



VERANO 2025

Bienestar



MÁS allá
de una **llamada** P.12

Nutrición en verano:
meriendas
saludables P.3

Riñones
sanos,
vida plena P.5

Cultivando
amor
propio P.9

Aprende a
escanear un
Código QR P.19



ÍNDICE

- 3 Nutrición en verano: meriendas saludables para adultos mayores
- 4 Tratamientos para tu calidad de vida: incluso con condiciones musculoesqueléticas
- 5 Riñones sanos, vida plena: 7 hábitos diarios para cuidar tu salud renal
- 6 Una alimentación sana y tu peso corporal
- 7 No es demasiado pronto para decidir: directrices anticipadas
- 8 Coordinación efectiva de citas (MMM Multiclínica)
- 9 Cultivando el amor propio para lograr bienestar emocional
- 10 Nuestra mujer noticia: un nombre para la historia
- 12 Más allá de una llamada: conoce a nuestro Departamento de Lealtad
- 15 ¿Conoces las diferencias? (MMM Centro de Urgencia/MMM Multiclínica)
- 17 Tu historia de salud cuenta: ¡hazte escuchar en la encuesta HOS!
- 18 Fraude en la telemedicina: cuando la comodidad requiere precaución
- 19 Aprende a escanear un código QR

EN PORTADA



Especialistas en asuntos complejos

Cada mañana, llegan decididos a hacer lo necesario para que nuestros afiliados reciban sus servicios y estén satisfechos.

¡Conócelos!

Págs. 12-14



¡Bienestar digital!

— ¡Accédela escaneando aquí! —



BUZÓN DE SUGERENCIAS: ¿Qué más te gustaría ver en la revista?

Envíanos tus sugerencias a:
revistabienestar@mmmhc.com

EQUIPO EDITORIAL

Coordinación:

Eikya M. Nieves Rosario

Redacción:

Mario S. Belaval Díaz
Ruth González Hernández
Xamarys J. Flores Torres

Colaboradores especiales:

Lcda. Lilliam Rodríguez Piña
Lcda. Chejara de León Alago
Alexandra Reyes Ramos
Meralys Sustache Bonafont
Nathalie Rivera Ríos
Janette Reyes Torres
Cianela Rivera Sánchez
Dra. Yarette E. Pérez Babín
Carolyn Gerena Ríos
Yumarie Correa Flores
Ana Olivo

Diseño Gráfico:

Alyssa J. Calimano Rabell



Nutrición en verano: meriendas saludables para adultos mayores

Por: Lcda. Lilliam Rodríguez Piña, LND, PRRE, PRDE | Nutricionista
Lcda. Chejara De León Alago, BSHE, MPH-G | Educadora en Salud

El verano en Puerto Rico trae calor y más actividad al aire libre, por lo que una buena alimentación es clave para mantener la energía, la hidratación y el bienestar. Las meriendas saludables, especialmente con alimentos de bajo índice glucémico, ayudan a controlar el apetito y mantener estables los niveles de azúcar.

Ideas de meriendas frescas y nutritivas:

- Yogur griego natural con una cucharada de semillas de linaza, pedacitos de fresas o kiwi.
- Batido de frutos rojos (“berries”) con leche de almendra y menta: mezcla de frutos rojos, menta fresca y semillas de chía o linaza molida (opcional para fibra y saciedad). Endulzante natural al gusto, como Stevia o fruta del monje (monk fruit)
- Manzana verde cortada con mantequilla de maní o de almendra natural.
- Pan integral o casabe (yuca) con aguacate y cúrcuma.
- Huevos hervidos con tomate del país, aceite de oliva al gusto y una pizca de sal de mar.
- Rebanadas de pepinillo, palitos de zanahorias o apio con hummus.
- Sorbete: postre helado a base de frutas y agua. Puedes licuar fresa y limón con sustituto de azúcar.
- Un puñado de almendras, semillas de calabaza y coco rallado sin azúcar añadida.
- Palitos de batata mameya al horno con orégano y aceite de oliva.
- Rebanadas de pepinillo con dip de atún en agua o aceite de oliva.

Hidrátate bien durante el día, incluso sin sentir sed. Puedes saborizar el agua con limón, menta o pepino.

Evita los productos procesados y azucarados como barras, galletas, jugos artificiales o refrescos. Opta por lo natural, local y fresco. Una buena merienda fortalece tu salud, ánimo y energía. Consulta con tu nutricionista para adaptar estas sugerencias a tus necesidades.



Tratamientos para tu calidad de vida

Por: **Alexandra Reyes Ramos**
Educatora en Salud

Los pacientes con alguna condición de salud musculoesquelética, como la artritis, la osteoporosis y el síndrome del túnel carpiano, entre otros, se enfrentan a la dificultad de mantener una buena calidad de vida por el dolor constante que experimentan y la rigidez que limita sus movimientos. Por tanto, el tratamiento de las condiciones musculoesqueléticas es de suma importancia.



