

CAHPS[®]: La Calidad de la Atención Médica Desde Su Punto de Vista

CAHPS (Evaluación del Consumidor de los Sistemas y Proveedores de Atención Médica) es una encuesta que les pregunta a los miembros sobre los cuidados médicos que recibieron.

La encuesta se envía por correo o se hace por teléfono. Por favor, complétela.

Nos ayuda a saber lo que es importante para usted y a crear nuevos programas para que obtenga los cuidados que precisa. Nos dice cómo lo tratan nuestros proveedores. Queremos que **siempre** reciba los cuidados y los tratamientos que necesita.

Estamos haciendo cambios en nuestro directorio de proveedores para que le

resulte más sencillo obtener los cuidados, las pruebas, los análisis y los tratamientos que necesita.

La encuesta tiene, más que nada, preguntas que se responden con "sí" o "no". Algunas preguntas le pedirán que ponga una calificación usando una escala del 0 al 10. Otorgarnos un "10" significa que cree que somos el mejor plan de salud posible. Otorgarnos un "0" significa que cree que somos el peor plan de salud posible.



Números Importantes

¡Estamos a solo un llamado(o clic) de distancia!

Llame a Servicio al Cliente:

1-877-389-9457

TTY 1-877-247-6272

De lunes a viernes,
de 7 a.m. a 7 p.m.

O visite

www.wellcare.com/Kentucky

Línea de Enfermeras de
Consejería:

1-800-919-8807

las 24 horas, todos los días

¿TIENE ALGUNA PREGUNTA? Llame a Servicio al Cliente al número 1-877-389-9457. O visite www.cahps.ahrq.gov. CAHPS es una marca registrada de la Agency for Healthcare Research and Quality (Agencia de Investigación y Calidad de la Atención Médica).

Cepílese Para Tener Una Mejor Salud Dental

Una boca saludable es importante y no solo para tener una sonrisa brillante. Los buenos hábitos dentales también pueden proteger su bienestar general.

Boca Sana, Cuerpo Sano

Cepillarse los dientes, usar hilo dental y visitar a su dentista con regularidad pueden ayudarle a evitar la gingivitis, o enfermedad de las encías. Con la gingivitis, sus encías se enrojecen, se inflaman y sangran. Si se deja sin tratar, la gingivitis puede hacer que sus dientes se caigan. Y eso puede ocasionar también problemas de salud más graves.

La inflamación que se produce con la enfermedad de las encías puede elevar su riesgo de tener una enfermedad cardíaca. Si ya tiene problemas de corazón, la enfermedad de las encías puede empeorarlos. La gingivitis también puede ponerlo en riesgo de un ataque cerebral.

Proteja Sus Dientes

El camino hacia una boca más saludable comienza con unos pocos pasos simples. Ponga en práctica estos consejos y tendrá una sonrisa más brillante muy rápidamente:

- Cepílese los dientes dos veces al día. Use un cepillo de cerdas suaves. Use pasta dental con flúor. Recuerde cepillarse la cara interna de los dientes y también la lengua. Reemplace su cepillo dental cada tres o cuatro meses.
- Use hilo dental una vez al día. Sostenga el hilo entre dos dedos. Forme una letra C con el hilo alrededor de cada diente. Suba y baje el hilo, restregándolo suavemente contra el diente.
- Visite a su dentista al menos una vez al año. Para algunas personas, puede ser necesario visitar al dentista con más frecuencia. Hable con su dentista sobre la frecuencia con la que debería visitarlo.
- Pregunte a su dentista sobre los tratamientos de flúor. Estos tratamientos pueden proteger los dientes de sus hijos hasta los 16 años.



CEPÍLESE BIEN

Sepa cuál es la mejor forma de cepillarse. Visite www.bit.ly/1hL03Ks para ver una lección rápida.

Mantenga su Presión Arterial Alta Bajo Control

Prácticamente uno de cada tres estadounidenses tiene hipertensión, o presión arterial alta. Hasta el 30% de esas personas pueden tener hipertensión resistente. Eso significa que toman, al menos, tres medicamentos y aun así no logran mantener su presión arterial bajo control.

¿Tiene presión arterial alta resistente? Si es así, intente hacer los siguientes cambios que podrían mejorar su salud:

- **Maneje su peso.**

Pesar demasiado se relaciona con lecturas de presión arterial más altas. Eso lleva a la necesidad de tomar más medicamentos para mantener la presión bajo control. Intente bajar de

peso. Eso tiende a bajar la presión arterial. Y eso reduce la necesidad de tomar medicamentos.

