



CENPATICO
Recovery. Resiliency. Results.

WINTER 2011 | WWW.CENPATICO.COM

YOUR RIGHTS

The *Member Handbook* includes your rights as a member. You have the right to complain about the care you get. You have the right to get care in the language you speak. You can also get data about providers so you can pick the best one for you. You also have a duty to keep your appointment.

Tell your providers if you think the things they are doing for you aren't working.

To find a copy of rights, check your handbook or call us at 1-866-896-7293. We will be happy to mail it to you. You can also view your rights on our website, www.cenpatico.com.

Why Should I Take My Medicine?



Taking your medication is an important part of your treatment. Not taking your medication can cause you to feel worse. It could lead to a hospital stay. Here are tips to help you stay on track with your medication:

"What if I have side-effects?" Call your doctor to discuss what you are feeling. Your doctor will work with you to make changes.

"What if I can't remember when to take my medication?" Ask your doctor to help organize your medicine so that it is easier to remember when and what to take. You can also call Cenpatico and ask to talk to one of our Care Coordinators. They have some ideas on ways to make this easier.

"What if I start to feel better, can I stop my medication?" Feeling better means that the medicine is working! Stopping it without talking to your doctor first might make you feel bad again.

IMPORTANT: The medication you are taking will only help if you take it as the doctor explained.

CBC_H

1-866-896-7293

504 Lavaca St., Suite 850
Austin, TX 78701

CENPATICO

PSRST STD
U.S. POSTAGE
PAID
Stevens Point, WI
Permit #422



PLAN POINTS

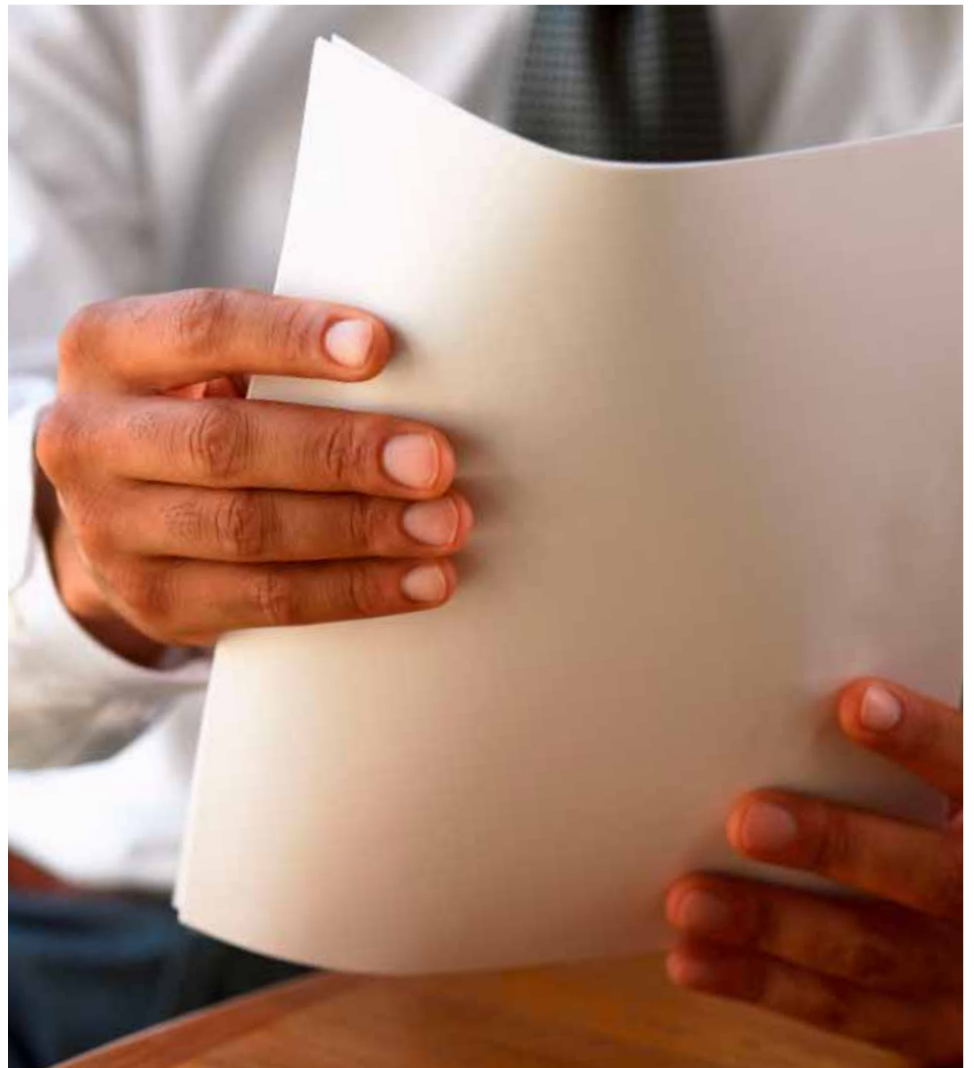
HOW YOUR FEEDBACK HELPS US

Cenpatico asks for your help each year to find out how to make our services better for you.

We learned that you are happy with how your doctor or therapist respects your cultural differences. We have some areas to improve on, though.

This year, you let us know that you want to be told about other kinds of treatment available to you. These might be support and other self-help groups. Also, you would like the office wait times to be shorter. We are working on doing better. Watch for new information from your Care Coordinator. Also, we will work with your providers to shorten office wait times.

Thank you for being a Cenpatico member!