Los tratamientos para estas condiciones varían de acuerdo con el lugar donde se encuentra la afección. Entre ellos, se pueden mencionar:

- Medicamentos para el manejo del dolor y la inflamación
- Procedimientos invasivos, como el bloqueo de algún nervio u operación de vértebras, ligamentos, o el reemplazo de una articulación, entre otros.
- Ejercicios de estiramiento todos los días, y ejercicios de bajo impacto que incluyen el fortalecimiento de los músculos.

Asimismo, hay otras estrategias que puedes considerar para manejar el dolor, como:

- Mantener un peso saludable que libere la presión sobre las articulaciones y demás tejidos.
- Evitar alimentos que podrían aumentar la inflamación, como: la carne roja, los cereales refinados y el exceso de azúcar.
- Visitar al fisioterapeuta o al quiropráctico, recibir masajes, practicar la oración y la meditación, hacer aromaterapia y musicoterapia, pintar, cuidar el jardín y el césped, entre otros.
- Visitar al psicólogo y al psiquiatra para atender la salud emocional, ya que lidiar con el dolor crónico puede producir sensación de tristeza e irritación, entre otros.

Habla con tu médico para identificar alternativas adecuadas que te ayuden a manejar el dolor y otros síntomas relacionados con las condiciones musculoesqueléticas y, así, gozar de una mejor calidad de vida.

Riñones sanos, vida plena:

7 hábitos diarios para cuidar tu salud renal

Por: **Meralys Sustache Bonafont**
Educatora en Salud
Programa de Promoción y Educación en Salud

A pesar de que la enfermedad renal afecta a cerca del 15% de la población adulta, más de la mitad de las personas la desconoce. El primer paso importante, es adoptar hábitos saludables, pues hace la diferencia en la prevención de esta condición.



Te recomendamos 7 hábitos para cuidar tu salud renal:

Controla tu presión arterial y niveles de glucosa

La hipertensión y la diabetes son las principales causas de daño renal. Mantener la presión arterial por debajo de 140/90 mm Hg y controlar los niveles de azúcar en la sangre son fundamentales para proteger tus riñones.

Hidrátate adecuadamente

Beber suficiente agua es esencial para eliminar toxinas y prevenir la deshidratación que puede afectar la función renal. La cantidad recomendada varía, pero generalmente se aconseja entre 1.5 y 2 litros diarios. Consulta con tu médico la cantidad de agua adecuada para ti.

Lleva una dieta equilibrada

Consume alimentos ricos en antioxidantes, como frutas, vegetales, cereales integrales y proteínas magras. Limita el consumo de sal y evita los alimentos procesados, para reducir la presión sobre tus riñones.

Realiza actividad física regularmente

Se recomienda al menos 30 minutos diarios de actividad física moderada la mayoría de los días de la semana.

Evita el tabaco y limita el consumo de alcohol

Fumar reduce el flujo sanguíneo a los riñones y aumenta el riesgo de enfermedad renal. El consumo excesivo de alcohol puede elevar la presión arterial y afectar los riñones.

Evita la automedicación

El uso excesivo de ciertos medicamentos puede hacer daño a los riñones. Consulta con tu médico antes de tomar cualquier medicamento.

Visita al médico para tu chequeo preventivo anual

Si tienes antecedente familiar de enfermedad renal o padeces de diabetes o hipertensión, es crucial que te realices análisis de orina y sangre regularmente para detectar posibles problemas renales.

¡RECUERDA: EN MMM, ESTAMOS PA' TI!

¡Conoce tu riesgo, ayúdate y cuida tus riñones a tiempo!

Referencias:

Perfil Epidemiológico de la Mortalidad en Puerto Rico Años 2015-2022. (2023). Recuperado de <https://www.salud.pr.gov/CMS/DOWNLOAD/7323>
Consejo Renal de Puerto Rico. (2021). ¿Que son los riñones? Recuperado de: (<https://www.cr-pr.org/crpr/images/PDF-Documents/salud-y-salud-renal.pdf>)
National Kidney Foundation. (2025). Salud de los Riñones. Recuperado de: <https://www.kidney.org/es/recursos-en-espanol>



Una alimentación sana y tu peso corporal



Por: **Nathalie Rivera Ríos, BHE**

Programa de Promoción y Educación en Salud

No importa la edad, comer sanamente te beneficia con más energía, mejor control de peso y en la prevención de enfermedades crónicas. Pero, con los cambios que trae el envejecimiento, también cambia lo que necesitas para mantener tu salud en buen estado.

