

HEALTHY moves



SPRING / PRIMAVERA DE 2014

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

 facebook.com/CoordinatedCare

 [@CoordinatedCare](https://twitter.com/CoordinatedCare)

Solo necesita llamar para pedir nuestra ayuda

Coordinated Care puede ayudarle con muchas cosas. Llame a Servicios para Miembros al **1-877-644-4613** (TDD/TTY: **1-866-862-9380**) si necesita:

▶ Una versión impresa de cualquier sección en nuestra página web, **CoordinatedCareHealth.com.**

▶ Ayuda para programar citas médicas.

Obtenga más información sobre salud y su plan en **CoordinatedCareHealth.com.**

Just call us for help

Coordinated Care can help you with many things. Call Member Services at **1-877-644-4613** (TDD/TTY: **1-866-862-9380**) if you need:

▶ A paper copy of anything on our website, **CoordinatedCareHealth.com.**

▶ Help making health appointments.

Learn more about health and your plan at **CoordinatedCareHealth.com.**



» QUICK TIP:

Help your body and mind

Do you feel sad, stressed or angry most days? Then take time to clear your mind.

Think about what's positive in your life. Exercise, deep breaths and time with friends can help, too.

If you take medication for depression, continue taking it even if you feel better.

Work with your doctor if you wish to stop taking it.

And remember: You're not alone. Speak with your doctor for more ideas about feeling better.

Call us at **1-877-644 4613** (TDD/TTY: **1-866-862-9380**) for help finding a healthcare provider.

Your prescriptions benefits

The formulary is the list of drugs that we cover. It is also called a "Preferred Drug List" (PDL).

Check our formulary to find out if your medication is covered. You can find the latest formulary at **CoordinatedCareHealth.com** under Member Resources. You can also call us at **1-877-644-4613** (TDD/TTY: **1-866-862-9380**) to find out if a drug is covered.



Getting You the Right Care...

WHAT DOES THAT MEAN?

Coordinated Care's Medical Director and Utilization Management (UM) nurses work very closely with your doctor(s) to make good medical decisions for you. The decisions or choices are made based on:

- ▶ What is covered by Medicaid
- ▶ Is the service really needed for you
- ▶ How well will the service work for you
- ▶ Is it the right service for you

HOW DO WE KNOW

WHAT IS RIGHT FOR YOU?

Our decisions are made following

good, well known medical guidelines that doctors follow across the country, based on the appropriateness of care and service. We do not reward staff or providers for issuing denials of coverage, service or care. Financial incentives for utilization management decision makers do not encourage decisions that result in underutilization.

HAVE QUESTIONS?

Contact our Utilization Management team anytime between 8 a.m. and 5 p.m., Monday through Friday at

1-877-644-4613. If needed, clinical staff are available after business hours to discuss urgent UM issues.

You also have the right to appeal if you disagree with the decision that we made for you. You will get a letter that describes our choice...if we denied, reduced or stopped certain services. The letter will explain how you can tell us if you are unhappy with the choice. This is called "appealing" the decision.

Please remember that if you choose to appeal, you will not be treated unfairly.

We want the best for you

Coordinated Care really cares about you and the healthcare that you receive. We have many quality projects to help us know if the medical services we are providing for you are good for you. These are some of our quality projects:

1. IMPROVING THE HEALTH OF OUR DIABETIC MEMBERS:

We do this by helping our members with diabetes get the checkups they need, the blood work they need (blood sugar test, cholesterol test, kidney test), and their yearly vision check. We call or mail reminders, and offer a \$50 CentAccount® reward for completing all recommended testing. In 2013, 83.21% of our diabetic members got their A1C test (blood sugar test). This is a test to see how effective the member's treatment program is in controlling their diabetes. We exceeded (went over) our goal which was 71.1% based on Healthy People 2020 guidelines.

2. IMPROVING WOMEN'S HEALTH:

We want our female members, who are age 50 or more, to get their mammograms (x-ray breast examinations) on time. We do this by mailing letters to our members telling them the importance of this exam, by mailing reminder letters, by reminding their provider they are due for the exam, and by calling the member to help schedule the appointment. There is also a \$10 CentAccount reward when a woman completes a mammogram as recommended. We determined that 35.36% of our female members over the age of 50 years had a mammogram last year. Our Healthy People guideline goal was 81.1% and we will continue to urge our female members over the age of 50 years to have this screening done. Washington has one of the highest rates of breast cancer nationwide.

