

Julio de 2024

# Noticias sobre los beneficios

## Asuma el control de su atención médica

¿Qué tal si comprara la atención médica de la misma manera como compra un auto nuevo? Buscaría revisiones en línea, compararía precios y preguntaría sobre el historial del auto. Luego elegiría la opción que le diera el mayor valor.

Una atención médica de calidad ofrece más que solo valor. Puede mejorar su bienestar a largo plazo, proporcionar una mejor experiencia, y reducir su riesgo de sufrir complicaciones.

- Usted tiene el control de su atención médica
- Elegir al proveedor adecuado para usted
- Evaluar al proveedor nuevo
- Usar el sitio web de su plan médico para encontrar proveedores de calidad
- Donde acudir para recibir atención médica
- PEBB a su servicio

## Usted tiene el control de su atención médica

Cuando se trata de obtener una atención médica de calidad, usted tiene más control del que piensa. Usted puede convertirse en su propio intercesor de salud. Si dedica tiempo para hacer lo siguiente, es más probable que tenga una experiencia positiva, obtenga mejores resultados y proteja su salud.



## 1 Registre su estado de salud.

Nadie lo conoce mejor que usted mismo. Antes de reunirse con un proveedor, asegúrese de llevar sus notas sobre lo siguiente:

			
Sus antecedentes y riesgo de afecciones familiares, como diabetes, hipertensión, cáncer, etc.	Signos y síntomas que debe tener en cuenta de las afecciones que corren en su familia	Las afecciones que tiene ahora	Los medicamentos con y sin receta, los suplementos y las vitaminas que toma actualmente

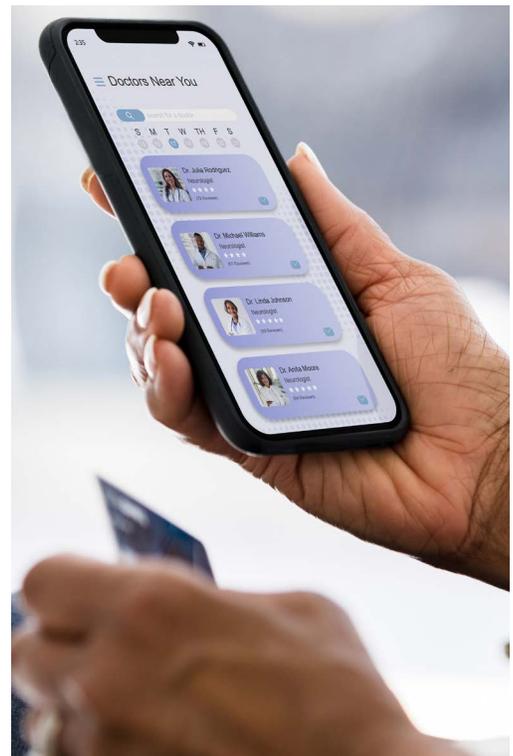
Cuando dedica tiempo a investigar y a registrar la información mencionada, estará más preparado para hablar con su proveedor y para hacer las preguntas correctas.

## 2 Seleccione a un proveedor de atención primaria.

Una de las decisiones más importantes que hará sobre su atención médica es elegir a un proveedor de atención primaria (PCP). Los estudios muestran que es más probable que las personas que tienen un PCP surtan las medicinas que necesitan, se hagan exámenes preventivos e importantes exámenes de detección del cáncer.<sup>1</sup>

Esto ayuda a establecer con el tiempo una relación con el mismo proveedor porque él puede observar los cambios en su salud. Su proveedor puede ordenar pruebas, interpretar resultados y recomendarle opciones de tratamiento. Si se necesita la opinión de un experto, lo puede referir a un especialista de confianza.

Esta hoja informativa le da sugerencias para encontrar a un PCP.





3

### **Tome notas antes y durante la cita.**

Antes de ir a la cita médica, escriba lo que quiere cubrir con el proveedor. De esta manera no se le olvidará nada. Cuando se siente nervioso o apresurado, es fácil olvidar algo.

Durante la cita, puede ser difícil recordar todo lo que el proveedor le diga. De hecho, la mayoría de las personas olvida de un 40 a un 80% de lo que dice el proveedor. Lleve un bolígrafo y papel, escriba un borrador en su teléfono, o use la función de voz de su teléfono para grabar la visita en vivo. Si cree que podría necesitar ayuda adicional, pida a un amigo o a un familiar que lo acompañe para tomar notas por usted.

