



SENDERO HEALTH PLANS



FALL 2015

- **Would you like to get more involved with your health plan, Sendero?**

Sendero is looking for members to join the Member Advisory Committee. This committee will give Sendero ideas and feedback from a member's point of view. Call us toll-free at 1-855-526-7388 to learn more.

- **Do you know what your Rights and Responsibilities are as a Sendero Health Plans Member?**

Go to our website www.senderohealth.com under the Member tab and you will find a link that takes you to your Rights and Responsibilities as a Member. Please call Customer Service toll-free at 1-855-526-7388 if you need help finding your Rights and Responsibilities.

- **Did you know that you can view our Privacy Notice on our website?**

Visit our website at www.senderohealth.com and read about how we use your medical information and your rights.

- **Do you know what Quality Improvement (QI) Programs are?**

Sendero offers a QI program that can help you with your medical care. Go to www.senderohealth.com to learn more about our QI programs.

- **¿Quiere participar más con su plan de salud, Sendero?**

Sendero está buscando a miembros que quieran unirse al Comité Asesor de Miembros. Este comité le dará ideas y sugerencias a Sendero desde el punto de vista de un miembro. Llame gratis al 1-855-526-7388 para obtener más información.

- **¿Usted sabe cuáles son sus Derechos y Responsabilidades como miembro de Sendero Health Plans?**

Visite nuestro sitio web en www.senderohealth.com bajo la pestaña de Miembro y encontrará un enlace que lo lleva a los Derechos y Responsabilidades del miembro. Si necesita ayuda para encontrar sus Derechos y Responsabilidades llame a Servicio al Cliente al 1-855-526-7388.

- **¿Sabía que puede ver nuestra Notificación de privacidad en nuestro sitio de internet?**

Visite nuestro sitio de internet en www.senderohealth.com y lea sobre cómo usamos su información médica y sus derechos.

- **¿Sabe qué son los Programas de Mejora de la Calidad?**

Sendero ofrece un programa de Mejora de la Calidad que puede ayudarlo con su atención médica. Visite www.senderohealth.com para conocer más acerca de nuestros programas de Mejora de la Calidad.

TAKING CHARGE OF YOUR HEALTH

It's good to work with your doctor, nurse or other health practitioners to improve your health. Here are some tips on things to bring to your next appointment:

- Bring a list of questions that you would like to have answered at your visit.
- If you have been sick, write down when you began to feel sick, symptoms that you have had, anything you may have done to treat yourself.
- Bring your medications – both prescribed and over-the-counter. Also, list any allergies to medicines that you have.
- Bring a list of any providers that you are seeing. If possible, include their office phone numbers.
- Bring a list of any past medical problems, operations or recent tests.

It's important to ask questions at your medical appointment. It is also important to understand the answers you get. Take notes. Or bring someone to your appointment to help you understand and remember what you heard. If you don't understand or are confused, ask your doctor to explain the answer again. Here are some questions that you may want to ask at your next medical appointment:

- What is my diagnosis?
- Will I need a test? What is the test for? What will the results tell me? How do I get the results?
- What will the medicine you are prescribing do? How do I take it? Are there any side effects? Find out what you are to do next. Ask for written instructions, brochures, videos, or Web sites that may help you learn more.

NURSE ADVICE

Do you have questions about your health? Do you need advice from a caring and experienced nurse? Sendero Health Plans has a toll-free Nurse Advice Line that you can call at any time, 24 hours a day, seven days a week with questions about your health. Call toll-free 1-855-880-7019.

TOME LAS RIENDAS DE SU SALUD

Siempre es aconsejable colaborar con el doctor, el enfermero u otro profesional médico para mejorar la salud. Le damos algunos consejos sobre las cosas que debe traer a su próxima cita.

- Traiga una lista de las preguntas que le gustaría que le respondan durante la consulta.
- Si ha estado enfermo, tome nota de cuándo comenzó a sentirse mal, los síntomas que ha tenido y cualquier cosa que haya hecho para tratarse.
- Traiga sus medicamentos, tanto los que le hayan recetado como los de venta libre. Además, indique si es alérgico a algún medicamento.
- Traiga una lista de los proveedores que lo están atendiendo. De ser posible, incluya los números de teléfono de sus consultorios.
- Traiga una lista de los problemas de salud que ha tenido, las operaciones a las que se ha sometido o los exámenes que le han realizado recientemente.

