

Si necesita recibir esta publicación en un formato diferente (como en otro idioma, con letras grandes, Braille o cintas de audio), sírvase comunicarse a la línea de ayuda a miembros al 1-800-348-4058.



### INDICADORES

**La Regla de Indicadores estipula que los proveedores de atención médica deben ayudar a evitar el robo de identidad médica.** Deben asegurarse de que los pacientes sean quienes dicen ser. Deben asegurarse de que nadie utilice su tarjeta de identificación del plan de salud. Esto significa que su proveedor podría pedirle su licencia de conducir u otra identificación con fotografía. Asegúrese de llevar consigo su identificación cuando reciba atención médica.

### ACERCA DE SU PLAN



## es UNA cita

NO FALTE A LAS CITAS CON SU MÉDICO

**APIPA desea recordarle que es importante que acuda a sus citas.** Si no puede acudir a su cita, debe llamar al consultorio de su médico para cancelarla o reprogramarla al menos veinticuatro (24) horas antes de su cita. Esto es de utilidad para el consultorio del médico.

- Permitirá que en el consultorio se atienda de inmediato a una persona enferma o que necesita tratamiento.
- El médico no puede atender a otros pacientes si no se presenta a su cita. Recuerde, esta hora ha sido programada para usted.
- Siempre recuerde llevar su tarjeta de identificación de AHCCCS a todas sus citas.



# NO SE ARRIESGUE, vacúnese

## ACTUALIZACIÓN DE VACUNAS PARA NIÑOS Y ADOLESCENTES

**Hace años, muchos niños morían de enfermedades comunes.**

Hoy, estas enfermedades son muy poco frecuentes. Esto se debe a que ahora se vacuna a los niños para protegerlos contra diversas enfermedades.

A veces, se producen cambios respecto de quién debe recibir determinadas vacunas o cuándo deben recibirse. Las siguientes son dos nuevas vacunas que cambiaron recientemente.

### VIRUS PAPILOMA HUMANO (VPH)

**QUÉ:** El VPH es muy común. Se adquiere al mantener relaciones sexuales sin protección. Aproximadamente la mitad de todas las personas sexualmente activas la tendrán en algún punto. Generalmente no presenta síntomas. Sin embargo, puede causar cáncer cervical y otros tipos de cáncer. Actualmente existe una vacuna para el VPH.

**CUÁNDO:** La vacuna se administra en una serie de tres inyecciones. Se recomienda para las niñas de 11 y 12 años. Pero, ahora se puede administrar a mujeres y hombres de hasta 21 años. Pregunte a su médico qué es lo mejor para su hijo.

### VARICELA

**QUÉ:** En la mayoría de los casos, la varicela no es grave, pero a veces puede ser peligrosa. Puede causar infecciones cutáneas y neumonía. Algunos niños mueren debido a ella. Una vacuna contra la varicela ha estado disponible desde 1995.

**CUÁNDO:** La primera vacuna se administra entre los 12–15 meses de edad. Entre los 4 y 6 años se administra una segunda dosis. La vacuna ahora se encuentra disponible combinada con la vacuna MMR. La vacuna MMR protege contra sarampión, paperas y rubéola. Esta vacuna combinada se llama MMRV (sarampión, paperas, rubéola y varicela).



**¡YA NO HAY ESCUELA!** Disfrute del verano. Pero comience a planificar ahora el otoño. Llame hoy al proveedor de atención primaria (PCP) de su hijo. Haga una cita para un examen médico para la escuela. Reúna con anticipación los formularios de la escuela y deportivos. ¡Evite las prisas! ¿Necesita ayuda para concertar una cita? Llámenos al 1-888-664-2777.

## realícese un examen

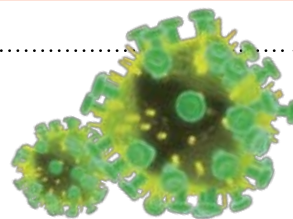
### LA VIDA CONTINÚA CON VIH

**El VIH es el virus que causa el SIDA y se transmite a través de la sangre, el semen y otros fluidos corporales.**

Algunas personas están en mayor riesgo de adquirir VIH. El sexo sin protección con varias parejas aumenta su riesgo, al igual que la inyección de drogas ilegales.

