



IdealCare  **SENDERO
HEALTH PLANS**

Q2 2020 NEWSLETTER
BOLETIN DE 2020 Q2



Announcements

At Sendero, we want you to maximize covered preventative benefits that can help keep you healthy. We encourage you to visit your primary care provider to receive your annual physical and to:

Catch up on immunizations and other important services, including

- Influenza vaccine (each year)
- Tetanus vaccine/booster every ten years
- Shingles vaccine (2 dose series over several months) for ages 50 years and older
- Pneumococcal vaccine (2 dose series over several months) for ages 65 years and older

Keep up with recommended screenings and evaluations, such as

- Body Mass Index (BMI) Assessment and nutrition and physical activity counseling as needed
- Cervical cancer screening for women ages 21 and older
- Chlamydia testing
- Cholesterol and blood pressure screening
- Mental health assessments
- Prostate cancer screening for males aged 55 and older

Follow-up with your primary care provider about

- Screening test results
- Ongoing treatments
- Management of diseases such as diabetes and congestive heart failure
- How to decrease your risk for certain health conditions, such as alcohol and drug dependence and smoking



Anuncios:

En Sendero, queremos que aproveche los beneficios preventivos cubiertos que pueden ayudarle a mantenerse saludable. Le recomendamos que visite a su médico de atención primaria para recibir su examen físico anual y para:

Ponerse al día con las vacunas y otros servicios importantes, incluyendo

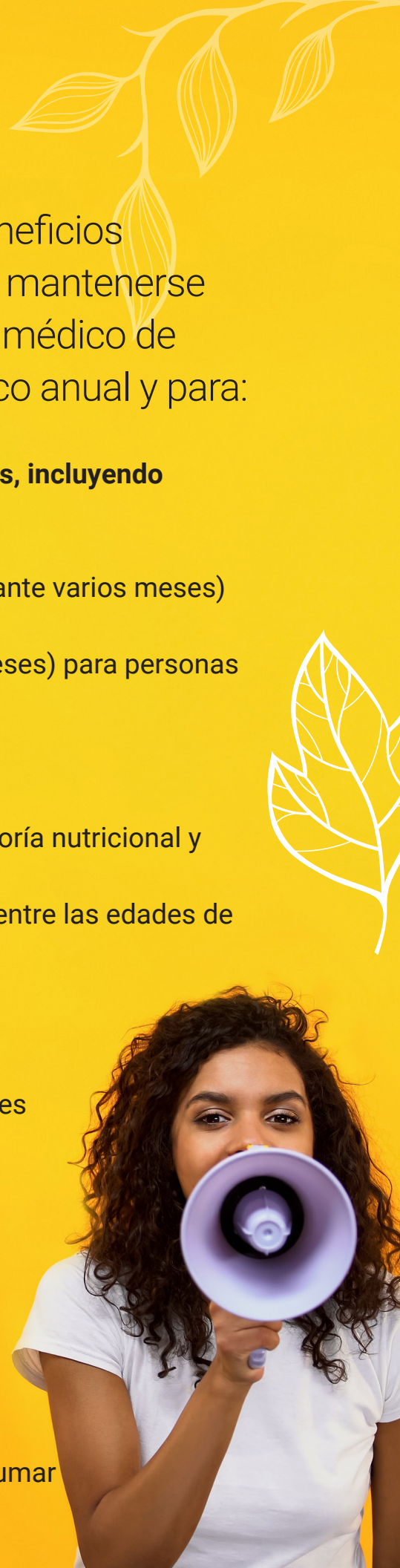
- La vacuna contra la gripe (cada año)
- La vacuna contra el tétanos/refuerzo cada diez años
- La vacuna contra el herpes zóster (serie de 2 dosis durante varios meses) para personas entre las edades de 50 años o mas
- La vacuna antineumocócica (serie de 2 dosis varios meses) para personas entre las edades de 65 años o mas

