

# IdealCare SENDERO HEALTH PLANS

## SPRING 2017 NEWSLETTER



## WHAT CAN I DO TO BECOME HEALTHIER?

Do I need a personal doctor? Do I need to see my doctor this year? In short, YES you do!

We at Sendero, want to keep you healthier as you age. What are some of the things you can do to keep yourself healthier? First, you can get a PCP, if you don't already have one. Second, you can schedule a visit with your PCP this year, if you haven't already seen them. If you're seeing a doctor for the first time you will want to take some information with you.

- Your medical history
- A list of medicines you are taking or supposed to take
- A list of specialists you've seen
- Any questions you may have

It is important to set up a relationship with a one doctor so you can get care more quickly if you fall sick in the future. It is also important to see your personal doctor every year, even if you are healthy, so you can stay healthy. Call us at **1-844-800-4693**, so we can help you select a doctor or help you get an appointment with your personal doctor.

## ¿QUÉ PUEDO HACER PARA ESTAR MÁS SALUDABLE?

¿Necesito un médico de cabecera? ¿Debo ver a mi médico este año? En resumidas cuentas, ¡Sí!

En Sendero queremos que esté más saludable a medida que envejezca. ¿Cuáles son algunas de las cosas que puede hacer para estar más sano? En primer lugar, puede acceder a un proveedor de cuidados primarios (PCP), si es que no cuenta con uno ya. En segundo lugar, puede programar una consulta con su PCP este año, si aún no lo visto. Si va a ver a un médico por primera vez, deberá llevar determinada información.

- Su historia clínica
- La lista de medicamentos que toma o debería tomar
- La lista de especialistas a los que ha ido
- Cualquier pregunta que tenga

Es importante que establezca una relación con un solo médico para recibir atención más rápidamente si se enferma en el futuro. También es importante que vea a su médico de cabecera todos los años, incluso si está sano, para que pueda seguir sano. Llámenos al **1-844-800-4693** para que lo ayudemos a seleccionar un médico o concertar una cita con su médico de cabecera.

# ANNOUNCEMENTS

1. Would you like to get more involved with your health plan, IdealCare? IdealCare is looking for members to join the Member Advisory Committee. It is your opportunity to voice your opinion or experience with your health plan. For more information call us toll-free at **1-844-800-4693**.
2. Do you know what your Rights and Responsibilities are as an IdealCare Member? Visit our website at <http://www.senderohealth.com/idealcareeng/>. Under the Member tab, select the "Rights and Responsibilities" link. For more information call us toll-free at **1-844-800-4693**.
3. IdealCare's Privacy Notice is on our website: <http://www.senderohealth.com/idealcareeng/>. A link to the Privacy Notice can be found on the bottom right hand corner of the homepage. For more information call us toll-free at **1-844-800-4693**.
4. Would you like to know more about your plan benefits? You can go online <http://senderohealth.com/idealcareeng/benefits.html> or call us toll-free at **1-844-800-4693** and request a Summary of Benefits and Coverage form be mailed to you.
5. Billing or account questions? You can register on the member portal and access account details such as claims, invoices, payments made to your account and payments made to providers [http://senderohealth.com/idealcareeng/member\\_portal.html](http://senderohealth.com/idealcareeng/member_portal.html). You can also call us toll-free at **1-844-800-4693** and inquire about billing and account information.

