

# IdealCare SENDERO HEALTH PLANS

**SUMMER 2018 NEWSLETTER**  
**BOLETÍN DE VERANO 2018**



# PLEASE BE ADVISED OF A RECENT CHANGE:

IdealCare by Sendero Health Plans (Sendero) is providing the following information as a reminder of upcoming changes related to the External Review Process available to you.

**From now until June 30, 2018**, any member whose Appeal of an Adverse Determination is denied by Sendero may seek review of that determination through an appeal request for an Independent Review Organization (IRO). An IRO is a group of health care providers who are totally independent of Sendero. They are available to review your appeal and make a final decision. To find out about the process to request a review by IRO, you may call Sendero's Health Services Department at 1-855-297-9191 for more information. The IRO will mail you the final decision no later than the 20th day after the date the organization receives the request.

If you are still not happy, you may contact the Texas Department of Insurance (TDI) at:

Texas Department of Insurance  
P.O. Box 149104  
Austin, TX 78714-9104  
Fax: (512) 490-1007  
Web: <http://www.tdi.texas.gov>  
E-mail: [ConsumerProtection@tdi.texas.gov](mailto:ConsumerProtection@tdi.texas.gov)  
1-800-252-3439

**Effective July 1, 2018**, any member whose Appeal of an Adverse Determination is denied by Sendero may seek review of that determination by submitting an appeal request through the Federal External Review Process. To find out about the process to request a Federal External Review, you may call Sendero's Health Services Department at 1-855-297-9191 for more information. You may also visit <http://www.externalappeal.com/Forms.aspx> to download and complete a HHS Federal External Review Request Form.

If you have any additional questions regarding this process, please call Sendero Health Services Department at 1-855-297-9191. You can call Monday - Friday 8 AM to 5 PM.

# TENGA EN CUENTA UN CAMBIO RECIENTE:

IdealCare de Sendero Health Plans (Sendero) proporciona la siguiente información como recordatorio de los próximos cambios relacionados con el proceso de revisión externa disponible para usted.

A partir de ahora al 30 de junio de 2018, cualquier miembro cuya Apelación de una Determinación Adversa sea rechazada por Sendero podrá solicitar la revisión de dicha determinación a través de una solicitud de apelación para una Organización de Revisión Independiente (IRO). Un IRO es un grupo de proveedores de atención médica que son totalmente independientes de Sendero. Están disponibles para revisar su apelación y tomar una decisión final. Para obtener información sobre el proceso para solicitar una revisión por parte de IRO, puede llamar al Departamento de Servicios de Salud de Sendero al 1-855-297-9191 para obtener más información. El IRO le enviará la decisión final a más tardar el día 20 después de la fecha en que la organización reciba la solicitud.

Si aún no está satisfecho, puede comunicarse con el Departamento de Seguros de Texas (TDI) en:

Texas Department of Insurance  
P.O. Box 149104  
Austin, TX 78714-9104  
Fax: (512) 490-1007  
Web: <http://www.tdi.texas.gov>  
E-mail: [ConsumerProtection@tdi.texas.gov](mailto:ConsumerProtection@tdi.texas.gov)  
1-800-252-3439

A partir del 1 de julio de 2018, cualquier miembro cuya Apelación de una Determinación Adversa sea negada por Sendero podrá solicitar la revisión de dicha determinación presentando una solicitud de apelación a través del Proceso Federal de Revisión Externa. Para obtener información sobre el proceso para solicitar una Revisión Externa Federal, puede llamar al Departamento de Servicios de Salud de Sendero al 1-855-297-9191 para obtener más información. También puede visitar <http://www.externalappeal.com/Forms.aspx> para descargar y completar un formulario de solicitud de revisión externa federal de HHS.

Si tiene preguntas adicionales sobre este proceso, llame al Departamento de Servicios de Salud de Sendero al 1-855-297-9191. Puede llamar de lunes a viernes de 8 AM a 5 PM.