Mantenerse al día con las pruebas de detección y evaluaciones recomendadas, como

- La evaluación del índice de masa corporal (IMC) y asesoría nutricional y actividad física
- Prueba de detección de cáncer de cérvix para mujeres entre las edades de 21 años o mas
- Prueba de clamidia
- Examen de colesterol y presión arterial
- Evaluación de salud mental
- Prueba de detección de cáncer de próstata para hombres entre las edades de 55 años o mas

Hablar con su médico de atención primaria para darle seguimiento a

- Resultados de las pruebas de detección
- Tratamientos continuos
- Manejo de enfermedades como diabetes e insuficiencia cardíaca congestiva
- Cómo disminuir el riesgo de ciertas condiciones de salud como la dependencia del alcohol y las drogas y fumar





COVID-19 Information

<https://communitycaretx.org/coronavirus-updates/>

CommunityCare is offering COVID Testing.

If you have questions about the testing sites, or general questions about COVID-19, please contact the COVID Hotline at

512-978-8775

Please note that due to the high increase in volumes at our testing sites, all sites will close once we reach capacity. We are operating on a first come first serve basis.



CommUnityCare COVID-19 Testing Sites

TESTING INFORMATION

- We are only testing those with symptoms at this time.

Symptoms:

- Fever or Chills
- Cough
- Shortness of breath or difficulty breathing
- Fatigue
- Muscle or body aches
- Headache
- New loss of taste or smell
- Sore throat
- Congestion or runny nose
- Nausea or vomiting
- Diarrhea

- Testing is free for the uninsured, if you have insurance we will bill the insurance company.
- No appointment or doctor's referral needed.
- Walk-up testing available

LOCATIONS

MONDAY

Barbara Jordan Elementary

6711 Johnny Morris Rd,
Austin, TX 78724

Hours: 6:30am - 1:30pm

Hancock

1000 E. 41st,
Austin, TX 78751

Hours: 6:30am - 1:30pm

TUESDAY

Hancock

1000 E. 41st, Austin, TX 78751

Hours: 6:30am - 1:30pm

Hornsby-Dunlap Elementary

13901 FM 969,
Austin, TX 78724

Hours: 6:30am - 1:30pm

WEDNESDAY

Hancock

1000 E. 41st,
Austin, TX 78751

Hours: 6:30am - 1:30pm

Manor Senior High

14832 FM 973,
Manor, TX 78653

Hours: 6:30am - 1:30pm

THURSDAY

Hancock

1000 E. 41st,
Austin, TX 78751

Hours: 6:30am - 1:30pm

Southeast Metro Park

4511 Highway 71 E,
Del Valle, TX 78617

Hours: 6:30am - 1:30pm

FRIDAY

Barbara Jordan Elementary

6711 Johnny Morris Rd,
Austin, TX 78724

Hours: 6:30am - 1:30pm

Hancock

1000 E. 41st,
Austin, TX 78751

Hours: 6:30am - 1:30pm

SATURDAY

Hancock

1000 E. 41st,
Austin, TX 78751

Hours: 6:30am - 1:30pm

If you have questions call
the COVID-19 Hotline: 512-978-8775



WEAR FABRIC FACE COVERINGS

WHEN OUTSIDE OF YOUR HOME

1



An additional protective measure to prevent asymptomatic carriers from spreading the virus.

Cloth face coverings should—

- fit snugly but comfortably against the side of the face
- be secured with ties or ear loops
- include multiple layers of fabric
- allow for breathing without restriction
- ability to be laundered

2

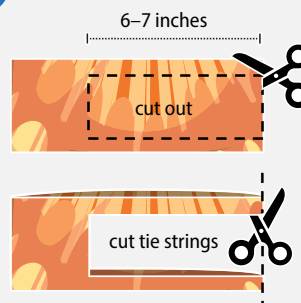


Fabric face coverings are not a substitute for physical distancing measures. Continue to maintain 6-feet when outside your home.

