Rally