Las estadísticas indican que dos de cada cinco adultos padecen de sobrepeso u obesidad. De hecho, según el Sistema de Vigilancia de Factores de Riesgo de la Conducta (BRFSS, por sus siglas en inglés) de Puerto Rico, en el 2021, el 72.4% de la población estaba en sobrepeso y padecía de obesidad. La obesidad es una enfermedad crónica compleja que se define por una acumulación excesiva de grasa corporal (OMS, 2024), lo que aumenta el riesgo de desarrollar enfermedades crónicas y posible muerte prematura.

Para determinar si una persona padece de obesidad, se calcula el índice de masa corporal (BMI por sus siglas en inglés), en base al peso y la estatura, considerando las necesidades de cada individuo. Normalmente, el BMI debería estar entre 18.5% y 24.9%, pero en los adultos mayores, varía entre 23.1% y 27.9%. Esto se debe a que, luego de los 65 años, se pierde tejido muscular y masa ósea, por lo que un índice de masa corporal ligeramente mayor puede ayudar a proteger contra el adelgazamiento de los huesos (osteoporosis) y fracturas. Tener un BMI menor aumenta las posibilidades de tener problemas óseos.

Programa de **Promoción y Educación en Salud**

Para mantener un buen peso, se recomienda comer alimentos que aportan nutrientes, pero sin demasiadas calorías extra, como:

- Frutas y vegetales (variados y coloridos)
- Granos integrales, como avena, pan y arroz
- Leche y quesos bajos en grasa saturada, con vitamina D y calcio
- Pescados, mariscos, carnes magras, aves y huevos
- Habichuelas, nueces y semillas



Por otro lado, se recomienda evitar las calorías vacías que aportan pocos nutrientes, como papas fritas, dulces, productos horneados, bebidas azucaradas y alcohol. Prefiere alimentos bajos en colesterol y grasas, evitando especialmente las grasas saturadas y grasas trans, que encuentras en productos comerciales y en restaurantes de comida rápida. Toma suficiente agua para hidratarte y realiza actividad física. Y por supuesto, antes de modificar la dieta o iniciar una rutina de ejercicios, consulta con tu médico y nutricionista.

Referencias:

Nutrición para personas mayores. Medline Plus. Recuperado de: <https://medlineplus.gov/spanish/nutritionforolderadults.html>

¿Cómo debe ser el índice de masa corporal en los adultos mayores? Recuperado de:

<https://www.clinicabiblica.com/es/pacientes/guia-de-soluciones-de-salud/2518-como-debe-ser-el-indice-de-masa-corporal-en-los-adultos-mayores>





No es demasiado pronto para decidir: directrices anticipadas

¿Te has tomado el tiempo para pensar qué hacer si enfrentas una enfermedad grave, un diagnóstico terminal o una crisis de salud inesperada que pone en riesgo la vida?

Programa de Promoción y Educación en Salud

Por: **Janette Reyes Torres - MPHE, CHES**
Programa de Promoción y Educación en Salud

¿Qué pasaría si, en situaciones como esas, tu condición de salud no te permite expresar la atención que te gustaría recibir? Una planificación anticipada para los cuidados de salud implica conocer los tipos de decisiones que necesitas evaluar, e informar a otras personas lo que prefieres que ocurra. Estas preferencias se incluyen en lo que se conoce como una directriz anticipada. Recuerda que las situaciones de salud inesperadas pueden ocurrir a cualquier edad, por lo cual el presente es el momento perfecto para que conozcas sobre las directrices anticipadas.

¿Por qué escribir un documento de directrices anticipadas?

Las directrices anticipadas son un documento legal donde toda persona puede dejar claro el tipo de tratamiento y atención médica que desea recibir, o no. Entre los cuidados a considerar se encuentran: resucitación cardiopulmonar (CPR, por sus siglas en inglés), ventilación artificial, transfusiones de sangre, diálisis y cuidados paliativos, entre otros.

Puedes cambiar tus decisiones en cualquier momento, pero asegúrate de actualizar tu documento de directrices anticipadas y comentarles a todos los involucrados. Haz copias, guarda y comparte los nuevos documentos con ellos.



Previo a completar las directrices anticipadas, necesitas:

- Conocer y comprender opciones terapéuticas; para esto es necesario una conversación clara y abierta con tu proveedor de salud.
- Decidir opciones de tratamiento futuras que quieras recibir, o no.
- Conversar con tu familia acerca de tus opciones.
- Dialoga con tu médico lo relacionado con las directrices anticipadas y completa el documento con su apoyo.
- Entrega copia a tus familiares, proveedores y a tu representante autorizado(a).
- Lleva una copia contigo siempre.
- Coméntale y entrégale a todo el personal médico tus directrices anticipadas.