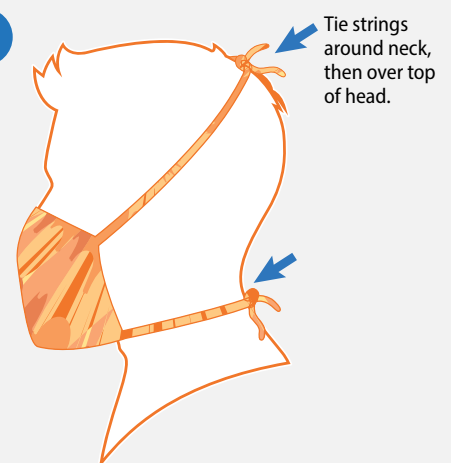
1



2



3



Additional DIY face cover instructions available at austintexas.gov/covid19



04/05/2020



COVID-19 Information

<https://communitycaretx.org/coronavirus-updates/>

CommunityCare is offering COVID Testing.

Para preguntas sobre cualquiera de nuestros sitios de prueba o COVID-19 en general, llame a nuestra línea directa de COVID al

512-978-8775

Tenga en cuenta que debido al alto incremento de volumen en nuestros sitios de prueba, todos los sitios cerrarán una vez que alcance la capacidad. Estamos operando por primera vez primera base de servicio.



INFORMACIÓN DE PRUEBA

- Solo estamos probando a aquellos con síntomas en este momento.

Síntomas:

- Fiebre o escalofríos
- Tos
- Falta de aliento o dificultad para respirar
- Fatiga
- Dolores musculares o corporales.
- Dolor de cabeza
- Nueva pérdida de sabor u olor.
- Dolor de garganta
- Congestión o secreción nasal.
- Náuseas o vómitos
- Diarrea
- La prueba es gratuita para los no asegurados, si usted tiene seguro, le facturaremos a la compañía de seguros.
- No se necesita cita ni referencia médica.
- Pruebas disponibles para personas caminando.

CommUnityCare Sitios de Prueba de COVID-19

LOCALIZACIONES

LUNES

Barbara Jordan Elementary

6711 Johnny Morris Rd,
Austin, TX 78724

Horarios: 6:30am - 1:30pm

Hancock

1000 E. 41st,
Austin, TX 78751

Horarios: 6:30am - 1:30pm

MARTES

Hancock

1000 E. 41st,
Austin, TX 78751

Horarios: 6:30am - 1:30pm

Hornsby-Dunlap Elementary

13901 FM 969,
Austin, TX 78724

Horarios: 6:30am - 1:30pm

MIÉRCOLES

Hancock

1000 E. 41st,
Austin, TX 78751

Horarios: 6:30am - 1:30pm

Manor Senior High

14832 FM 973,
Manor, TX 78653

Horarios: 6:30am - 1:30pm

JUEVES

Hancock

1000 E. 41st,
Austin, TX 78751

Horarios: 6:30am - 1:30pm

Southeast Metro Park

4511 Highway 71 E,
Del Valle, TX 78617

Horarios: 6:30am - 1:30pm

VIERNES

Barbara Jordan Elementary

6711 Johnny Morris Rd,
Austin, TX 78724

Horarios: 6:30am - 1:30pm

Hancock

1000 E. 41st,
Austin, TX 78751

Horarios: 6:30am - 1:30pm

SABADO

Hancock

1000 E. 41st,
Austin, TX 78751

Horarios: 6:30am - 1:30pm

Si tiene preguntas, llame a la línea directa de COVID-19: 512-978-8775



USE UNA CUBIERTA DE TELA PARA LA CARA CUANDO ESTÉ FUERA DE SU CASA

1



Es una medida de protección adicional para evitar que los portadores sin síntomas contagien a otros con el virus.

Las cubiertas de tela para la cara deben:

- ser cómodas pero quedar bien ajustadas a los lados de la cara
- colocarse con tiras de amarre o elásticos alrededor de las orejas
- incluir múltiples capas de tela
- permitirle respirar sin restricción
- ser lavables en la lavadora de ropa

2

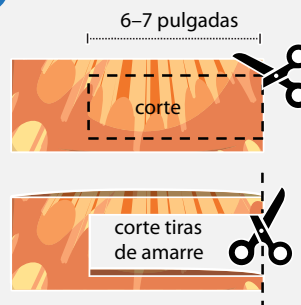


Las cubiertas de tela para la cara no son un sustituto para las medidas de distanciamiento físico. Continúe guardando 6 pies de distancia cuando esté fuera de su casa.

