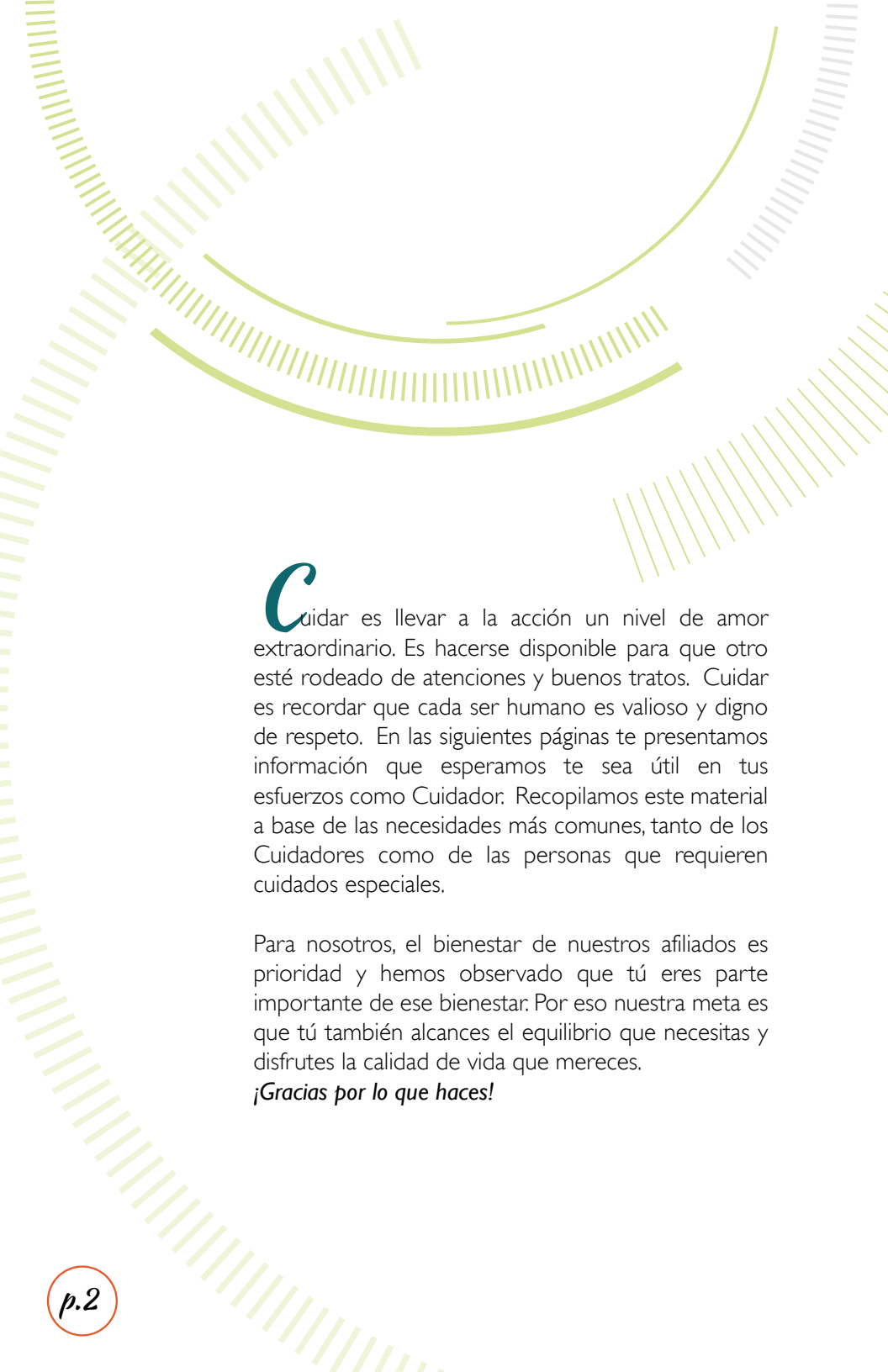


Busca adentro tu  
Registro de Salud  
para Cuidadores.  
¡Llévalo contigo siempre!

Yo  
los *cuido*  
con  MMM

GUÍA  
PARA EL  
CUIDADOR



**C**uidar es llevar a la acción un nivel de amor extraordinario. Es hacerse disponible para que otro esté rodeado de atenciones y buenos tratos. Cuidar es recordar que cada ser humano es valioso y digno de respeto. En las siguientes páginas te presentamos información que esperamos te sea útil en tus esfuerzos como Cuidador. Recopilamos este material a base de las necesidades más comunes, tanto de los Cuidadores como de las personas que requieren cuidados especiales.

Para nosotros, el bienestar de nuestros afiliados es prioridad y hemos observado que tú eres parte importante de ese bienestar. Por eso nuestra meta es que tú también alcances el equilibrio que necesitas y disfrutes la calidad de vida que mereces.