# NEED TO MAKE CHANGES, UPDATES OR TERMINATE YOUR 2018 PLAN?

If you are enrolled in a plan through the Federally Facilitated Exchange (Exchange), it is your responsibility to notify the Exchange within 30 days, or as soon as possible, of a qualifying event, such as a change in marital status, the addition of dependents, a court-ordered change in coverage or other changes that may affect eligibility. The Exchange is responsible for all eligibility decisions. You will also need to contact the Exchange directly to terminate your coverage. Please notify the Exchange and IdealCare about a change in your address or contact information as soon as possible.

If you are enrolled in an off-exchange plan directly with IdealCare, it is your responsibility to notify IdealCare within 30 days, or as soon as possible, of a qualifying event, such as a change in marital status, the addition of dependents, a court-ordered change in coverage or other changes that may affect eligibility. IdealCare is responsible for all eligibility decisions. You will also need to contact IdealCare directly to terminate your coverage. Please notify IdealCare about a change in your address or contact information as soon as possible.

## ¿NECESITA HACER CAMBIOS, ACTUALIZAR O CANCELAR SU PLAN DEL 2018?

Si está inscrito en un plan a través del Intercambio Federalmente Facilitado (Intercambio), es su responsabilidad notificar al Intercambio dentro de los 30 días, o lo más pronto posible siguiente a un evento que califica tal como: un cambio de estado civil, la adición de dependientes, un cambio de cobertura por mandato judicial, o de otros cambios que puedan afectar su elegibilidad. El Intercambio es responsable por todas las decisiones de elegibilidad. También necesitará contactar directamente al Intercambio para cancelar su cobertura. Por favor notifique al Intercambio y a IdealCare sobre cambios en su domicilio o información de contacto tan pronto como sea posible.

Si está inscrito en un plan fuera de Intercambio, directamente con IdealCare, es su responsabilidad notificar a IdealCare dentro de los 30 días, o tan pronto como sea posible, de un evento calificado, como un cambio en el estado civil, la adición de dependientes, cambio ordenado por la corte en la cobertura u otros cambios que puedan afectar la elegibilidad. IdealCare es responsable de todas las decisiones de elegibilidad. También necesitará contactar directamente con IdealCare para cancelar su cobertura. Por favor notifique a IdealCare sobre un cambio en su dirección o información de contacto tan pronto como sea posible.

# ARE YOU ENROLLED IN AN IDEALCARE HSA PLAN?

IdealCare has selected HealthEquity as the preferred HSA vendor for IdealCare Members enrolled in an HSA plan for the 2018 coverage year.

You can register with HealthEquity online by visiting:

<https://sendero.healthequity.com/He.aspx>. You can also contact HealthEquity by phone at 1-866-346-5800 and speak to a Member Services Representative 24 hours a day, 7 days a week.

## ¿USTED ESTÁ ESCRITO EN UN PLAN DE IDEALCARE HSA (INICIALES EN INGLÉS) CUENTA DE GASTOS DE SALUD?

IdealCare ha seleccionado a HealthEquity, como proveedor preferido para miembros de IdealCare que están escritos en un plan de HSA para el año de cobertura de 2018. Se puede registrar con HealthEquity en el siguiente sitio web: <https://sendero.healthequity.com/He.aspx>. También puede llamar a HealthEquity al 1-866-346-5800, representantes están disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana.





# 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.





# Sun Safety

The sun's ultraviolet (UV) rays can damage your skin in as little as 15 minutes. Follow these recommendations to help protect yourself and your family.

## Shade

You can reduce your risk of skin damage and skin cancer by seeking shade under an umbrella, tree, or other shelter before you need relief from the sun. Your best bet to protect your skin is to use sunscreen or wear protective clothing when you're outside—even when you're in the shade.

## Clothing

When possible, long-sleeved shirts and long pants and skirts can provide protection from UV rays. Clothes made from tightly woven fabric offer the best protection. A wet T-shirt offers much less UV protection than a dry one, and darker colors may offer more protection than lighter colors. Some clothing certified under international standards comes with information on its ultraviolet protection factor.

If wearing this type of clothing isn't practical, at least try to wear a T-shirt or a beach cover-up. Keep in mind that a typical T-shirt has an SPF rating lower than 15, so use other types of protection as well.

## Hat

For the most protection, wear a hat with a brim all the way around that shades your face, ears, and the back of your neck. A tightly woven fabric, such as canvas, works best to protect your skin from UV rays. Avoid straw hats with holes that let sunlight through. A darker hat may offer more UV protection.