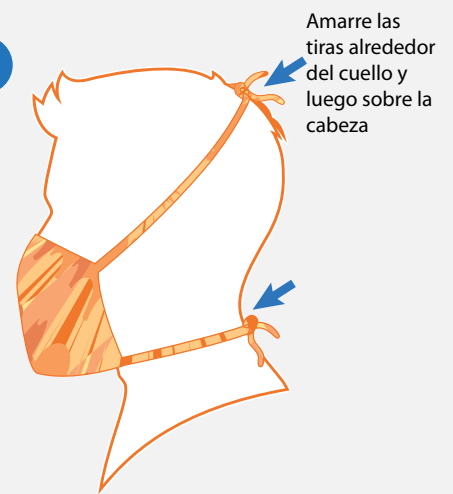
1



2



3



Para más instrucciones de cubiertas faciales que puede hacer usted mismo visite austintexas.gov/covid19



04/05/2020



Taking Care of Your Emotional Health

It is natural to feel stress, anxiety, grief, and worry during and after a disaster. Everyone reacts differently, and your own feelings will change over time. Notice and accept how you feel. Taking care of your emotional health during an emergency will help you think clearly and react to the urgent needs to protect yourself and your family. Self-care during an emergency will help your long-term healing. People with preexisting mental health conditions should continue with their treatment plans during an emergency and monitor for any new symptoms. Additional information can be found at the Substance Abuse and Mental Health Services Administration SAMHSA website (<https://www.samhsa.gov/disaster-preparedness>).

Substance Abuse and Mental Health Services Administration's (SAMHSA's) Disaster Distress Hotline: **1-800-985-5990** or text **TalkWithUs** to **66746**.

People with deafness or hearing loss can use their preferred relay service to call 1-800-985-5990.

Take the following steps to cope with a disaster:

- **Take care of your body**– Try to eat healthy well-balanced meals, exercise regularly, and get plenty of sleep. Avoid alcohol, tobacco, and other drugs. Learn more about [wellness strategies](#) for mental health.
- **Connect with others**– Share your concerns and how you are feeling with a friend or family member. Maintain healthy relationships, and build a strong support system.
- **Take breaks**– Make time to unwind and remind yourself that strong feelings will fade. Try taking in deep breaths. Try to do activities you usually enjoy.
- **Stay informed**– When you feel that you are missing information, you may become more stressed or nervous. Watch, listen to, or read the news for updates from officials. Be aware that there may be rumors during a crisis, especially on social media. Always check your sources and turn to reliable sources of information like your local government authorities.
- **Avoid too much exposure to news**– Take breaks from watching, reading, or listening to news stories. It can be upsetting to hear about the crisis and see images repeatedly. Try to do enjoyable activities and return to normal life as much as possible and check for updates between breaks.
- **Seek help when needed**– If distress impacts activities of your daily life for several days or weeks, talk to a clergy member, counselor, or doctor, or contact the SAMHSA helpline at 1-800-985-5990.

Look out for these common signs of distress:

- Feelings of numbness, disbelief, anxiety or fear.
- Changes in appetite, energy, and activity levels.
- Difficulty concentrating.
- Difficulty sleeping or nightmares and upsetting thoughts and images.
- Physical reactions, such as headaches, body pains, stomach problems, and skin rashes.
- Worsening of chronic health problems.
- Anger or short-temper.
- Increased use of alcohol, tobacco, or other drugs.



If you experience these feelings or behaviors for several days in a row and are unable to carry out normal responsibilities because of them, seek professional help.

<https://emergency.cdc.gov/coping/selfcare.asp>



Cómo sobrellevar los desastres o eventos traumáticos

Es natural sentir estrés, ansiedad, angustia y preocupación durante y después de un desastre. Cada persona reacciona de manera diferente y sus propios sentimientos cambiarán a lo largo del tiempo. Tome conciencia de cómo se siente y acéptelo. Cuidar su salud emocional durante una emergencia lo ayudará a pensar con claridad y a reaccionar a las necesidades urgentes para protegerse y proteger a su familia. Cuidarse a sí mismo durante una emergencia lo ayudará a recuperarse a largo plazo.