# ANUNCIOS:

1. Quiere participar más con su plan de salud, IdealCare? IdealCare está buscando a miembros que quieran unirse al Comité Asesor de Miembros. Este comité es su voz de opinión y experiencia de su plan de salud. Llame gratis al **1-844-800-4693** para obtener más información.
2. Usted sabe cuáles son sus Derechos y Responsabilidades como miembro de IdealCare? Visite nuestro sitio web en <http://www.senderohealth.com/idealcareeng/> bajo la pestaña de Miembro y encontrará un enlace que lo lleva a los Derechos y Responsabilidades. Llámenos gratis al **1-844-800-4693** si tiene alguna pregunta.
3. Hemos actualizado nuestro Aviso de Privacidad. Visite nuestro sitio web en <http://www.senderohealth.com/idealcareeng/>. Encontrará el enlace abajo en la esquina derecha de la página principal. Llámenos gratis al **1-844-800-4693** si tiene alguna pregunta.
4. Le gustaría saber los beneficios de su plan? Usted puede ir a nuestro sitio web en <http://senderohealth.com/idealcarespanish/benefits.html> o Llame gratis al **1-844-800-4693** y pide que le envíen un Resumen de Beneficios y Cobertura.
5. ¿Preguntas de facturación o de su cuenta? Puede registrarse en el portal de miembros para ver y acceder su cuenta y ver detalles como reclamos, facturas, pagos que hizo a su cuenta y como fueron pagadas a los proveedores [http://senderohealth.com/idealcareeng/member\\_portal.html](http://senderohealth.com/idealcareeng/member_portal.html). También puede llamar gratis al **1-844-800-4693** y preguntar acerca de su facturación y cuenta.



# ARTICLES

Are you a new IdealCare member? Do you have questions about making your first payment? Do you know the multiple ways you can make your premium payment? Do you have your Member ID Number or Subscriber ID? Do you have updates or changes to your health insurance account such as contact information, life changes, income updates or need to cancel your plan?

If any of these questions apply to you, please continue to read this article to find answers and guidance to your questions.

- If you are a new member, you must pay your first month's premium in full within 30 days from enrollment to become active. Otherwise, your account may be cancelled for non-payment.
- Once the first payment is received in full and posts to your account, the system will automatically generate and mail out your ID Card and Welcome Packet. This process normally takes 7 – 10 business days.
- If you need to make changes to your account such as contact information, life changes, income updates, or to cancel your plan, you will need to contact the MarketPlace at **1-800-318-2596**. MarketPlace representatives are available to assist 24 hours a day, 7 days a week. MarketPlace will notify IdealCare with updates and or changes made to your account.

# ARTÍCULO

¿Usted es un nuevo miembro de IdealCare? ¿Tiene preguntas acerca de cómo hacer su primer pago? ¿Conoce las múltiples formas en las que puede pagar la prima? ¿Tiene su Número de identificación de miembro o su Número de identificación de suscriptor? ¿Ha recibido la Tarjeta de identificación de miembro o el Paquete para nuevos miembros? ¿Necesita actualizar o modificar datos en su cuenta de seguro de salud (como información de contacto, cambios en su vida, ingresos) o desea cancelar su plan?

Si alguna de estas preguntas le resulta pertinente, sírvase continuar leyendo el artículo para encontrar respuestas y orientación para sus dudas.

- Si usted es un nuevo miembro, debe pagar la totalidad de la prima del primer mes dentro de los 30 días posteriores a la inscripción para convertirse en miembro activo. De lo contrario, podríamos cancelarle la cuenta por falta de pago.
- Una vez que recibamos la totalidad del primer pago y se acredite a su cuenta, el sistema generará y enviará por correo su Tarjeta de identificación y Paquete de bienvenida de manera automática. Normalmente, este proceso toma de 7 a 10 días hábiles.
- Si necesita actualizar o modificar datos en su cuenta (como información de contacto, cambios en su vida, ingresos) o desea cancelar su plan, deberá ponerse en contacto con el Mercado de seguros al **1-800-318-2596**. Los representantes del Mercado de seguros lo asistirán las 24 horas del día, los 7 días de la semana. El Mercado de seguros notificará a IdealCare cuando usted actualice o modifique datos en su cuenta.



# PAYMENT INFORMATION

You can make a payment by automatic draft, mail, online, or in person.

## Automatic Draft:

1. In order to enroll in Automatic Draft, you will have to make your first initial payment by using one of our other payment methods. Once your payment posts and your account becomes effective, you will be able to enroll in Automatic Draft payments. You can enroll online using the Member Portal link below:

**<https://memberportal.senderohealth.com/English/MemberLoginHIM.aspx>**

# INFORMACIÓN SOBRE EL PAGO

Puede pagar mediante débito automático, por correo, en línea o personalmente.