If you wear a baseball cap, you should also protect your ears and the back of your neck by wearing clothing that covers those areas, using a broad spectrum sunscreen with at least SPF 15, or by staying in the shade.

## Sunglasses

Sunglasses protect your eyes from UV rays and reduce the risk of cataracts. They also protect the tender skin around your eyes from sun exposure.

Sunglasses that block both UVA and UVB rays offer the best protection. Most sunglasses sold in the United States, regardless of cost, meet this standard. Wrap-around sunglasses work best because they block UV rays from sneaking in from the side.

## Sunscreen

Put on broad spectrum sunscreen with at least SPF 15 before you go outside, even on slightly cloudy or cool days. Don't forget to put a thick layer on all parts of exposed skin. Get help for hard-to-reach places like your back. And remember, sunscreen works best when combined with other options to prevent UV damage.

**How sunscreen works.** Most sunscreen products work by absorbing, reflecting, or scattering sunlight. They contain chemicals that interact with the skin to protect it from UV rays. All products do not have the same ingredients; if your skin reacts badly to one product, try another one or call a doctor.

**SPF.** Sunscreens are assigned a sun protection factor (SPF) number that rates their effectiveness in blocking UV rays. Higher numbers indicate more protection. You should use a broad spectrum sunscreen with at least SPF 15.

**Reapplication.** Sunscreen wears off. Put it on again if you stay out in the sun for more than two hours and after swimming, sweating, or toweling off.

**Expiration date.** Check the sunscreen's expiration date. Sunscreen without an expiration date has a shelf life of no more than three years, but its shelf life is shorter if it has been exposed to high temperatures.

**Cosmetics.** Some makeup and lip balms contain some of the same chemicals used in sunscreens. If they do not have at least SPF 15, don't use them by themselves.

[https://www.cdc.gov/cancer/skin/basic\\_info/sun-safety.htm](https://www.cdc.gov/cancer/skin/basic_info/sun-safety.htm)



# Seguridad del sol

Los rayos ultravioleta del sol pueden afectar la piel en tan solo 15 minutos. Siga estas recomendaciones para ayudar a protegerse y a proteger a su familia.

## Sombra

Usted puede reducir su riesgo de sufrir daños en la piel y de presentar cáncer de piel si se queda en la sombra debajo de una sombrilla, un árbol u otro refugio antes de que sienta la necesidad de ocultarse del sol. La mejor forma de proteger la piel es mediante la aplicación de un filtro solar y el uso de prendas de vestir que lo protejan cuando esté al aire libre e incluso en la sombra.

## Vestimenta

Cuando sea posible, las camisas de manga larga y las faldas y los pantalones largos pueden proveer protección contra los rayos UV. La ropa fabricada con una tela de tejido cerrado ofrece la mejor protección. Una camiseta mojada ofrece menos protección contra los rayos UV que una seca, y los colores oscuros pueden ofrecer más protección que los claros. Algunas prendas de vestir certificadas bajo estándares internacionales tienen información acerca de su factor de protección ultravioleta.

Si no es práctico utilizar este tipo de prendas, trate por lo menos de ponerse una camiseta o una salida de baño. Tenga presente que una camiseta normal ofrece un nivel de protección mucho menor que el FPS 15, así que también debe usar otros tipos de protección.

## Sombreros

Para obtener una mayor protección, póngase un sombrero de ala ancha que cubra el rostro, las orejas y la nuca. Una tela de tejido cerrado, como la lona, ofrece la mejor protección contra los rayos UV. Evite los sombreros de paja con orificios que dejan pasar la luz del sol. Un sombrero oscuro puede ofrecerle más protección contra los rayos UV.

Si usa una gorra de béisbol, protéjase las orejas y la nuca con prendas que cubran esas áreas, aplicándose un filtro solar de amplio espectro de por lo menos 15 FPS o permaneciendo en la sombra.

## Gafas de sol

Las gafas de sol protegen los ojos de los rayos UV y reducen el riesgo de contraer cataratas. También protegen la piel delicada alrededor de los ojos.