***¡Gracias por lo que haces!***



# ¡Te felicitamos cuidador!

Estimado Cuidador:

Honor a quien honor merece. En momentos en los que las responsabilidades diarias, las agendas cargadas y la falta de sensibilidad hacia la población de edad avanzada es para muchos la orden del día, hay quienes como tú, sacan de su tiempo para ayudar a quien lo necesita. Te reconocemos y te agradecemos por la labor que haces.

Preparamos esta **Guía para el Cuidador de MMM** con el objetivo de apoyarte con las gestiones de salud que realizas con nuestros afiliados. El propósito es que tengas en un solo lugar todo lo relacionado al plan médico de quien cuidas, recomendaciones de qué hacer ante diferentes situaciones, a dónde llamar o llegar y hasta estrategias de cómo tú mismo debes cuidarte para poder seguir cuidando a los demás.

Esperamos que esta pieza sea una herramienta útil para ti y los tuyos. Te invitamos a sacar un tiempo para leer en detalle las secciones que se incluyen y tenerla en un lugar seguro donde puedas encontrarla fácilmente cuando necesites hacer referencia a las recomendaciones o contactos que te ofrecemos. Que tú estés tranquilo y satisfecho con el servicio que reciben de nuestra parte es vital para nuestra empresa.

Nos reiteramos a tu disposición y una vez más, ¡gracias por servir de facilitador!

Cordialmente,

Orlando González  
Presidente



*p.41*

PONTE A PRUEBA:  
HAGAMOS  
UN REPASO



*p.37*

CONTÁCTANOS



*p.33*

ELEGIBILIDAD  
DE LOS SERVICIOS



*p.29*

URGENCIAS  
Y EMERGENCIAS

*p.4*



# Contenido



p.7

HERRAMIENTAS  
A TU DISPOSICIÓN

¡Haz uso de ellas!



p.11

CUIDADOR:  
CUÍDATE TÚ TAMBIÉN



p.17

RENOVACIÓN  
AUTORIZACIÓN  
DEL CUIDADOR



p.21

PRUEBAS  
PREVENTIVAS

Registro de Salud  
para Cuidadores



p.25

MEDICAMENTOS  
¿CÓMO TOMARLOS  
CORRECTAMENTE?

mos  
dar



## *Con tus datos actualizados logramos mayor comunicación*

Llámanos para actualizar en nuestros sistemas tus datos y los del afiliado al que representas.

✓ Teléfono

✓ Correo electrónico

✓ Dirección postal y física





*Herramientas  
a tu disposición  
¡haz uso de ellas!*



## **Recompensando tu Salud**

Premios para afiliados que se hacen sus pruebas preventivas.



## **Gold Card**

Cupones de descuentos en entretenimiento, restaurantes y servicios.



## **Haciendo Contacto**

Línea de consultoría médica 24/7.



## **Members Club**

5 lugares de encuentro para actividades, charlas y diversión.



## **Preventour**

Pruebas de cernimiento libres de costo y talleres educativos en los Members Club.



## **Patitas Calientes**

Grupos para ejercitarse en varios pueblos de la Isla.



## **Cuidándote Mucho Más**

Servicios para afiliados con condiciones crónicas y necesidades especiales.





## Health on Touch

¡Récord médico a la mano! en tu computadora, tableta o smartphone.



## Guiando tu Salud

Programa para cubiertas Platino y ELA según requerido, para transporación a servicios especializados de salud, regreso al hogar luego de una hospitalización o cuando sea clínicamente necesario.



## Cuidadores

Charlas y orientación en los Members Club; así como material educativo enfocado en la labor del Cuidador.



## Evaluación Anual de Salud

Una visita a tu médico primario para verificar tu estado actual y si tienes al día tus pruebas preventivas.



## Planificación de Altas

Servicio especializado para ayudarte en la transición del hospital a tu hogar o centro de cuidado.



## CAMP

Centros de urgencia con horarios extendidos, alrededor de la Isla.



**Trabajando en equipo:**  
Cuidador, Médico y plan podemos lograr  
una prevención efectiva  
en la vida de quienes servimos.  
¡Cuenta con nosotros!





*Cuidador:  
cuidate  
tú también*

# Cuidador, ¡cuidate tú también!



El cuidar de otra persona brinda satisfacción. Sobre todo por saber que se contribuye a mejorar la calidad de vida de ese paciente. Se piensa en todo lo necesario para hacer de los días de esa persona, unos mejores. Y al Cuidador; ¿quién lo cuida?

¡Saca tiempo para cuidarte! De lo contrario, no estarás en condiciones óptimas para continuar tus labores de cuidar. El agotamiento físico que experimentas al ser Cuidador, puede incluso llegar a afectar tu salud emocional si no comienzas a llevar a cabo estrategias para cuidarte tú también.

**¿Qué hacer al convertirte en Cuidador?** Estas recomendaciones pueden aplicar tanto a personas que por primera vez comenzarán a ser Cuidadores como a quienes llevan ya mucho tiempo, pero requieren tomar acción para poner las cosas en orden.