## Pago por débito automático:

1. Para inscribirse en Débito Automático, tendrá que realizar su primer pago utilizando uno de nuestros otros métodos de pago. Una vez que sus pago se haiga acreditado a su cuenta y su cuenta entre en vigencia, podrá inscribirse en débito automático. Usted puede inscribirse en línea usando el enlace del portal de miembro:

**<https://memberportal.senderohealth.com/English/MemberLoginHIM.aspx>**





CONTINUED

## PAYMENT INFORMATION

### Pay by Mail:

1. You can mail a check or money order to:  
**IdealCare by Sendero Health Plans**  
**P.O. Box 842773**  
**Dallas, TX 75284**
2. Please include your Member ID/Subscriber ID on the check or money order.

### Pay Online:

1. Here is the link to make a credit card payment online:  
**<https://www.senderohealth.com/idealcareeng/ccpayments.html>**
2. You will need to input your Member ID/Subscriber ID.

### Pay in Person:

1. You can make a payment in person at any of the Service Centers at: Fiesta Mart, H-E-B, Wal-Mart
2. Take your most recent invoice in order to make a payment. Payments cannot be processed without your invoice.

### Pay by Phone:

1. Call **1-877-817-4636** to make a payment by phone.

## INFORMACIÓN SOBRE EL PAGO

### Pago por correo:

1. Puede enviar un cheque o giro postal (Money Order) a:  
**IdealCare by Sendero Health Plans**  
**P.O. Box 842773**  
**Dallas, TX 75284**
2. Escriba su Número de identificación de miembro/Número de identificación de suscriptor en el cheque o giro postal.

### Pago en línea:

1. Éste es el enlace para pagar con tarjeta de crédito en línea: **<https://www.senderohealth.com/idealcareeng/ccpayments.html>**
2. Deberá introducir su Número de identificación de miembro/Número de identificación de suscriptor.

### Pago en persona:

1. Puede pagar personalmente en cualquiera de los Centros de atención de: Fiesta Mart, H-E-B, Wal-Mart
2. Para pagar, lleve consigo la última factura. Los pagos no se procesan sin la factura.

### Pago por Teléfono:

1. Llame al **1-877-817-4636** para hacer un pago por teléfono.



## DID YOU KNOW THAT THE BIGGEST COST OF HAVING A BABY FOR MANY PEOPLE IS **THE DIAPERS?**

That's why as part of its A Tu Lado/ By Your Side program, Sendero Health Plans wants to make sure our members don't miss out on anything related to health care; including diapers.

A baby uses about 240 diapers a month which can add up to almost \$1,000 a year. One in three families struggle to buy diapers. New parents already have enough worries. Paying for diapers shouldn't be one of them. The program at Sendero Health Plans lets us give FREE diapers to our members who qualify. And the diapers are shipped directly to your home.

The program involves a few steps to have a healthy pregnancy and delivery including:

- Complete a prenatal pregnancy screening survey.
- Attend a prenatal visit in the 1st trimester or within 42 days of enrollment.
- Complete a postpartum screening survey.
- Attend a postpartum visit on or between 21 – 56 days after delivery.

**Other forms of women's and children's health care are also part of the A Tu Lado program. Call us at 512-593-6227 for more information.**

## ¿SABÍA USTED QUE EL GASTO MÁS ALTO AL TENER UN BEBÉ, PARA MUCHAS PERSONAS, SON **LOS PAÑALES?**

Es por eso que Sendero Health Plans, como parte de su programa A Tu Lado/By Your Side, quieren asegurarse que sus miembros no se pierdan de nada relacionado con su atención médica, incluyendo pañales.

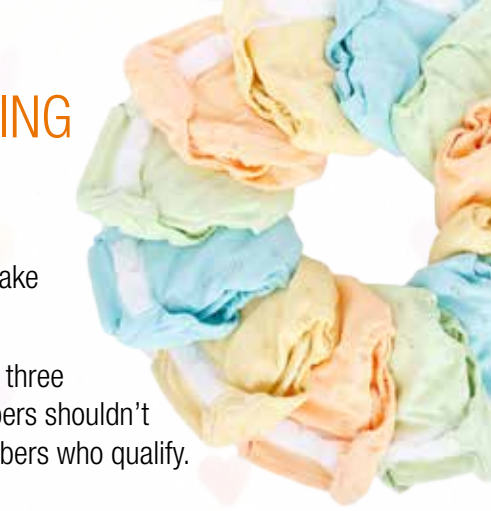
Un bebé usa cerca de 240 pañales al mes, los cuales pueden sumar casi \$1000 al año. Una de cada tres familias tiene problemas para comprar pañales. Los padres de bebés recién nacidos ya tienen suficientes preocupaciones. El pagar pañales no debería ser una de ellas.

