

HEALTHY moves



SUMMER / VERANO 2014

OUR COMMUNITY. OUR HEALTH. NUESTRA COMUNIDAD. NUESTRA SALUD.

 facebook.com/CoordinatedCare

 @CoordinatedCare

¿Necesita ayuda adicional?

Queremos que se sienta saludable. Es por eso que ofrecemos servicios para la salud del comportamiento. Estos servicios pueden ayudarlo si está deprimido. Pueden asistirlo si tiene problemas con las drogas o el alcohol.

Trabajamos con una empresa llamada Cenpatico Behavioral Health para ofrecer:

- ▶ Evaluaciones
- ▶ Terapia
- ▶ Rehabilitación
- ▶ Tratamiento de día para adultos y niños

¿Desea obtener más información sobre los servicios para la salud del comportamiento? Llame a Servicios para Miembros al **1-877-644 4613 (TDD/TYY: 1-866-862-9380)**.

También puede obtener más información en nuestro sitio web, **www.CoordinatedCareHealth.com**, en la sección Mental Health (Salud mental).



Do you need extra help?

We want you to feel healthy. That is why we offer behavioral health services. These services can help you if you are depressed. They can help you if you have drug or alcohol problems.

We work with a company called Cenpatico Behavioral Health to offer:

- ▶ Evaluations
- ▶ Therapy
- ▶ Rehab

- ▶ Day treatment for adults and children

Do you want to learn more about behavioral health services? Call Member Services at **1-877-644-4613 (TDD/TYY: 1-866-862-9380)**. You can also learn more on our website, **www.CoordinatedCareHealth.com**, under Mental Health.

A shot at better health

You want to protect your kids. You tell them to wear seat belts. You show them how to cross the street safely.

You even make them eat their veggies! So, don't forget to schedule their immunizations. Immunizations are

shots that protect us from serious diseases. Talk with your doctor about the timeline below.

BIRTH	1 MONTH	2 MONTHS	4 MONTHS	6 MONTHS	12 MONTHS	15 MONTHS	18 MONTHS	19-23 MONTHS	2-3 YEARS	4-6 YEARS
HepB	HepB			HepB						
		RV	RV	RV						
		DTaP	DTaP	DTaP		DTaP				DTaP
		Hib	Hib	Hib	Hib					
		PCV	PCV	PCV	PCV					
		IPV	IPV	IPV						IPV
				Influenza (yearly)						
					MMR					MMR
					Varicella					Varicella
					HepA					

» For more details, visit www.cdc.gov/vaccines or call 1-800-CDC-INFO (232-4636).

3 FACTS ABOUT YOUR PRIVACY

- 1 Your privacy is important to Coordinated Care.
- 2 We do all we can to guard your protected health information (PHI). By law, we must protect your health records.
- 3 You can read the Privacy Notice on our website. If you would like a printed copy of the Privacy Notice, please call Member Services 1-877-644-4613 (TDD/TYY: 1-866-862-9380).

See something wrong?

Coordinated Care is serious about finding and reporting fraud and abuse. Our staff is available to talk to you about this. Please contact us at:

**Coordinated Care
Compliance Department
1145 Broadway, Suite 300
Tacoma, WA 98402**

You may also call our Fraud, Waste and Abuse Hotline: **1-866-685-8664**.

The Fraud, Waste and Abuse Hotline is answered by an independent third party and is available 24 hours a day, 7 days a week.

Fraud means that a member, provider or another person is misusing the Washington Apple Health (Medicaid) program resources. This includes:

- ▶ Loaning, selling or giving your benefit ID card to someone.
- ▶ Misusing benefits.
- ▶ Wrongful billing by a provider.
- ▶ Any action to defraud the program.

If you see something wrong, please make sure to let us know.

NOTES

Visit www.CoordinatedCareHealth.com to learn more about your health plan. Find the Benefits Handbook, our Health Library and lots more.