Planificando con anticipación, puedes recibir la atención médica que deseas, evitar lo que no prefieres, y aliviar a los cuidadores la carga de tomar decisiones en momentos de crisis o dolor.

Referencias:

<https://medlineplus.gov/spanish/ency/patientinstructions/000472.htm>

<https://www.mayoclinic.org/es/healthy-lifestyle/consumer-health/in-depth/living-wills/art-20046303>



Coordinación efectiva de citas

Por: **Cianela Rivera Sánchez**
Directora de Calidad y Operaciones

En MMM Multiclínica, trabajamos para que los afiliados de MMM tengan acceso rápido y eficiente a nuestros servicios médicos. Sabemos que coordinar citas con especialistas fuera de nuestra red puede ser un reto. Por eso, contamos con los especialistas de mayor demanda en la Isla.

Para coordinar citas de forma efectiva, nuestros Representantes de Servicio están disponibles de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 4:30 p.m., a través del: 787-522-2482.

La solicitud puedes hacerla tú como afiliado, tu representante autorizado o tu médico primario. Esta coordinación ayuda a reducir tiempos de espera y a ofrecer una atención más organizada y centrada en tu bienestar.

El proceso es rápido y sencillo: se valida tu identidad, se crea el expediente, se verifica la disponibilidad del profesional de salud y se asigna la cita según la urgencia o el tipo de consulta. Todo se gestiona durante la misma llamada. Además, te orientamos sobre la importancia de llevar estudios o laboratorios recientes, y se te informa la fecha, hora y lugar de la cita.

Siempre buscamos la clínica más cercana a tu residencia. Si la especialidad no está disponible en esa ubicación, te dejamos saber opciones de transportación. Además, recuerda que MMM a Tu Cita te ofrece transportación ida y vuelta a la MMM Multiclínica, si coordinas con anticipación.

Las citas son por hora y se recomienda llegar 15 minutos antes. Al llegar, te llamarán para el registro. Luego de la evaluación médica, regresarás al área de salida para recibir tu cita de seguimiento e instrucciones médicas.

Una coordinación efectiva requiere buena comunicación. Por eso, te recordamos la importancia de asistir a la cita en la fecha y hora acordada. Si no puedes asistir, es necesario que lo notifiquemos para reprogramar tus servicios. Además, te enviaremos un recordatorio por llamada o mensaje de texto con, al menos, 72 horas de anticipación.



En MMM Multiclínica, coordinar una cita es fácil y esencial para una atención de calidad, amable y a tiempo.



Cultivando el amor propio para lograr bienestar emocional

Por: **Dra. Yarette E. Pérez Babín**
Psicóloga Clínica | Multiclínica

Cuando hablamos de amor, solemos pensar en el afecto hacia otros. Pero el amor propio es diferente: es sentirnos bien con quienes somos, sin depender de la valoración externa. Es conocernos, aceptarnos y apreciarlos, incluso con nuestras imperfecciones. No es un acto de egoísmo, es reconocer y valorar nuestras virtudes y limitaciones con compasión.

Cultivar el amor propio conlleva cuidarnos a nosotros mismos, desarrollando una actitud compasiva hacia nuestras necesidades y emociones. Amarnos a nosotros mismos es necesario para fortalecer nuestro bienestar emocional, ya que promueve la autoaceptación, el respeto y la confianza en nosotros mismos.

Todo eso nos beneficia porque:

- ♥ mejora nuestro bienestar físico y emocional,
- ♥ mejora nuestra autoestima,
- ♥ mejora la sensación de felicidad,
- ♥ mejora la confianza en nosotros mismos,
- ♥ somos más resistentes y positivos.



El amor propio es necesario para vivir una vida plena y equilibrada.

¿Cómo cultivar el amor propio?

- ♥ **CONÓCETE:** conoce lo que piensas, sientes y te gusta.
- ♥ **CUÍDATE:** dedica tiempo para hacer algo que te haga sentir relajado y feliz.
- ♥ **PRACTICA LA AUTOCOMPASIÓN:** sé amable contigo mismo.
- ♥ **ACÉPTATE:** reconoce tus imperfecciones como parte de tu humanidad.
- ♥ **RESPÉTATE:** establece límites sanos en tus relaciones.
- ♥ **PERDÓNATE:** date la oportunidad de perdonarte de cosas en las que hayas fallado, intenta no repetir las.
- ♥ **CONFÍA EN TI:** cree en tus habilidades y valor.
- ♥ **PRIORIZATE:** cuida tus necesidades atendiendo tu alimentación, descanso, sueño, tiempo de ocio y recreación.

