



MHS se preocupa por la calidad

MHS tiene un programa llamado Mejoramiento de la calidad (QI, por su sigla en inglés). Nuestro programa QI está diseñado para mejorar la calidad de la atención, la seguridad de los miembros y la calidad del servicio. QI ayuda a garantizar que estamos siempre mejorando nuestros programas y servicios en respuesta a las encuestas de satisfacción del paciente. Escuchamos y respondemos las inquietudes y los reclamos de los miembros.

El programa incluye un director médico, un director de QI y un comité de QI. El objetivo es mejorar la salud de nuestros miembros. Lo hacemos observando la calidad y seguridad de la atención y los servicios que brindamos, tales como:

- Atención médica
- Atención hospitalaria
- Atención oftalmológica
- Atención preventiva
- Atención de emergencia
- Atención primaria
- Atención para especialidades
- Atención de la salud conductual (salud mental)

Si desea obtener más información sobre nuestros objetivos de calidad, la descripción anual del programa QI está en nuestro sitio web. También publicamos informes en los cuales puede ver cuál es la calificación de MHS. Si desea una versión impresa de estos materiales, llame a Servicios para Miembros de MHS.

Cómo tomamos decisiones sobre la atención médica de nuestros miembros

La "Administración de la utilización" es la forma en la que tomamos decisiones sobre el pago de la atención y los servicios. Las elecciones se realizan en base a:

- Qué es lo que cubre
- Si el servicio es médicamente necesario
- Si el servicio es adecuado para usted en este momento

Utilizamos la información de varios médicos para tomar estas decisiones. MHS no recompensa a los médicos o al personal por denegar la atención. Para obtener más información, llame Administración de la Utilización de MHS. Llame al **1-877-647-4848** de 8 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes.

La importancia del seguimiento después de una admisión psiquiátrica

Ser ingresado en el hospital por depresión, abuso de sustancias o cualquier otra afección de la salud del comportamiento puede causar miedo y confusión. Como parte del tratamiento del miembro mientras esté en el hospital, el personal debe comenzar a planificar el alta inmediatamente. La planificación podría incluir una cita con un terapeuta, un psiquiatra o un enfermero practicante que se especialice en las afecciones de la salud del comportamiento.

Es importante que los miembros reciban terapia en forma periódica y oportuna después de una hospitalización por un trastorno de la salud del comportamiento. Es mejor programar una visita siete días después del alta. Esto es para garantizar que nuestros miembros tengan una transición sin problemas de regreso al hogar, a la escuela o al trabajo. Tener una cita con un terapeuta o un psiquiatra dentro de los siete días posteriores al alta también ayuda a asegurar que no se pierda el progreso obtenido durante la estancia hospitalaria.

*Si necesita recursos adicionales o ayuda para programar una cita de seguimiento, ¡administradoras de casos de la salud del comportamiento con gusto lo ayudarán! Llámenos al **1-877-647-4848**, extensión **57116**.*



Sus derechos de apelación

Puede solicitar a MHS que reconsidere cualquier decisión sobre su atención, sus servicios, sus beneficios o su relación con MHS. Esto incluye decisiones en las que MHS:

- Deniegue la atención solicitada
- Disminuya la cantidad de la atención
- Finalice la atención que ya ha sido aprobada
- Deniegue el pago de la atención

Este proceso se denomina apelación. Se le explica en la carta de denegación que se le envió a usted y a su médico. También se explica en el manual para miembros publicado en el sitio web de MHS.

Después de la recepción de la carta, tiene 33 días para apelar la decisión y solicitar a MHS que investigue y revise la información. También puede solicitar una revisión externa independiente por parte de un profesional de atención médica que no trabaje para MHS. Puede pedir este tipo de revisión en cualquier momento durante el proceso de apelación.

Estamos aquí para ayudar. Póngase en contacto con Servicios para Miembros de MHS al **1-877-647-4848** o en línea en **www.MHSIndiana.com** para obtener ayuda para escribir su apelación. También tiene a su disposición asistencia lingüística.

CONSULTAS AL DR. YANCY

No necesita obtener la aprobación de su médico o de MHS para los chequeos anuales para mujeres, tales como el Papanicolaou, el análisis de clamidia o un mamograma.

Dr. Eric A. Yancy

Jefe del Departamento Médico de MHS y pediatra en ejercicio



Acceda a su salud, en su horario

Registre una cuenta del portal hoy en www.MHSIndiana.com.
Puede hacer lo siguiente:

- Consultar su información de salud en línea, las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Completar su prueba de detección para necesidades de salud (¡obtenga recompensas!)
- Ver la información de todos los miembros de su familia en una sola cuenta
- Elegir o cambiar el médico de cada familiar
- Contactar a Servicios para Miembros de MHS
- Ver si está al día con su atención preventiva (¡y ganar recompensas por las consultas anuales!)
- Consultar su historial de recetas médicas, obtener los precios de medicamentos y encontrar una farmacia

Si necesita ayuda para registrarse, por favor llame a la línea de ayuda del portal al **1-866-912-0327**. Llame de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes. Puede encontrar más herramientas útiles en www.MHSIndiana.com:

- Busque un médico, hospital u otro proveedor de servicios.
- La biblioteca de salud de MHS cuenta con más de 4000 temas de salud, disponibles en inglés y español.
- Material para miembros, como una copia de su manual.