El VIH no tiene cura, pero la terapia con medicamentos ayuda a que las personas infectadas tengan una vida más sana y más larga. Por ello es tan importante realizarse la prueba. Las personas con VIH que toman medicamentos pueden evitar adquirir SIDA por un largo tiempo. Pueden tener cuidado de no transmitir el virus.

**¿ESTÁ EN RIESGO?** Pregunte a su médico acerca de una prueba de VIH. O bien, envíe por mensaje de texto su código postal al **KNOWIT (566948)** para buscar una clínica que realice la prueba gratis cerca de su domicilio.





# LLAMADA A TODO LOS adolescentes

¿TE HAS REALIZADO UN EXAMEN DE RUTINA ESTE AÑO?

## No debes visitar al médico sólo cuando estás enfermo.

Todos los preadolescentes, adolescentes y adultos jóvenes deben visitar a un médico una vez al año para un examen regular. A medida que crecemos, nuestro cuerpo cambia. Ir al médico representa una oportunidad para que hagas preguntas acerca de esos cambios. Puedes hablar sobre cualquier otra inquietud que puedas tener. En tu visita, tu médico:

- realizará un examen físico.
- controlará tu peso y estatura.
- te administrará las vacunas que sean necesarias.
- te hablará acerca de los cambios en tu organismo.
- te dará información acerca de cómo puedes mantenerte sano y seguro.
- responderá tus preguntas e inquietudes.

Si tomas el control de tu salud como preadolescente, adolescente y adulto joven, podrás comenzar a conocer tu organismo. Aprenderás a tomar buenas decisiones para ti mismo.



¿TIENE PREGUNTAS? ¿Necesita ayuda para programar la visita de rutina de su adolescente? Llámenos al 1-888-664-2777.

## espía visual

NO PERMITA QUE LA DIABETES LE  
QUITE LA VISTA

**La retinopatía diabética es la causa principal de ceguera en los Estados Unidos.** Es una complicación frecuente de la diabetes. Daña los vasos sanguíneos del ojo. La mayoría de las veces, los síntomas no comienzan hasta que el daño es considerable.

La cirugía con láser puede evitar que la retinopatía diabética empeore. Sin embargo, no puede revertir la pérdida de visión que ya ha ocurrido. Por eso es tan importante realizarse un examen oftalmológico para persona diabética todos los años, el cual puede detectar la retinopatía diabética antes de que se manifiesten los síntomas.

El oftalmólogo dilatará sus pupilas con gotas para los ojos. Luego observará el interior de su ojo. El examen es rápido y no duele.



**NOS PREOCUPAMOS** Si tiene diabetes, APIPA tiene un programa que puede ayudarle. Puede hablar con una enfermera, quien le puede ayudar a entender la enfermedad. Le enviaremos recordatorios acerca de pruebas importantes. Llame al 1-800-348-4058 (TTY 1-800-367-8939 or 711) para averiguar cómo puede inscribirse.

## receta para la salud

### ACTUALIZACIÓN Y CAMBIOS DE LA PARTE D DE MEDICARE 2010

**Si tiene AIPA Personal Care Plus Parte D**, sus beneficios de medicamentos con recetas han experimentado algunos cambios.

- Se han agregado más medicamentos.
- Se ha añadido una función "buscar un medicamento" a la sección para los miembros de [www.myapipa.com](http://www.myapipa.com). Utilice esta función para consultar si los medicamentos que usa tienen cobertura.
- Los copagos para 2010 fluctúan entre \$1.10 y \$6.30 por receta, dependiendo de si el medicamento es de marca o genérico. El 1 de marzo de 2009, AHCCCS dejó de pagar los copagos a través de los planes de cuidados administrados de Medicaid.
- Ahora hay disponible un suministro de 90 días de medicamentos de mantenimiento de la Farmacia de servicio por correo Prescription Solutions. Puede comunicarse con Prescription Solutions para comenzar el servicio por correo al 1-888-658-0539 (TTY 711), las 24 horas del día, los siete días de la semana. Cuando llame, tenga a la mano el nombre del medicamento y el número de teléfono del médico.



### LA DEPRESIÓN POSPARTO ES TRATABLE

**Después de dar a luz, las mujeres pueden tener muchos sentimientos diferentes.** Llevar un nuevo bebé a casa puede ser un momento de alegría, pero para algunas madres no lo es. ¡Cuidar de un bebé recién nacido requiere de un gran trabajo!