4

### **Manténgase al día en su atención preventiva.**

Su plan médico cubre los exámenes anuales de bienestar y los análisis clínicos y estudios por imágenes relacionados. Dependiendo de su edad, su médico le podría sugerir exámenes preventivos como una colonoscopia y/o un mamograma.

5

### **Entienda los costos de su atención.**

Antes de recibir atención, pida un estimado de su costo en el consultorio del proveedor. O comuníquese con su plan médico para preguntar cuál será la cobertura del servicio o del procedimiento con un proveedor determinado. Usted tiene el derecho de saber el costo de una visita, procedimiento, prueba o tratamiento, antes de recibir el servicio.<sup>4</sup>

6

## Sea honesto, exprese sus inquietudes y haga preguntas.

Comparta su estilo de vida y sus hábitos cotidianos con su proveedor; por ejemplo, ejercicio, alimentación, sueño, uso de tabaco y de alcohol. Su proveedor no puede compartir esta información con su familia ni con sus amigos. Cuanta más información tenga su proveedor, mejor podrá dirigir su atención.

¿No está convencido de la recomendación de su proveedor? Usted tiene el derecho de compartir sus inquietudes con él. Si aún así cree que no está recibiendo la atención que necesita, pruebe a un proveedor diferente. Usted debe tener a un proveedor en el que confíe.

Su proveedor debe escuchar y tomar en cuenta sus inquietudes en su atención y tratamiento médicos. Cuando llame para hacer una cita con un proveedor nuevo, primero pregunte la experiencia que este tiene en el tratamiento de su problema particular.

“Para ser su propio intercesor, necesita aprender a ser directo sobre lo que piensa que podría necesitar en términos de su salud.”<sup>2</sup>



## Intercesores de pacientes, administradores de casos e intérpretes

- Los **intercesores de pacientes** pueden ayudarlo a comunicarse con su proveedor, trabajar con su plan médico y programar pruebas y exámenes de detección.
- Los **administradores de casos** son profesionales médicos que por lo general trabajan para su plan médico. Ellos pueden ayudarlo a encontrar a un proveedor, programar citas, hablar sobre los planes y las opciones de tratamiento, contestar preguntas de atención médica y gestionar problemas médicos complejos.
- Los **intérpretes** pueden ayudarlo a comunicarse con su proveedor en su idioma preferido. Ellos pueden ayudarlos a que se entiendan mutuamente. Usted puede solicitar a un intérprete, que se reunirá con usted en persona o por teléfono. El intérprete mantendrá la confidencialidad de su información médica.

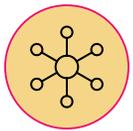
# Elegir al proveedor adecuado para usted



Cuando busque a su próximo proveedor, recuerde las siguientes sugerencias:

## PASO 1

**Consulte el directorio de su plan médico. Limite sus opciones a aquellos proveedores que se encuentren:**



### **Dentro de la red**

- Busque en el directorio de su plan médico a proveedores locales que pertenezcan a la red. Estos proveedores ya han sido aprobados por los proveedores colaboradores de PEBB. Esto significa que ellos:
  - Cumplen con las normas de calidad del plan.
  - Tienen un buen historial.
  - Aceptaron las tarifas negociadas. (Por esto paga menos cuando usa proveedores que pertenecen a la red.)
- Usted paga menos cuando visita a un proveedor que pertenece a la red de su plan.



### **Parte de una residencia asistencial o de una clínica de atención coordinada**

- Una residencia asistencial es un grupo de proveedores que colaboran para suministrar atención centrada en el paciente. Su meta es obtener los mejores resultados posibles para usted.

Las redes de los planes médicos de PEBB ofrecen las opciones de residencias asistenciales y/o clínicas de atención coordinada.



### **Cercanía**

Algunas regiones tienen un número limitado de proveedores en la red. Cerciórese de que el proveedor tenga un consultorio cerca de su casa o de su trabajo.



### **Aceptación de pacientes nuevos**

- El directorio de proveedores en línea del plan médico le mostrará si el proveedor está aceptando pacientes nuevos. Llame al proveedor para confirmarlo.



### **Experiencia con su afección específica**

- La mayoría de las clínicas tienen un sitio web con detalles sobre cada proveedor. Busque por especialidad a fin de saber si alguno de ellos podría ser adecuado para usted.



