



Enfermedad por el coronavirus de 2019 (COVID-19) - Información importante de VHP

El mundo se enfrenta a una crisis médica sin precedentes. En estos tiempos desafiantes, su salud y seguridad siguen siendo nuestra prioridad.

Dada la orden de confinamiento en el condado de Santa Clara, queremos informarle que VHP permanecerá abierto a fin de mantener las operaciones para nuestros miembros y proveedores. Sin embargo, debido a la emergencia sanitaria por el coronavirus (COVID-19), la mayoría de nuestro personal ahora trabaja desde su casa y nuestra recepción está cerrada a visitantes hasta próximo aviso.

Si desea hablar con el Departamento de Servicios para los Miembros de VHP:

- Los miembros de empresas comerciales pueden llamar al **1-888-421-8444**
- Los beneficiarios de Medi-Cal (SCFHP) pueden llamar al **1-800-260-2055**

El coronavirus de 2019 (COVID-19) es un nuevo virus respiratorio que puede propagarse de una persona a otra. A continuación se indican las mejores maneras para protegerse y proteger a su familia.

- Utilice una mascarilla fuera de su hogar (las máscaras ayudan a reducir el riesgo de propagación del virus).
- Mantenga distancia social: manténgase **como mínimo a 2 m (6 pies) de distancia** de todas las personas que no viven en su hogar.
- Lávese las manos con agua y jabón frecuentemente, durante al menos 20 segundos.
- Limite los viajes únicamente a los que son esenciales; considere que le envíen los productos de primera necesidad a su casa.

Línea de asesoramiento de enfermería 24/7 de VHP

- Miembros de Grupo de empleador: **1-866-682-9492**
- Miembros de los planes Individual & Family Plan y Covered California: **1-855-348-9119**

Nuestros enfermeros asesores 24/7 podrán derivarlo a su proveedor de atención primaria y responder preguntas urgentes y no urgentes, evaluar síntomas de COVID-19 y proporcionar recomendaciones de cuidado.

Este servicio se ofrece sin cargo para los miembros del Valley Health Plan.

Necesito ayuda para pagar mis facturas/alquiler/hipoteca.

- Si necesita asistencia financiera, puede comunicarse con las siguientes agencias:
- West Valley Community Services, al **408-366-6092** para obtener asistencia financiera, alimentos y necesidades para personas afectadas por COVID-19.
- Sunnyvale Community Services, al **408-738-4321** para obtener asistencia financiera (asistencia para el alquiler, depósito de garantía, facturas de servicios públicos, asistencia para gastos médicos).

- The Salvation Army, al **408-282-1165 x3210** para obtener servicios familiares, así como también asistencia para el alquiler y depósitos, tarjeta Clipper mensual de VTA, asistencia para artículos comestibles y cupones para vestimenta.
- Sacred Heart Community Service, al **408-780-9134**. Aunque se ha alcanzado la capacidad máxima para brindar asistencia financiera, las familias pueden agregar sus nombres a la lista de interés para poder recibirla. No existen garantías de que habrá financiamiento disponible. Sin embargo, si lo hubiera, se contactará a los hogares incluidos en la lista de interés que reúnan los requisitos para obtenerlo.

He perdido mi hogar; ¿adónde voy?

- El Condado de Santa Clara tiene una Línea directa de refugio de emergencia que puede ayudar a obtener una vivienda temporal durante la crisis de COVID. Llame al **408-278-6420** para comunicarse con esta línea directa.

Soy Empleado esencial o Trabajador en sitio de desastres (Disaster Service Worker, DSW) del Condado; ¿dónde puede encontrar cuidado de niños?

- Para asistirle mientras las escuelas están cerradas, el Condado ha asegurado opciones de cuidado de niños sin cargo con proveedores de la comunidad. Esto incluye el cuidado de bebés/niños, niños de preescolar y niños en edad escolar. **La provisión de cuidado de niños sin costo está disponible hasta el 30 de junio de 2020.**
- Si desea que un proveedor de cuidado de niños se comunique con usted, visite <https://hkidsf.tfaforms.net/3> para completar la solicitud de cuidado de niños. Después de haber enviado el formulario, recibirá un correo electrónico de confirmación de Healthier Kids Foundation.
 - Si tiene más preguntas, comuníquese con Healthier Kids Foundation al **1-877-427-3631 (llamada gratuita)**.

Necesito ayuda para cuidar a mis parientes adultos mayores.