Las mamás experimentan muchas emociones. Pueden sentirse felices y emocionadas, preocupadas, tristes, cansadas, malhumoradas o estresadas. Pasar por este torbellino de sentimientos es frecuente por un breve período. Sin embargo, si los altibajos continúan, puede ser un problema más grave denominado depresión posparto. Podría tener depresión posparto si:

- no puede dormir o comer lo suficiente.
- se siente culpable o piensa que es una mala madre.
- está muy irritable.
- no quiere cuidar al bebé.



**CONOZCA LAS SEÑALES** Si usted o un ser querido presenta estas señales, es importante que reciba ayuda de inmediato. Llame a su médico o a la Autoridad Regional de Salud del Comportamiento (Regional Behavioral Health Authority, RBHA) cercana a su domicilio. Los números de la RBHA se indican en la tabla de la derecha.

▼ ACERCA DE SU PLAN :



**¿ha experimentado algún cambio?**

COMUNÍQUENOS CUALQUIER CAMBIO EN SU INFORMACIÓN

**Comuníquese a AHCCCS y APIPA si se produce algún cambio en su familia o información de contacto.** Necesitamos esta información para asegurarnos de que obtenga la información que le enviamos. Asimismo, debemos asegurarnos de que todas las personas en su familia que sean elegibles para beneficios los obtengan. Los cambios que debe informarnos incluyen:

- nacimiento o fallecimiento
- matrimonio o divorcio
- adopción o tutela
- nueva dirección
- mudanza a otro estado
- otro número de teléfono

**? INFORME** Para informar cualquier cambio, llame a AHCCCS al 1-800-962-6690 (en el condado de Maricopa, llame al 602-417-7100). También llame a APIPA al 1-800-348-4058. Si es miembro de DDD/ALTCS, llame a su Coordinador de Apoyo de DDD o Servicios al Miembro de DDD al 602-542-0419 en condado de Maricopa, todos los otros 1-866-229-5553.

▼ SALUD DEL COMPORTAMIENTO :



LA **ayuda** ESTÁ **aquí**

CÓMO UTILIZAR SUS BENEFICIOS DE SALUD DEL COMPORTAMIENTO

¿Sabía usted que sus beneficios de salud del comportamiento incluyen **terapia y orientación**? Puede obtener ayuda en forma individual, en grupo y como familia. No tiene que pasar solo por estos momentos.

Su Autoridad Regional de Salud del Comportamiento (RBHA) le puede ayudar. Para obtener más información acerca de sus beneficios de salud del comportamiento y/o inscribirse con una RBHA, comuníquese con la RBHA de su condado:

CONDADO	RBHA	INFORMACIÓN O INSCRIPCIÓN	LÍNEA PARA SITUACIONES DE CRISIS LAS 24 HORAS
Maricopa	Magellan	1-800-564-5465	602-222-9444
Pima	Community Partnership Southern Arizona (CPSA)	1-800-771-9889	520-622-6000
Cochise, Gila, Graham, Greenlee, La Paz, Pinal, Santa Cruz y Yuma	Cenpatico	1-866-495-6738	1-866-496-6735
Apache, Coconino, Mojave, Navajo y Yavapai	Northern Arizona Behavioral Health Authority (NARBHA)	1-800-640-2123	1-877-756-4090

▼ CUIDADO DENTAL :