### **Sus preferencias**

- Si lo desea, busque a un proveedor del sexo que usted prefiera, que hable el mismo idioma que usted y/o que tenga los mismos antecedentes culturales.



**PASO  
2**

**Llame al consultorio del proveedor para confirmar que pueden atenderlo en su horario. Considere lo siguiente:**

- ¿Ofrecen citas en la noche o los fines de semana?
- ¿Tienen la opción de citas virtuales?
- ¿Cuánto tiempo necesita esperar para que le den una cita?
- ¿Cuál es su política de cancelaciones?

**PASO  
3**

**Elija sus principales opciones y vea las revisiones de cada una de ellas en:**

- **El sitio web de su plan médico.** Obtenga más información.
- **Sitios web externos.** ZocDoc y Healthgrades incluyen revisiones de los pacientes. Entérese de lo que otras personas dicen sobre el proveedor, incluidos su estilo personal, su sensibilidad cultural y más.
- **Amigos y familiares.** Como estas personas lo conocen mejor, sus recomendaciones pueden ser útiles. Pregúnteles si conocen a alguno de los proveedores de su lista. Si los conocen, pregúnteles qué es lo que les gusta acerca de ellos. ¿Será alguno de ellos adecuado para usted?<sup>5, 6</sup>



# Evaluar al proveedor nuevo



Elegir a un proveedor que le gusta es una decisión personal. No hay dos personas que tengan las mismas inquietudes de salud, personalidad o expectativas. Vale la pena dedicar tiempo a establecer una relación con el proveedor correcto.

<b>Mientras se encuentra en el consultorio del proveedor nuevo, asegúrese de evaluar su experiencia durante la visita.</b>	<b>Después de su primera visita, dedique unos momentos para hacerse algunas preguntas más:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Era el lugar cómodo y limpio?</li><li>• ¿Estaba el personal bien organizado?</li><li>• ¿Fue aceptable el tiempo de espera?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Me sentí cómodo?</li><li>• ¿Escucharon atentamente?</li><li>• ¿Sabían información importante sobre mí, como mi historial médico?</li><li>• ¿Tuve tiempo para hacer preguntas?<sup>5, 6</sup></li></ul>

Estos factores también deben ser parte de las decisiones que tome sobre su proveedor. Si le pareció que el proveedor no era adecuado para usted, visite a otros proveedores hasta que encuentre al correcto.



## Su proveedor debe...

- ✓ Ayudarlo a sentir que lo escuchan y lo respetan
- ✓ Evitar hablarle en tono condescendiente
- ✓ Explicarle el razonamiento que apoya su diagnóstico y el tratamiento recomendado
- ✓ Decirle los riesgos, beneficios y costos de los tratamientos o de las pruebas que recomienda
- ✓ Evitar juzgarlo a usted o su estilo de vida
- ✓ Referirlo a otra fuente si no puede contestar sus preguntas
- ✓ Permitir tiempo suficiente para contestar sus preguntas en términos que usted entienda
- ✓ Ser flexible al ofrecerle opciones de tratamiento que se ajusten a sus valores y preferencias<sup>7</sup>



## Usar el sitio web de su plan médico para encontrar proveedores de calidad

El directorio de proveedores en línea de su plan médico es un excelente recurso. Contiene una lista de proveedores con experiencia comprobada entre los cuales usted puede elegir. Usted puede encontrar a un proveedor de la red y obtener la atención que necesita de la siguiente manera:

### Miembros de Kaiser Permanente

- **Directorio de proveedores y farmacias en línea.** Visite [my.kp.org/pebb](https://my.kp.org/pebb) y haga clic en “Getting Care” (Obtener atención) y luego despliegue hasta encontrar “Find Doctors and Locations” (Encontrar médicos y lugares) y/o “Prescription Drug Information” (Información sobre medicamentos con receta). Una vez ahí, vea las calificaciones de calidad y si aceptan pacientes nuevos.
- **Asesores de salud del comportamiento.** Encuentre asesores que puedan ayudarlo a enfrentarse a problemas de ansiedad, depresión, relaciones, etc. Visite [Kaiser Permanente](https://www.kaiserpermanente.org) para obtener más información.