- Comuníquese con Sourcewise al **408-350-3200** y presione la opción 1 o visite su sitio web en <http://www.mysourcewise.com/caregiver>. Sourcewise ofrece una variedad de Servicios de asistencia al cuidador para personas que cuidan a un miembro adulto mayor de la familia.

Necesito recursos educativos mientras mi hijo no está en la escuela.

- Puede comunicarse con los maestros de la escuela de su hijo y con los responsables del distrito.
- Puede utilizar el [Portal de recursos de aprendizaje del Condado de Santa Clara](#)
 - El Portal de recursos de aprendizaje brinda opciones de aprendizaje a distancia disponibles para estudiantes, padres, maestros, y el personal y la administración de la escuela en el Condado de Santa Clara.

Necesito alimentos pero no puedo comprarlos, ¿qué opciones tengo?

- Si no tiene acceso confiable a comida suficiente y nutritiva, llame al **1-800-984-3663 (llamada gratuita)** para ver si reúne los requisitos para el programa de asistencia con alimentos de [Second Harvest of Silicon Valley](#). Tenga en cuenta que, **solo** las personas confinadas que reúnan los requisitos pueden obtener asistencia para las **entregas de comida** y la entrega de alimentos suficientes para una semana.

- Si su familia tiene bajos ingresos, puede reunir los requisitos para CalFresh. Para hacer una solicitud, llame al **1-877-847-3663** o visite [CalFresh](#).
- También puede llamar al 2-1-1 United Way Bay Area para encontrar recursos relacionados con alimentos u otros recursos locales en el Condado de Santa Clara.

No puedo salir de mi casa y no sé cómo hacer para que me envíen alimentos.

- Puede utilizar las siguientes APLICACIONES EN LÍNEA/MÓVILES para comprar o recibir alimentos en su casa:
 - Uber Eats - <https://www.ubereats.com/>
 - Door Dash - <https://www.doordash.com>
 - Instacart - <https://www.instacart.com/>

¿Cómo encuentro ubicaciones de despensa de alimentos cerca de mi domicilio?

- Comuníquese con una de las agencias de asistencia con alimentos del área para encontrar una ubicación de despensa de alimentos cerca de su casa:
 - Second Harvest of Silicon Valley, al **1-800-984-3663 (llamada gratuita)** para obtener información acerca de la distribución semanal de alimentos preenvasados en iglesias con servicio de entrega de alimentos para llevar en todo el condado.
 - También puede llamar al 2-1-1 United Way Bay Area para encontrar recursos relacionados con alimentos u otros recursos locales en el Condado de Santa Clara.

Me preocupa no poder pagar mis primas de Valley Health Plan (VHP).

- Los miembros de VHP con un plan Covered California que no pueden pagar su prima mensual pueden reunir los requisitos para recibir asistencia adicional si recientemente han tenido una reducción o pérdida de ingresos, o pueden reunir los requisitos para recibir una exención por dificultad financiera. Comuníquese con Covered California al **1-800-300-1506** para obtener más información. Los miembros de VHP que tienen un Plan individual y familiar (Individual and Family Plan, IFP) deben comunicarse con el Departamento de Ventas y Relaciones de Corretaje de VHP al **408-885-3560** para hablar acerca de otras opciones de plan.

No tengo la certeza de poder pagar mis medicamentos, ¿puedo obtener asistencia?

- Si no puede pagar sus medicamentos, comuníquese con el Departamento de Servicios para los Miembros de VHP al **1-888-421-8444 (llamada gratuita)**.

Estoy embarazada y necesito ayuda, ¿cuáles son mis opciones?

- Si está embarazada, puede comunicarse con las siguientes agencias para obtener recursos:
 - Programa para Mujeres, Bebés y Niños (Women, Infants, and Children Program, WIC) al **408-792-5101**. WIC ayuda a mujeres embarazadas y lactantes con bajos ingresos y a padres que crían a bebés o niños menores de 5 años. Los padres de acogida, tutores y padres solteros que tienen custodia de sus hijos también pueden recibir WIC.

- Rebekah Children's Services: Adelante and Morgan Hill FRC al **408-846-2460** para obtener alimentos, pañales, toallas húmedas para bebés, kits de actividad, y establecer contactos con los recursos de la comunidad.

Soy paciente con cáncer activo, ¿a quién puedo acudir para recibir asistencia?

- Puede llamar a Cancer CAREpoint al **408-402-6611**. Cancer CAREpoint se dedica a transformar el apoyo a pacientes con cáncer, sobrevivientes, miembros de la familia y cuidadores de Silicon Valley a través de Consejería, Asistencia, Recursos y Educación personalizados e individualizados.