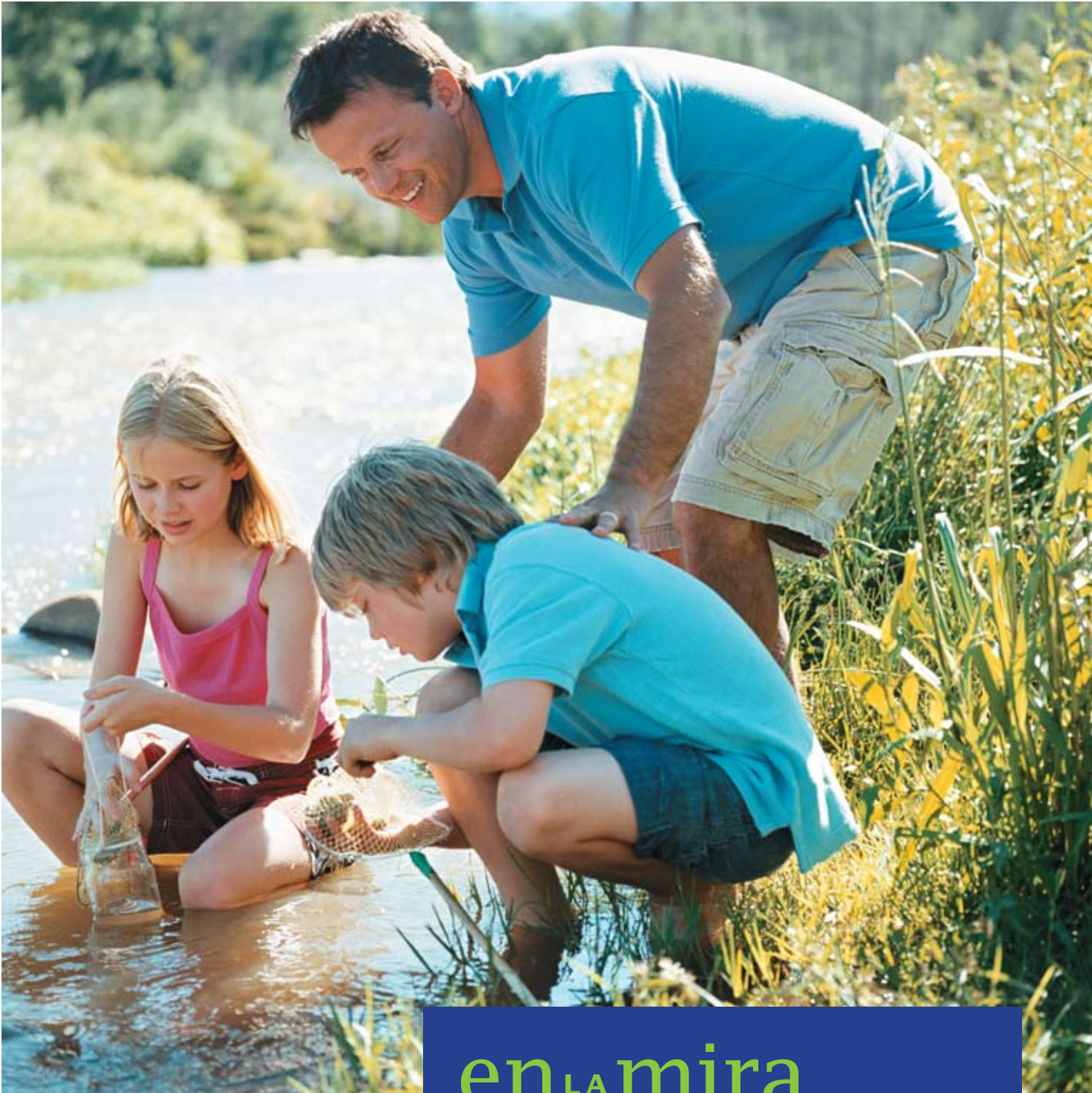
**¡sonría!**

**Todos los niños 1 hasta 21 años deben visitar al dentista cada seis meses.**

Los miembros de hasta 21 años no deben pagar por revisiones si visitan a un dentista de APIPA. Programe una cita con el dentista de su hijo hoy.



AZ-CAID



## en<sup>LA</sup> mira

### GRUPOS DESTACADOS DEL TRIMESTRE

La siguiente es una pequeña muestra de los proveedores que tenemos disponibles en nuestra red. Estos proveedores de APIPA son reconocidos por su compromiso con la mejora de la calidad de atención de nuestros miembros, creando un “Hogar médico” al que puede acudir para atender todas sus necesidades de atención médica. Llame a Servicios al Miembro al **1-800-348-4058** para hacer preguntas específicas o cambiar su PCP.

**CONDADO DE MARICOPA**

**PHOENIX PEDIATRICS** está conformado por ocho pediatras y dos enfermeras profesionales. El grupo trabaja en estrecha colaboración con APIPA para que el centro sea un verdadero Hogar médico para sus pacientes. El consultorio ofrece servicios pediátricos generales y también brinda tratamiento a una gran población de niños con necesidades de atención médica especiales. La Oficina central se trasladó recientemente. Obtenga más información en [www.PhoenixPediatrics.com](http://www.PhoenixPediatrics.com).

