

healthwave 21

FALL 2009



LEARN MORE ABOUT YOUR MEMBER RIGHTS

Consulte la contraportada para información en español.

LIVING WELL

After a Hospital Visit

OUR CARE COORDINATORS CAN HELP YOU STAY WELL.

We want to help you. If you were in the hospital with a mental health problem, we want you to feel safe once you get home. A Care Coordinator will call you or your parents. They will send you data on safety and can give you other resources to get you

the help you need. This includes help with food, support, finances or transportation. They can help you find a counselor or a doctor you feel safe talking to. They will talk about taking medicine. They will ask about guns in the home. You can also

Speak with your Care Coordinator by calling 1-866-896-7293.

If you keep your follow-up appointment within seven days of leaving the hospital, we'll send you a Build-a-Bear, a book titled *Me and My Feelings* and a gift card!

HCA

1-866-896-7293

Austin, TX 78701

504 Lavaca St., Suite 850

CENPATICO

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

DID YOU KNOW?

Your Member Rights

Your Member Handbook includes your rights. 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 look on our website, www.cenpatico.com.



**HOW TO
REACH OUR
CLINICAL TEAM**

Our Clinical Department's hours are Monday through Friday (apart from holidays) from 8 a.m. to 6 p.m. Eastern Time. Clinical staff is also on hand after hours for urgent issues. You can reach us by calling our toll-free number: **1-866-896-7293.**

PLAN POINTS



Waiting Too Long?

We know that you're busy and can't wait long to get help. When you call a mental health provider, you can expect to see them in 10 work days or in 24 hours if it's urgent. You shouldn't have to wait at the office more than an hour. Please call us and let us know if you have trouble getting an appointment. Call if you have to wait longer than an hour.

Don't Speak English?

WE HAVE TRANSLATORS TO HELP YOU WITH ANY LANGUAGE.

We want to make sure you are able to speak in the language you are at ease with. We try to have therapists and doctors on staff who speak your language. If not, we can have a translator meet you for your appointment. Please call us to help you with any translation needs, including American Sign Language.

PUNTOS DEL PLAN



¿Está esperando demasiado?

Sabemos que está ocupado y no puede esperar por mucho tiempo para que lo atiendan. Cuando llame a un proveedor de la salud, usted puede esperar que lo atiendan en el plazo de 10 días hábiles o en 24 horas si es urgente. Usted no debería tener que esperar en el consultorio por más de una hora. Por favor llámenos y díganos si tiene dificultades para hacer una cita. Llámenos si tiene que esperar más de una hora.

¿No habla inglés?

TENEMOS TRADUCTORES PARA AYUDARLO CON CUALQUIER IDIOMA.

Queremos asegurarnos de que usted podrá comunicarse en el idioma que le resulta más fácil. Nosotros tratamos de tener como parte de nuestro personal terapeutas y médicos que hablan su idioma. De lo contrario, podemos hacer que un traductor se encuentre con usted para su cita. Llámenos para que lo ayudemos con sus necesidades en cuanto a traducción, incluyendo lenguaje americano de signos.

¿SABÍA USTED?

Sus derechos como miembro

Su Manual de miembro incluye sus derechos. 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 los 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 podrá buscarlo en nuestro sitio web en www.cenpatico.com.

**CÓMO COMUNICARSE
CON NUESTRO EQUIPO**



CLÍNICO Las horas de atención de nuestro Departamento clínico son de lunes a viernes (excepto los feriados) de 8 a.m. a 6 p.m. hora del este. El personal clínico también está disponible después de horas para asuntos urgentes. Puede comunicarse con nosotros llamando a nuestra línea gratuita: **1-866-896-7293.**



APRENDA MÁS ACERCA DE SUS DERECHOS COMO MIEMBRO

VIVIR BIEN

Después de una visita al hospital

NUESTROS COORDINADORES DE ATENCIÓN PUEDEN AYUDARLO A MANTENERSE SANOS.

Deseamos ayudarlo. Si estuviera hospitalizado con un problema de salud mental, deseamos que se sienta seguro al regresar a su casa. Un Coordinador de la atención lo llamará a usted o a sus padres. Le enviarán información sobre medidas de seguridad y podrán darle otros recursos para que usted reciba la ayuda que necesita. Esto incluye ayuda con las comidas, finanzas, apoyo o transporte. Ellos pueden ayudarlo a encontrar un consejero o médico con el que usted

se sienta seguro conversando. Le hablarán acerca de tomar las medicinas. Le preguntarán sobre la presencia de armas en la casa. Usted también puede hablar con su Coordinador de la atención llamando al 1-866-896-7293.

Si usted mantiene su cita de seguimiento dentro de siete días de haber dejado el hospital, le enviaremos un oso de peluche de Build-a-Bear, un libro titulado *Mis sentimientos y yo* y una tarjeta de obsequio.



CENPATICO



QUESTIONS? ¿PREGUNTAS?

Customer Services / Servicios al cliente: 1-866-896-7293

Published by McMurry. © 2009. 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, © 2009. 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.