Call Member Services if you need a paper copy of your Benefits Booklet or anything on our website. We can also help you find a doctor. Call **1-877-644-4613 (TDD/TYY: 1-866-862-9380)**.

Like to see what you missed? Coordinated Care's past newsletters can be found online at www.CoordinatedCareHealth.com.

Member rights and responsibilities

HIGHLIGHT:

Have you heard about our Healthy Kids' Club? Our friend CC the Panda wants to teach your child how to get healthy and stay healthy through interactive games, fun activity sheets and cool adventure books.

» **SIGN YOUR CHILD UP ONLINE** today and get a Healthy Kids' Club member ID card and free book in the mail! www.CoordinatedCareHealth.com/HealthyKidsClub



It is important to know your rights and responsibilities. You may find this list on our website. If you have any questions regarding your rights and responsibilities or would like a separate printed copy, please contact Member Services at **1-877-644-4613 (TDD/TYY: 1-866-862-9380)**.

As a member you have the right:

- ▶ To be treated with respect and dignity, and the right to privacy and nondiscrimination as required by law.
- ▶ To receive information about Coordinated Care, its services, our practitioners and providers.
- ▶ To receive a copy of Member rights and responsibilities and the right to make recommendations regarding these rights and responsibilities.
- ▶ To join your providers in making decisions about your healthcare.
- ▶ To refuse any medical service, diagnoses or treatment or to accept any health service provided by Coordinated Care if you or your parent/guardian objects based on religious grounds.
- ▶ To discuss treatment options, regardless of cost or benefit coverage.
- ▶ To seek second opinions.
- ▶ To get information about available experimental treatments and clinical trials and how such research can be accessed.
- ▶ To obtain assistance with care coordination from your Primary Care Physician's (PCP) office.
- ▶ To receive care without restraint. To express a concern or appeal about Coordinated Care or the care it provides. To get a response in a reasonable period of time.
- ▶ To look at and get a copy of your medical records as permitted by law (one copy free of charge) and request that they be amended or corrected.

- ▶ To make advance directives. You can contact Member Services for more information.
- ▶ To file any complaint about a provider not following your advance directive with the Department of Health and Human Services (HHS).
- ▶ To choose the provider that gives you care whenever possible and appropriate.
- ▶ To receive health care services that are accessible, are comparable in amount, duration and scope to those provided under Medicaid Fee for Service (FFS) and are sufficient in amount, duration and scope to reasonably be expected to achieve the purpose for which the services are furnished.
- ▶ To receive services that are appropriate and are not denied or reduced solely because of diagnosis, type of illness, or medical condition.
- ▶ To exercise the rights described here without any adverse effect on your treatment by HHS, Coordinated Care, its providers or contractors.
- ▶ To be able to get all written member information from Coordinated Care:
 - At no cost to you.
 - In the prevalent non-English languages of members in the service area.
 - In other ways, to help with the special needs of members who may have trouble reading the information for any reason.
- ▶ To receive assistance in understanding the requirements and benefits of Coordinated Care.
- ▶ To receive oral interpretation services free of charge for all non-English languages, not just those identified as prevalent.

- ▶ To be notified that oral interpretation is available and how to access those services.

As Coordinated Care, we can expect members like you:

- ▶ To inform Coordinated Care of the loss or theft of an ID card.
- ▶ To present the Coordinated Care ID card when using healthcare services.
- ▶ To be familiar with Coordinated Care procedures to the best of your abilities.
- ▶ To call or contact Coordinated Care to obtain information and have questions clarified.
- ▶ To provide Coordinated Care and participating network providers with accurate and complete medical information.
- ▶ To follow the prescribed treatment of care recommended by the provider or let the provider know the reasons the treatment cannot be followed, as soon as possible.
- ▶ To make every effort to keep any agreed upon or follow-up appointments, and to access preventive care services.
- ▶ To live a healthy lifestyle and avoid behaviors known to be detrimental.
- ▶ To provide accurate and complete information to Coordinated Care and all healthcare providers.
- ▶ To become knowledgeable about Coordinated Care's coverage provisions, rules and restrictions.
- ▶ To ask questions of providers to determine the potential risks, benefits and costs of treatment alternatives, and then make care decisions after carefully weighing all pertinent factors.
- ▶ To follow the grievance process established by Coordinated Care if there is a disagreement with a provider.