- **Coma menos sal.** Las personas que tienen presión arterial alta suelen comer alimentos con mucha sal. Muchas personas observan que su presión arterial baja cuando comen menos sal. Esto es especialmente así en los afroamericanos y los adultos mayores.
- **Limite la cantidad de alcohol que bebe.** Las investigaciones realizadas han relacionado el alto consumo de alcohol con una presión arterial alta y resistente.



Pruebe también con las siguientes sugerencias. Pueden ayudarle a mantener su presión arterial alta bajo control o a reducir su riesgo de tenerla:

- Coma una dieta con abundante cantidad de fibra y poca grasa.
- Haga actividad física al menos 30 minutos la mayoría de los días de la semana.
- Maneje su estrés.
- No fume.

Haga Clic o Llame para Enterarse de las Últimas Novedades sobre la Cobertura de Medicamentos

¿Desea encontrar las últimas novedades sobre los medicamentos que cubrimos? Visite nuestro sitio web: www.wellcare.com/Kentucky. Encontrará nuestra Lista de Medicamentos Preferidos (PDL, por sus siglas en inglés). Puede ver qué medicamentos hemos agregado o quitado. También encontrará cambios con respecto a las condiciones de cualquier medicamento o los límites de cobertura. También puede llamar a Servicio al Cliente para recibir actualizaciones. Encontrará el número en la primera página.



Vacúnese Contra la Gripe

Cada año, los expertos crean una vacuna contra la gripe. Protege contra los virus que tienen más probabilidades de afectar a la gente ese año. Programe su vacuna contra la gripe tan pronto como esté disponible.

Toda persona mayor de seis meses debería aplicarse la vacuna. Es incluso más importante si corre riesgo alto de tener complicaciones. Eso incluye a quienes:

- están embarazadas;
- tienen una afección médica crónica; y
- viven con alguien que tiene una afección crónica.



Podemos Ayudarle Con la Transición de la Atención Médica

Brindarle la atención que necesita es importante para nosotros. Por eso colaboraremos con usted para asegurarnos de que obtenga la atención necesaria si:

- Salió de otro plan y recién comienza con nosotros.
- Uno de sus proveedores se va de nuestra red.
- Usted se va de nuestro plan de salud para comenzar con otro.
- Usted está creciendo y necesita seleccionar un proveedor de atención primaria para adultos.

Queremos asegurarnos de que siga viendo a sus médicos y obteniendo sus medicamentos. Llámenos o pídale a su proveedor que nos llame. Encontrará el número en la primera página.



WellCare cuenta con un Utilization Management (UM) Program (Programa para la administración de uso). Este programa toma las decisiones relacionadas con la atención médica. Tales decisiones se basan solamente en lo siguiente:

- si el cuidado es adecuado;
- el servicio; y
- si ese cuidado médico está cubierto.

No recompensamos a nadie por negar cobertura. Las personas encargadas de tomar las decisiones sobre UM no reciben dinero por tomar decisiones que no usen los servicios.

¿Tiene alguna pregunta sobre el Programa UM o las decisiones de cobertura? ¿O necesita ayuda con el idioma? Llame a



Servicio al Cliente. Encontrará el número en la primera página.

También puede consultar la sección del Programa UM en su Guía para el Miembro. O llame para obtener material en un formato distinto. Esto incluye otros idiomas, letras grandes y audio. Este material no se cobra.



CommUnity

Línea de Ayuda

NÚMERO DE CAL 1-866-775-2192
RETRANSMISIÓN DE VIDEO 1-855-628-7552

Ofrecemos recursos sin fines lucrativos como ayuda con los alimentos, el alquiler y los servicios públicos.

Su bienestar incluye tener acceso a recursos básicos. Por eso, conectamos a las personas con los servicios. Por ejemplo:

- bancos de alimentos o entrega de comida;
- ayuda para temas de vivienda;
- ayuda financiera;
- transporte; y
- educación.