- Organiza una reunión con familiares y amigos de la persona a la que cuidarás. Puede ser una reunión sencilla en la que informarás las gestiones de las que serás responsable y el apoyo que necesitarás de ellos.
- Haz una lista de quiénes están disponibles para servir de apoyo. Incluye sus teléfonos y direcciones.
- Haz una lista de todos los tipos de ayuda que necesitarán.
- Identifica quiénes pueden ofrecer dichas ayudas (ya sean personas cercanas o entidades que ofrecen ayudas).
- Prepárate y organízate para poder cumplir con las tareas de la persona a la que asistes.
- Prepara una lista con tus responsabilidades personales.
- Establece horarios de modo que tengas tiempo tanto para ti, como para quien sirves de facilitador.



## ¡Pide ayuda!

Ser Cuidador no significa que toda la responsabilidad y quehaceres recaerán sobre tus hombros. Identifica quién te ayudará a:

- Comprar equipo y/o medicamentos.
- Brindar apoyo financiero.
- Facilitar las tareas de cuidado.



## Síndrome del Cuidador

En la mayoría de los casos, se requiere de mucho tiempo para cuidar de un paciente enfermo, personas con incapacidad o mayores de edad. Es normal que en ocasiones sientas agotamiento físico y mental. Asimismo, puede convertirse en un verdadero reto lograr un balance con tus asuntos personales. No te sientas mal si hay momentos en los cuales te cuestionas el ser Cuidador. La buena noticia, es que en MMM estamos para apoyarte, queremos ser facilitadores en el proceso y que sientas la tranquilidad de que aquí importas tú.

Comienza realizando el siguiente ejercicio para identificar si cumples con algunos de los criterios del conocido Síndrome del Cuidador:

### Marca con una X las que apliquen.

- Agotamiento físico y mental
- Resentimiento
- Ansiedad
- Enojo
- Depresión
- Aislamiento social
- Problemas de sueño (dormir demasiado o apenas dormir)
- Irritabilidad; cambios de humor
- Algún problema de salud:
  - Dolores de cabeza
  - Acidez estomacal
  - Dolores musculares
  - Catarros
  - Otros
- Cansancio extremo
- Cambios de apetito
- Abandono de tu aspecto físico
- Sentimiento de tristeza
- Pérdida de memoria
- Llanto sin razón aparente
- Pensamientos suicidas o sobre la muerte
- Problemas de concentración
- Falta de interés en cosas que antes te gustaban
- Sentimiento de culpa



Ejercicio

Si ves que muchas de las premisas anteriores te aplican, es meritorio que hagas un alto para reflexionar sobre la forma en que estás manejando todas tus responsabilidades, reorganizar, hablar, buscar ayuda o dialogar con tu médico. Con apoyo, conocerás estrategias para sentirte mejor. De ser necesario, pudieras comenzar con tratamiento médico y en algunos casos, medicamentos.



## Alerta:

No es normal que esos sentimientos duren por mucho tiempo o afecten tu diario vivir. Si es así, busca ayuda o llámanos al **1-855-622-5606**.

Existen estudios que demuestran que los Cuidadores tienen un mayor riesgo de enfrentar los siguientes escenarios:

- Abuso de alcohol, tabaco y drogas
- Cáncer
- Enfermedades cardíacas
- Altos niveles de colesterol
- Infecciones
- Dolor muscular y dolores de cabeza
- Trastornos de ansiedad
- Diabetes
- Hipertensión
- Acidez estomacal
- Obesidad

No debes esperar a sentirte abrumado para reaccionar. Con pequeñas acciones a diario, lograrás mantener el balance necesario para que tú también estés bien cuidado.



¡Nuestros programas también pueden ayudarte a ti!

Inscribe al afiliado que cuidas en el grupo de **Patitas Calientes** más cercano para que se ejercite.

Usa nuestra línea **Haciendo Contacto** para cualquier urgencia. Disponible 24 horas, los 7 días de la semana.

En uno de nuestros cinco centros de encuentro **Members Club**, el afiliado puede pasar el día aprendiendo, haciendo ejercicios y compartiendo con otros afiliados mientras tomas unas horas para ti.

Procurando una mejor calidad de vida para el afiliado, te sentirás mejor y ayudará a tu salud emocional.

### ¿Cómo ser mejor Cuidador?

1. Adapta el entorno a los cuidados que necesita.
2. Bríndale seguridad.
3. Procura que tenga buen aseo personal.
4. Ten paciencia; requiere de tiempo realizar cualquier actividad.
5. Planifica cada movimiento; evita caídas.
6. Está pendiente a la postura del afiliado, y a la tuya.
7. Promueve que esté activo.
8. Haz que sea independiente dándole herramientas para que haga sus cosas.
9. Ve observando cambios y adapta el cuidado.
10. Permite y motiva a que le visiten.