Derechos y responsabilidades del miembro

Es importante que conozca sus derechos y responsabilidades. Puede encontrar esta lista en nuestro sitio web. Si tiene alguna pregunta sobre sus derechos y responsabilidades, o desea recibir una copia impresa por separado, póngase en contacto con Servicios para Miembros al **1-877-644-4613 (TDD/ TTY: 1-866-862-9380)**.

Como miembro, usted tiene derecho a:

- ▶ Ser tratado con respeto y dignidad, y el derecho a la privacidad y a la no discriminación tal como lo requiere la ley.
- ▶ A recibir información acerca de Coordinated Care, sus servicios, nuestros profesionales y proveedores.
- ▶ A recibir una copia de los derechos y responsabilidades del miembro y el derecho a hacer recomendaciones con respecto a estos derechos y responsabilidades.
- ▶ A unirse a sus proveedores en la toma de decisiones sobre su atención médica.
- ▶ A rechazar cualquier servicio médico, diagnóstico o tratamiento, o a aceptar cualquier servicio de salud proporcionado por Coordinated Care si sus padres/tutor legal los objeta por razones religiosas.
- ▶ A analizar las opciones de tratamiento, sin importar el costo o la cobertura de beneficios.
- ▶ A buscar una segunda opinión.
- ▶ A obtener información acerca de los tratamientos experimentales disponibles y los ensayos clínicos, y cómo puede tener acceso a este tipo de investigaciones.
- ▶ A obtener ayuda con la coordinación de cuidados por parte del consultorio de su médico de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés).
- ▶ A recibir atención sin restricciones. A expresar una preocupación o una apelación acerca de Coordinated Care o la atención que brinda. A obtener una respuesta en un plazo de tiempo razonable.
- ▶ A ver y obtener una copia de su historia clínica tal como lo permitida la ley (una copia gratis) y solicitar su enmienda o corrección.
- ▶ A hacer las directivas anticipadas. Puede comunicarse con Servicios para Miembros para obtener más información.
- ▶ A presentar una queja ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos (Health and Human Services, HHS) en caso de que un proveedor no siga su directiva anticipada.
- ▶ A elegir el proveedor que le preste atención siempre que sea posible y apropiado.
- ▶ A recibir servicios de atención médica que sean accesibles, comparables en cantidad, duración y alcance a los previstos en Cargo por servicio (Fee for Service, FFS) de Medicaid y son suficientes en cantidad, duración y alcance a los que pueden esperarse razonablemente para lograr el propósito para el cual se prestan dichos servicios.
- ▶ A recibir servicios que son apropiados y no se niegan o reducen únicamente a causa del diagnóstico, el tipo de enfermedad o condición médica.
- ▶ A ejercer los derechos descritos aquí sin ningún efecto adverso sobre su tratamiento por parte del HHS, Coordinated Care, sus proveedores o contratistas.
- ▶ A poder obtener toda la información para el miembro de Coordinated Care por escrito:
 - Sin costo alguno para usted.
 - En los idiomas frecuentes, aparte del inglés, de los miembros en el área de servicioservice area.
 - En otras formas, para ayudar con las necesidades especiales de los miembros que puedan tener problemas para leer la información por cualquier razón.
- ▶ A recibir ayuda para entender los requisitos y beneficios de Coordinated Care.
- ▶ A recibir los servicios de interpretación oral sin cargo para todos los idiomas, además del inglés, no solo aquellos identificados como frecuentes.
- ▶ A recibir notificación de la disponibilidad de interpretación oral y cómo acceder a esos servicios.