Es importante que formule preguntas durante la cita médica. También es fundamental que comprenda las respuestas que le den. Tome nota o venga acompañado de alguien que lo ayude a entender y recordar lo que le dicen. Si no comprende algo o está confundido, pídale al médico que le explique la respuesta nuevamente. Le recomendamos que haga las siguientes preguntas en la próxima consulta:

- ¿Cuál es el diagnóstico?
- ¿Me van a hacer un examen? ¿Para qué sirve el examen? ¿Qué me indicarán los resultados? ¿Cómo obtengo los resultados?
- ¿Para qué sirve el medicamento que me va a prescribir? ¿Cómo debo tomarlo? ¿Tiene algún efecto secundario? Averigüe lo que debe hacer a continuación. Pida las instrucciones por escrito, folletos, videos o sitios web que puedan brindarle más información.

CONSULTA CON ENFERMEROS

¿Tiene alguna pregunta sobre su salud? ¿Necesita consejos de un enfermero comprensivo y con experiencia? Sendero Health Plans 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

“HEALTHY MOTHER” BABY SHOWER

Pregnant? If so, you are invited to a FREE Baby Shower held once a month by Sendero Health Plans. They are fun and a great place to learn more about keeping moms and babies healthy. You can learn about what to expect during labor and delivery, eating healthy, breastfeeding, and can win great prizes and gifts. FREE transportation and childcare. Call 512-593-6227 for more information and to reserve your spot.

“MADRE SANA” BABY SHOWER

¿Está embarazada? Entonces la invitamos a participar en los baby showers GRATUITOS que Sendero Health Plans realiza una vez al mes. Son divertidos y una buena oportunidad de aprender más acerca de cómo preservar la salud de la mamá y el bebé. Podrá aprender más sobre qué esperar durante el trabajo de parto y el parto, la alimentación saludable y la lactancia materna, y podrá ganar importantes premios y regalos. Servicios de transporte y guardería GRATUITOS. Llame al 512-593-6227 para obtener más información y reservar su lugar.

VALUE ADDED SERVICES

Children & Teens:

- Youth Sports with the City of Austin Parks and Recreation Centers
- Membership to the Boys and Girls Clubs of Austin
- Swim session at the YMCA of Austin
- \$50 H-E-B gift card after Well-Child exam (CHIP)/ Texas Health Steps medical checkup (STAR) for new members
- \$25 H-E-B gift card after Well-Child exam (CHIP)/ Texas Health Steps medical checkup (STAR) for current members
- One sports/school physical each year for members 18 years old and younger
- School backpack with school supplies for Pre-K to 12th grade
- Monthly student bus pass with Capital Metro while enrolled in school.

Pregnant Moms & Babies:

- Home baby monitor for pregnant women
- Up to \$250 of dental services
- One home visit for new moms
- First aid kit and child thermometer after post-partum visit
- Rides to birthing classes for pregnant members
- \$25 H-E-B gift card after Well-Child exam (CHIP)/ Texas Health Steps medical checkup (STAR) for newborns

Other Services:

- 24-hour Nurse Advice line
- Help finding a ride to doctor appointments
- \$25 H-E-B gift card for filling out the New Member Health Assessment
- Up to \$50 towards products that can help you to stop smoking (CHIP)
- Extra \$100 towards eye glasses

PLEASE CALL SENDERO MEMBER SERVICES FOR DETAILS.