3. TRANSITION OF CARE:

Coordinated Care is working with four other Washington Medicaid health plans to develop the best way to make sure members in the hospital get the best, most timely care after their hospital visit, so they don't have to go back to the hospital. We do this by helping to make doctor appointments after discharge, and often before the member has even left the hospital. We feel it is important to make sure your doctor is aware that you were in the hospital, and we work with the hospital to share important information and make appointments. We found that with the Washington Medicaid health plans 63% of members saw their PCP/Specialist visit within 7 days of leaving the hospital. Our goal is going to be determined by the group as we work through collecting baseline data.

4. HEDIS:

The HEDIS (Healthcare Effectiveness Data and Information Set) project is a tool that helps us make sure our members are getting the care they should be, when they should be. We can even compare our findings to the same findings of other plans. Some of our HEDIS measures are:

- ▶ Childhood Immunizations Status (are the children getting all their shots?)
- ▶ Well-Child Visits in the first 15 months of life (babies can have 6 free visits up to age 15 months)
- ▶ Well-Child Visits in the 3rd, 4th, 5th and 6th years of life (yearly examination)

We will have official HEDIS rates for you later this year.

5. SURVEYS: Coordinated Care wants to know, for example, what you think about the care you receive, what you think about your health plan. Our survey to members is called the CAHPS survey (the Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems). Last year, we asked questions about how easy it is to get the appointments and services that are needed, if members liked their provider, even if they liked the office. Our goal is the 75th percentile. For the question "Getting Needed Care" almost 83% (83rd percentile) of our members found it easy to get the care and treatment they needed. We exceeded our goal on this response. One question about "Getting Care Quickly," showed that almost 82% (53rd percentile) of our members got care right away or an appointment as soon as needed. Since we received a lower than expected score on this question, we worked on what we could do to make the process of obtaining healthcare better for our members. For example, our prior authorization training process was reviewed so our reviewers could get an answer to your doctor more timely.

At Coordinated Care, your health means the most to us. You can see we are working hard to make sure you get the best care you need, when you need it. We are always trying to improve and your comments are important to us. Coordinated Care created a Member Advisory Council just so we could get and use member feedback. Please call Member Services or visit our 'feedback' link on the website to tell us how WE can better serve YOU or to tell us if you would like to become a member of the Member Advisory Council! We want to hear from you.

Queremos lo mejor **para usted**

Coordinated Care realmente se preocupa por usted y por la atención médica que recibe. Contamos con muchos proyectos de calidad que nos ayudan a saber si los servicios médicos que le estamos brindando son buenos para usted. Estos son algunos de nuestros proyectos de calidad:

1. MEJORAR LA SALUD DE NUESTROS MIEMBROS DIABÉTICOS:

Realizamos esto ayudando a nuestros miembros con diabetes a obtener los chequeos médicos que necesitan, los análisis de sangre que necesitan (examen de azúcar en sangre, exámenes de colesterol, prueba de la función renal) y su examen de la vista anual. Llamamos o enviamos recordatorios por correo y ofrecemos una recompensa de \$50 de CentAccount® por completar todas las pruebas recomendadas. En 2013, un 83.21% de nuestros miembros diabéticos obtuvo su prueba de A1C (prueba de azúcar en sangre). Esta prueba se realiza para ver qué tan efectivo es el programa de tratamiento para el miembro en controlar su diabetes. Excedimos (superamos) nuestro objetivo, el que se basaba un 71.1% en las pautas Healthy People 2020.

2. MEJORAR LA SALUD DE LAS MUJERES:

Queremos que las mujeres, quienes tienen 50 años de edad o más, obtengan sus mamografías (examen de mamas de rayos X) a tiempo. Realizamos esto enviando cartas por correo a nuestros miembros en las que les contamos sobre la importancia de este examen, recordándoles a sus proveedores el vencimiento de su examen y llamando al miembro para ayudarlo a programar una cita. Además, hay una recompensa de \$10 en CentAccount cuando una mujer se realiza una mamograma como se le recomienda. Hemos determinado que el

35.36% de nuestras mujeres miembro de más de 50 años se han realizado una mamograma el año pasado. Nuestro objetivo de la pauta Healthy People era 81.1%, y continuaremos instando a las mujeres de más de 50 años de edad a que se realicen estas pruebas de detección. Washington cuenta con uno de los índices más altos de cáncer de seno a nivel nacional.