El amor propio influye directamente en tu bienestar. Quien se acepta y se cuida, enfrenta mejor las adversidades de la vida manteniendo su equilibrio emocional. Así que, empieza a construir una relación más amorosa contigo mismo, porque el mayor acto de amor debe ser hacia ti mismo. Solo amándote a ti primero, puedes demostrar amor y valorar a otros.

La Dra. Yarette Pérez Babín, psicóloga, se encuentra en MMM Multiclínica de Aguadilla y Arecibo.
Coordina tu cita hoy llamando al: 787-522-CITA (2482).



NUESTRA MUJER NOTICIA:



**Un nombre
para la
HISTORIA**

En MMM, nos sentimos más que orgullosos por las metas que alcanzan nuestros afiliados. Entre esos logros, algunos van más allá de los asuntos cotidianos y se convierten en historias de un éxito del que ahora podemos hablar. Ese es el caso de esta afiliada que ya cumplió 57 años de carrera profesional, adornada por su verticalidad y sentido de responsabilidad ante todo un pueblo que la admira. Su nombre: Carmen Jovet Esteves. Es el mismo nombre que, de ahora en adelante, se utilizará para designar la Sala de Prensa y Comunicaciones del Capitolio de Puerto Rico.

De esta manera, el Senado honró recientemente a nuestra querida Carmen. En una actividad celebrada en la Sala de los Próceres del Capitolio, legisladores de los diversos partidos políticos estuvieron de acuerdo en resaltar las cualidades de Carmen. Integridad, compromiso, veracidad, profesionalismo, versatilidad, justicia, valentía, la capacidad de abrir caminos para muchos otros, y hasta su elegancia, fueron palabras que usaron una y otra vez para describir la carrera de la Mujer Noticia. Agradecida, Carmen aprovechó para afirmar su pasión por un trabajo que, a lo largo de los años, “no ha sido fácil, pero tampoco difícil”.



¡Felicidades, Carmen!
Nos honra que seas parte de la gran familia MMM.

¿SABÍAS ESTO acerca de Carmen Jovet?

En 1968, se convirtió en la primera mujer ancla de las emisoras del pueblo de Puerto Rico, WIPR.

En 1975 se convirtió en la primera mujer ancla de la televisión comercial en la Isla.

En 1987, fue nombrada coordinadora oficial a cargo de la visita de Estado de los Reyes de España.

En 1992, fue nombrada directora de Comunicaciones de la Comisión a cargo de la Celebración del Quinto Centenario.

Recibió el premio José de Diego del Instituto de Cultura Puertorriqueña, por su buen uso del idioma español.

En la República Dominicana, recibió la condecoración Gran Caballero de la Orden Duarte Sánchez y Mella.

Fue la primera mujer hispana en obtener un doctorado Honoris Causa en Justicia Criminal del John Jay College, en Nueva York.

Sus producciones han ganado dos premios Emmy, de la Academia Internacional de Artes y Ciencias de la Televisión.

Ha sido destacada como una de las personalidades más queridas de la televisión en Puerto Rico, por el New York Times (1989) y el New York Daily News (1991).



MÁS allá de una llamada

Por: Ruth González Hernández
Redactora

En MMM, nos esforzamos para demostrar cuánto nos importa que tú, y todos nuestros afiliados, disfruten el mayor nivel de bienestar posible. Caminar juntos nos ha enseñado a conocer lo que esperas de tus servicios de salud. También hemos aprendido que, a veces, los procesos se complican. La buena noticia es que podemos encontrar soluciones, y esa es la misión de un equipo que responde para asegurar tu satisfacción:

Hoy queremos que conozcas al Departamento de Lealtad del Afiliado.

“Trabajamos para resolver el problema de esa persona que nos llama, más allá de la razón original de la llamada. Buscamos estrategias para minimizar cualquier dificultad que tenga ese afiliado, considerando todos los elementos que pueden tener un efecto sobre esa llamada. Por ejemplo, si el afiliado tiene una cubierta Platino, vamos desde validar que tenga su certificación activa con Medicaid, hasta que tenga sus citas médicas al día. Y esto lo hacemos sin olvidar el toque directo, ese cariño que le damos al afiliado”. Así nos lo cuenta Anushcka Vega, una de las tres Auditoras de Control de Desempeño que lideran los trabajos de este fantástico equipo, con asociados asignados a las oficinas de San Juan y Mayagüez.



“Básicamente, el equipo se distribuye en dos grupos que manejan directamente la resolución de situaciones para la satisfacción del afiliado, y otro grupo que trabaja en la asistencia para coordinar citas médicas, facilitando ese acceso al cuidado que ofrecemos”, añadió Lay’s Hernández, quien lidera uno de los grupos.