Soy trabajador de atención médica y formo parte del equipo de respuesta inicial. No deseo poner en riesgo a mi familia cuando regreso al hogar después de mi turno, ¿puedo quedarme en algún lugar seguro?

- CalTravelStore tiene cientos de hoteles disponibles para el uso de los trabajadores de atención médica que reúnan los requisitos. Puede llamar al **1-877-454-8785 (llamada gratuita)** para que verifiquen si reúne los requisitos y hacer una reserva.
- Para obtener más información acerca del programa como la elegibilidad, cómo reservar una habitación, o detalles y costos del programa, visite <https://covid19.ca.gov/workers/>.

Siento angustia o ansiedad por el coronavirus (COVID-19), ¿dónde puedo conseguir ayuda?

- Si siente angustia o ansiedad, puede encontrar ayuda en los siguientes recursos:
 - MDLive ofrece citas remotas de salud mental (**1-888-467-4614**)
 - Centro de llamadas 24/7 del Departamento de Servicios de Salud Mental (Behavioral Health Services Department, BHSD), al **1-800-704-0900 (llamada gratuita)**. La asistencia está disponible en todos los idiomas.
 - La Línea para mensajes de texto en situaciones de crisis (Crisis Text Line): envíe un mensaje de texto con la palabra **RENEW** al **741741**
 - Línea directa de ayuda al suicida o en situaciones de crisis 24/7 al **1-855-278-4204 (llamada gratuita)**
 - Equipos móviles de respuesta a crisis (Mobile Crisis Response Teams, MCRT):
 - *Adultos*: MCRT del BHSD, al **1-800-704-0900 (llamada gratuita)**
 - *Niños y adolescentes*: Uplift Family Services Mobile Crisis Response, al **408-379-9085**

¿Qué es el beneficio de telesalud de MDLIVE y cómo accedo a él?

- Los miembros de VHP pueden acceder a proveedores de atención primaria y salud mental para una amplia gama de afecciones urgentes y que no sean de emergencia por el mismo costo que una visita al médico regular, a pedido o de manera programada.
 - Visite www.mdlive.com/VHP o llame al **1-888-467-4614 (llamada gratuita)** para activar su cuenta o programar una cita (está disponible la asistencia con el idioma). Esté atento al paquete de membresía y la tarjeta de identificación de MDLIVE.

Perdí recientemente a un miembro de mi familia por coronavirus (COVID-19); ¿dónde puedo conseguir consejería para el duelo?

- La consejería para el duelo está disponible en Hospice of the Valley. Llame al **408-559-5600** si tiene dificultades por la pérdida de un ser querido. La consejería está disponible en todos los idiomas durante el horario de atención habitual, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. Si fuera necesario, también se encuentra disponible la consejería para el duelo después del horario de atención y durante el fin de semana.

Soy indocumentado y necesito ayuda por el coronavirus (COVID-19), ¿puedo obtener asistencia en algún lugar?

- Visite <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/immigration/covid-19-drai> para obtener más información o **llame a los siguientes recursos:**
 - **Catholic Charities (condados de Bay Area): 415-324-1011**
 - **Community Action Board (costa central): 877-282-7174**

Necesito ayuda para manejar el azúcar en sangre, la presión arterial u otra afección médica crónica.

- La mayoría de los proveedores de atención primaria (Primary Care Providers, PCP) siguen atendiendo a pacientes, en persona o de manera remota, a través de visitas mediante telesalud. Comuníquese con el consultorio de su médico para preguntar acerca de opciones de citas virtuales. También puede acceder a proveedores de atención primaria y de salud mental de manera remota para una amplia gama de afecciones urgentes y que no sean de emergencia a través de su beneficio de MDLive en www.mdlive.com/VHP.

En ocasiones, me falta de aire y tengo dolor en el pecho.

- Si tiene una emergencia médica, llame al 9-1-1 o busque atención médica en el servicio de urgencias de un hospital.

Tengo un problema médico y no sé qué hacer.

- Llame a su proveedor de atención primaria (PCP)
- Llame a la línea de asesoramiento de enfermería 24/7 de VHP:
 - Grupo de empleador, al **1-866-682-9492**
 - Planes Individual & Family Plan y Covered California, al **1-855-348-9119**
 - Llame a MDLive, al **1-888-467-4614**

¿Cómo hago para que me entreguen el medicamento en mi casa?

- Comuníquese con su farmacia para preguntar si ofrecen servicio de entrega gratuito. Si el servicio no está disponible, VHP ofrece servicios de pedido por correo de Costco Pharmacy a todos nuestros miembros. Puede encontrar información adicional en el Documento de medicamentos disponibles o en el sitio web de VHP en www.valleyhealthplan.org/pharmacy.

