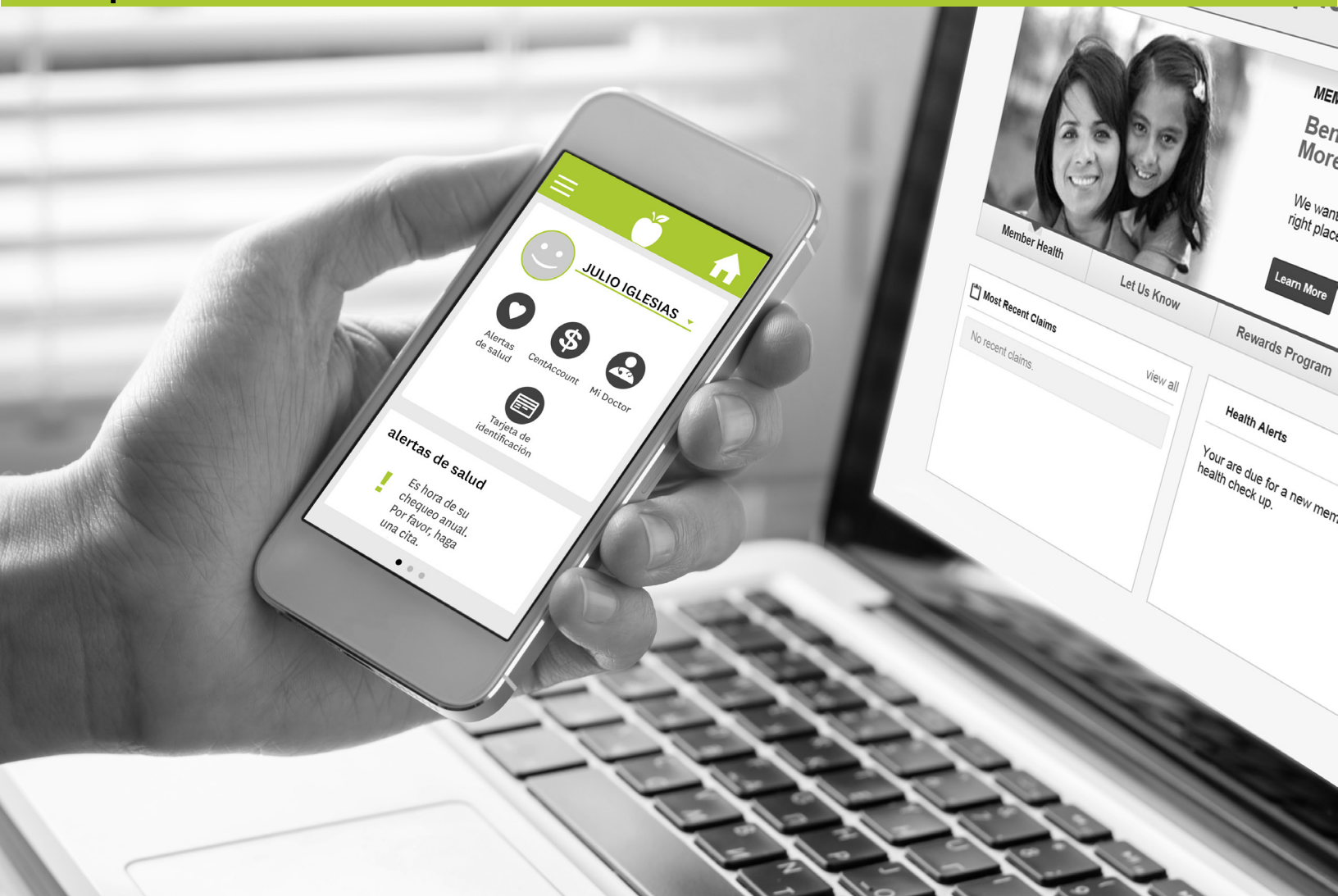


# Boletín para miembro primavera 2018



## Aplicación móvil Coordinated Care: Vea su información sanitaria desde cualquier Lugar

Olvidó su tarjeta de identificación de miembro en casa? ¿Desea ver sus recompensas de CentAccount mientras hace la compra en el supermercado? La aplicación móvil le permite hacer todo esto y mucho más.