Nuevos Beneficios Para el Año 2017

- **Visión en los adultos:** Los miembros mayores de 21 años obtienen un par de anteojos GRATUITOS cada 24 meses.
- **Celular:** Si es miembro de nuestro plan y tiene un embarazo de alto riesgo o una afección crónica, puede obtener un celular (teléfono móvil).
- **Artículos de venta libre (OTC) GRATUITOS:** Obtenga hasta \$120 en artículos OTC cada año. Puede elegir entre más de 200 artículos: pañales, anteojos para leer, jabón para las manos, lociones, calmantes y mucho más.
- **Healthy Rewards Program GRATUITO:** Gane recompensas cuando complete sus visitas anuales de rutina. Puede obtener tarjetas de obsequio, tarjetas de débito recargables e incluso pañales GRATUITOS. También agregamos más actividades.
- **Chequeo físico GRATUITO para realizar deportes:** Los niños de entre 6 y 18 años tienen cubierto un chequeo físico al año realizado por un proveedor de atención primaria.
- **Examen GED GRATUITO:** Los miembros mayores de 16 años que no tengan diploma de escuela secundaria pueden realizar el examen GED sin costo.
- **Meal Plan Program GRATUITO:** WellCare de Kentucky les ofrecerá a los miembros ABD (adultos mayores, ciegos y con discapacidad) y a los miembros que estén realizando un plan de tratamiento y tengan un administrador de caso 10 comidas después del alta.

Los miembros que les den el alta en un plazo de dos semanas de un centro de internación (hospital, centro de enfermería especializada o centro de rehabilitación con internación) son elegibles para recibir 10 comidas para contribuir a su recuperación nutricional después de un problema médico agudo. Requiere autorización previa.

- **Baby shower GRATUITO (si está embarazada):** Puede asistir a un baby shower en su comunidad. Puede recibir una cesta de obsequios y sugerencias para cuidar su salud y la de su bebé.
- **CommUnity, Línea de Ayuda GRATUITA:** Esta línea lo conecta con los servicios de su comunidad, como la ayuda con los servicios públicos, los alimentos y el transporte.
- **Administrador de cuidado personal GRATUITO:** Esta persona le ofrecerá ayuda y apoyo para afecciones tales como el asma, la diabetes, etc.
- **Línea GRATUITA para crisis, con atención las 24 horas:** Brinda ayuda para problemas de la salud conductual y relacionados con el abuso de drogas y alcohol.
- **Línea GRATUITA de Enfermeras de Consejería:** Obtenga ayuda y asesoramiento médico por parte de una enfermera registrada las 24 horas, todos los días.
- **Text4Baby®:** Obtenga sugerencias de salud para el embarazo y el primer año del bebé.

No Olvide Sus Medicamentos

¿Tiene problemas para recordar tomar sus medicamentos? Si es así, no está solo. Aquí tiene algunos consejos para recordar tomar sus medicamentos:

- Use un pastillero semanal. ¿Toma muchos medicamentos cada día? Si ese es su caso, consiga un pastillero con secciones separadas para la hora del día en que necesita tomar sus medicamentos.
- Tome sus medicamentos a la misma hora todos los días. Hágalo al mismo tiempo que alguna tarea que hace todos los días, como cepillarse los dientes.
- Ponga una alarma para que le recuerde. Puede usar un recordatorio por correo electrónico, un recordatorio del calendario de su móvil o una alarma en su reloj o su teléfono inteligente. También puede usar una aplicación en su móvil que le avise cuando tiene que tomar sus medicamentos.
- Pregunte a su farmacéutico sobre las tapas con temporizador. Son tapas

especiales para los frascos de pastillas que le recuerdan cuándo tomar su dosis.

- ¿Se va de viaje? Lleve medicamentos suficientes para todo su viaje, y algunos más también. Lleve sus pastillas en su equipaje de mano en caso de que se pierda su equipaje de bodega.



*Hable siempre con sus médicos sobre cuál es la atención adecuada para usted. Este material no reemplaza el consejo de su médico. Se lo ofrecemos únicamente con fines informativos. Debe consultar su plan o llamar a Servicio al Cliente para averiguar si un servicio está cubierto. Llame al **911** o a su médico de inmediato si se presenta una emergencia de salud.*



P.O. Box 438000
Louisville, KY 40253

10867MT

WellCare of Kentucky complies with all applicable federal civil rights laws. We do not exclude or treat people in a different way based on race, color, national origin, age, disability or sex.

If English is not your first language, we can translate for you. We can also give you info in other formats. That includes Braille, audio and large print. Just give us a call toll-free. You can reach us at **1-877-389-9457**. For TTY, call **1-877-247-6272**.

Si el español es su lengua materna, podemos brindarle servicios de traducción. También podemos proporcionarle esta información en otros formatos. Estos incluyen Braille, audio o letra de imprenta grande. Simplemente llámenos sin cargo al **1-877-389-9457**. Para TTY llame al **1-877-247-6272**.

如果中文是您的母語，我們可以為您翻譯。我們也可以用其它格式為您提供資訊。這些格式包括布萊葉文、音頻及大字體。僅需撥打我們的免費電話。您可以撥打 **1-877-389-9457** 聯絡我們。TTY 用戶請撥打 **1-877-247-6272**。