---

## Miembros de Moda Health

- **Apoyo móvil de salud mental.** Encuentre asesores que puedan ayudarlo a enfrentarse a problemas de ansiedad, depresión, relaciones, etc. Visite [Meru Health](#) o llame al 833-940-1385 para obtener más información.
- **Directorio de proveedores y farmacias en línea.** Visite [modahealth.com/PEBB](#) y haga clic en Find Care (Encontrar atención). Luego, haga clic en “Search by network” (Buscar por red) y seleccione “Synergy.” Ingrese su código postal para encontrar a un proveedor de la red cerca de usted. Una vez ahí, vea las calificaciones de calidad y si aceptan pacientes nuevos.
- **Health Navigators.** Consulte a un guía de atención personal que lo puede orientar por el sistema de atención médica y por sus beneficios. Pueden ayudarlo a encontrar proveedores dentro de la red y hasta a programar citas. Llame al 844-776-1593 (TTY, llamar al 711) o inicie la sesión en el tablero para los miembros.
- **Servicios de telesalud del comportamiento** Obtenga acceso a los servicios de salud mental incluidas terapias virtuales y en persona, ejercicios de bienestar a demanda y más. Visite <http://benefits.springhealth.com/modahealth> para obtener más información.

---

## Miembros de Providence Health

- **Directorio de proveedores y farmacias en línea.** Visite [providencehealthplan.com/PEBB](#) y haga clic en “Member Resources” (Recursos para los miembros). Luego haga clic en “Find a provider” (Encontrar a un proveedor). Una vez ahí, vea las calificaciones de calidad y si aceptan pacientes nuevos.
- **Asesores de salud del comportamiento.** Encuentre a asesores que pueden ayudarlo a enfrentarse a los estreses de la vida cotidiana. Visite [Providence](#) o llame al 800-423-9470 para obtener más información.

---

## Programa de Asistencia para los Empleados

- **Programa de Asistencia para los Empleados (EAP).** ¿Lo están agobiando los estreses de la vida? ¿Lo ayudaría recibir ayuda profesional? El Programa de Asistencia para los Empleados (EAP) está disponible 24/7, es completamente confidencial y se le ofrece **sin costo alguno**.

Si desea hablar con un asesor, encontrar referencias u obtener acceso a una biblioteca de recursos, comuníquese con:

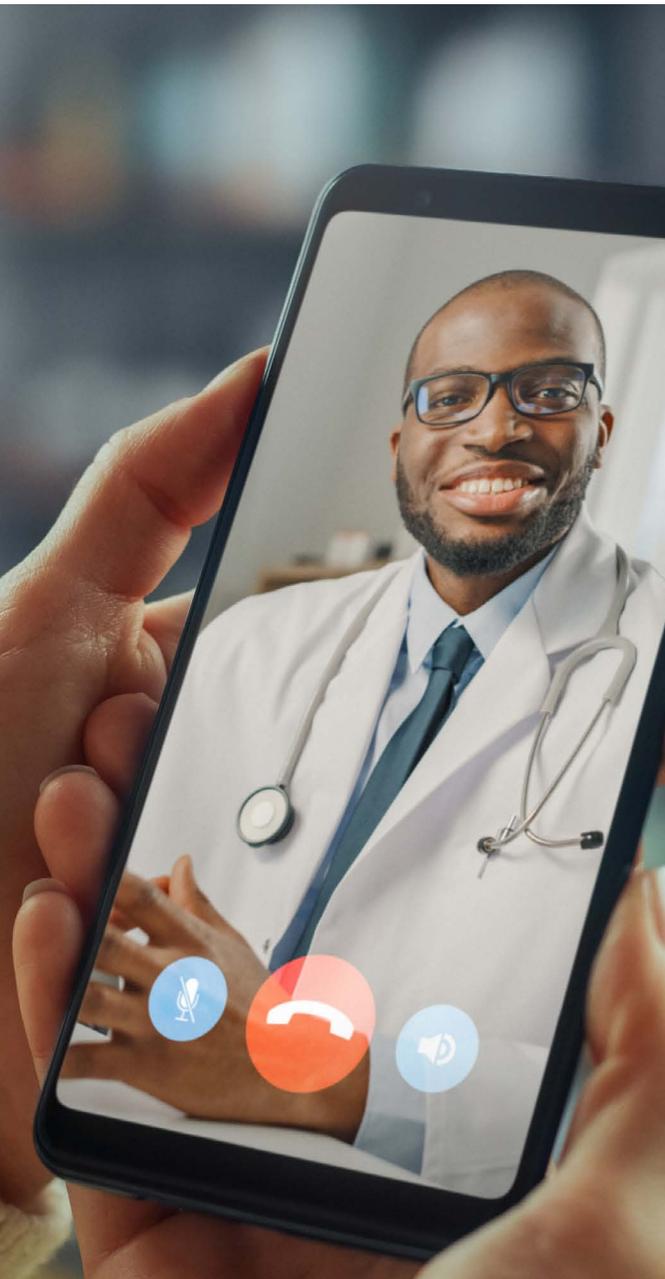
- **Canopy** EAP (excepto OSU) al 800-433-2320
  - **Lyra Health** EAP (solo OSU) al 877-235-7812
-