El programa de Sendero Health Plans nos permite darles pañales GRATIS a nuestros miembros que califican. Y los pañales son enviados directamente a su hogar.

El programa requiere algunos pasos para tener un embarazo y un parto saludables incluyendo:

- Completar una encuesta de evaluación prenatal completa.
- Asistir a una consulta prenatal durante el 1er trimestre o dentro de los primeros 42 días de inscribirse.
- Completar una encuesta de evaluación postparto.
- Asistir a una consulta postparto entre 21 a 56 días después del parto.

**Otras formas de atención médica para mujeres y niños son también parte del programa A Tu Lado.. Llámenos al 512- 593-6227 para más información.**



# MOSQUITO REPELLENT IS AVAILABLE AS A BENEFIT FOR IDEALCARE MEMBERS



IdealCare covers certain mosquito repellent products for the prevention of Zika virus as a benefit.

## WHO IS COVERED?

- Pregnant women of any age, women and girls ages 10-55, and males 14 and older.

## BENEFIT DETAILS:

- The benefit begins May 1, 2017 and ends on December 31, 2017.
- One can/bottle of mosquito repellent is permitted per pharmacy, with one refill allowed per month.

## HOW TO GET REPELLENT:

- Many pharmacies can provide you mosquito repellent without a prescription from your doctor. Contact your favorite pharmacy to make sure they are participating in this benefit. To find your pharmacy's phone number, you can use the Pharmacy Search when you login to the Member Portal. Go to the Pharmacy Portal section or call 1-866-333-2757 to receive help with finding a pharmacy.
- If your pharmacy recommends getting a prescription, contact your healthcare provider, and then ask them to send a prescription to your pharmacy.
  - Your provider can send a prescription to your pharmacy via phone, fax, or e-prescription.
  - ***Don't ask for an office visit only to get a prescription for mosquito repellent unless your healthcare provider requires it.***
  - Have this prescription filled at your pharmacy.

## WHERE CAN I FIND MORE INFORMATION ABOUT ZIKA AND ZIKA PREVENTION?

Department of State Health Services: [www.TexasZika.org](http://www.TexasZika.org)  
Centers for Disease Control and Prevention: [www.cdc.gov/zika/](http://www.cdc.gov/zika/)



# REPELENTE PARA MOSQUITOS ES DISPONIBLE COMO UN BENEFICIO DE IDEALCARE.



IdealCare cubrirá el costo de repelente de mosquitos para prevenir la infección por el virus del Zika.

## ¿QUIÉN RECIBIRÁ ESTA COBERTURA?

- Mujeres embarazadas de cualquier edad, mujeres y niñas de 10-55 años de edad, y hombres de 14 años de edad y mayor.

## DETALLES DEL BENEFICIO:

- Este beneficio inicia el 1 de mayo del 2017 y terminará el 31 de diciembre del 2017.
- Podrá obtenerse una lata o botella de repelente de mosquitos por receta, con una recarga permitida cada.

## PARA RECIBIR EL REPELENTE:

- Muchas farmacias serán capaces de proporcionarle repelente de mosquitos sin necesidad de una receta de su médico. Llame a su farmacia preferida para asegurarse de que estén participando en este programa. Para encontrar el número de teléfono de la farmacia, puede utilizar el localizador de proveedores en nuestro Portal De Miembro. Y vaya a la sección de portal de Farmacia o llame al 1-866-333-2757 para recibir ayuda para encontrar una farmacia.
- Si su farmacia recomienda que usted tenga una receta para el repelente de mosquitos, llame a su proveedor de servicios de salud y pídale una receta para el repelente; pídale que envíe la receta a la farmacia.
  - Su proveedor puede enviar la receta a su farmacia por teléfono, fax o receta electrónica.
  - *No pida una cita en el consultorio al solicitar una receta de repelente de mosquitos, a menos que el proveedor de servicios de salud lo requiera.*
  - Vaya a su farmacia a surtir la receta del repelente.