Quality Matters

EVERY YEAR, CENPATICO LOOKS BACK TO SEE IF WE HAVE PROVIDED YOU WITH SERVICE THAT MEETS YOUR NEEDS.

At the end of each year, we review the quality of our providers to make sure they are giving you the best service possible when you need it. We make sure providers follow good practices by ensuring they use evidence based guidelines to deliver care to you.

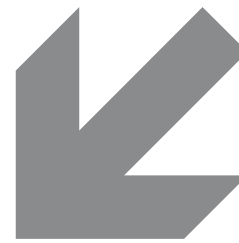
Then we review our member satisfaction survey and your complaints to see where we can do a better job. We provide you with a summary of all of our quality measures on our website, in a section called Quality Matters. You can also request a paper copy. If you would like one, just call us at 1-866-896-7293.

Asuntos de calidad

CADA AÑO, CENPATICO MIRA HACIA ATRÁS PARA VER SI LE HEMOS BRINDADO EL SERVICIO QUE SATISFACE SUS NECESIDADES.

Al final de cada año, examinamos la calidad de nuestros proveedores para asegurarnos de que le están dando el mejor servicio posible cuando usted lo necesita. Nos aseguramos de que los proveedores sigan buenas prácticas garantizando que usan la evidencia basada en pautas para darle atención.

Luego revisamos la encuesta de satisfacción de nuestros miembros y sus quejas para ver dónde podemos mejorar. Le brindamos un resumen de todas nuestras mediciones de calidad en nuestro sitio web, en una sección llamada Asuntos de calidad. Usted también puede pedir una copia impresa. Si desea una, simplemente llámenos al 1-866-896-7293.



PUNTOS DEL PLAN

CÓMO SU OPINIÓN NOS AYUDA

Cenpatico le pide su ayuda cada año para determinar cómo podemos mejorar nuestros servicios para usted.

Sabemos que usted está satisfecho con el modo en que su médico o terapeuta respeta sus diferencias culturales. Aunque tenemos algunas áreas para mejorar también.

Este año, usted nos informa que desea que le informemos sobre otros tipos de tratamientos disponibles para usted. Estos podrían ser apoyo y otros grupos de autoayuda. También, a usted le gustaría que el tiempo de espera en el consultorio sea más corto. Estamos trabajando para desempeñarnos mejor. Esté atento a más información de su Coordinador de atención. También trabajaremos con sus proveedores para acortar el tiempo de espera en el consultorio.

¡Gracias por ser un miembro de Cenpatico!

SUS DERECHOS

El *Manual para miembros* incluye sus derechos como miembro. Usted tiene el derecho de quejarse de la atención que recibe. Usted tiene el derecho de recibir atención en el idioma que usted habla. Usted puede obtener información sobre proveedores para poder elegir el mejor para usted. Usted también tiene la obligación de mantener su cita.

Dígales a sus proveedores si piensa que las cosas que están haciendo para usted no funcionan.

Para encontrar una copia de sus derechos, consulte su manual o llámenos al 1-866-896-7293. Nos complacerá enviárselo por correo. Usted también puede ver sus derechos en nuestro sitio web, www.cenpatico.com.

¿Por qué debería tomar mis medicamentos?



Tomar sus medicamentos es una parte importante de su tratamiento. No tomar sus medicamentos puede hacer que se sienta peor. Podría ocasionar su internación en el hospital. Aquí hay algunas sugerencias para ayudarle a mantenerse encaminado con sus medicamentos:

“¿Qué pasa si tengo efectos secundarios?” Llame a su médico para conversar sobre lo que siente. Su médico trabajará con usted para realizar cambios.

“¿Qué pasa si no puedo acordarme de cuándo tomar mis medicamentos?” Pídale a su médico que le ayude a organizar sus medicamentos para que sea más fácil recordar cuándo y qué tomar. También puede llamar a Cenpatico y pedirle hablar con uno de nuestros Coordinadores de atención. Ellos tienen algunas ideas para hacerlo más fácil.

“¿Qué pasa si comienzo a sentirme mejor, puedo dejar de tomar mis medicamentos?” ¡Sentirse mejor significa que el medicamento está funcionando! Dejar de tomarlo sin hablar con su médico primero podría hacer que vuelva a sentirse mal.

IMPORTANTE: El medicamento que está tomando solamente ayudará si lo toma como el médico le ha explicado.



QUESTIONS? Call us! • ¿PREGUNTAS? ¡Llámenos!
1-866-896-7293

MENTAL HEALTH OR SUBSTANCE ABUSE CONCERNS?

CALL CENPATICO (HEALTHWAVE TITLE 21 CHIP)
AT 1-866-896-7293.

¿TIENE ALGUNA INQUIETUD SOBRE ABUSO DE SUSTANCIAS O SALUD MENTAL?

LLAME A CENPATICO (HEALTHWAVE TITLE 21 CHIP)
AL 1-866-896-7293.

Published by McMurry. © 2011. 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 makes no endorsements or warranties regarding any of the products and services included in this publication or its articles.

Publicado por McMurry. Derechos de autor, © 2011. Se reservan todos los derechos. Ningún material de esta publicación podrá reproducirse en su totalidad o en parte sin el permiso expreso y por escrito de la casa editorial. El propósito de la información de esta publicación es de complementar y—no reemplazar—las recomendaciones de su proveedor de atención médica. Consulte a su doctor antes de hacer cualquier cambio importante a su estilo de vida o régimen de cuidado de su salud. McMurry no hace recomendaciones ni da garantías respecto a ningún producto o servicio mencionado en esta publicación o en los artículos.