También lleve su tarjeta de identificación de miembro

Su número de identificación de miembro es lo que lo vincula con sus beneficios de atención médica. Se encuentra impreso al frente de su tarjeta de identificación de miembro. Siempre tenga su tarjeta con usted. Exhíbala cada vez que obtenga atención en un consultorio médico o cada vez que vaya a la farmacia. Aprenda más en www.MHSIndiana.com/id.

Encuesta para miembros

Todos los años, MHS envía a nuestros miembros una encuesta para determinar el nivel de satisfacción con respecto a nuestro servicio. Sus respuestas nos ayudan a mejorar nuestros servicios.

Los resultados del 2016 muestran que la mayoría de los miembros de MHS:

- Están contentos con los médicos y especialistas de MHS
- Creen que sus médicos los escuchan
- Sienten que reciben la atención que necesitan
- Sienten que reciben un buen servicio de atención al cliente de MHS

Nos gustaría agradecerles a aquellos miembros que recibieron la encuesta, la completaron, la enviaron y nos dijeron lo que piensan. Mandaremos nuestra próxima encuesta en marzo. Si recibe una, ¡por favor complétela! Valoramos sus opiniones.

MHS es su elección para una mejor atención médica. Usted o alguien de su familia es un miembro de MHS y por ello le enviamos información. MHS maneja su seguro médico a través de su inscripción con Hoosier Healthwise, el Plan Healthy Indiana o Hoosier Care Connect. Si usted necesita esta o cualquier otra información en otro idioma o formato, o si tiene dificultades para leer o entender esta información, por favor llame a Servicios a los Miembros de MHS de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m. al **1-877-647-4848**. Obtenga más información en **mhsindiana.com**.

Publicado por Manifest © 2016. 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. Manifest no avala ni da garantías con respecto a ninguno de los productos y servicios que se incluyen en esta publicación o en sus artículos.



0117.MA.M.NL.1

¿Cuánto tiempo de espera es demasiado?

MHS desea que reciba atención cuando la necesite. Trabajamos duro para construir una red de proveedores que le sea útil, y nuestra red sigue creciendo. Pero a veces, aun así, debe esperar para ver a un proveedor. Utilizamos los estándares del tiempo de espera para las citas establecidos por el estado. Por favor llame a Servicios para Miembros de MHS si tiene alguna pregunta o inquietud sobre el tiempo de espera para las citas en el consultorio del médico. Aquí presentamos cuánto tiempo debería tomar para obtener una cita con su médico:

- Visitas de rutina para adultos (chequeos, vacunas): dentro de los tres meses
- Visitas de rutina para niños (chequeos, vacunas): dentro de un mes
- Visitas de urgencia (muy enfermo): dentro de las 24 horas
- Visitas no urgentes (un pequeño problema): dentro de las 72 horas
- Tiempo de espera en la sala de espera: una hora o menos

PROTEGEMOS SU INFORMACIÓN PERSONAL

MHS tiene procesos de seguridad y privacidad para proteger su información oral, escrita y electrónica en materia de salud. Es su derecho y nuestra responsabilidad. Puede leer la notificación de privacidad completa en su Manual para miembros en nuestro sitio web. Si desea una copia impresa, póngase en contacto con Servicios para Miembros. Puede pedir que le manden por correo una copia.

Infórmese: Sepa cómo funcionan los antibióticos

Si recientemente surtió una receta de un antibiótico, LEA ESTA INFORMACIÓN IMPORTANTE:

- Tome el antibiótico tal como le indica su profesional médico.
- No se saltee dosis.
- No comparta su antibiótico con otros.
- Termine el medicamento recetado, incluso si se siente mejor.
- No lo guarde para después.

¿Por qué es tan importante esta lista de verificación? Usar un antibiótico de la manera incorrecta puede fortalecer las infecciones y dificultar el tratamiento. Puede evitar este problema aprendiendo sobre los antibióticos. Tome los antibióticos de la forma correcta. Para obtener más información, llame al **1-800-CDC-INFO** o visite **www.cdc.gov/getsmart/community**.

¿Conoce a su representante de MemberConnections®?

MemberConnections es un equipo de integración del personal de MHS que puede ayudarle a entender su cobertura de salud y otros recursos de la comunidad. Pueden proporcionarle servicios educativos en su hogar o por teléfono. Ellos le ayudarán a construir una relación con su médico, a entender sus beneficios y a obtener la atención lo más rápido posible.