Las personas con afecciones mentales preexistentes deben continuar con sus planes de tratamiento durante una emergencia y estar atentas por si presentan nuevos síntomas. Se puede obtener información adicional en el sitio web de la Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias SAMHSA (<https://www.samhsa.gov/disaster-preparedness>).

Substance Abuse and Mental Health Services Administration's (SAMHSA's) Disaster **Distress Hotline: 1-800-985-5990 or text TalkWithUs to 66746.**

People with deafness or hearing loss can use their preferred relay service to call 1-800-985-5990.

Tome las siguientes medidas para enfrentar un desastre:

- **Cuide su cuerpo:** Trate de comer alimentos saludables y bien balanceados, hacer ejercicio con regularidad y dormir lo suficiente. Evite el alcohol, el tabaco y otras drogas. Aprenda más sobre [estrategias para el bienestar](#) con la salud mental.
- **Comuníquese con otras personas:** Hable con un amigo o familiar sobre cómo se siente y qué le preocupa. Mantenga relaciones saludables y establezca un sistema de apoyo sólido.
- **Tome descansos:** Tómese un tiempo para relajarse y para acordarse de que las emociones fuertes pasarán. Trate de respirar profundamente varias veces. Trate de hacer actividades que normalmente disfruta.
- **Manténgase informado:** Puede que se sienta más estresado o nervioso si cree que no tiene toda la información. Vea, escuche o lea las noticias para estar al tanto de la información actualizada por las autoridades. Tenga en cuenta que durante una crisis pueden circular rumores, especialmente en los medios sociales. Verifique siempre de dónde proviene la información y recurra a fuentes confiables, como las autoridades gubernamentales locales.
- **Evite exponerse demasiado a las noticias:** De tanto en tanto deje de ver, leer o escuchar las noticias. Escuchar acerca de la crisis y ver imágenes reiteradamente puede provocar angustia. Trate de hacer actividades que disfrute y volver a su vida normal lo más pronto posible; entérese de las últimas noticias de tanto en tanto.
- **Busque ayuda cuando sea necesario:** Si la angustia afecta sus actividades de la vida cotidiana por varios días o semanas, hable con un líder de su comunidad religiosa, un consejero o un médico, o llame a la línea de ayuda de SAMHSA, al 1-800-985-5990.

Preste atención a estos signos comunes de angustia:

- Sentimientos de insensibilidad, incredulidad, ansiedad o miedo.
- Cambios en el apetito y en los niveles de energía y actividad.
- Dificultad para concentrarse.
- Dificultad para dormir o pesadillas y pensamientos e imágenes angustiantes.
- Reacciones físicas, como dolores de cabeza, dolores corporales, problemas estomacales y sarpullidos.
- Empeoramiento de los problemas de salud crónicos.
- Enojo o temperamento explosivo.
- Aumento en el consumo de alcohol, tabaco u otras drogas.



Si presenta estos sentimientos o conductas por varios días seguidos y no puede cumplir con sus responsabilidades cotidianas debido a eso, busque ayuda profesional.

<https://emergency.cdc.gov/coping/selfcare.asp>

Chat with a Doctor for FREE!

Anytime, anywhere,
at eMDaccess.com



- 24/7 access to local family medicine or pediatric doctors
- Message or video chat with a doctor and share images
- Get medical advice, treat common ailments, and more



Get Medical
Advice



No Appointment
Necessary



It's Free!
No Copay

eMDaccess.com/activate

Questions? Call Customer Support 512-421-5678



Helpful Resources

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 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.

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**



Recursos Útiles

¿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.