# Donde acudir para recibir atención médica



Estas son algunas pautas útiles que debe seguir al decidir la mejor opción cuando necesita atención médica. Note que estas son solo pautas. Cuando tenga dudas, vaya a una instalación de atención urgente o al departamento de emergencias. Ellos ofrecen mayores niveles de atención porque están equipados para manejar una variedad más extensa de problemas de salud.

← Nivel de atención/costo más alto		Nivel de atención/costo más bajo →	
 Departamento de emergencias	 Atención urgente	 Visita al consultorio	 Atención virtual
<b>Afecciones que amenazan la vida</b>	<b>Problemas médicos que no sean de emergencia cuando su proveedor no esté disponible</b>	<b>Problemas médicos que no sean de emergencia durante horas hábiles normales</b>	<b>Problemas médicos habituales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dolor torácico u abdominal</li> <li>• Dificultad para respirar</li> <li>• Sangrado profuso o trauma grave en la cabeza.</li> <li>• Pérdida de la conciencia</li> <li>• Fiebre alta de más de 103 °F</li> <li>• Reacción alérgica grave</li> <li>• Tos o vómitos con sangre</li> <li>• Mareos, debilidad o cambios en la vista repentinos</li> <li>• Quemaduras mayores</li> <li>• Lesiones espinales</li> <li>• Fractura de huesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quemaduras o lesiones leves</li> <li>• Esguinces y torceduras</li> <li>• Tos, resfriado y dolor de garganta</li> <li>• Infección de oídos</li> <li>• Reacciones alérgicas (que no ponen en peligro la vida)</li> <li>• Fiebre o síntomas pseudogripales</li> <li>• Salpullido u otras irritaciones de la piel</li> <li>• Asma leve</li> <li>• Mordeduras de animales</li> <li>• Fracturas óseas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quemaduras o lesiones leves</li> <li>• Esguinces y torceduras</li> <li>• Tos, resfriado y dolor de garganta</li> <li>• Infección de oídos</li> <li>• Reacciones alérgicas (que no ponen en peligro la vida)</li> <li>• Fiebre o síntomas pseudogripales</li> <li>• Salpullido u otras irritaciones de la piel</li> <li>• Asma leve</li> <li>• Mordeduras de animales</li> <li>• Fractura de huesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alergias</li> <li>• Dolor de espalda</li> <li>• Visitas de salud del comportamiento o mental</li> <li>• Infección de la vejiga</li> <li>• Resfriados y gripes</li> <li>• Tos</li> <li>• Dolor de oídos</li> <li>• Fiebre</li> <li>• Dolores de cabeza</li> <li>• Conjuntivitis</li> <li>• Infecciones sinusales</li> <li>• Dolor de garganta</li> <li>• Problemas de sueño</li> <li>• Problemas estomacales y digestivos</li> </ul>



## ¡El proveedor siempre está disponible para brindar atención virtual!

La atención virtual le permite hablar con un proveedor 24/7 por teléfono o chateo por video. Algunos proveedores de atención primaria (PCP) ofrecen visitas virtuales, o usted puede registrarse para una visita virtual a través de su plan médico (vea la siguiente información). No solo es conveniente, pero podría costarle menos que la visita al consultorio o una visita de atención urgente.

Vea [aquí](#) como su plan cubre la atención virtual. Luego visite el sitio web de su plan para obtener más información.