**MARICOPA INTEGRATED HEALTH SYSTEM (MIHS)** tiene 11 Centros de Salud Familiar (Family Health Centers, FHC) en el valle y un centro de salud integral y clínica de la mujer en las instalaciones de Maricopa Medical Center. Cuenta con programas especiales para refugiados y víctimas de violencia intrafamiliar. MIHS tiene Centros de Aprendizaje para la Familia en el Comprehensive Health Center y FHC de 7th Ave. Médicos especializados en medicina familiar, medicina interna, pediatría y obstetricia y ginecología. Infórmese más sobre MIHS en [www.MIHS.org](http://www.MIHS.org).

UBICACIÓN	HORARIO	TELÉFONO
Central Office 4434 N. 12th St. Phoenix	De lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.	602-242-5121
Desert Ridge Office 4735 E. Union Hills Dr. Phoenix	De lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.	602-971-5121

UBICACIÓN	HORARIO	TELÉFONO
Comprehensive Health Center 2525 E. Roosevelt St. Phoenix	De lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.	602-344-5407
Avondale FHC 950 E. Van Buren Avondale	De lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.	623-344-6800
Chandler FHC 811 S. Hamilton Chandler	De lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.	480-344-6100
El Mirage FHC 12428 W. Thunderbird El Mirage	De lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.	623-344-6500
Glendale FHC 5141 W. Lamar Glendale	De lunes a viernes de 8 a.m. a 9 p.m.	623-344-6700
Guadalupe FHC 5825 E. Calle Guadalupe Guadalupe	De lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.	480-344-6000
Maryvale FHC 4011 N. 51st Ave. Phoenix	De lunes a viernes de 7 a.m. a 4:30 p.m.	623-344-6900
Mesa FHC 59 S. Hibbert Mesa	De lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.	480-344-6200
7th Ave. FHC 1205 S. 7th Ave. Phoenix	De lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.	602-344-6600
South Central FHC 33 W. Tamarisk Phoenix	De lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.	602-344-6400
Sunnyslope FHC 934 W. Hatcher Phoenix	De lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.	602-344-6300
7th Ave. Walk-in Clinic 1201 S. 7th Ave. Phoenix	7 días de la semana de 7 a.m. a 11 p.m.	602-344-6655



AZ-CAID

## CONDADO DE PIMA

**EL RIO HEALTH CENTER** ofrece atención médica de calidad en un ambiente de respeto y dignidad. Los proveedores se centran en el desarrollo de relaciones a largo plazo con sus pacientes. Desean marcar una diferencia en la salud general de cada paciente. El Rio ofrece programas como intervención del asma, diabetes y bienestar de la mujer. Los miembros pueden seleccionar un PCP en diversas clínicas. También se programan citas el mismo día para problemas urgentes.



UBICACIÓN	HORARIO	TELÉFONO
Birth & Women's Center 2595 N. Wyatt Dr. Tucson	De lunes a viernes de 8 a.m. a 4:30 p.m.	520-795-9912
Broadway Clinic 1101 E. Broadway Tucson	Lunes, martes, miércoles, viernes de 8 a.m. a 5 p.m. jueves, de 9 a.m. a 5 p.m.	520-624-7750
Congress Medical/Dental Clinic 839 W. Congress St. Tucson	De lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.	520-792-9890
El Pueblo Clinic 101 W. Irvington Rd. Tucson	De lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.	520-573-0096
Northwest Clinic 320 W. Prince Rd. Tucson	De lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.	520-309-2289
Pascua Yaqui Clinic 7490 S. Camino de Oeste Tucson	De lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.	520-879-6225
Southeast Clinic — ¡Nueva! 6950 E. Golf Links Tucson	De lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4 p.m.	520-670-3909
Southwest Pediatrics Clinic 1500 W. Commerce Ct. Tucson	De lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.	520-792-9890

## CONDADO DE YUMA

**SAN LUIS WALK-IN CLINIC** ofrece citas para el mismo día, horario extendido y dos ubicaciones. La clínica dispone de servicios educacionales y grupos de apoyo, incluidas clases de cocina, campamento de asma para niños y sesiones sobre prevención y control de diabetes y colesterol.