3. TRANSICIÓN DE LA ATENCIÓN:

Coordinated Care está trabajando con otros cuatro planes de salud de Medicaid de Washington para desarrollar la mejor manera de garantizar que los miembros del hospital reciban la mejor atención a tiempo luego de su visita al hospital, para que no tengan que regresar. Logramos esto ayudando a solicitar citas con el médico luego de que se le da el alta y, a menudo, incluso antes de que el miembro salga del hospital. Creemos que es importante asegurarse de que su médico esté al tanto de que usted estuvo en el hospital, y nosotros trabajamos con el hospital para compartir información importante y concretar citas. Comprobamos que con los planes de salud de Medicaid de Washington, un 63% de los miembros visitó a su PCP (médico de atención primaria)/especialista dentro de los 7 días luego de dejar el hospital. Nuestro objetivo estará determinado por el grupo, ya que trabajamos a través de la recopilación de datos de referencia.

4. HEDIS: El proyecto HEDIS (Conjunto de datos e información sobre efectividad de la atención médica) es una herramienta que nos ayuda a asegurarnos de que nuestros miembros estén recibiendo el cuidado que deberían, en el momento en que deberían recibirlo. Incluso, podemos comparar nuestros resultados con los resultados de otros planes. Algunas de nuestras medidas del HEDIS son:

- ▶ Estado de inmunizaciones infantiles (¿los niños están recibiendo todas sus vacunas?)
 - ▶ Visitas de niños sanos en los primeros 15 meses de vida (los bebés pueden tener 6 visitas gratuitas hasta los 15 meses de vida)
 - ▶ Visitas de niños sanos en el 3.º, 4.º, 5.º y 6.º año de vida (exámenes anuales)
- Tendremos índices oficiales del HEDIS más adelante en este año.

5. Encuestas: Coordinated Care desea saber, por ejemplo, qué piensa sobre la atención que recibe y qué piensa acerca de su plan de salud. Nuestra encuesta para miembros se denomina CAHPS (Evaluación del consumidor de proveedores y sistemas de atención médica). El año pasado, realizamos preguntas acerca de cuán sencillo resulta obtener los turnos y los servicios necesarios, si los miembros estaban conformes con sus proveedores e incluso si les gustaba la oficina. Nuestro objetivo es el percentil 75. Para la pregunta "Obtención del cuidado necesario", a aproximadamente el 83% (percentil 83) de nuestros miembros le resultó sencillo obtener el cuidado y el tratamiento que necesitaban. Superamos nuestro objetivo en esta respuesta. Una pregunta acerca de "Obtención de cuidado con rapidez", demostró que cerca del 82% (percentil 53) de nuestros miembros recibió atención de inmediato o un turno tan pronto como lo necesitaban. Dado que en esta pregunta hemos recibido una puntuación más baja de la esperada, trabajamos en lo que podríamos hacer para lograr que el proceso de obtención de atención médica fuera mejor para nuestros miembros. Por ejemplo, se revisó nuestro proceso de capacitación de autorización previo para que nuestros revisores pudieran obtener una respuesta para su médico más oportuna.

(Continúa en la página siguiente)

En Coordinated Care, su salud es lo más importante para nosotros. Como puede observar, estamos trabajando con esmero para asegurarnos de que reciba la mejor atención que necesita, cuando la necesita. Constantemente intentamos mejorar, y sus comentarios son de suma importancia. Coordinated Care creó un Consejo Asesor para Miembros tan solo para que podamos

obtener y utilizar los comentarios de los miembros. Por favor, llame a Servicios para Miembros o visite nuestro enlace de 'comentarios' en el sitio web para decirnos cómo NOSOTROS podemos atenderle mejor a USTED o ¡para decirnos si desea convertirse en un miembro del Consejo Asesor para Miembros! Deseamos saber de usted.

Sus beneficios de medicamentos recetados

El formulario es la lista de medicamentos que cubrimos. También se llama "Lista de medicamentos preferidos" (PDL, por su sigla en inglés).

Consulte el formulario para informarse si sus medicamentos están cubiertos. Puede encontrar

el formulario más actualizado en **CoordinatedCareHealth.com** en la sección "Member Resources" (Recursos para miembros). También puede llamarnos al **1-877-644-4613** (TDD/TTY: **1-866-862-9380**) para consultar si un medicamento está cubierto.

Ofreciéndole la atención adecuada...

¿QUÉ ES LO QUE ESTO SIGNIFICA? El Director Médico y los enfermeros de Administración de la utilización (UM, por sus siglas en inglés) trabajan muy de cerca con su médico o sus médicos a fin de tomar buenas decisiones médicas para usted. Las decisiones o elecciones se realizan en función de:

- ▶ Qué es lo que Medicaid cubre
- ▶ El servicio que sea realmente necesario para usted
- ▶ Qué tan bien funcionará el servicio para usted
- ▶ Es este el servicio correcto para usted

¿CÓMO SABEMOS QUÉ ES LO ADECUADO PARA USTED?