Creo que necesito que me realicen una prueba de coronavirus (COVID19); ¿qué puedo hacer?

- Comuníquese con su médico de atención primaria o proveedor de atención primaria (PCP). Su PCP decidirá si es necesario que le hagan una prueba o no. Si es necesario que le realice una prueba, su PCP enviará una orden a un laboratorio para coordinarla.

- También puede llamar a Valley Connections al **1-888-334-1000 (llamada gratuita)** para hablar con el personal de enfermería asesor, y que se le realice un análisis de detección de síntomas de coronavirus (COVID-19). El personal de enfermería asesor consultará con un médico de Santa Clara Valley Medical Center (SCVMC) para determinar si es necesario realizarle una prueba. Si se determina que es necesario que le hagan una prueba, el personal de enfermería de triaje programará un horario para que usted acuda a uno de los **centros** de pruebas de paso.

¿Dónde puedo hacerme la prueba?

- Muchos proveedores de atención médica ahora ofrecen pruebas a pacientes que cumplen con los criterios de prueba. Cualquier persona que crea que necesita que le hagan una prueba puede comunicarse, para empezar, con su Médico de atención primaria o Proveedor de atención primaria (PCP). **Puede encontrar más información acerca de lugares de prueba del Departamento de Salud Pública del Condado de Santa Clara, [SCC Public Health](#).**
- **Si no tiene un proveedor médico o si no tiene seguro médico**, comuníquese con Santa Clara Valley Medical Center, Valley Connection Line, al **1-888-334-1000 (llamada gratuita)** y solicite hablar con un personal de enfermería asesor que pueda conectarlo para que lo atiendan y le realicen las pruebas necesarias. Las pruebas están disponibles en inglés, español, vietnamita y otros idiomas a través del Sistema de Salud del Condado de Santa Clara.
 - Si tiene síntomas graves, llame al **9-1-1**, ya que los pacientes de sala de emergencias serán sometidos a pruebas y evaluados para determinar si cumplen con los criterios de alto riesgo.

¿Se le puede realizar una prueba a cualquier persona o solo a las personas que están enfermas?

- Cualquier persona que experimente [síntomas asociados a COVID-19](#) debe llamar de inmediato a su proveedor médico para hablar acerca de sus afecciones y solicitar que se le realice una prueba. Además, alentamos a las personas que tienen síntomas que revisen nuestras recomendaciones sobre qué hacer si creen que están enfermas.
- **El Condado está expandiendo su capacidad para realizar pruebas, incluso a individuos sin síntomas: puede obtener más información acerca de lugares donde se realizan pruebas en [SCC Public Health](#).**

Asimismo, el Departamento de Salud Pública recomienda que se realicen pruebas a numerosas categorías de personas aun si no tienen síntomas de COVID-19, entre las que se incluyen las siguientes:

- Todas las personas que recibieron notificación de que han estado expuestas a alguna persona que tiene un diagnóstico confirmado de COVID-19.
- Todas las personas que trabajan en entornos de alto riesgo en donde se congregan personas como centros de enfermería especializada, otros centros de atención a largo plazo, cárceles o refugios.
- Todos los empleados de hospitales, incluidos los trabajadores de atención médica y empleados de servicio esenciales.
 - Si la capacidad de las pruebas lo permite, el Departamento de Salud Pública del Condado de Santa Clara también recomienda que se les realicen pruebas a otras categorías de personas sin síntomas, entre las que se incluyen las siguientes:

- Otros trabajadores de atención médica, equipos de respuesta inicial, empleados de servicio esenciales (por ejemplo, empleados de tiendas de comestibles, trabajadores de servicios públicos, trabajadores de suministro de alimentos u otros empleados con contacto frecuente con el público).
- Todas las personas hospitalizadas o personas que se someten a procedimientos o cirugías optativas.
- Todos los residentes de centros de asistencia en la vida en los que se congregan personas.
- Todas las personas mayores de 60 años de edad.
- Toda persona con una afección médica crónica que aumente el riesgo de enfermedad por COVID-19 severa, como enfermedad pulmonar crónica, asma moderado a severo, afecciones cardíacas graves, obesidad severa, diabetes, enfermedad del hígado, enfermedad renal, o personas inmunosuprimidas (personas que reciben tratamiento para el cáncer, fumadores, receptores de trasplantes de órgano o médula ósea, personas con inmunodeficiencias o personas que toman medicamentos que debiliten el sistema inmunitario).