UBICACIÓN	HORARIO	TELÉFONO
214 W. Main St. Somerton	De lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.	928-627-1120
1896 E. Babbit Ln., Ste. B-D San Luis	De lunes a jueves de 7 a.m. a 6 p.m.	928-722-6112

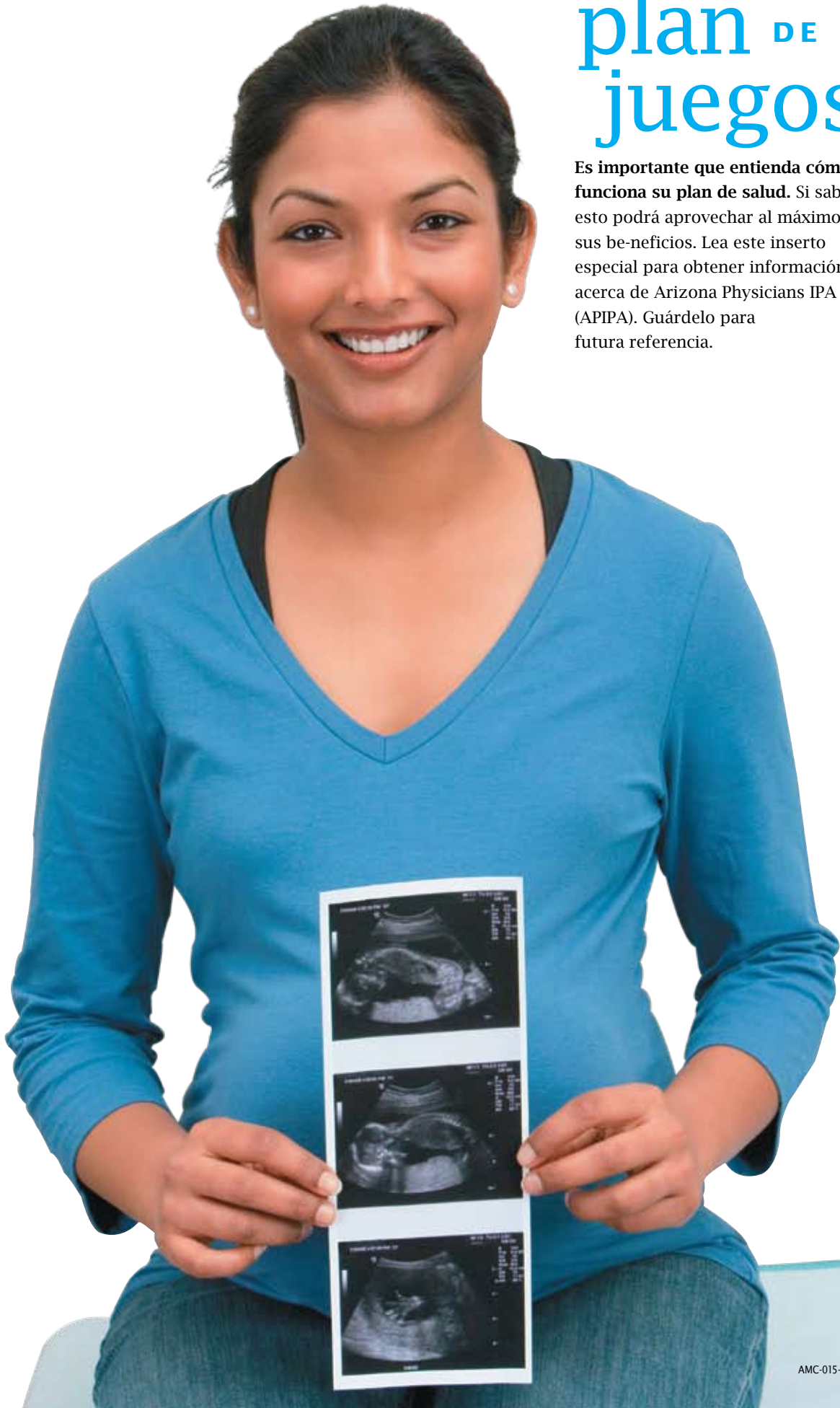
**SUNSET COMMUNITY HEALTH CENTER** ofrece una gama integral de servicios preventivos y atención primaria en cuatro consultorios. La atención es asequible a todos, con una escala móvil de honorarios, un plan prenatal y un plan dental. Se brinda educación acerca de nutrición, ejercicios y mantenimiento de un peso saludable, diabetes y enfermedad cardiovascular. Los servicios también se ofrecen en español.

