

multicultural
SOLUTIONS

Satisfacer las necesidades de tu empresa



MASSACHUSETTS

Respaldar las necesidades de los diversos miembros

Con más de tres millones de miembros, Blue Cross Blue Shield of Massachusetts es el mayor proveedor de seguros de salud en el Estado de Massachusetts.

La población de Massachusetts está experimentando cambios profundos, y esto se refleja en nuestros miembros. Según la Oficina del Censo de EE. UU., casi el 20% de los residentes de Massachusetts hablan un idioma distinto al inglés en sus hogares.*

Estos idiomas van desde el español y el chino hasta el navajo y el tagalo, y muchos de los residentes acuden a Blue Cross Blue Shield of Massachusetts en búsqueda de ayuda y asesoramiento.

* En el año 2000, el último año cuya información está disponible.



Nos tomamos muy en serio nuestra obligación de atender las necesidades únicas de nuestros miembros. Para tal fin, Blue Cross Blue Shield of Massachusetts cuenta con un equipo dedicado de líderes y representantes del servicio de atención al miembro que se enfocan en desarrollar nuevas capacidades para mejorar la atención y las vidas de nuestros miembros.

En línea, por teléfono y a través de material impreso, Blue Cross Blue Shield of Massachusetts ofrece a todos nuestros miembros la información que necesitan para llevar vidas más sanas.

Albanés bosnio
cantonés francés
criollo haitiano
hmong khmer
laosiano mandarín
polaco portugués
ruso español
vietnamita inglés

Servicio



Los miembros llaman a Blue Cross Blue Shield of Massachusetts porque necesitan ayuda o información.

Los representantes y asociados del Servicio de Atención al Miembro reciben entrenamiento continuo para garantizar que entienden las diferencias culturales y étnicas al tratar inquietudes y posibles disparidades en lo que respecta a la atención médica.

150

Estamos comprometidos a brindarles a todos nuestros miembros la asistencia y el asesoramiento que se merecen.

Nuestros servicios incluyen:

- Representantes del Servicio de Atención al Miembro **hispanohablantes** que responden a las preguntas de los miembros
- **Más de 150 idiomas** disponibles para interpretación telefónica (aproximadamente 49 son utilizados regularmente por los miembros)
- **Línea telefónica Blue Care®** disponible en cualquier momento para que los miembros hablen con un enfermero* titulado en inglés o en español
- Para miembros que tienen problemas de audición o que necesitan usar tecnología de asistencia por cualquier otro motivo, ofrecemos acceso dedicado a **TTY/TRS**

idiomas



Comunicaciones para miembros

Además del teléfono, Blue Cross Blue Shield of Massachusetts se comunica con sus miembros a través de medios impresos y en línea. En estos puntos de contacto con nuestros miembros, nos esforzamos por superar las posibles barreras lingüísticas.



en línea



El reconocimiento de la diversidad de nuestros miembros incluye:

- Enlace **Find a Doctor** en www.bluecrossma.com **disponible en español** (Buscar un médico)
- Nuestro sitio web de salud y bienestar **A Healthy Me!**,[®] **disponible en inglés y español** (Para Mi Salud[®])
- Directorios de proveedores disponibles **en línea e impresos** en español
- Búsqueda en línea de proveedores **según el idioma que hablas**
- Resúmenes de beneficios disponibles en: albanés, bosnio, cantonés, francés, criollo haitiano, hmong, khmer, laosiano, mandarín, polaco, portugués, ruso, español y vietnamita. Otros **idiomas disponibles** previa solicitud

Representantes hispanohablantes asisten regularmente a ferias sobre salud.

e impresos

Programas y publicaciones

Los miembros de Blue Cross Blue Shield of Massachusetts quieren ser consumidores de atención médica informados. Una parte importante de nuestra misión es ayudarlos a estar lo más sanos posibles.





Las herramientas para ayudar a nuestros diversos miembros a preservar una buena salud incluyen:

- **Living Healthy Babies[®]**, disponible en inglés y en español, ofrece a nuestros miembros los recursos que necesitan para preservar su salud y la de sus bebés
- **DecisionCare[™] Guide**, disponible en inglés y en español (*Guía DecisionCare[™]*), ayuda a los miembros a encontrar respuestas para preguntas frecuentes sobre la salud
- Material de **Jump Up & Go![®]** para ayudar a los niños a estar sanos y fuertes, disponible en inglés, criollo haitiano, portugués y español
- **El soporte del programa de control de enfermedades clave** para miembros que viven con afecciones crónicas está disponible en español, tanto impreso como por teléfono
- Material de **Parent Resource Network Line** para la salud mental de los niños, disponible en español (El Folleto de la Línea de Recursos para Padres)



Proveedores

Contamos con más de 18,000 proveedores que atienden a los miembros de Blue Cross Blue Shield of Massachusetts en 78 hospitales en todo el Estado de Massachusetts.

Es importante para nosotros que los proveedores compartan nuestra misma sensibilidad frente a las necesidades diversas de nuestros miembros; y respaldamos dicho compromiso con el servicio al cliente al ofrecerles:

- Entrenamiento en línea sobre [competencia cultural](#)
- [Colaboración](#) con las principales organizaciones de proveedores multiculturales
- Hay recursos e información de competencia cultural sobre [disparidad médica](#) disponibles en **BlueLinksSM for Providers**



Eventos comunitarios

Blue Cross Blue Shield of Massachusetts es mucho más que comunicaciones telefónicas, impresas y en Internet con nuestros miembros.

Estamos presentes en nuestras comunidades al participar en más de 70 eventos multiculturales y patrocinar o respaldar caminatas, trotes y paseos en bicicleta por causas que afectan a nuestros miembros y a sus seres queridos.

Ofrecemos seminarios y eventos para los consumidores que van desde ayudar a personas ancianas a comprender Medicare hasta ayudar a padres y maestros a preservar la salud de los niños. Los asociados hispanohablantes asisten a eventos comunitarios en los cuales su **participación** promueve una mayor comprensión de los complejos temas relacionados con la atención médica.

Y nuestro compromiso no termina aquí. Blue Cross Blue Shield of Massachusetts ha emprendido una extensa evaluación de nuestras comunidades, tanto las que atendemos como las que no son bien atendidas o no cuentan con seguro. Mientras **identificamos oportunidades** para expandir la cobertura de atención médica y mejorar las vidas de nuestros miembros, lo haremos en los idiomas de nuestros miembros.





MASSACHUSETTS