Por su parte, la Auditora Jennifer Nin destaca la iniciativa de ayudar a los afiliados de cubiertas Platino y Supremo a completar su certificación anual con Medicaid. “Nuestra prioridad es que el afiliado no se quede sin su plan médico por falta de elegibilidad. Es importante que ellos se mantengan activos con Medicaid, además de tener las Partes A y B de Medicare, pero algunos tienen desconocimiento o lagunas en el proceso. Nosotros les asistimos en la recertificación, buscando opciones para que puedan seguir recibiendo sus servicios de salud”.

Actualmente, este proyecto de recertificación anual con Medicaid es uno de los pilares del Departamento de Lealtad. Su meta principal es evitar que el afiliado enfrente una

desafiliación involuntaria. Como parte de los esfuerzos, se les ayuda a coordinar una cita en la oficina más cercana de Medicaid y se les lleva de la mano hasta lograr la recertificación o se consiga una opción viable.

Las tres auditoras se muestran orgullosas de sus grupos de trabajo, a quienes describen como veteranos, por sus años de experiencia en temas de servicio, Medicaid, recertificaciones, opciones de cubierta, y porque conocen las necesidades de los afiliados. Todos ellos reciben adiestramientos que los mantienen al día en estos asuntos.

El correr la milla extra, este equipo lo toma en serio. Cuando un representante no consigue a un afiliado por teléfono luego de varios intentos, sale de la oficina para hacerle una visita. Así de importante es que ese paciente tenga su certificación médica y su documentación al día con Medicaid.

Algunos asociados del Departamento compartieron reflexiones sobre su trabajo. Emilio Phith, Representante de Lealtad de la oficina de Mayagüez, nos cuenta: “Justamente

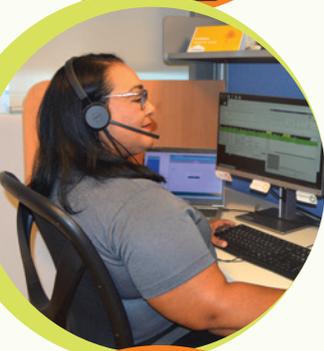
ayer visité a una pareja de afiliados de Sabana Grande. El lugar era un poco difícil de encontrar: en un lado, la carretera, y al otro lado, un barranco, pero logré llegar. Los afiliados me recibieron muy amablemente. Les orienté sobre el propósito de mi visita; ellos, temerosos, me indicaron que no fueron elegibles a Medicaid y no sabían qué hacer porque no querían quedarse sin plan. Me escucharon atentamente y me hicieron muchas preguntas; estuve con ellos dos horas, ¡pero valió la pena!



Desde la izquierda: Juana Durán, directora del Departamento de Lealtad de MMM; Ydsia Rosario, Representante, y su supervisora, Yomaira Padilla.



Se realizó un cambio de cubierta para ambos, garantizando así que sus servicios de salud no se afectarán. Ya que ellos toman muchos medicamentos y tienen varias condiciones, quedarse sin plan hubiese sido desastroso. No hay mayor satisfacción que saber que ayudaste a alguien que puede ser tu mamá, tu papá, tu abuelo o tu abuela. Al irme, me echaron la bendición”.



Por su parte, Aixa Pérez, quien se reporta a la oficina de San Juan, recordó que “estaba orientando a una afiliada mayor de 85 años, y se preocupó mucho por no estar activa en Medicaid. La orienté, pero al ella no entender, muy nerviosa, me solicitó que les explicara a otras personas que estaban en la casa, que en ese momento no podían atender la llamada. Tranquilité a la afiliada con mis palabras y le brindé seguridad. Le orienté más de una vez, paso a paso, hasta asegurarme de que entendió la información. La afiliada me repetía: “confío en ti, sé que es para mi bien”. Reafianzamos confianza y lealtad. Estas situaciones se ven constantemente. Afiliados como ella son reflejo de mis padres y mi hijo con impedimentos: seres que necesitan un poco más de nosotros, personal y profesionalmente. Al terminar el proceso, agradeció mi ayuda, una y otra vez”.



Las líderes del Departamento de Lealtad estuvieron de acuerdo en reconocer la labor de una integrante del equipo que recoge las cualidades y el compromiso de todos:

“Queremos reconocer la labor de nuestra representante Ydsia Rosario. Durante años, su entrega y pasión han sido un pilar del departamento, determinantes para lograr los objetivos del servicio que ofrecemos, particularmente con los afiliados que requieren asistencia en su recertificación. Estamos muy orgullosos de su desempeño y de que forme parte de nuestro equipo”.