MemberConnections puede ayudarlo con el transporte, los alimentos, el refugio u otros programas de salud. El equipo también planifica eventos divertidos como Baby Showers y Celebraciones Saludables de MHS. Puede llamar al **1-877-647-4848** y pedir hablar con un miembro del personal de MemberConnections.



Conozca a **Marie Anaya-Cross**



Marie es una representante de MemberConnections que ha estado en MHS durante 16 años. Está en la oficina de Merrillville de MHS y presta servicios a los miembros en la zona noreste del estado.

¿Cuál es la parte favorita sobre su trabajo?

¡Hay muchas cosas favoritas de mi trabajo! Me encanta ayudar a los miembros a que reciban los servicios que necesitan. Por ejemplo, si necesitan transporte para una cita, ofrecemos transporte ilimitado hacia y desde consultas a proveedores, y yo puedo ayudarlos a programar el transporte.

Los miembros pueden necesitar ropa, alimento o ayuda con su factura de gas—podemos remitir a los miembros a los servicios en su comunidad para que reciban la ayuda que necesitan. Lo que es gratificante de mi trabajo es cuando los miembros llaman nuevamente, me agradecen y me cuentan que pudieron usar las remisiones.

Realizamos eventos llamados Celebraciones Saludables (Healthy Celebrations), en donde los miembros pueden consultar a su proveedor. Después, pueden disfrutar de refrigerios, recibir una bolsa de

regalo y jugar juegos. Ver las sonrisas en sus rostros es muy reconfortante.

Educar a los miembros en los eventos es una experiencia gratificante, porque no siempre se dan cuenta de todos los excelentes programas que ofrece MHS.

¿En qué trabaja ahora?

Hoy asistiré a un evento de inscripciones en Gary City Hall para ayudar a los participantes a obtener más información sobre los programas de seguro de salud y cómo registrarse. Actualmente, estoy programando reuniones de Personas Influyentes de la Comunidad, Celebraciones Saludables, Baby Showers y presentaciones en la comunidad.

¿Qué le gustaría que los miembros supieran sobre su trabajo?

Me gustaría que los miembros y proveedores sepan lo valiosos que son para MemberConnections y cuánto realmente nos preocupan sus necesidades, sus preguntas y sus inquietudes. Estamos aquí para ellos, y ¡queremos ayudar!

¿Qué le gusta hacer fuera del trabajo?

Soy mamá de seis hermosos hijos y tengo 10 nietos y dos bisnietos. Todo el tiempo libre que tengo, lo dedico a mi familia y a mis amigos cercanos.



Biblioteca de salud de MHS

¿Tiene preguntas acerca de sus síntomas o cómo tomar sus medicamentos, o quiere obtener más información acerca de una afección de salud? Visite la biblioteca de salud en línea de MHS en www.MHSIndiana.com/health. La Biblioteca de salud de MHS puede ayudarlo a aprender más sobre sus necesidades médicas o si tiene preguntas. Se explican más de 4000 temas de salud, en inglés y en español. Al ayudarlo a permanecer educado sobre su salud, lo ayudamos a que conserve el control sobre ella.

Podemos ayudarlo a **manejar mejor su salud**

MHS tiene varios programas de administración de casos que pueden sumar a la calidad de su atención y ayudan a mejorar su salud. Nuestro equipo de administración de casos, conformado de enfermeras, trabajadores sociales y especialistas en la salud del comportamiento, trabajará con usted, su médico y el cuidador. Las administradoras de casos de MHS están aquí para:

- Explicarle sus beneficios
- Ayudarlo a encontrar médicos y otros proveedores de atención médica
- Ayudarlo a obtener servicios cubiertos por su plan, como equipo médico o atención médica en el hogar
- Mostrarle los recursos en su comunidad

La administración de casos no es obligatoria, pero es un beneficio de salud cubierto. ¿Le interesa? Usted o su cuidador puede obtener información adicional o comenzar con el proceso de remisión llamando al **1-877-647-4848** y solicitando la administración de casos.



Deje de usar tabaco hoy —y gane recompensas

La Línea para ayudarlo a dejar de fumar (Indiana Tobacco Quitline) es un servicio de asesoría telefónica que ayuda a las personas a dejar de fumar. Usted obtendrá asesoría, recursos y apoyo de un asesor capacitado para ayudarlo a dejar de fumar. Usted puede llamar al **1-800-QUIT-NOW (1-800-784-8669)** o solicitarle a su médico que lo derive. Además, ¡gane \$20 en recompensas CentAccount por registrarse!

Como miembro de MHS, usted también califica para recibir ayuda para dejar de fumar, como goma de mascar, pastillas y parches de nicotina. Hable con su médico sobre cómo obtener una receta médica.

¡Si usted fuma y está embarazada, no es demasiado tarde para dejar de fumar! Dejar de fumar puede significar una gran diferencia en la vida de su bebé. La Línea para dejar de fumar cuenta con un programa especial exclusivo para ayudar a las mujeres embarazadas. Llame a **1-800-QUIT-NOW**.