¡Es fácil de descargar! Solo tiene que buscar “Coordinated Care” en la tienda de aplicaciones de su teléfono o tableta Apple o Android. Asegúrese de que recuerda la información de inicio de sesión de miembro online, ya que la necesitará para acceder a su cuenta.

¿Olvidó su contraseña o aún no tiene una cuenta?

[Vaya a nuestra página web](#), haga clic en “Iniciar sesión” y siga las instrucciones para configurarla. Si necesita ayuda con la configuración de su cuenta, llame a nuestros Servicios para miembros al 1-877-354-9876.



## Programa de Mejora de calidad

Coordinated Care exige a todos los profesionales sanitarios o facultativos participar en el Programa de Mejora de calidad. El objetivo del programa es mejorar la salud de todos los miembros de Coordinated Care. Aspiramos a conseguirlo ofreciendo servicios excelentes. También nos esforzamos para mejorar la calidad y seguridad de los servicios y la atención clínica, por ejemplo, asistencia médica, dental y de salud del comportamiento.

Tenemos a su disposición una descripción del programa de Mejora de calidad si la desea. También puede solicitar información sobre nuestros progresos y el grado de éxito alcanzado en pos de nuestros objetivos.

El programa incluye toda una serie de esfuerzos para mejorar la atención al paciente. Incluye establecer estándares de acreditación para nuestros profesionales sanitarios y crear prácticas y principios multiculturales. Para cualquier pregunta, puede visitar [CoordinatedCareHealth.com](http://CoordinatedCareHealth.com) y obtener más información sobre el programa. o llamar a Coordinated Care al 1-877-644-4613 (TDD/TTY 1-866-862-9380) y preguntar por el Departamento de Mejora de calidad.

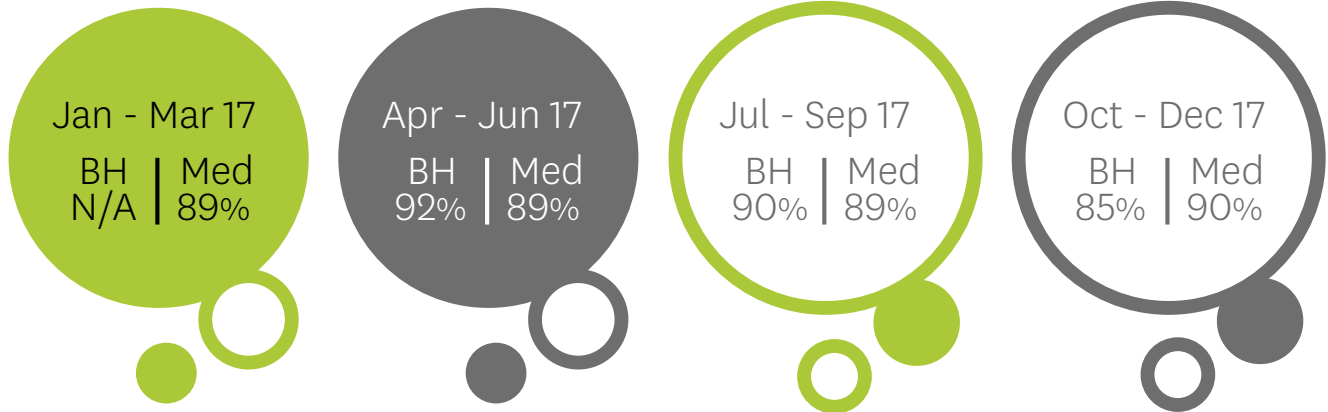
## Beneficios del cuidado de acogida extendidos en la ley estatal.

Con el apoyo decidido del Estado, el proyecto de ley 2530 sobre la acogida es ya una ley en vigor. Supondrá la extensión de los beneficios de asistencia sanitaria a los menores durante un año tras reunirse con sus familias. Este periodo puede resultar difícil para los padres o tutores, dado que en no pocas ocasiones están poniendo en orden sus propias vidas. En algunos casos, los menores también se ven obligados a cambiar de centro educativo o de condado. Mantener la vigencia de los beneficios de asistencia sanitaria ayudará a garantizar las prestaciones de salud y la estabilidad para la familia.

Otro factor importante es que el Estado de Washington se ha comprometido a mejorar los servicios de Salud del comportamiento. Gracias a ello, nuestros miembros pueden centrarse en su salud tanto física como mental. Con anterioridad a esta nueva ley, la cronología de las prestaciones de salud del comportamiento durante la acogida difería de la de Medicaid. Ahora, estos programas comenzarán al mismo tiempo en enero de 2019. Esta cronología común sincronizará los recursos y esfuerzos, y es un cambio que beneficiará a todos nuestros miembros.



