

Preguntas frecuentes de afiliados sobre el COVID-19

Aspectos básicos de la enfermedad

P. ¿Cuáles son los síntomas y las complicaciones del COVID - 19?

R. Las personas han reportado enfermedad respiratoria de leve a severa acompañado de fiebre, tos, y dificultad para respirar. El paciente puede también presentar otros síntomas, como problemas gastrointestinales o diarrea. Los cálculos actuales sugieren que los síntomas se manifiestan en un plazo de dos hasta 14 días después de haber estado expuesto al virus.

P. ¿Quién tiene mayor riesgo de desarrollar complicaciones severas como consecuencia del COVID-19?

R. Al igual que la influenza, las personas mayores y aquellas con afecciones médicas preexistentes (como la diabetes y enfermedad del corazón) parecen tener mayor riesgo de desarrollar complicaciones severas.

Q. ¿Cómo se propaga el COVID- 19?

R. Se cree que el virus se propaga principalmente de persona a persona: entre aquellas con contacto cercano entre sí (a menos de 6 pies), y a través de gotitas respiratorias producidas cuando una persona infectada tose o estornuda. Tales gotitas pueden caer en la boca o nariz de las personas que están cerca o posiblemente ser inhaladas a los pulmones.

P. ¿Puede alguien propagar el virus sin estar enfermo?

R. Se cree que las personas son más contagiosas cuando son más sintomáticas (las más enfermas). Algo de propagación pudiera ser posible antes que la persona presente síntomas; ha habido informes de que esto se ha presentado con este nuevo coronavirus, pero no se considera la vía principal de propagación.

Para preguntas adicionales

Humana ha capacitado a un grupo especializado de empleados del centro de llamadas para ayudar a los afiliados con preguntas e inquietudes específicas sobre el coronavirus, incluyendo asistencia para acceder al cuidado a través de la telemedicina. Los afiliados pueden llamar a la línea gratuita de atención al cliente de Humana, que se encuentra al reverso de sus tarjetas de identificación de afiliado, para ser conectados a este dedicado equipo de profesionales.

P. ¿Puede el virus propagarse por el contacto con superficies u objetos contaminados?

R. Pudiera ser posible que una persona contraiga el COVID-19 por el contacto con superficies u objetos en los que haya quedado el virus, y luego, tocarse la boca, nariz o posiblemente los ojos, pero no se considera la vía principal de propagación.

Cómo mantenerse saludable

P. ¿Cómo puedo protegerme?

R. Tome las mismas precauciones que tomaría con la influenza estacional. Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés) recomiendan:

- Lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón durante al menos 20 segundos. Si no tiene agua y jabón, utilice desinfectante para manos con una base de alcohol con al menos 60% de alcohol;
- Evite tocarse los ojos, la nariz o la boca si no se ha lavado las manos;
- Evite el contacto cercano con personas enfermas.

P. ¿Qué hacer si tengo síntomas?

R. Busque asesoría médica. Llame antes de ir al consultorio del médico, a cuidados de urgencia, clínicas en tiendas minoristas o sala de emergencia. Dígales sus síntomas y si ha viajado recientemente. Si tiene síntomas que ponen en peligro su vida, marque el 911 de inmediato. Los CDC también sugieren evitar usar el transporte público, servicios de traslados compartidos y taxis, y apártese de personas y animales en su casa, tan pronto como le sea posible.

P. ¿Qué sucede si creo que es solo una influenza estacional?

R. Si tiene síntomas como los de la influenza y tiene posible contacto con alguien con el COVID-19 (por ejemplo: un viaje internacional reciente), debería consultar a su proveedor de cuidado de la salud y conversar sobre la necesidad de hacerse una prueba. Como siempre, si tiene síntomas como los de la influenza puede ayudar a proteger a otros al:

- Permanecer en casa mientras esté enferma/o;
- Cubrirse la boca y nariz con un pañuelo de papel al toser o estornudar, y luego tirar el papel a la basura y lavarse las manos;
- Limpiar y desinfectar objetos y superficies;
- Descansar lo suficiente y beber mucha agua para ayudar a mantener el sistema inmunológico fortalecido.

P. ¿Necesito llevar una mascarilla?

R. Los CDC no recomiendan el uso de mascarillas en personas saludables como medio de protección contra enfermedades respiratorias, incluyendo el COVID-19. Las mascarillas deben usarse por personas con síntomas de COVID-19 para ayudar a prevenir la propagación de la enfermedad a otras personas. El uso de mascarillas también es crucial para los trabajadores del cuidado de la salud y las personas que cuidan a alguien en espacios cerrados (en casa o centro de cuidado de la salud). El Cirujano General de los Estados Unidos se ha pronunciado en contra del uso de la mascarilla a menos que usted cuide de alguien enfermo.