UBICACIÓN	HORARIO	TELÉFONO
815 E. Juan Sanchez Blvd. San Luis	De lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.	928-627-3822
115 N. Somerton Somerton	De lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.	928-627-2051
2060 W. 24th St. Yuma	De lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.	928-344-4216
10425 Williams St. Wellton	De lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.	928-785-3256



# plan <sup>DE</sup> juegos

Es importante que entienda cómo funciona su plan de salud. Si sabe esto podrá aprovechar al máximo sus beneficios. Lea este inserto especial para obtener información acerca de Arizona Physicians IPA (APIPA). Guárdelo para futura referencia.



# responsabilidades DE LOS miembros

## USTED TIENE EL DERECHO DE:

### RESPECTO Y DIGNIDAD

- **ser tratado con respeto** y dignidad por personal de APIPA y proveedores de atención médica.
- **recibir beneficios y servicios cubiertos**, independiente de la raza, color, género, religión, edad, nacionalidad, capacidad para hablar inglés, discapacidad, capacidad de pagar, estado civil, preferencia sexual, información genética o discapacidad física o mental.
- **que se le brinden servicios de una forma que respete su cultura**, idioma, antecedentes y habilidades.
- **saber los idiomas** que habla cada médico APIPA contratado.
- **recibir servicios de intérprete** sin costo.
- **obtener esta información** en un idioma o formato que usted entienda, incluido lenguaje de señas o Braille.
- **que no se le someta a ninguna forma de restricción** o aislamiento como un medio de intimidación, disciplina, conveniencia o represalia.

### CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD

- **privacidad** durante las visitas, las citas y los tratamientos médicos.
- **privacidad y protección** de su información médica.
- **acceso a sus expedientes médicos** o a los expedientes médicos de su hijo conforme lo permita la ley. Esta solicitud se puede denegar si la información está contenida en notas de sicoterapia; se ha reco-

pilado para una acción civil, penal o administrativa; es información de salud protegida sujeta a las Enmiendas federales para mejorar los laboratorios clínicos de 1998 o está exenta en virtud de 42 CFE 493.3(a) (2).

- **solicitar una copia** de sus expedientes médicos sin costo para usted, que se le informe cuánto tardará APIPA en obtener el expediente y/o qué debe hacer si APIPA rechaza su solicitud del expediente.
- **corregir su expediente médico** conforme lo permita la ley.
- **cambiar su médico** con contrato con APIPA hasta tres veces al año.
- **rehusarse a recibir atención** o cuidado de determinados médicos.
- **conocer los antecedentes profesionales** de cualquier persona que participe en su atención.
- **saber el nombre de su médico.**

### DECISIONES SOBRE EL TRATAMIENTO

- **hablar con su médico** sobre su atención médica y cómo obtener servicios cubiertos. Si tiene alguna pregunta que su médico no haya respondido, llame a Servicios al Miembro.
- **obtener información acerca de los tratamientos disponibles**, las opciones de tratamiento y el derecho de rechazar un tratamiento, adecuados para su afección, en un lenguaje que usted comprenda.
- **participar en decisiones** acerca de su atención médica o solicitar que un

representante facilite la atención o le ayude a tomar decisiones si usted no puede hacerlo.

- **solicitar una segunda opinión** de un profesional de atención médica calificado dentro de la red de APIPA sin costo para usted. Puede obtener una segunda opinión de un proveedor fuera de la red, sin costo para usted, si no hay cobertura dentro de la red.
- **obtener información sobre cómo obtener atención médica mental**, servicios de toxicomanía o una derivación para servicios especializados que no brinde su PCP.
- **saber de qué modo APIPA evalúa** la nueva tecnología y decide cubrir nuevos tratamientos.

### OTROS

- **recibir atención de emergencia** sin la aprobación de su médico o de APIPA.
- **saber si necesita seguro** para re-clamaciones muy grandes (seguro con exceso de siniestralidad).
- **solicitar información** para saber si APIPA tiene planes de incentivos para los médicos que afecten el uso de servicios de derivación.
- **conocer de qué modo APIPA compensa** a los médicos.
- **recibir un resumen** de los resultados de las encuestas a los miembros.
- **solicitar información** acerca de quejas, apelaciones y solicitudes de audiencia.
- **solicitar información** acerca de la obtención de servicios fuera del área de servicio con contrato con APIPA.



QUEREMOS A TENER UNA BUENA RELACIÓN CON USTED. POR ESO, NECESITA SABER SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES.