Las gafas de sol que bloquean los rayos UVA y UVB ofrecen la mejor protección. La mayoría de las gafas de sol vendidas en Estados Unidos, independientemente del precio, satisfacen este requerimiento. Las gafas de sol que protegen los lados de la cara son mejores porque impiden que los rayos UV entren por ahí.

## Filtros solares

Aplíquese filtro solar de rango amplio con por lo menos FPS 15 antes de salir al aire libre, incluso en días algo nublados o frescos. No se olvide de aplicar una capa gruesa de filtro en todas las áreas expuestas de la piel. Pídale a alguien que le ayude a aplicarse el filtro en áreas difíciles de alcanzar como la espalda. Y recuerde, el filtro solar es más eficaz cuando se combina con otras opciones para prevenir el daño de los rayos UV.

**Cómo actúa el filtro solar.** La mayoría de los filtros solares actúan al absorber, reflejar o dispersar la luz solar. Estos productos contienen sustancias químicas que interactúan con la piel para protegerla de los rayos UV. No todos los productos tienen los mismos ingredientes; si su piel tiene una reacción adversa al filtro solar, cambie de producto o consulte con su médico.

**FPS.** Cada filtro solar posee un número de factor de protección solar o FPS, que indica el nivel de protección que el producto proporciona al bloquear los rayos UV. Mientras más alto sea el número, mayor será la protección. Se debe usar un filtro solar de rango amplio con por lo menos FPS 15.

**Reaplicación.** La efectividad del filtro solar dura cierto tiempo. Vuelva a aplicárselo si permanece en el sol por más de dos horas, y después de nadar, sudar o secarse con la toalla.



# BEHAVIORAL HEALTH CORNER:

## Helping Children and Adolescents Cope with Violence and Trauma

### MODEL A HEALTHY DISPLAY OF EMOTIONS

If parents express a lot of tears, grief, or worry, the child will follow their lead. These feelings of emotions, such as a racing heart or quick breathing, can be scary for children. It can cause them to panic even more. Try to set a calm tone. You don't have to hide all emotions. If your child sees you crying, you can say "Mommy is crying because I feel sad. It's OK to feel sad."

Share some of your feelings and explain how you cope in a healthy way.

### TALK TO THE CHILD

- Make it a conversation. Don't be afraid to ask questions to see what your child knows and is curious about.
- Help him focus on moments where he felt strong and in control. Use praise: "You were so brave!" Keep your tone upbeat.
- A child may express guilt or shame. She may feel like something she said or did caused the events. Tell her it is not her fault.

### RETURN TO A ROUTINE AS SOON AS POSSIBLE

Most children benefit from returning to their routines as soon as possible whether it is child care, school, sports practice, or other activities.

When your child goes back to school, speak to the necessary people about adjusting the child's responsibilities for a time. This may include less homework or more time to do it, extra time on tests or postponing tests, and leniency with a child's behavior in the classroom.

A return to routine doesn't mean the child doesn't need any more support or help. Support is needed for months or longer. If it is taken away too soon, the child may struggle and be unable to cope.



### LIMIT MEDIA INTAKE

Limit the amount of coverage that the family consumes. If possible, watch it first. If your child is watching it, be sure to watch along with her. Answer her questions and help her put it in perspective.

### INVOLVE THE CHILD

Involving the child in positive ways gives him a purpose. Making cookies for rescue workers, writing cards to people who have been hurt, and helping with clean-up efforts are all good examples.

If a death has occurred, creating a memorial or having a service can help a child share her grief and feel less alone. When possible, have the child participate in the planning and service. This makes sure it is appropriate for someone her age and relevant to her.

Spend one-on-one time with the child. You can read books or games. The attention will help the child feel safe.

# RINCÓN DE SALUD MENTAL:

## Cómo ayudar a niños y adolescentes a superar la violencia y el trauma

### DEMUESTRE CÓMO EXPRESAR LAS EMOCIONES DE UNA MANERA SALUDABLE

Si los padres lloran mucho y expresan dolor o

preocupación, el niño seguirá su ejemplo. Estos sentimientos o emociones, tales como palpitaciones o respiración acelerada, pueden ser aterradores para

los niños y hacer que sientan aún más pánico. Trate de establecer un tono calmado. No es necesario que oculte todas las emociones. Si su hijo la ve llorando, puede decir: "Mamá está llorando porque yo me siento triste. Está bien sentirse triste".