Como Coordinated Care, podemos esperar que los miembros como usted:

- ▶ Informen a Coordinated Care acerca de la pérdida o robo de una identificación de miembro
- ▶ Presenten la identificación de miembro de Coordinated Care al utilizar los servicios de atención médica.
- ▶ Estén familiarizados con los procedimientos de Coordinated Care conforme a sus habilidades. Llamen o se pongan en contacto con Coordinated Care para obtener información y aclarar preguntas.
- ▶ Proporcionen a Coordinated Care y a los proveedores de la red participante información médica precisa y completa.
- ▶ To provide Coordinated Care and participating network providers with accurate and complete medical information.
- ▶ Sigam el tratamiento prescrito recomendado por el proveedor o informen al proveedor las razones por las cuales no pueden seguir el tratamiento, tan pronto como sea posible.
- ▶ Hagan todo lo posible para mantener a cualquier cita acordada o de seguimiento, y accedan a los servicios de atención preventiva.
- ▶ Tengan un estilo de vida saludable eviten comportamientos conocidos como perjudiciales.
- ▶ Proporcionen información precisa y completa a Coordinated Care y a todos los proveedores de atención médica.
- ▶ Informarse acerca de las disposiciones, reglas y restricciones de cobertura de Coordinated Care.
- ▶ Hagan preguntas a los proveedores para determinar los posibles riesgos, beneficios y costos de las alternativas de tratamiento y, luego, tomar decisiones de atención después de sopesar cuidadosamente todos los factores pertinentes.
- ▶ Sigam el proceso de quejas establecido por Coordinated Care si hay un desacuerdo con un proveedor.



DESTACADO:

¿Ha oído hablar de nuestro Club de Niños Saludables (Healthy Kids' Club)? Nuestro amigo CC el Panda quiere enseñarle a su hijo a mantenerse sano y permanecer así a través de juegos interactivos, hojas de actividades divertidas y libros interesantes de aventuras.

INSCRIBA A SU HIJO EN LÍNEA

today and hoy y obtenga una identificación de miembro de Club de Niños Saludables y el envío de un libro gratis por correo!
www.CoordinatedCareHealth.com
/ HealthyKidsClub

¿Detectó algo que está mal?

Coordinated Care es muy rígido en cuanto a la búsqueda y la denuncia de fraude y abuso. Nuestro personal está disponible para hablar con usted acerca de esto. Por favor, póngase en contacto con nosotros en:

**Coordinated Care
Compliance Department
1145 Broadway, Suite 300
Tacoma, WA 98402**

También puede llamar a nuestra línea directa de Fraude, desperdicio y abuso: **1-866-685-8664**.

Un tercero independiente atiende la línea directa de Fraude, desperdicio

y abuso, y está disponible las 24 horas del día, los 7 días a la semana.

Fraude significa que un miembro, proveedor u otra persona está haciendo un mal uso de los recursos del programa de Washington Apple Health (Medicaid). Esto incluye:

- ▶ Prestar, vender o entregar su identificación de miembro a alguien.
- ▶ El mal uso de los beneficios.
- ▶ Facturación ilegal por parte de un proveedor.
- ▶ Cualquier acción para defraudar al programa.

Si detecta algo que está mal, por favor, asegúrese de hacérselo saber.

3 DATOS ACERCA DE SU PRIVACIDAD

- 1 Su privacidad es importante para Coordinated Care.
- 2 Hacemos todo lo posible para mantener su información de salud protegida (PHI, por sus siglas en inglés) bajo resguardo. La ley nos exige proteger sus registros médicos
- 3 Puede leer el Aviso de privacidad en nuestro sitio web. Si desea una copia impresa del Aviso de privacidad, por favor llame a Servicios para Miembros al **1-877-644-6413 (TDD/TYY 1-866-862-9380)**.

NOTAS

Visite www.CoordinatedCareHealth.com para obtener más información sobre la salud y su plan médico. Encuentre el Manual de Beneficios, nuestra biblioteca de la salud y mucho más.