P. ¿Qué medicamentos se emplean para el tratamiento contra el COVID-19?

R. Hable con su médico. No hay cura para el COVID-19 hasta el momento, pero su proveedor de cuidado de la salud puede ayudarle a garantizar que reciba el cuidado adecuado para sus síntomas.

P. ¿Puedo enfermar por manipular productos, como medicamentos que vienen de China?

R. Los CDC señalan que no hay evidencia que apoye que la transmisión del COVID-19 esté asociado a bienes importados, y no ha habido casos de COVID-19 en los Estados Unidos asociados a bienes importados.

P. ¿Qué puedo hacer en mi hogar?

R. Limpie frecuentemente las superficies y los objetos que toquen a diario (por ejemplo: mesas, mostradores, interruptores, pomos y manijas de armarios) utilizando un detergente doméstico regular y agua. Si las superficies están sucias, deben ser limpiadas con un detergente y agua antes de usar desinfectantes en atomizador o toallas húmedas.

P. ¿Dónde puedo obtener más consejos?

R. El mejor sitio para obtener guía y actualizaciones sobre el COVID-19 es el sitio web de los CDC: [cdc.gov](https://www.cdc.gov). Las personas que no tienen acceso a Internet pueden llamar al 1-800-232-4636. La línea TTY es 1-888-232-6348. Para otras preguntas, llame a su proveedor de cuidado de la salud.

Su cobertura médica

P. ¿Está Humana facilitando el cuidado médico virtual?

R. Sí. Para ayudar a reducir el riesgo de infección y propagación de la enfermedad, Humana está recomendando a los afiliados a usar la telemedicina (por ejemplo, video chat) como primera línea de defensa para todas las necesidades de cuidado de urgencia. La compañía ofrecerá exención de los costos por visitas de telemedicina para cuidado de urgencia hasta el 7 de junio de 2020. Esto corresponde para Medicare Advantage y Medicaid de Humana, así como para planes comerciales patrocinados por el patrono; y se limita a proveedores dentro de la red que proporcionan cuidado virtual sincronizado (video conferencia en vivo). Los patrocinadores de planes de autoasegurados podrán optar por salirse del programa a su discreción.

P. ¿Qué hacer si necesito una visita de telemedicina para cuidados de urgencia después del 7 de junio de 2020?

R. Humana continuará evaluando esa fecha de finalización monitoreando la situación, escuchando sus comentarios y explorando formas en que podemos apoyar su salud.

P. ¿Está Humana alertando a los afiliados de alto riesgo?

R. Sí. Además de la difusión continua de la coordinación del cuidado de la salud, Humana de manera proactiva enviará un correo electrónico y/o tarjeta postal a los afiliados con mayor riesgo al COVID-19. Estos correos electrónicos y tarjetas postales proveerán información sobre el virus, cómo ellos pueden protegerse e indicarán recursos disponibles para ellos en respuesta al COVID-19.

P. ¿Humana renunciará a los límites de repetición de receta para garantizar que tenga acceso a mis medicamentos regulares?

R. Sí. Humana está permitiendo repeticiones de recetas anticipadas de medicamentos recetados hasta el 8 de abril de 2020, para que los afiliados se preparen para las necesidades de suministro prolongado; un suministro adicional de 30 o 90 días, según corresponda.

P. ¿Qué sucede si necesito repeticiones de recetas anticipadas después del 8 de abril de 2020?

R. Humana continuará evaluando esa fecha de finalización monitoreando la situación, escuchando sus comentarios y explorando formas en que podemos apoyar su salud.

P. Me preocupa que haya escasez. ¿Tendrá Humana Pharmacy mis medicamentos y podrá surtirlos y enviármelos?

R. Humana Pharmacy trabaja actualmente con sus proveedores para garantizar que los pacientes no experimenten interrupciones en la recepción de sus medicamentos recetados en el futuro. La Administración de Alimentos y Medicamentos sigue muy de cerca la cadena de suministros y está pidiendo a los fabricantes que informen cualquier interrupción.

P. En mi estado se acaba de emitir una orden de emergencia. ¿Podré obtener una repetición de receta anticipada única de mis medicamentos recetados?