Ydsia inició su trayectoria en MMM en el 2016. Agradecida, respondió que “desde el primer momento, me integré a la campaña de Recertificación Platino, una de las iniciativas que más significado e importancia tienen para mí, tanto a nivel profesional como personal. Trabajamos con afiliados que están a punto de quedar sin cubierta y necesitan recertificarse. Muchos de ellos son adultos mayores, personas con impedimentos o sin apoyo familiar, que a veces desconocen completamente el proceso, o no lo comprenden. Lo que más satisfacción me da es poder llegar hasta ellos, incluso visitarlos cuando es necesario, para orientarlos y ofrecerles opciones claras. Saber que esa gestión puede marcar la diferencia entre que mantengan su plan o queden desprotegidos, es algo que me llena de orgullo. Poder intervenir a tiempo, explicarles con paciencia y guiarlos para que no pierdan su cubierta médica es algo que valoro profundamente. Acompañamos al afiliado cuando no tiene el conocimiento suficiente, les explicamos el proceso con empatía y perseverancia, y buscamos cada alternativa posible para que puedan mantenerse recibiendo servicios. Ese compromiso es lo que define nuestra misión diaria”.

Como ves, el Departamento de Lealtad aprovecha cada llamada para atender las necesidades del afiliado, hasta conseguir la solución de asuntos complejos. Todas las mañanas, se llenan de empatía, se sientan en sus escritorios y ejercen su labor con mucho amor, como dan fe tantos afiliados que han recibido su atención esmerada, más allá de una llamada.

¿Conoces la diferencia?

Ya sabes que nuestros programas y servicios están diseñados para respaldar tu bienestar. Sin embargo, probablemente no has notado que existen algunas diferencias entre la red MMM Centros de Urgencia y MMM Multiclínica.



- 1 Red de oficinas médicas e instalaciones de servicios de salud que **son parte de la red** de proveedores de MMM.
- 2 Se ofrece atención de salud a pacientes que necesitan **cuidado repentino**, en casos que no son emergencias.
- 3 Horarios extendidos, **algunos** están **abiertos las 24 horas**.
- 4 Los pacientes de MMM **no necesitan cita** ni referido para obtener servicios de urgencia.
- 5 MMM cuenta con los servicios de **alrededor de 70 Centros de Urgencia** en todo Puerto Rico

- 1 Red de clínicas diseñadas para proveer servicios **exclusivamente a afiliados** de MMM.
- 2 Se ofrece atención de salud a pacientes que necesitan **servicios de especialistas**.
- 3 Están **abiertas de lunes a viernes**.
- 4 Los servicios en la MMM Multiclínica **se coordinan mediante cita**. Puedes llamar al **787-522-2482**.
- 5 Al momento, la red MMM Multiclínica **está compuesta por 12 clínicas** en diversos municipios de la Isla.

Entonces, ¿qué tienen en común los Centros de Urgencias y la red MMM Multiclínica?

¡La conveniencia de recibir cuidado de salud de acuerdo con tu necesidad!

Son los servicios esmerados que te recuerdan que MMM está

¡HECHO PA' TÍ!

**¡HECHO
PA' MÍ!**



CENTRO DE URGENCIA

Cuidado médico en situaciones que no requieren ir a sala de emergencia.

Varios con horario de **24 horas**, **7 días a la semana**, para tu conveniencia.

- ✓ Dolor muscular
- ✓ Virus estomacal
- ✓ Cortaduras leves

- ✓ Resfriados
- ✓ Mucho más

Tu historia de salud cuenta: ¡hazte escuchar en la encuesta HOS!

Por: **Carolyn Gerena Ríos**
Instructora - Five Stars Operations

En MMM, reconocemos que cada paso que das para sentirte mejor es un gran logro, y nuestra satisfacción es ser parte de tu cuidado. Nos interesa saber cómo lo estamos haciendo y, por eso, te recordamos que todos los años, algunos de nuestros afiliados reciben una importante encuesta y te podrían seleccionar para contestarla. La Encuesta de Evaluación de Salud (HOS, por sus siglas en inglés) es una herramienta que evalúa cómo atendemos la salud física y mental a través del tiempo, lo que ayuda a entender cómo se sienten los pacientes y cómo podemos mejorar la atención médica que reciben.

Si recibes la encuesta, ¡respóndela!

Es completamente confidencial. La puedes recibir por correo postal o a través de una llamada telefónica. Es una oportunidad para que nos cuentes tu experiencia y tus avances. Incluso los cambios pequeños, como caminar un poco más, sentirte con más ánimo, o poder hacer tareas que antes no hacías, ¡todo eso es importante!

Con tus respuestas, podemos ver tu realidad, además de que nos ayudas a entender cómo te va con los servicios, programas y cuidados que te ofrecemos.

¡Celebra tus avances!

Quizás pienses: "Como no estoy completamente bien, no tengo nada positivo que decir".