Llame a Servicios para Miembros si necesita una versión impresa de su Folleto de beneficios o de

cualquier otra información en nuestro sitio web.

También podemos ayudarle a encontrar un médico.

Llame al **1-877-644-4613 (TDD/TYY: 1-866-862-9380)**.

¿Le gustaría ver lo que se perdió? Puede encontrar los boletines informativos anteriores de Coordinated Care en línea en www.CoordinatedCareHealth.com.

Vacunas para una salud mejor

Usted quiere proteger a sus hijos.

Les dice que usen los cinturones de seguridad. Les muestra cómo cruzar la calle con seguridad. ¡Incluso les hace

comer sus vegetales!

Así que, no se olvide de programar sus inmunizaciones. Las inmunizaciones son inyecciones

que nos protegen de enfermedades graves. Hable con su médico acerca del calendario de vacunación que se adjunta a continuación.

NACIMIENTO	1 MES	2 MESES	4 MESES	6 MESES	12 MESES	15 MESES	18 MESES	19-23 MESES	2-3 AÑOS	4-6 AÑOS
HepB	HepB			HepB						
		RV	RV	RV						
		DTaP	DTaP	DTaP		DTaP				DTaP
		Hib	Hib	Hib	Hib					
		PCV	PCV	PCV	PCV					
		IPV	IPV	IPV						IPV
				Gripe (anualmente)						
					MMR					MMR
					Varicela					Varicela
					HepA					

➤ Para obtener más información, visite www.cdc.gov/vaccines o llame al **1-800-CDC-INFO (232-4636)**.



Published by McMurry/TMG, LLC. © 2014. All rights reserved. No material may be reproduced in whole or in part from this publication without the express written permission of the publisher. The information in this publication is intended to complement—not take the place of—the recommendations of your healthcare provider. Consult your physician before making major changes in your lifestyle or healthcare regimen. McMurry/TMG makes no endorsements or warranties regarding any of the products and services included in this publication or its articles.

Publicado por McMurry/TMG, LLC. © 2014. Todos los derechos reservados. Ningún material de esta publicación puede ser reproducido en su totalidad o en parte, sin el permiso expreso y por escrito de la editorial. La información en esta publicación es para complementar las recomendaciones de su proveedor de atención médica, no para sustituirlas. Consulte a su médico antes de realizar cambios drásticos en su estilo de vida o régimen de atención médica. McMurry/TMG no avala ni da garantías con respecto a cualquiera de los productos y servicios que se incluyen en esta publicación o en sus artículos.



**INSIDE: 3 facts
about your privacy**

**EN EL INTERIOR: 3 datos
acerca de su privacidad**

Cómo informarnos si no está satisfecho

Las quejas y apelaciones son dos maneras de informarnos de que no está satisfecho. Es bueno que lo sepamos lo antes posible. Queremos ayudarle.

QUEJAS: Si se comunica con nosotros porque tiene un reclamo o no está satisfecho con algo con respecto a Coordinated Care o uno de nuestros proveedores, esto se conoce como una queja.

APELACIONES: Coordinated Care le enviará una carta si decidimos denegar o detener un servicio. Nos puede pedir que cambiemos nuestra decisión. Esto se conoce como una apelación.

Llame a Servicios para miembros al **1-877-644-4613 (TDD/TYY: 1-866-862-9380)** para obtener más información sobre estas opciones.

How to tell us if you're unhappy

Grievances and appeals are two ways to tell us if you are not happy. It's good to tell us as soon as possible. We want to help you.

GRIEVANCES: If you contact us because you have a complaint or are unhappy with something about Coordinated Care or one of our providers, this is called a grievance.

APEALS: Coordinated Care will send you a letter if we decide to deny or stop a service. You may ask that we change the decision. This is called an appeal.

Call Member Services at **1-877-644-4613 (TDD/TYY: 1-866-862-9380)** to learn more about these options.