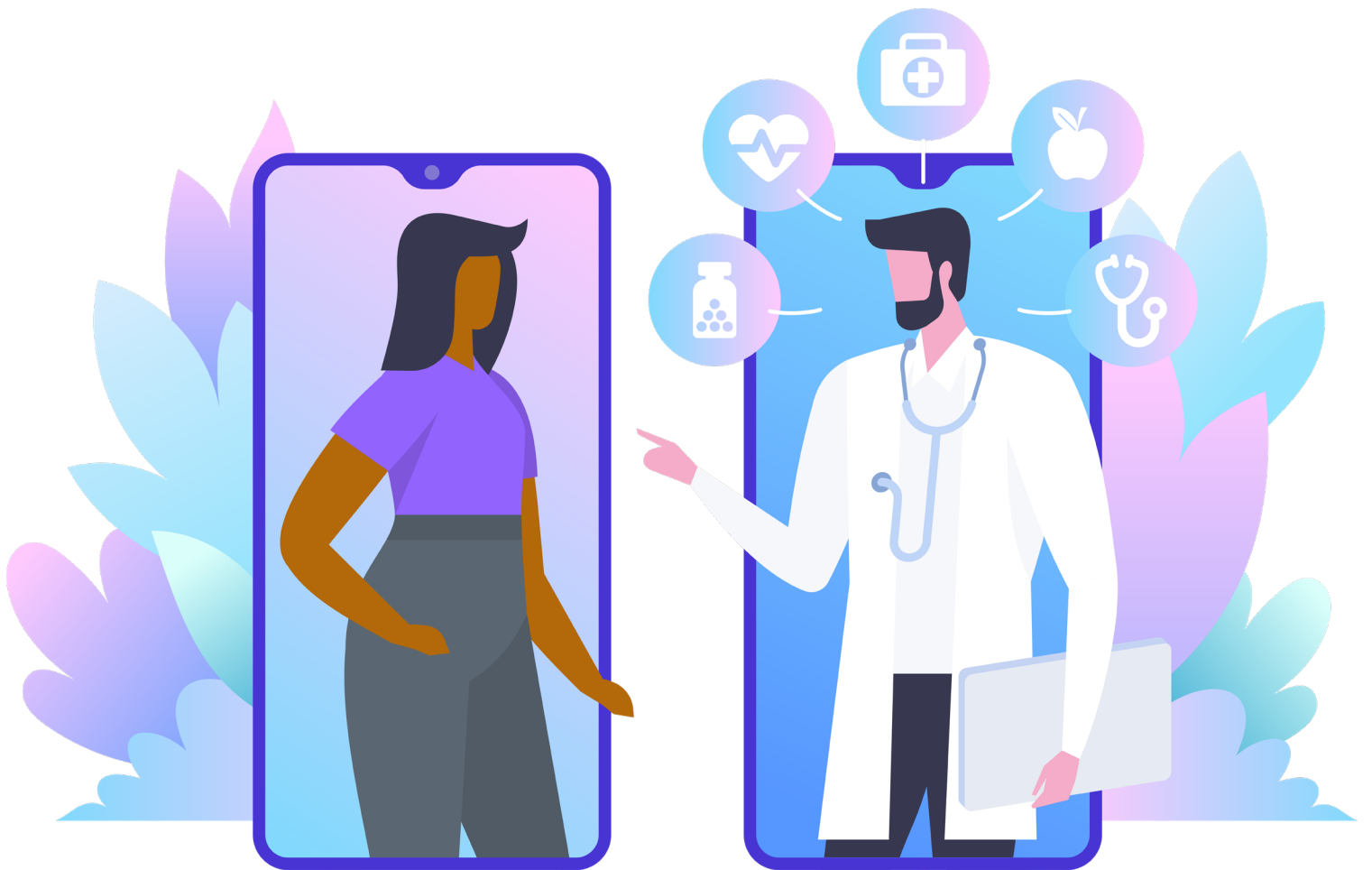
- Su historia clínica
- La lista de medicamentos que toma o debería tomar
- La lista de especialistas a los que ha ido
- Cualquier pregunta que tenga