## USTED TIENE LA RESPONSABILIDAD DE:

### RESPETO

- **leer y seguir** el manual de los miembros de APIPA.
- **tratar** a todo el personal de APIPA y a sus proveedores de atención médica con respeto y dignidad.
- **proteger su tarjeta de identificación** y mostrarla antes de obtener servicios. No se deshaga de su tarjeta.

### SEGUIR INSTRUCCIONES

- **saber el nombre** de su médico de atención primaria (PCP). Su PCP es su médico que coordina sus necesidades en materia de atención médica.
- **consultar a su PCP** para sus necesidades de atención médica.
- **utilizar la sala de emergencia** sólo para atención en caso de riesgo vital. Visite a su PCP o centros de atención de urgencia para todos

los otros tipos de atención.

- **seguir las instrucciones** y el plan de tratamiento de su médico e indicarle a su médico si sus explicaciones no son claras.
- **llevar los registros de vacunación de su hijo** a sus citas hasta que éste tenga 18 años de edad.

### CITAS

- **programar una cita** antes de visitar a su PCP o cualquier otro proveedor de atención médica de APIPA.
- **programar citas** durante el horario de atención en lugar de usar salas de atención de urgencia o emergencia.
- **si necesita transporte**, llame a APIPA al **1-888-700-6822** por lo menos tres días antes de su cita.

- **llegar puntualmente** a sus citas.
- **llamar al consultorio al menos** un día antes si debe cancelar una cita.
- **si cancela** sus citas, asegúrese de cancelar su transporte al **1-888-700-6822**.

### COMPARTIR INFORMACIÓN

- **ser honesto y sincero** con su PCP. Infórmele su historial clínico o el de su hijo.
- **llamar a AHCCCS** si tiene cambios en su dirección, tamaño de la familia o preguntas sobre su elegibilidad.
- **informar a su médico**, AHCCCS y APIPA si tiene otro seguro, como Medicare.
- **entregar una copia** de su testamento vital a su PCP.



# EL juego DE LA espera

## CUÁNTO TIEMPO DEBE ESPERAR PARA UNA CITA

A **nadie le gusta esperar**. Especialmente cuando no se siente bien. Por ello, solicitamos a los médicos que participan en Arizona Physicians IPA (APIPA) que atiendan a los pacientes en forma puntual. La rapidez con la que deben atenderlo depende de la razón por la que necesita la cita.

Para programar una cita, simplemente llame a su proveedor de atención primaria (PCP). El nombre y número de teléfono del médico se encuentran en su tarjeta de identificación. Infórmeles por qué desea ver al médico. Si no sabe quién es su PCP, llame al Servicios al Miembro al **1-800-348-4058**. Solicitamos a los proveedores que lo atiendan dentro de los siguientes plazos:

TIPO DE CITA	EJEMPLOS	NORMAS PARA LAS CITAS
Emergencia	Dolor en el pecho, ataque de asma, lesión grave	Inmediatamente
Urgente	Erupción, gripe	48 horas
Emergent	Dolor de estómago, infección en los oídos	El mismo día
Rutina y preventiva	Revisión, exámen físico escolar, visita de seguimiento	3 semanas

Si su médico no cumple estas normas para citas, infórmenos. Llame al **1-800-348-4058** (TTY **1-800-367-8939** o **711**), 24 horas al día, siete días a la semana. ¿Ya tiene una cita? No olvide acudir a ella. *Si debe cambiar o cancelar una cita, llame al consultorio del médico. Intente llamar al menos un día antes de la cita.*

## SEGÚN EL LIBRO

CONSULTE SU MANUAL PARA EL MIEMBRO

### ¿Ha leído su manual para el miembro?

Es una excelente fuente de información. Le indica cómo usar su plan. Explica:

- los beneficios y los servicios que tiene.
- los beneficios y los servicios que no tiene (exclusiones).
- sus copagos.
- qué debe hacer si necesita atención cuando está fuera de la ciudad.
- cómo averiguar acerca de proveedores participantes.
- cuándo y cómo obtener atención de rutina, después de horario la consulta, especializado y de emergencia.
- cómo presentar una queja o apelación a una decisión sobre la cobertura.

### OBTENGA INFORMACIÓN

Puede leer el manual para el miembro en línea en [www.myapipa.com](http://www.myapipa.com) o llamar al **1-800-348-4058** (TTY **1-800-367-8939** o **711**), 24 horas al día, siete días a la semana. Pida que le envíen una copia por correo.