## Aumentamos la satisfacción de nuestros miembros



El equipo del Servicio al cliente de Coordinated Care se centra en ofrecer una asistencia simple a nuestros miembros. Las llamadas de servicio son fundamentales para resolver sus problemas. Nos enorgullecemos en hacer estas llamadas tan rápidas y sencillas como sea posible. Los datos clave siguientes muestran nuestra velocidad media de respuesta a llamadas contestadas en un máximo de 30 segundos para Salud del comportamiento (BH) y Medicaid (Med).

Enero-marzo 2017: BH=N/A; Med=89 %

Abril-junio 2017: BH=92 %; Med=89 %

Julio-septiembre 2017: BH=90 %; Med=89 %

Octubre-diciembre 2017: BH=85 %; Med=90 %

Para hablar con Servicios para miembros, contacte con: 1-877-644-4613 (TDD/TTY: 1-866-862-9380).

## Gestión de casos

A veces, conseguir la atención que necesita no siempre es un camino claro. Nuestros gestores de casos están aquí para ayudar. Pueden ayudarle a conseguir la atención que necesita y comprender sus opciones.

Trabajaremos con usted para comprobar si tiene derecho a contar con un gestor de casos. Los miembros con enfermedades crónicas, por ejemplo, diabetes o asma, normalmente son los adecuados para este programa. Puede presentarse personalmente o que un profesional sanitario nos refiera su caso. También puede remitir a amigos y familiares.

Los gestores de casos pueden ayudar con aspectos como:

- Búsqueda de profesionales sanitarios y especialistas para la atención que usted necesita
- Acceso a beneficios tales como un teléfono SafeLink
- Uso de recursos cercanos para mejorar su salud

Para los miembros que quieran saber si pueden acogerse a la gestión de casos y enfermedades, llame al 1-877-644-4613 (TDD/TTY: 1-866-862-9380).







## La transición a la atención a adultos

Cambiar de médico puede resultar difícil. Coordinated Care está aquí para ayudarle a hacer sin preocupaciones su transición de la atención pediátrica a la atención para adultos.

Para cambiar de la atención pediátrica a la atención a adultos:

- Primero, elija a un nuevo médico de nuestra red
- Pida a su antiguo médico su historial para entregárselo a su nuevo médico
- Proporcione la información de su seguro a su nuevo médico
- Llame a Servicios para miembros de Coordinated Care al 1-877-644-4613 (TDD/TTY 1-866-862-9380), para que podamos actualizar su información



## Dejar de fumar con Coordinated Care

Coordinated Care Apple Health y Apple Health Core Connections (acogida) cuentan con programas para ayudar a nuestros miembros a dejar de fumar. Los promotores de salud pueden ayudar a los miembros que lo necesiten. Los miembros se pueden presentar personalmente o pueden ser derivados por profesionales sanitarios llamando a los números que aparecen a continuación:

- Washington Apple Health (Medicaid)  
1-866-274-5791
- Apple Health Core Connections (cuidado de crianza) – 1-844-882-3827, ext. # 4

## Gestión de la atención: Atención real, aquí, para usted

Cuando se trata de ayudar a nuestros miembros, ponemos todo el énfasis en proporcionar el servicio cuando usted más lo necesita. El programa de Gestión de la atención ofrece apoyo a través de todo tipo de canales. Nuestros trabajadores de salud de la comunidad de este programa son los que ayudan a guiar a los miembros para conseguir una buena salud. Lo hacen en visitas domiciliarias, eventos locales, educación sanitaria y mucho más. Nuestro trabajo siempre ha estado profundamente enraizado en la comunidad. Continuaremos trabajando con los miembros para asegurar que reciben el servicio que necesitan.

## Información de contacto: Números de teléfono, transporte, información específica del sitio web

Llame a Servicios para miembros en el número 1-877-644-4613 (TDD/TTY: 1-866-862-9380) para:

- Hacer preguntas generales
- Obtener un ejemplar de este boletín de noticias
- Solicitar una copia del Folleto para miembros
- Solicitar traducciones a otras lenguas
- Obtener respuesta a sus preguntas médicas y de salud mental