Pero eso no es cierto. Si este año has logrado moverte un poco más, dormir mejor, hablar con alguien cuando te sientes solo/a, o tomar un paso para manejar tus emociones, eso cuenta.

Esto es lo que debes hacer...

1. Si recibes la encuesta HOS, ¡contesta con confianza!
2. Recuerda tus logros, por pequeños que parezcan.
3. Si necesitas ayuda para completar la encuesta, pídesela a un familiar, cuidador o comunícate con tu médico primario.

Cuando tú hablas, nosotros escuchamos. Tu historia de salud nos inspira a seguir trabajando para que cada afiliado tenga la atención que merece. En MMM, celebramos cada paso.



Fraude en la Telemedicina:



cuando la
comodidad
requiere
precaución

La telemedicina ha transformado el acceso a la atención médica, permitiéndonos conectarnos con profesionales de la salud desde la comodidad del hogar. Pero con esa facilidad también llegan nuevos riesgos—y los estafadores están prestando atención.

Desde la expansión acelerada de la telemedicina durante la pandemia de COVID-19, los esquemas de fraude han evolucionado. Un problema cada vez más común es el abuso en la facturación, ya que se han detectado casos de ciertos proveedores que inflan el tiempo de las consultas o cobran por servicios que nunca se realizaron. Por ejemplo, facturan una consulta de 30 o 60 minutos que solo duró cinco minutos, o agregan procedimientos no discutidos durante la cita. Aun más preocupantes son las estafas dirigidas directamente a los pacientes. Algunos delincuentes se hacen pasar por proveedores reales y ofrecen consultas “gratuitas”, pruebas genéticas o equipos médicos—todo con el objetivo de robar tu información personal o presentar reclamaciones falsas a tu seguro.

Cómo protegerte:

- Utiliza solo plataformas o proveedores de confianza.
- Desconfía de llamadas, correos o mensajes no solicitados que te ofrezcan servicios médicos sin que tú los hayas solicitado.
- Revisa cuidadosamente tus estados de cuenta médicos o explicaciones de beneficios. Si algo no es correcto, como algún servicio que no has recibido, repórtalo.

Estas acciones buscan proteger a los pacientes, preservar los recursos del sistema de salud y mantener la confianza en la atención virtual.

Informa violaciones éticas, de cumplimiento, fraude, pérdida y abuso de manera confidencial.

www.mmmpr.ethicspoint.com

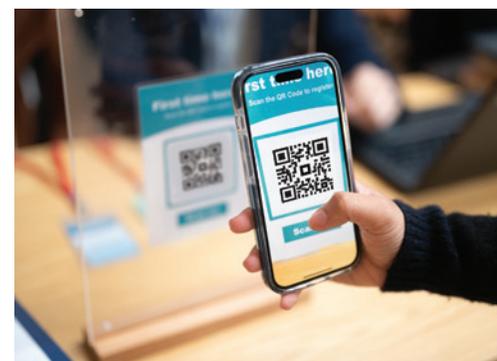
1-877-307-1211



Aprende a escanear un código QR

Por: Yumarie Correa Flores
Especialista del Programa de Calidad Clínica

Un código QR es una imagen cuadrada con muchos puntitos que nos ayuda a acceder a información de manera rápida. Se le llama "código QR" (del inglés "Quick Response Code") porque es un sistema de código de barras diseñado para ser escaneado y ofrecer, de manera rápida, información o enlaces a recursos en la Internet. Los códigos QR lucen así:



Escanear un Código QR es más fácil de lo que piensas:

- 1 Necesitas un teléfono inteligente con cámara y conexión a Internet.
- 2 Abre la cámara del celular.
- 3 Apunta la cámara al código QR. Asegúrate de que el código esté dentro del cuadro que aparece en la pantalla.
- 4 Espera unos segundos; la cámara reconocerá el código y aparecerá un enlace o mensaje en la pantalla.
- 5 Haz clic en el enlace: Toca el enlace o mensaje que aparece para acceder a la información.

Ahora que sabes lo que es un código QR, ¡úsalo! Así tendrás acceso a la información que te interesa, sacándole provecho a una conveniente herramienta digital.

MMM te ofrece servicios exclusivos para afiliados



MULTICLÍNICA⁽¹⁾

Red de clínicas con especialistas



**CENTRO DE
URGENCIA**

Visítalos cuando no sea una emergencia



**UNIDAD
DORADA⁽²⁾**

Cuidado óptimo en tu hospitalización

¡Hecho pa' mí!

1-866-333-5470

LIBRE DE CARGOS

¡Oriéntate hoy!

711 TTY

(AUDIO IMPEDIDOS)

LUNES A
DOMINGO, DE
8:00 AM A 8:00 PM



MMM
caminamos juntos