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.**

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.**

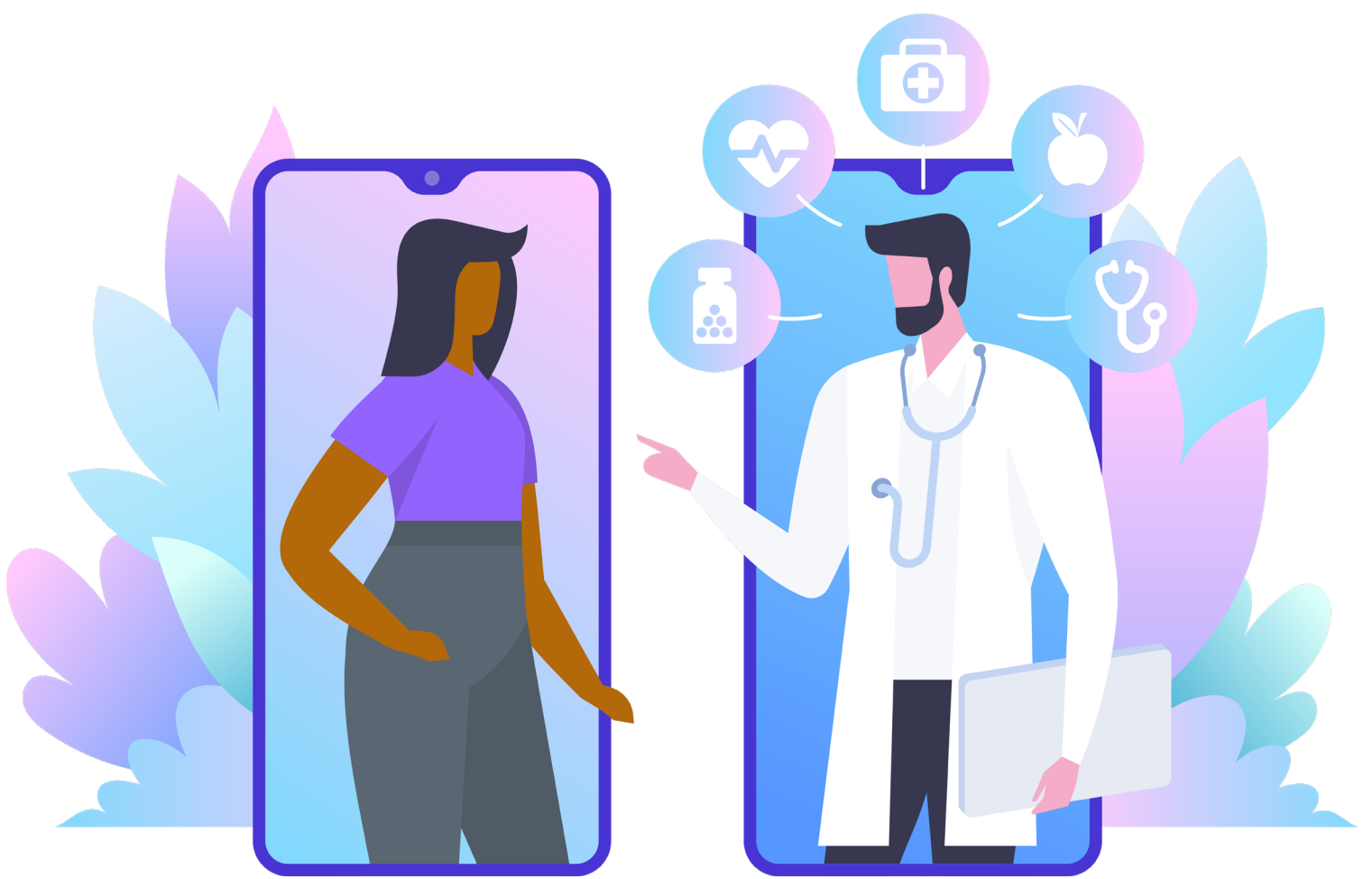


Nurse Advice Line

Call toll free **1-855-880-7019**

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.