*Renovación  
Autorización  
del Cuidador*

## *Tú puedes representar a la persona que cuidas*

Si estás al cuidado de una persona que pertenece a nuestro plan, podrías realizar ciertas gestiones a nombre de esa persona. Para esto es necesario que el afiliado a quien cuidas firme unos documentos especiales en donde certifique que le estás representando. Esos documentos se conocen como PHI y AOR; y se refieren a Información Protegida de Salud y Nombramiento de Representante, por sus siglas en inglés, respectivamente.



# PHI

# AOR

## Descripción

Documento en el cual un afiliado autoriza a que una persona realice gestiones y reciba información confidencial relacionada con su salud sin necesidad de autorización en cada llamada o visita.

Documento en el cual un afiliado autoriza a que una persona realice querellas, apelaciones y/o solicite determinaciones de cubierta sin necesidad de autorización en cada llamada o visita.

## ¿Quién puede ser autorizado?

Cualquier persona que el afiliado determine que goza de su confianza y tiene la capacidad para realizar gestiones de salud a su nombre o cualquier persona que por ley sea el tutor legal de ese afiliado.

Cualquier persona que el afiliado determine que goza de su confianza para realizar apelaciones y querellas o determinaciones de cubierta a su nombre o cualquier persona que por ley sea el tutor legal de ese afiliado.

## Vigencia

Hasta la fecha que el afiliado coloque en el documento.

1 año

## Afiliados nuevos

Se puede completar al momento de la afiliación.

Deben comunicarse con Servicios al Afiliado para enviarles el documento.

## Afiliados existentes

Solicitar el documento a través de email, llamada o visita en las oficinas. Se les provee el documento para que lo envíen firmado.

Deben comunicarse con Servicios al Afiliado para enviarles el documento.



*Queremos facilitar tu labor con este  
Registro de Salud para Cuidadores  
que debes llevar a todas partes.*



1. Imprímelo.
2. Anota toda la información relevante de la persona que cuidas.
3. Llévalo contigo siempre que vaya a recibir servicios de cuidados de salud.

Este registro tendrá información valiosa que será de gran ayuda para poder responder cualquier pregunta relacionada a su salud, y ayudar a mantenerla bajo control.



# *Pruebas Preventivas*

# Cuidador: cuenta con nosotros para tomar medidas preventivas



Mucho se ha escuchado la frase “en la prevención está la clave”. Es cierto pero va más allá de saberlo.

Usualmente, personas de todas las edades se realizan un chequeo médico, únicamente cuando necesitan ir de emergencia al doctor porque se presentó un dolor o molestia en el cuerpo. La medicina ha ido cambiando su enfoque en busca de esos síntomas previos al dolor. Es decir, ir monitoreando y cuidando el cuerpo para evitar condiciones de salud o al menos, identificarlas en etapas tempranas para lograr mayor efectividad en los tratamientos.

Pueden ser muchas las recomendaciones que recibes para el cuidado de los tuyos.

Para ayudarte a tener un panorama completo de cuáles son esas **pruebas preventivas principales** que se debe procurar tener al día, te presentamos una recopilación incluyendo la frecuencia en que se deben realizar.

PRUEBA PREVENTIVA	FRECUENCIA	DESCRIPCIÓN
Nivel de azúcar (Glicosilada)	Cada 3 a 6 meses (según determine el médico)	Monitoreo del control de los niveles de azúcar
Nivel de colesterol y panel de lípidos	Anual	Monitoreo del nivel de colesterol (grasas) en el cuerpo
Presión arterial	Anual	Mide la fuerza que se realiza en las paredes del corazón cuando éste bombea sangre
Cernimiento de cáncer de seno (Mamografía)	Cada 24 meses	Examen de las mamas (senos) en las mujeres para detectar posible presencia de células cancerosas
Cernimiento de cáncer de colon (sangre oculta, colonoscopia, sigmoidoscopia)	Anual (sangre oculta) 5 años (sigmoidoscopia flexible) 10 años (colonoscopia)	Exámenes del intestino grueso (colon) los cuales ayudan a detectar pólipos o posible presencia de células cancerosas
Espirometría	Anual (para pacientes que padezcan condiciones respiratorias)	Prueba que ayuda en la detección temprana de condiciones respiratorias como COPD
Densitometria ósea	6 meses luego de una fractura (en mujeres 65 – 85 años) Cada 2 años	Prueba que determina el estado de los huesos (grosor) para diagnóstico temprano de osteoporosis
Índice de masa corporal	Anual	Prueba que determina nivel de peso, lo cual ayuda a identificar riesgo de obesidad
Revisión de medicamentos	Cada 6 meses	Revisión realizada por el médico primario del listado de medicamentos que utiliza el paciente para actualizar el tratamiento
Cernimiento de dolor	Anual	Evaluación del nivel de dolor (agudo/crónico) que pueda estar padeciendo un paciente para poder determinar tratamiento a seguir
Estado funcional (ADL)	Anual	Evaluación de capacidad/ independencia del paciente según condiciones de salud que presente