R. La compañía está permitiendo repeticiones de recetas anticipadas de medicamentos recetados hasta el 8 de abril de 2020, para que los afiliados se preparen para las necesidades de suministro prolongado; un suministro adicional de 30 o 90 días, según corresponda.

P. ¿Qué sucede si necesito repeticiones de recetas anticipadas después del 8 de abril de 2020?

R. Humana continuará evaluando esa fecha de finalización monitoreando la situación, escuchando sus comentarios y explorando formas en que podemos apoyar su salud.

P. ¿Puedo recibir una vacuna y la cubrirá Humana?

R. A la fecha, no existen vacunas comerciales disponibles contra el COVID-19. No obstante, si una estuviera disponible, Humana cubrirá la vacuna para sus afiliados.

P. ¿Puedo hacerme una prueba ahora?

R. Cualquiera en los Estados Unidos que presente síntomas puede hacerse la prueba diagnóstica del COVID-19, de solicitarlo el médico. La prueba consiste en un frotis oral/nasal que se puede hacer en el consultorio del médico. Las pruebas deben basarse en la evaluación de su proveedor de su situación específica. Si le preocupa algo, recomendamos se comunique con su proveedor y siga las recomendaciones que le ofrezca. Las autoridades federales están advirtiendo que las pruebas se limiten a las personas que presenten los síntomas del COVID-19 y para aquellos que han estado en contacto cercano con personas que tengan el virus. También debería comunicar a su proveedor su historial de viajes.

P. ¿Cubrirá Humana el costo de la prueba?

R. Sí. Humana ofrecerá exención de los costos de desembolso personal asociados con la prueba de laboratorio del COVID-19 en pacientes que cumplan con las directrices de los CDC y realizados en laboratorios aprobados. Esto corresponderá para Medicare Advantage y Medicaid de Humana, así como para planes comerciales patrocinados por el patrono. Los CDC continúan ofreciendo exámenes gratuitos para la detección del coronavirus.

P. ¿Qué sucede si contraigo el COVID-19? ¿Cubrirá Humana el costo del tratamiento?

R. Su plan personal determina los beneficios y otros servicios. Estos beneficios no cambian por un diagnóstico o posibilidad de coronavirus. Los costos asociados con el tratamiento del COVID-19 se cubrirán conforme a lo indicado en su plan.

P. ¿Qué sucede si estoy de viaje en el extranjero y me enfermo?

R. En caso de estar de viaje en el extranjero y tiene que recibir tratamiento por el COVID-19, el tratamiento estará cubierto de acuerdo a los beneficios de su plan. Si planea viajar al extranjero y tiene preguntas sobre su cobertura, llámenos al número que se encuentra al reverso de su tarjeta de identificación de afiliado.

Viaje

P. ¿Es seguro viajar, por avión o en un crucero?

R. Los CDC recomiendan que los viajeros, particularmente aquellos con problemas de salud subyacentes, aplacen todos los viajes de cruceros en todo el mundo. Los pasajeros de cruceros tienen un mayor riesgo de propagación de enfermedades infecciosas de persona a persona, incluido el COVID-19.

Los adultos mayores y los viajeros con problemas de salud subyacentes deberían evitar situaciones que los coloquen en mayor riesgo de enfermedades más graves. Esto implica evitar lugares llenos de gente, evitar viajes no esenciales, como viajes largos en avión, y especialmente evitar embarcarse en cruceros.

P. ¿Es seguro viajar a otros países?

R. Más allá del riesgo general de viajar en avión o barco, [consulte los Avisos de salud sobre viajes de los CDC para obtener actualizaciones y avisos en varios países.](#)

P. ¿Qué hago si viajé recientemente al exterior y ahora estoy enfermo?

R. Si se siente enfermo con fiebre o tos, o tiene dificultad para respirar, debe buscar atención médica de inmediato. Llame antes de ir al consultorio del médico, a cuidados de urgencia, clínicas en tiendas minoristas o sala de emergencia. Cuénteles de su viaje reciente y de sus síntomas. Si tiene síntomas que ponen en peligro su vida, marque el 911 de inmediato.

¿Qué hago si tengo más preguntas?

Q. Tengo más preguntas. ¿Quién puede ayudarme?

R. Humana ha capacitado a un grupo especializado de empleados del centro de llamadas para ayudar a los afiliados con preguntas e inquietudes específicas sobre el coronavirus, incluyendo asistencia con telemedicina. Los afiliados pueden llamar a la línea gratuita de atención al cliente de Humana, que se encuentra al reverso de sus tarjetas de identificación de afiliado, para ser conectados a este dedicado equipo de profesionales.