Comparta algunos de sus sentimientos y explique cómo los sobrelleva de una manera saludable.

### HABLE CON EL NIÑO

- Asegúrese de que sea una conversación. No tema hacer preguntas para ver qué sabe y sobre qué tiene curiosidad su hijo.
- Ayúdelo a concentrarse en momentos en que se sintió fuerte y en control. Elógielo: "¡Fuiste muy valiente!" Mantenga un tono animado.
- Es posible que un niño exprese culpa o vergüenza. Puede sentir que algo que dijo o hizo causó los acontecimientos. Dígale que no es su culpa.

### REGRESE A SU RUTINA LO ANTES POSIBLE

La mayoría de los niños se benefician de regresar a sus rutinas lo más pronto posible, ya sea en la guardería, la escuela, la práctica de deportes u otras actividades.

Cuando su hijo regrese a la escuela, hable con las personas que sean necesarias sobre la posibilidad de ajustar las responsabilidades de su niño durante un período de tiempo. Esto puede incluir menos tareas para el hogar o más tiempo para hacerlas, tiempo extra para los exámenes o la posibilidad de posponer los exámenes, y que sean indulgentes con la conducta del niño en el salón de clase.

El regreso a la rutina no significa que el niño no necesite más apoyo o ayuda. El apoyo es necesario durante meses o un período más largo de tiempo. Si se lo retira demasiado pronto, es posible que el niño tenga dificultades y no pueda sobrellevarlo.

### LIMITE EL USO DE LOS MEDIOS DE DIFUSIÓN

Limite la cantidad de cobertura de los medios de difusión que consuma la familia. Si es posible, véala primero.

Si su hijo está viéndola, asegúrese de verla junto con él. Responda sus preguntas y ayúdelo a ponerla en perspectiva.

### INVOLUCRE AL NIÑO

Involucrar al niño de maneras positivas le da un propósito. Preparar galletas dulces para los trabajadores de rescate, escribir tarjetas a personas que estén heridas y ayudar con los esfuerzos de limpieza son todos buenos ejemplos.

Si ha ocurrido un fallecimiento, preparar un homenaje o tener un servicio conmemorativo puede ayudar a que el niño comparta el dolor y se sienta menos solo. Cuando sea posible, haga que el niño participe en la planificación y el servicio. Esto asegurará que sea apropiado para alguien de su edad y que sea relevante para él.

Pase tiempo con el niño solamente. Pueden leer libros o utilizar juegos. La atención ayudará a que el niño se sienta seguro.

©2016 Beacon Health Options



# ANNOUNCEMENTS

1. Would you like to get more involved with your health plan, IdealCare? IdealCare is looking for members to join the Member Advisory Subcommittee. 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 Subcomité 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.



# 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, 7 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 an array of services to help you become educated about health care conditions, coordinate your care, and manage your medical conditions. We have programs that provide support and education if you have diabetes or asthma.

We also offer case management to help coordinate your care and to provide advice on managing your medical conditions. This program is especially useful if you have multiple medical conditions or if you have recently experienced a major challenge to your health.

If you would like to be considered for one of these programs, you or someone who helps you, can call us at 1-855-297-9191.

## PROGRAMAS ESPECIALES PARA AYUDARLE CON SU SALUD

Sendero Health Plans tiene una variedad de servicios para ayudarlos a ser educados acerca de las condiciones de atención de salud, coordinar su cuidado, y manejar sus condiciones médicas. Tenemos programas que brindan apoyo y educación si usted tiene diabetes o el asma.

También tenemos un programa especial, llamado manejo de casos, para ayudar coordinar su atención médica y ofrecer consejos sobre el manejo de sus condiciones médicas. Este programa es especialmente útil si tiene varias condiciones médicas o si ha sufrido recientemente un gran desafío con su salud.

Si a usted le gustaría ser considerado para uno de estos programas, usted o alguien que le ayuda, puede llamarnos al 1-855-297-9191.



# 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.