PRUEBA PREVENTIVA	FRECUENCIA	DESCRIPCIÓN
Cuidado de la boca	Cada 6 meses	Limpieza bucal y examen dental
Cuidado del oído	Anual	Examen de audición
Examen físico	Anual	Examen físico completo para verificar su salud actual y desarrollar un plan de acción
Examen oftalmológico	Cada 2 años	Examen del campo visual y prueba de la presión interna del ojo para detectar glaucoma
Vacunas	Influenza- anual Neumococo- segunda dosis para personas vacunadas antes de los 65 años, y que ya hayan pasado 5 años Antitetánica y Antidifteria- cada 10 años	Es importante mantenerse al día según el tipo de vacuna
Artritis reumatoide	En caso de sospecha, según indicación del médico	Someterse a prueba de detección lo antes posible
Incontinencia urinaria	En caso de sospecha, según indicación del médico	Citoscopía, análisis de orina, residuo postmiccional, urocultivo
Cernimiento de cáncer de próstata	Anual	Análisis del antígeno prostático específico (PSA, por sus siglas en inglés)
Examen pélvico	Cada 2 años	Examen pélvico y Papanicolaou (PAP)
Hemoglobina glicosilada	Cada 3 a 6 meses	Para personas con diagnóstico, y dependiendo del resultado obtenido
Condiciones cardíacas	Según la indicación del médico	Ecocardiograma, radiografía, resonancia magnética, pruebas de esfuerzo
Detección de depresión Salud mental	Anual	Evaluación para determinar tratamiento de seguimiento y referidos
Detección de consumo de alcohol/tabaco	Anual	Diagnóstico de abuso de alcohol/tabaco para determinar necesidad de consejería





*Medicamentos  
¿Cómo tomarlos  
correctamente?*

# ¡A tomar los medicamentos como debe ser!



Como Cuidador, tienes un rol bien importante en los medicamentos de la persona que cuidas.

La manera en que un paciente sigue las instrucciones sobre sus medicamentos influye mucho en el éxito del tratamiento. Ser fiel a esas instrucciones se llama “adherencia al medicamento”. Puede que la persona que cuidas y tú tengan la intención de mantener al día sus tratamientos. Sin embargo, a veces se interrumpe el medicamento por alguna razón.

- Olvidar solicitar una nueva receta o repetición al médico; o esperar tiempo de más para obtener una nueva cita médica.
- Tomar una dosis incompleta; esto incluye partir las pastillas y tomar la mitad o tomar menos de la cantidad recomendada por el médico.
- Tomar el medicamento más tarde o más temprano de lo que se supone o con la frecuencia incorrecta, ya sea por olvido o porque así se decidió.
- Olvidar tomar el medicamento continuamente; estar varios días sin tomar el medicamento; saltar días.
- Suspender el medicamento cuando el paciente se siente o se ve mejor.

## **A continuación, algunas recomendaciones para ayudar a este afiliado a cumplir con sus medicamentos al pie de la letra:**

- Coordina una cita médica para hacer una revisión completa de los medicamentos que toma el afiliado. Esto debe hacerse al menos una vez al año.
- Si observas efectos secundarios o malestar al tomar algún medicamento, anótalo, monitorea cada cuánto tiempo pasa y avísale al médico inmediatamente, sin discontinuar el tratamiento. El médico evaluará si existen otras alternativas más seguras y convenientes o en algunos casos, puede proveer otras recomendaciones para contrarrestar los síntomas.
- Si el médico realiza cambios en la receta o en los medicamentos, asegúrate de informarlo en la farmacia. Esto es crucial para actualizar los datos en el sistema y evitar así confusiones en el despacho.
- Si el costo de los medicamentos aumentó o enfrentas dificultades financieras, habla con el médico sobre la posibilidad de realizar un Intercambio Terapéutico. En la mayoría de las cubiertas existen alternativas a un menor costo, y esto ayuda a que el beneficio de farmacia rinda más.
- Si el afiliado tiene medicamentos de mantenimiento, consulta con el médico sobre la alternativa de suplido para 90 días. Esto facilitará el contar con el suplido de medicamentos necesario para cumplir con el tratamiento correctamente.
- Si se les hace difícil recoger las repeticiones de medicamentos, habla en la farmacia sobre el envío de recordatorios, la sincronización de medicamentos (para que consigas todo en una visita) y entregas al hogar.
- Ten todos los medicamentos juntos en un lugar de la casa, para evitar que se pierdan o se les olviden. Divide los medicamentos por día en un pastillero; al inicio de la semana rellena todos los espacios con las pastillas diarias.
- Anota las indicaciones de cada medicamento, incluyendo: nombre de cada medicamento, cantidad (dosis), frecuencia (cada cuántas horas o cuántos días), instrucciones especiales, como por ejemplo, ingerir luego de comer, mantener refrigerado, no mezclar con algún otro medicamento para evitar complicaciones, entre otras).
- Si piensan salir de Puerto Rico, asegúrate de verificar si tienen repeticiones vigentes para el período en que van a estar fuera.