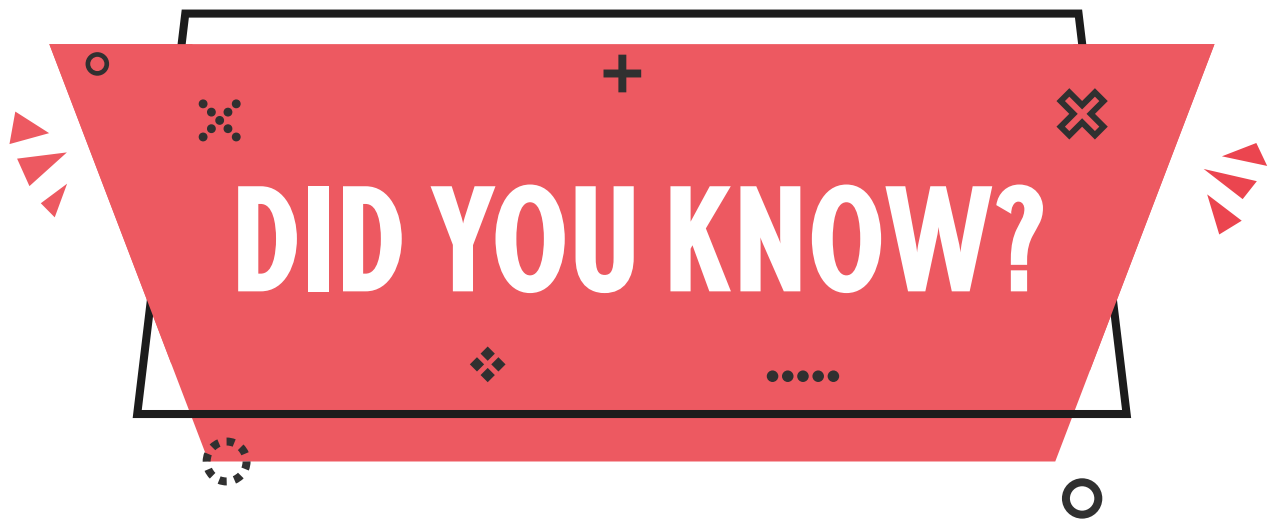
Línea De Asesoramiento De Enfermería

Llame gratis al 1-855-880-7019

¿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.



You can register for the 2020 Member Portal and access account details such as claims, see payments made to providers and print a copy of your Medical ID Card. Visit <https://idealcare.mediview.net/>. Select the Member Registration tab and follow the prompts. You will need your 2019 Member ID number and BIN number: 610602. You can **contact customer service toll-free at 1-844-800-4693** or **email SenderIDCCustomerService@SenderoHealth.com** for assistance with the Member Portal.

You can find plan details such as benefits and coverage online at <http://senderohealth.com/idealcareeng/benefits.html>. You can also contact IdealCare toll-free at 1-844-800-4693 to request a Summary of Benefits and Coverage form to be mailed to you.

Do you know what your Rights and Responsibilities are as a Sendero 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.

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.

Call us toll-free at 1-844-800-4693



Puede registrarse para el portal de miembros del 2020 y acceder detalles de su cuenta, como reclamos, pagos realizados a proveedores y acceder a una copia de su tarjeta de identificación médica. Visite <https://idealcare.mediview.net/>. Seleccione "Member Registration" y siga las indicaciones. Necesitará su número de miembro del 2019 y número de BIN:610602. **Usted también puede llamarnos gratuitamente al 1-844-800-4693 o por correo electrónico a SenderoIDCCustomerService@SenderoHealth.com** para obtener asistencia con el Portal de Miembros.

Usted puede encontrar información sobre los beneficios y cobertura de su plan en <http://senderohealth.com/idealcarespanish/benefits.html> o llame gratis al 1-844-800-4693 para pedir que le envíen un Resumen de Beneficios y Cobertura..

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.

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.

Llámenos gratis al 1-844-800-4693



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

Nurse Advice Line

1-855-880-7019

Behavioral Health Crisis Hotline

1-855-765-9696

Vision Line

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

1-855-880-7019

Línea de crisis de Salud Mental

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 recibirá una llamada el siguiente día de negocio.

NEWLTR-2020Q2



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.