BENEFICIOS ADICIONALES

Niños y adolescentes:

- Una sesión de deporte para jóvenes por temporada con el Departamento de Parques y Recreación de la Ciudad de Austin
- Un año de membresía para el Boys and Girls Club of Austin
- Una sesión de natación en el YMCA de Austin
- Una tarjeta de regalo de \$50 de H-E-B después de hacer una consulta de control para niños sanos (miembros de CHIP)/ control médico de Pasos Sanos de Texas (miembros de STAR)
- Una tarjeta de regalo de H-E-B de \$25 después de hacer una consulta de control para niños sanos (miembros de CHIP)/ control médico de Pasos Sanos de Texas (miembros de STAR)
- Un examen físico para deportes/escuela anualmente para los miembros de 18 años y menores
- Una mochila escolar con útiles escolares para Pre-K a 12º grado
- Un pase estudiantil para el autobús de Capital Metro mientras está inscrito en la escuela

Madres embarazadas y bebés:

- Un monitor de bebé para la casa
- Hasta \$250 para servicios dentales para mujeres embarazadas
- Una consulta a domicilio para mamás de recién nacidos
- Botiquín y termómetro para bebé después de completar una consulta de posparto
- Transporte a las clases de maternidad para miembros que están embarazadas
- Una tarjeta de regalo de H-E-B de \$25 después de hacer una consulta de control para niños sanos (miembros de CHIP)/ control médico de Pasos Sanos de Texas (miembros de STAR) para recién nacidos

Otros Servicios:

- Línea de consulta con enfermeros las 24 horas
- Ayuda para conseguir un medio de transporte para ir a las citas médicas
- Una tarjeta de regalo de \$25 de H-E-B por completar la forma de evaluación de salud para nuevos miembros
- Hasta \$50 para productos que pueden ayudarlo a dejar de fumar para miembros de CHIP
- \$100 adicionales para anteojos

PARA MÁS DETALLES, LLAME A SERVICIO PARA MIEMBROS DE SENDERO.



SENDERO HEALTH PLANS

P.O. Box 3869
Corpus Christi, TX 78463

Important Phone Numbers / Números de teléfono importantes

Member Services /Servicios para miembros

Monday- Friday/De lunes a viernes

8 a.m. to/a 5 p.m.

1-855-526-7388

Hearing Impaired (TTY)

Personas con discapacidades auditivas (TTY)

1-800-855-2880

24 Hour Nurse Line/Línea de enfermeros las 24 horas

1-855-880-7019

24 Hour Behavioral Health Hotline

Línea directa para salud mental las 24 horas

1-888-287-5402 STAR Members/Miembros de STAR

1-888-287-5403 CHIP Members/Miembros de CHIP

Pharmacy Help Line/Línea de ayuda de farmacia

1-855-526-7388

Utilization Management/ Administración de la Utilización

Monday- Friday /De lunes a viernes

8 a.m. to/a 5 p.m.

1-855-895-0475

You can leave a voice mail if you call after hours and on the weekends. Someone will return your call. Si llama fuera del horario de atención o el fin de semana, puede dejar un mensaje de voz para que se pongan en contacto con usted.

In case of an emergency call or go to the closest hospital emergency room to you. In case of an emergency call 9-1-1 or go to the closest hospital emergency room to you. En caso de emergencia llame o vaya a la sala de emergencia más cercana. En caso de emergencia llame al 9-1-1 o vaya a la sala de emergencia del hospital que le quede más cerca.

SPECIAL PROGRAMS TO HELP YOU WITH YOUR HEALTH

Sendero Health Plans has many services to help you learn about medical illness. Sendero can help you manage your care and your medical illness. We have programs that help you if you have diabetes or asthma. We also have a special program called Case Management. Case Management can help you with your care and treatment for your medical illness. Case Management is also useful if you have several medical illness or if you have recently had a change to your health. If you would like to sign up for one of these programs call Sendero Health Plans at 1-855-297-9191 and press 1 to speak to someone in HealthCare Services.

PROGRAMAS ESPECIALES PARA AYUDARLO CON SU SALUD

Sendero Health Plans ofrece muchos servicios que le permiten conocer más sobre las enfermedades. Sendero puede ayudarlo a administrar su atención y su enfermedad. Contamos con programas que le brindan asistencia si tiene diabetes o asma. También tenemos un programa especial, llamado Administración de Casos, que puede ayudarlo con su atención y con el tratamiento de su enfermedad. Por otro lado, la Administración de Casos resulta útil si usted padece varias enfermedades o si su salud ha sufrido cambios recientemente. Si desea inscribirse en alguno de estos programas, llame a Sendero Health Plans al 1-855-297-9191 y marque 1 para comunicarse con los Servicios de Atención Médica.