Llama a Servicios al Afiliado para ofrecerte información sobre cómo adelantar un suministro de medicamentos en el caso de que vayan fuera del país o ayudarles a coordinar cualquier gestión necesaria. También podemos darte información sobre el Programa de Adherencia a Medicamentos (PAM), una herramienta efectiva que nos permite coordinar el cuidado y educarte sobre cómo seguir la terapia como se la recetó el médico.

Para nosotros, al igual que para ti, es prioridad que las condiciones de salud de quienes servimos se mantengan en control. Usar correctamente los medicamentos recetados por el médico, requiere de estrategias, disciplina y compromiso.



Sabemos que tú puedes hacer la diferencia en la adherencia a los medicamentos de la persona que cuidas, ¡y estamos a tu disposición para ayudarte en el proceso!



# *Urgencias y Emergencias*

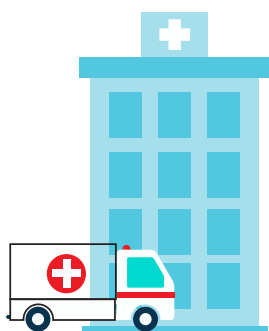


# Urgencias y emergencias



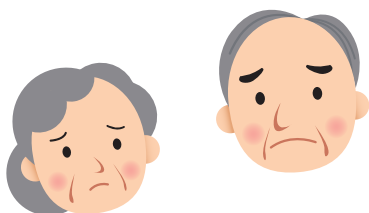
Cuidador, cuando la persona que tienes a cargo indica que se siente mal, sigue estos pasos:

1. Mantén la calma.
2. Identifica si se trata de una emergencia o una urgencia.
3. Llama a Haciendo Contacto.



Una **emergencia médica** es una situación de salud que se presenta repentinamente; requiere tratamiento o atención de inmediato y puede poner en riesgo la vida de una persona. Algunos ejemplos son: sangrado que no para, dolor en el pecho, problemas respiratorios severos, heridas profundas, pensamientos de querer terminar con su vida, cambios severos en estado mental como confusión, dificultad para despertar y pérdida de conciencia.

Asimismo, tos o vómitos con presencia de sangre, lesión en la cabeza o en la columna, lesión debido a un accidente automovilístico, ingestión de una sustancia tóxica, quemaduras o inhalación de humo.



Por otro lado, una **urgencia** se define como una situación de salud que requiere atención inmediata, pero que no pone en riesgo la vida. Algunos ejemplos son: diarreas, dolor abdominal leve, asma con crisis leve, faringitis, amigdalitis, contusiones (golpes leves) y fiebre sin compromiso de funciones vitales, entre otros.

## Herramientas que tienes como Cuidador de MMM:

### Haciendo Contacto

Ten la tranquilidad de que 24 horas al día y los 7 días a la semana sabes a dónde llamar para realizar consultas de salud. Al explicar los síntomas del paciente, profesionales de la salud te orientarán sobre qué pasos seguir. Y te ayudarán a identificar si es necesario que visiten una sala de emergencias o si puede ser manejado como una urgencia en una oficina médica o clínicas de salud con horarios extendidos sin tener que llegar a un hospital.

#### **MMM:**

**1-866-677-7779**

(libre de cargos)

**1-866-690-7771**

TTY (audioimpedidos)

### Centros de Apoyo de Medicina Primaria (CAMP)

Si la oficina médica está cerrada porque es tarde o por vacaciones, y ya identificaste que el afiliado que cuidas tiene una urgencia, ¡tranquilo! puedes acudir a uno de nuestros CAMP. No se necesita referido ni coordinación de cita para ser atendido, muchos tienen horario extendido y otros abren 24 horas. Algunos cuentan con nuevas unidades de curación de úlceras con tratamientos que garantizarán la curación de heridas a base de protocolos clínicos. Saber dónde están localizados los CAMP más cercanos te dará mayor tranquilidad como Cuidador. En nuestra página de Internet puedes acceder la lista actualizada de los centros que pertenecen a nuestra red.

# Síntomas de una apoplejía o derrame cerebral

Es importante que como Cuidador, puedas identificar síntomas que son sinónimo de que algo anda mal en la salud de quien cuidas, y requiere de atención inmediata.

En el caso de una apoplejía o derrame cerebral, que es un sangrado dentro del cerebro o pérdida de la circulación hacia el cerebro, pendiente si el paciente experimenta alguno o varios de estos síntomas:

- Debilidad o entumecimiento de la cara, los brazos o las piernas, sobre todo si es en un lado del cuerpo.
- Confusión repentina, o problemas para caminar o entender.
- Problemas de visión de uno o ambos ojos.
- Dolor de cabeza de repente que es intenso o inusual.
- Mareo, pérdida de balance y problemas para caminar.