- **Miembros de Kaiser Permanente:**  
[my.kp.org/pebb](https://my.kp.org/pebb)
- **Miembros de Moda Health:**  
[modahealth.com/PEBB](https://modahealth.com/PEBB)
- **Miembros de Providence Health:**  
[providencehealthplan.com/PEBB](https://providencehealthplan.com/PEBB)

## ¿Cuál es la calificación de su hospital o de otra instalación de atención médica?

Usted puede ver las calificaciones de hospitales, centros quirúrgicos y centros de rehabilitación en línea. También puede ver las calificaciones de las instalaciones de convalecencia. Vea las calificaciones de las instalaciones de atención médica del área en el [sitio web de comparaciones de Medicare](#) o en [Healthgrades.com](https://www.healthgrades.com).

# PEBB a su servicio

## Cómo la Junta y los proveedores colaboradores integran una atención médica de calidad en nuestros planes

La navegación del sistema de atención médica no es sencilla. La Junta integra la calidad en nuestros planes. Esto le facilita a usted elegir entre buenas opciones. También lo ayuda a obtener la mejor atención por sus dólares de atención médica. Es posible que hagan esto porque:

- 1 Seleccionan a proveedores colaboradores de primera.** Nuestros proveedores colaboradores deben tener una buena reputación. Deben administrar correctamente nuestros planes. Deben negociar tarifas buenas con los proveedores. Y deben proporcionar a nuestros miembros un buen servicio al cliente.
- 2 Eligen una red con proveedores de calidad.** Todos los planes de atención médica de PEBB incluyen redes de proveedores. Puede sentir la confianza de que recibirá atención de calidad cuando usa los servicios de proveedores de la red. Y usted pagará menos.
- 3 Se aseguran de que nuestros proveedores colaboradores ofrezcan instrumentos y recursos.** Con estos, ayudan a los miembros a aprovechar al máximo sus beneficios de atención médica, entre ellos:
  - **Un directorio de proveedores en línea.** Una búsqueda fácil proveedores de la red de calidad.
  - **Calificaciones de los proveedores.** Vea lo que otras personas piensan sobre nuestros proveedores.
  - **Recurso de determinación de precios.** Vea lo que un procedimiento específico pudiera costar y determine qué proveedor pudiera ofrecerle el mejor precio.
  - **Programas de administración de afecciones:** Si usted tiene una afección crónica, los expertos del programa pueden actuar como su guía. Pueden ayudarlo a navegar la atención, hablar sobre sus preguntas, programar citas, y sugerirle maneras como puede mantener o mejorar su salud.

Las reuniones de la Junta de PEBB se llevan a cabo cada tercer martes del mes y están abiertas al público. Para obtener más información sobre las reuniones venideras o para ver grabaciones de las reuniones pasadas, visite la página [Public Meetings \(Reuniones públicas\)](#) del sitio web de PEBB.

### ¿Tiene preguntas sobre beneficios?

Dirección electrónica: [pebb.benefits@odhsoha.oregon.gov](mailto:pebb.benefits@odhsoha.oregon.gov)

Teléfono: 503-373-1102



# Obras citadas

## Usted tiene el control de su atención médica

- <sup>1</sup> “Why do you need a primary care physician?” Harvard Medical School, Aug. 19, 2019. <https://www.health.harvard.edu/blog/why-do-you-need-a-primary-care-physician-2019081917527>
- <sup>2</sup> “Fight for Your Rights as a Patient.” WebMD, Feb. 25, 2024. <https://www.webmd.com/a-to-z-guides/health-care-21/health-care-patient-rights>
- <sup>3</sup> “Quality and Experience of Outpatient Care in the United States for Adults with or Without Primary Care.” JAMA Internal Medicine, Jan. 28, 2019. <https://jamanetwork.com/journals/jamainternalmedicine/fullarticle/2721037>
- <sup>4</sup> “8 Ways to Build a Strong Relationship with Your Doctor.” Scripps, Nov. 16, 2023. [https://www.scripps.org/news\\_items/5394-8-ways-to-build-a-strong-relationship-with-your-doctor](https://www.scripps.org/news_items/5394-8-ways-to-build-a-strong-relationship-with-your-doctor)

## Elegir al proveedor adecuado para usted y Evaluar al proveedor nuevo

- <sup>5</sup> “Find quality care in a snap.” Moda Health, Jan. 24, 2023.
- <sup>6</sup> “Choosing a Doctor: Quick Tips.” U.S. Department of Health and Human Services, OASH, June 1, 2022. <https://health.gov/myhealthfinder/doctor-visits/regular-checkups/choosing-doctor-quick-tips>

## Su proveedor debe...

- <sup>7</sup> “Checklist for good provider-patient communication.” WeightWatchers, 2024.