Nuestras decisiones se realizan siguiendo pautas médicas buenas y conocidas que los médicos siguen

en todo el país, con base en la idoneidad del cuidado y el servicio. No recompensamos al personal ni a los proveedores por emitir denegaciones de cobertura, servicio o cuidado. Los incentivos financieros para los que toman las decisiones relativas a la administración de la utilización no fomentan las decisiones que resultan en una utilización deficiente.

¿TIENE ALGUNA PREGUNTA?

Comuníquese con nuestro equipo de Administración de la utilización en cualquier momento, de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes, al **1-877-644-4613**. De ser necesario, el personal clínico está disponible después del horario laboral si necesita conversar sobre algún asunto urgente relativo a la Administración de la utilización.

» CONSEJO RÁPIDO:

Ayude a su cuerpo y a su mente

¿Se siente triste, estresado o enojado casi todos los días? Entonces tómese tiempo para despejar su mente. Piense en lo positivo de su vida. El ejercicio, las respiraciones profundas y el tiempo con amigos también pueden ayudar.

Si toma medicamentos para la depresión, continúe tomándolos incluso si se siente mejor. Trabaje con su médico si desea dejar de tomarlos.

Y recuerde: Usted no está solo. Hable con su médico acerca de más ideas sobre cómo sentirse mejor.

Llámenos al **1-877-644 4613** (TDD/TTY: **1-866-862-9380**) para obtener ayuda para encontrar un proveedor de atención médica.

Asimismo, tiene el derecho a apelar en caso de que no esté de acuerdo con la decisión que hayamos tomado para usted. Obtendrá una carta en la que se describe nuestra elección...si hemos rechazado, reducido o detenido ciertos servicios. En esta carta se le explicará cómo puede decirnos si usted no está satisfecho con la elección. Esto se conoce como "apelar" la decisión.

Recuerde que si decide apelar, no se le tratará de forma injusta.



6 consejos para embarazadas

¿Está embarazada? ¡Felicitaciones! Siga estos consejos para ayudar a que su bebé crezca sano y fuerte.

- 1. Disfrute de alimentos frescos y coloridos.** Evite las comidas rápidas y procesadas. Coma muchas frutas y vegetales.
- 2. Beba mucha agua.** Estar hidratada ayudará a que se sienta bien.
- 3. Manténgase activa.** Hacer ejercicio la ayudará a usted y a su bebé. Consulte primero a su médico y no comience ninguna actividad física nueva.
- 4. Visite a su médico.** Su médico controlará su salud y la de su bebé. Siga el consejo del médico y asista a sus citas.
- 5. Deje los malos hábitos.** Fumar, beber y usar drogas lastimarán a su bebé. Su médico puede ayudarle a dejar estos hábitos.
- 6. Únase al programa Start Smart for Your Baby®.** Este programa gratuito le ayuda a cuidarse durante y después del embarazo. También puede ganar un asiento de coche **gratis** al llenar el formulario Aviso de Embarazo (NOP, por sus siglas en inglés) por lo menos 6 semanas antes de su fecha prevista de parto. El formulario se encuentra en nuestro sitio web en la sección Member Resources (Recursos para Miembros). Visite **CoordinatedCareHealth.com** o llámenos al **1-877-644-4613** (TDD/TTY: **1-866-862-9380**) para obtener más información.

6 tips for moms-to-be

Pregnant? Congratulations! Follow these tips to help your baby grow healthy and strong.

- 1. Enjoy colorful, fresh foods.** Avoid processed and fast foods. Eat plenty of fruits and vegetables.
- 2. Drink lots of water.** Staying hydrated will help you feel good.
- 3. Stay active.** Exercise will help you and your baby. Check with your doctor first, and don't start any new fitness activities.
- 4. See your doctor.** Your doctor will watch your and your baby's health. Follow the doctor's advice and keep your appointments.
- 5. Quit your bad habits.** Smoking, drinking and drug use will hurt your baby. Your doctor can help you quit.
- 6. Join Start Smart for Your Baby®.** This free program helps you take care of yourself during and after pregnancy. You can also earn a **free** car seat when you fill out the Notice of Pregnancy (NOP) form at least 6 weeks before your due date. The form is located on our website under Member Resources. Visit **CoordinatedCareHealth.com** or call us **1-877-644-4613** (TDD/TTY: **1-866-862-9380**) to learn more.



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.