Aunque los síntomas sólo duren un momento, mucho cuidado ya que puede ser sinónimo de alto riesgo de apoplejía o derrame cerebral en el futuro.

Existen unos factores de riesgo que deben estar en control para evitar el sufrir una apoplejía o derrame cerebral.

- Fumar
- No hacer ejercicios
- Colesterol bueno bajito (HDL)
- Sobrepeso
- Presión arterial elevada
- Colesterol malo alto (LDL)

# Síntomas de un posible infarto del corazón

Son varios los indicadores de que un posible infarto del corazón podría ocurrir. Aquí los desglosamos para que si notas que tiene uno o varios de estos síntomas, puedas reaccionar de inmediato.

- Presión o dolor en el centro del pecho, que dura más de unos pocos minutos, y que llega a los hombros, el cuello o los brazos.
- El dolor puede ser en el pecho, el abdomen, el cuello, la mandíbula o dentro de los brazos u hombros.
- Ansiedad, debilidad o fatiga, sin razón alguna.
- Aturdimiento, desmayos, sudor excesivo, náuseas o dificultad para respirar.
- Piel pálida o de color grisáceo, acompañado de sudoración fría.
- Palpitaciones aceleradas o irregular.
- Sensación de que se va a morir





# *Elegibilidad de los Servicios*

# ¿Cómo el afiliado mantiene la elegibilidad de los servicios?



## Cubiertas Platino

Las cubiertas Platino son para personas que tienen las Partes A y B de Medicare, son elegibles al programa Medicaid del Gobierno y residen en Puerto Rico.

**TODOS LOS AÑOS** hay que recertificar con su elegibilidad al Medicaid. Para mantener una cubierta Platino, el afiliado o su representante autorizado deben visitar cada año la oficina de Seguro Social de su municipio para recertificar su elegibilidad a este beneficio. Debe llevar consigo los siguientes documentos:

- Identificación con foto
- Recibo de agua o luz a nombre del afiliado.
- Último estado de cuenta donde recibe el seguro social o su último talonario.
- Tarjeta de seguro social
- Copia de la tarjeta de su plan Medicare Advantage.
- Evidencia si recibe ingresos de la tarjeta de la familia.
- Acta de nacimiento
- MA 34, si recibe más de \$800 en ingresos.

Recibirá una carta indicando cuándo finaliza la cubierta para que pueda hacer el debido proceso de recertificación nuevamente al próximo año.



## Atención Cuidador

Si el afiliado que atiendes adquiere una cubierta Platino o una de Necesidades Especiales (SNP), debes estar pendiente a su fecha de renovación. Conoce sobre el proceso de certificación o recertificación para no poner en riesgo su elegibilidad.

***Asegúrate de poner en calendario, en un papel en la nevera o en algún lugar visible, la fecha en que se debe hacer esta gestión para evitar perder la elegibilidad al programa.***

### Cubierta SNP

Existen cubiertas para personas con condiciones crónicas como diabetes, condiciones cardiovasculares o fallo cardíaco congestivo.

Debemos recibir de parte del médico, la certificación de la condición del paciente para poder mantenerlo bajo los beneficios de estas cubiertas. La certificación de las condiciones por parte del médico puede efectuarse de una de las siguientes formas:

- Correo electrónico: [MemberOutreachRecertification@mmmhc.com](mailto:MemberOutreachRecertification@mmmhc.com)
- Fax: 787-999-2199
- A través de llamada con el plan, el médico, secretaria o enfermera pueden certificar la condición vía telefónica.

Como Cuidador, es importante que conozcas estos procesos para asegurarte de tener al día la elegibilidad a la cubierta que mayor le convenga al paciente.





*Contáctanos*

# Estamos cerca de ti

## **Oficina Central**

### **Medicare y Mucho Más**

350 Avenida Chardón Suite 500, Torre Chardón  
San Juan, PR 00918-2137

## **Oficina de Aguadilla**

Borinquen Town Plaza

Carr. 107 km 3.0 (Ave. Pedro Albizu Campos)

Aguadilla, PR 00605

(Edificio de Supermercado Selectos, cerca del Seguro Social)

## **Oficina de Bayamón y Members Club**

Plaza Tropical Shopping Center

Carr. 167, km 22.2, Bayamón, PR 00959

(Cerca de Office Depot, Farmacia CVS y Walgreens)

## **Oficina de Caguas**

Edif. Gatsby Plaza, Piso 3

Avenida José Mercado Esq. Ruiz Belvis, Caguas, PR 00725

(Al lado de Bellas Artes)

## **Oficina de Carolina y Members Club**

Paseo del Prado Shopping Center

Carr. 3, km 8.4 Barrio Martín González

Carolina, PR 00985 (Frente al Hospital UPR)

## **Oficina de Fajardo**

Oficina # 4, Ave. Conquistador

El Conquistador Plaza, Fajardo, PR

(Frente al Parque de Bombas)