## ¿DÓNDE PUEDO ENCONTRAR MÁS INFORMACIÓN SOBRE EL VIRUS DE ZIKA Y CÓMO PREVENIR EL ZIKA?

Department of State Health Services: [www.TexasZika.org](http://www.TexasZika.org)  
Centers for Disease Control and Prevention: [www.cdc.gov/zika/](http://www.cdc.gov/zika/)



## NURSE ADVICE

Do you have questions about your health? Do you need advice from a caring and experienced nurse? IdealCare offers a toll-free Nurse Advice Line that you can call at any time, 24 hours a day, seven days a week with questions about your health. Call toll-free **1-855-880-7019**.

## CONSULTA CON ENFERMEROS

¿Tiene alguna pregunta sobre su salud? ¿Necesita consejos de un enfermero comprensivo y con experiencia? IdealCare tiene una línea de consulta con enfermeros gratuita a la que puede llamar en cualquier momento, las 24 horas del día, los siete días por semana para hacer preguntas sobre su salud. Llame gratis al **1-855-880-7019**.

## SPECIAL PROGRAMS TO HELP YOU WITH YOUR HEALTH

IdealCare has many services to help you learn about medical illness. Sendero can help you manage your care and your medical illness. We have programs that help you if you have diabetes or asthma.

We also have a special program called Case Management. Case Management can help you with your care and treatment for your medical illness. Case Management is also useful if you have several medical illness or if you have recently had a change to your health.

If you would like to sign up for one of these programs call Sendero Health Plans at **1-855-297-9191** and press 1 to speak to someone in HealthCare Services.

## PROGRAMAS ESPECIALES PARA AYUDARLE CON SU SALUD

IdealCare ofrece muchos servicios que le permiten conocer más sobre las enfermedades. Sendero puede ayudarlo a administrar su atención y su enfermedad. Contamos con programas que le brindan asistencia si tiene diabetes o asma.

También tenemos un programa especial, llamado Administración de Casos, que puede ayudarlo con su atención y con el tratamiento de su enfermedad. Por otro lado, la Administración de Casos resulta útil si usted padece varias enfermedades o si su salud ha sufrido cambios recientemente.

Si desea inscribirse en alguno de estos programas, llame a Sendero Health Plans al **1-855-297-9191** y marque 1 para comunicarse con los Servicios de Atención Médica.



# IMPORTANT PHONE NUMBERS

# NÚMEROS IMPORTANTES

## Member Services

**1-844-800-4693**

Monday through Friday, 8:00 A.M to 5:00 P.M.

## Hearing Impaired (TTY)

**7-1-1**

## 24 Hour Nurse Line

**1-855-880-7019**

## 24 Hour Behavioral Health Hotline

**1-855-765-9696**

## Vision

**1-800-334-3937**

## Utilization Management

**1-855-895-0475**

Monday through Friday, 8:00 A.M to 5:00 P.M.

If you call after hours or over the weekend and leave a voice message, you will receive a return call on the next business day.

## Servicios para Miembros

**1-844-800-4693**

Lunes - Viernes, 8:00 A.M a 5:00 P.M.

## Personas con Discapacidades Auditivas (TTY)

**7-1-1**

## Línea de Enfermeros las 24 horas

**1-855-880-7019**

## Línea de Salud Mental las 24 horas

**1-855-765-9696**

## Línea de Visión

**1-800-334-3937**

## Línea de Administración de la Utilización

**1-855-895-0475**

Lunes – Viernes, 8:00 A.M a 5:00 P.M.

Si llama fuera del horario de atención o el fin de semana y deja mensaje de voz, usted recibiera una llamada el siguiente día de negocio.



In case of an emergency call **9-1-1** or go to the closest hospital emergency room to you.



En caso de emergencia llame **9-1-1** o vaya a la sala de emergencia más cercana.