

HEALTHY moves


IlliniCare
Health Plan®

WINTER / INVIERNO 2014 | WWW.ILLINICARE.COM



Find us on Facebook!

Búsquenos en Facebook!

www.facebook.com/IlliniCareHP

Sus beneficios de atención médica

Como miembro, usted debe comprender sus beneficios. Puede obtener más información sobre ellos en su Manual para miembros. O visite nuestro sitio web, www.IlliniCare.com.

Puede consultar:

- ▶ Beneficios cubiertos y no cubiertos.
- ▶ Cómo encontrar un médico u otro proveedor.
- ▶ Cómo presentar una queja o una apelación.

Si tiene alguna pregunta o necesita una copia de su Manual, llame a Servicios para miembros.

Your Healthcare Benefits

As a member, you should understand your benefits. You can learn about them from your Member Handbook. Or visit our website, www.IlliniCare.com.

You can learn about:

- ▶ Covered and non-covered benefits.
- ▶ How to find a doctor or other provider.
- ▶ How to make a complaint or file an appeal.

If you have questions or need a copy of your Handbook, call Member Services.



We're Here For You—Online, Too

You can find important information on our website, www.IlliniCare.com, including:

- ▶ Your Member Handbook
- ▶ Member Rights and Responsibilities
- ▶ Our Provider Directory
- ▶ CentAccount® Rewards Program
- ▶ FAQs

If you want a paper copy of anything online, call us. **1-866-329-4701** (TTY/TDD **1-866-811-2452**).

» PREVENT PROBLEMS

Visiting your doctor at least once a year is one of the best things you can do for your health. Your doctor will tell you if you need any vaccines. He or she will also check your blood pressure and recommend screenings and tests. This is called “preventive care.”

Preventive care will help you monitor your health. It also helps you stay ahead of any big problems. Check your Member Handbook for the recommended preventive schedule.

Children and teens also need to see their doctors regularly. Your Handbook has information about checkup and exams for children and teens too.

How Can We Help You?

Our Member Services department is here to help you. Need to make an appointment? Call us. We can help you schedule an appointment.

Don't forget: We can also help you get to your appointments. Call **1-866-329-4701** at least 2 business days before your appointment.

Disaster Preparedness

A disaster is an event causing great loss and trouble. Disasters can happen any time. They are hard to predict. Planning and preparing can help you recover. Here are some examples of disasters: floods, snowstorms, severe heat, tornados, etc.

Future newsletters will contain a “Disaster Preparedness” section. This section will provide you with easy steps to take.

STEP 1: Think about where you would go in your home in the case of a disaster. Learning your home and area is very important.



The Results Are In: Member Satisfaction Survey

Every year, we use a survey to ask our members how we're doing. If you filled out the survey, thank you! Your input shows us the areas in which we're doing well. It also shows us where we need to make improvements.

Here's a sample of our results.

ILLINICARE SURVEY RESULTS		
POSITIVE RESULTS	2012	2013
Customer Service	Above National Average	Above National Average
How Well Doctors Communicate With IlliniCare Members	Above National Average	Above National Average
AREAS OF IMPROVEMENT	2012	2013
Getting Care Quickly	At National Average	At National Average

We plan to keep improving so that we are always above the National Average. But in order to do so, we need to know what you think. Please remember to fill out this year's survey if you get one in the mail.

Tenemos los resultados: encuesta de satisfacción de los miembros

Cada año, utilizamos una encuesta para preguntar a nuestros miembros cómo vamos. Si usted completó la encuesta, ¡gracias! Sus respuestas nos muestran las áreas en las que estamos bien. También nos muestran en dónde necesitamos hacer mejoras.

Aquí hay una muestra de nuestros resultados.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA ILLINICARE		
RESULTADOS POSITIVOS	2012	2013
Servicio de atención al cliente	Encima del promedio nacional	Encima del promedio nacional
Qué tan bien se comunican los médicos	Encima del promedio nacional	Encima del promedio nacional
ÁREAS DE MEJORA	2012	2013
Recibir atención de forma rápida	Igual al promedio nacional	Igual al promedio nacional

Planeamos seguir mejorando para estar siempre por encima del promedio nacional. Pero para hacerlo, necesitamos saber lo que usted opina. Por favor recuerde llenar la encuesta de este año si le llega por correo.

Preparación para desastres

Un desastre es un evento que causa grandes pérdidas y problemas. Los desastres pueden ocurrir en cualquier momento. Son difíciles de predecir. La planeación y preparación pueden ayudarle a recuperarse. Aquí hay algunos ejemplos de desastres: inundaciones, tormentas de nieve, calor intenso, tornados, etc.

Los boletines futuros incluirán una sección de “preparación para desastres”. Esta sección le proporcionará pasos fáciles a seguir.

PASO 1: Piense acerca de a qué parte de su casa se dirigiría en caso de un desastre. Conocer bien su casa y su área es muy importante.

» EVITE PROBLEMAS

Visitar a su médico al menos una vez al año es una de las mejores cosas que puede hacer por su salud. Su médico le dirá si necesita alguna vacuna. También revisará su presión arterial y le recomendará análisis y pruebas de control. Esto se denomina “cuidado preventivo”.

El cuidado preventivo le ayudará a monitorear su salud. También le

ayuda a prevenir cualquier problema serio. Revise su Manual para miembros para ver la programación preventiva recomendada.

Los niños y adolescentes también necesitan ver al médico de manera regular. Su manual también tiene información sobre revisiones y exámenes para niños y adolescentes.



Estamos aquí para ayudarle: también en Internet

Puede encontrar información importante en nuestro sitio web, www.IlliniCare.com, que incluye:

- ▶ Su Manual para miembros
- ▶ Derechos y responsabilidades del miembro
- ▶ Nuestro directorio de proveedores
- ▶ Programa de recompensas CentAccount®
- ▶ Preguntas frecuentes

Si desea una copia impresa de cualquier información en línea, llámenos. **1-866-329-4701 (TTY/TDD 1-866-811-2452).**

¿Cómo podemos ayudarle?

Nuestro departamento de Servicios para miembros está aquí para ayudarle. ¿Necesita hacer una cita? Llámenos. Podemos ayudarle a programar una cita.

No lo olvide: También podemos ayudarle a llegar a sus citas. Llame al **1-866-329-4701** al menos 2 días hábiles antes de su cita.



INSIDE: Disaster Preparedness

EN EL INTERIOR: Preparación para desastres

Planee su atención: por adelantado

¿Qué tipo de atención recibirá si no puede hablar por sí mismo? Una directiva anticipada puede ayudarlo a planear para el futuro.

Hay dos tipos de directivas anticipadas: un testamento en vida y un poder médico. Su médico puede ayudarlo a llenar uno de estos formularios.

Conserve el formulario en un lugar seguro. Informe de su ubicación a un familiar de confianza. Conserve también una copia en poder de su médico. Llámenos si necesita más información sobre las directivas anticipadas.

Plan Your Care—In Advance

What kind of care will you receive if you can't speak for yourself? An advance directive can help you plan for the future.

There are two kinds of advance directives: a Living Will and a Medical Power of Attorney. Your doctor can help you complete one of these forms.

Keep the form in a safe place. Share the location with a trusted family member. Keep a copy with your doctor, too. Call us if you need more information about advance directives.



Published by McMurry/TMG, LLC. © 2013. 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. © 2013. 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.