## **Oficina de Guayama**

Edificio FISA, Paseo del Pueblo

Carr. PR 54 KM 2.3 Interior, Guayama, PR 00784

(Frente a la Escuela Vocacional)

## **Oficina de Hatillo**

Edif. Galería del Norte II, Suite 201

Hatillo, PR 00659

(Al lado de Los Ángeles Medical Clinic)

### Oficina de Humacao

Carr. #3, km 83.3  
Calle Marginal, Urb. Buzo, Local 1, Humacao, PR 00791  
(Cerca de Palma Real Mall)

### Oficina de Manatí y Members Club

El Trigal Plaza, Carr. #2 km 4.8  
(Esquina) Rd. 149 Bo. Cotto Norte, Manatí, PR 00674  
(Al lado del Hospital Dr. Center)

### Oficina de Mayagüez y Members Club

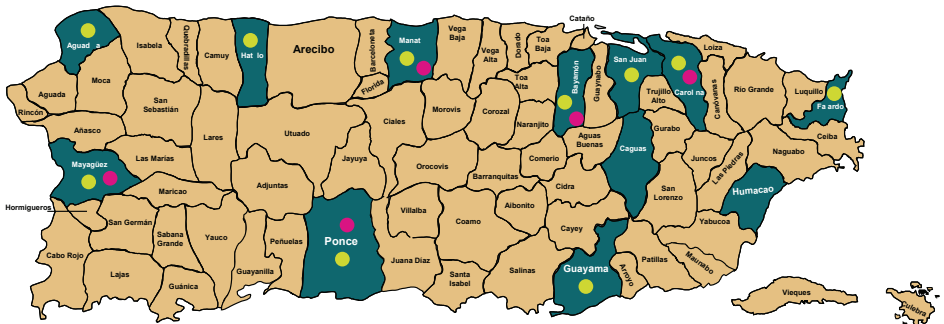
Complejo Office Park III  
Carr #2 km 157.0 Int, Mayagüez, PR 00682-2452  
(Cerca de la oficina del Seguro Social,  
Cerca del Centro Médico y del Centro Judicial)

### Oficina de Ponce y Members Club

San Jorge Mall  
Carr. #2 Ponce By-Pass  
Ponce, PR 00716  
(Al lado del Hospital Damas)

### Centro de Servicios al Afiliado de San Juan

Bechara Industrial Park Marginal Avenida Kennedy,  
Calle Segarra Edif. #41 I, San Juan, PR 00936  
(Al lado de Dealer Acura)



- Oficinas Regionales
- Members Club







*Ponte a prueba:  
hagamos un repaso*



*Cuidador, ¡involúcrate en el cuidado y seguimiento de tu ser querido! Pon en práctica lo que has aprendido a través de estas páginas...*



**Conoce nuestros programas** disponibles para el bienestar completo de la persona que cuidas. Son parte de un conjunto amplio de recursos para él o ella, por ser afiliado o afiliada de nuestro plan.



**Porque estamos contigo** en el proceso, te exhortamos a organizarte y dar los pasos necesarios para que tú también estés en las mejores condiciones. Así podrás seguir cuidando a tu ser querido.



**Recuerda** que existen maneras de representar legalmente a un paciente. Aprende más sobre los formularios PHI y AOR.



**La prevención es vital** para mantener la salud en buen estado. Te proveemos datos importantes sobre las pruebas y cada cuánto tiempo se deben realizar.

**Tienes un rol importante** en la manera como tu ser querido cumple con su terapia de medicamentos. ¡Sigue nuestras recomendaciones para lograr ese cumplimiento al pie de la letra, evitando errores!

**Aprende** a reconocer la diferencia entre una situación de urgencia y una situación de emergencia, y qué debes hacer en cada caso.

**Mantente al día** acerca de las cubiertas con condiciones crónicas o cubiertas Platino. Si la persona que cuidas es elegible o ya tiene una de estas cubiertas, debes saber cuáles son las fechas para recertificarse y poder seguir en la misma.

**Busca en nuestro mapa** los municipios donde tenemos Oficinas Regionales, y ten a mano nuestros teléfonos, que te proveemos en esta guía.

**Asegúrate** de imprimir tu **Registro de Salud para Cuidadores** incluido en el centro de esta guía, y llévalo contigo siempre.



Cuidador, si necesitas más información,  
tenemos una línea directa exclusivamente  
para atenderte y ayudarte en tu labor de cuidar.  
¡Llámanos en confianza!

Línea directa de Servicios al Afiliado:

**1-855-622-5606**

(libre de cargos)

**787-522-5606**

(Área Metro)

**1-866-333-5469 TTY**

(audioimpedidos)

Haciendo Contacto:

**1-866-677-7779**

(libre de cargos)

**1-866-690-7771 TTY**

(audioimpedidos)

E-mail:

[cuidadores@mmmhc.com](mailto:cuidadores@mmmhc.com)