



CENPATICO  
Recovery. Resiliency. Results.

# healthwave 21

WINTER 2010

## SURVEY SAYS ...

Thank you for taking our member satisfaction survey! You told us that you get good information about your child's treatment and medications. You said you want to get your child in to see the doctor sooner, though. Also, you felt that you are not always being carefully listened to by your child's provider. You would like to know more about what services there are. We are working on these issues. Please call us at 1-866-896-7293 if you want to talk with us. Our goal is to serve you better.



## Quality Matters

Each year, Cenpatico prepares a summary to let you know how well our quality program has worked. You can get a copy of Quality Matters by calling Cenpatico at 1-866-896-7293. Quality Matters tells you what we have done in our quality program to improve our services for you. For example, this year:

- Through our satisfaction survey, we learned that some of you feel providers do not listen to you carefully.
- You want more providers who speak Spanish and more providers who are able to see you when you want.
- You are happy about the gift we send when you've been in the hospital.

Learn more. Get your copy of Quality Matters today!

HCA

1-866-896-7293

Austin, TX 78701

504 Lavaca St., Suite 850

CENPATICO



**CALL US!**  
**LLÁMENOS**

UniCare:  
**1-866-408-7105**

Children's Mercy Family  
Health Partners:  
**1-877-347-9363**

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

GOOD TO KNOW



## Do You Need a Ride?

We help members get to their doctors' appointments.

### FOR CHILDREN'S MERCY FAMILY HEALTH PARTNERS MEMBERS

If you are a Children's Mercy Family Health Partners (CMFHP) member, we can help arrange a ride to your appointment. Just call 1-800-890-6026. This service is free for non-emergency medical transportation.

They will get you a ride using public transportation, a bus pass, car or a wheelchair-ready van. You must call at least three days in advance. You may be able to get help with gas costs if you have a car or if you have a friend or neighbor to take you to your appointment.

### WHEN YOU CALL, PLEASE HAVE THIS INFORMATION READY:

- Your name, address and phone number.
- Your CMFHP ID number.
- Your provider's name, address and phone number.
- The date and time of your appointment.
- Who will be riding with you.
- Any special needs (wheelchair, car seat).

### PLEASE CALL AND CANCEL YOUR RIDE IF:

- You cannot make your appointment.
- You do not need a return ride home.
- You need to change the date.

### OTHER HELPFUL THINGS TO REMEMBER ARE:

- Rides are provided for the member plus one passenger. If the ride is for a child, a parent or guardian must go with the child.
- Be ready and waiting one hour before your appointment.

### FOR UNICARE MEMBERS

If you are a UniCare member or a representative for a member needing to schedule transportation to a medical appointment, please call 1-866-269-5927. You must give at least three business days notice.

Reservation hours are Monday through Friday, 8 a.m. to 5 p.m. Hospital discharges and urgent trips are handled 24 hours a day, seven days a week.



ES BUENO SABERLO



## ¿Necesita que lo lleven?

Ayudamos a los miembros a llegar a sus citas con el médico.

### PARA MIEMBROS DE CHILDREN'S MERCY FAMILY HEALTH PARTNERS

Si usted es miembro de Children's Mercy Family Health Partners (CMFHP) podemos ayudarlo para que consiga transporte para su cita. Llámenos al 1-800-890-6026. Este servicio es gratis para el transporte a citas médicas que no son emergencias.

Le brindarán transporte usando transporte público, un pase para autobús, automóvil o van con acceso para sillas de ruedas. Debe llamar con al menos tres horas de anticipación. Tal vez pueda recibir ayuda para cubrir los gastos de gasolina si tiene un automóvil o si tiene un amigo o vecino que puede llevarlo a su cita.

### CUANDO LLAME, POR FAVOR TENGA LISTA ESTA INFORMACIÓN:

- Su nombre, dirección y número de teléfono.
- Su número de identificación de CMFHP.
- El nombre, la dirección y el número de teléfono de su proveedor.
- La fecha y la hora de su cita.
- Quién lo acompañará.
- Necesidades especiales (silla de ruedas, asiento para niños).

### POR FAVOR LLAME Y CANCELE SU VIAJE SI:

- No puede ir a su cita.
- No necesita un viaje de regreso a su casa.
- Necesita cambiar la fecha.

### OTRAS COSAS ÚTILES PARA RECORDAR SON:

- El transporte se brinda para el miembro más un pasajero. Si el transporte es para un niño, un padre o tutor debe acompañarlo.
- Esté preparado y esperando una hora antes de la cita.

### PARA MIEMBROS DE UNICARE

Si usted es un miembro de UniCare o el representante de un miembro que necesita programar transporte a una cita médica, llame al 1-866-269-5927. Debe dar al menos tres días hábiles de aviso.

El horario para hacer las reservas es de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. Las altas hospitalarias y los viajes de urgencia se procesan las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## LA ENCUESTA DICE ...

¡Gracias por llenar nuestra encuesta de Satisfacción de los miembros! Usted nos informó que usted recibe información adecuada sobre el tratamiento y las medicina de su hijo. Sin embargo, usted nos informó que desearía que su hijo vea al médico más pronto. También, usted consideró que el proveedor de su hijo no siempre la escucha atentamente. A usted le gustaría saber más sobre los servicios disponibles. Estamos trabajando en estos temas. Por favor llámenos al 1-866-896-7293 si desea hablar con nosotros. Nuestro objetivo es atenderlo mejor.

## La calidad importa

Cada año, Cenpatico prepara un resumen para hacerle saber cómo ha funcionado nuestro programa de calidad. Puede recibir una copia de Quality Matters llamando a Cenpatico al 1-866-896-7293. Quality Matters le informa lo que hemos hecho en nuestro programa de calidad para mejorar nuestros servicios. Por ejemplo, este año:

- A través de nuestra encuesta de satisfacción, nos enteramos de que algunos de ustedes consideran que los proveedores no los escuchan atentamente
- Usted desea que más proveedores hablen español y que más proveedores puedan verlo cuando usted lo necesita.
- Usted se alegró con el obsequio que le enviamos cuando estuvo en el hospital.

Para saber más. ¡Reciba hoy su copia de Quality Matters!

### HOW WE MAKE DECISIONS

Cenpatico is here to help you get the services you need at the right level of care. We make our utilization management decisions based on a set of guidelines. We do not pay people to make decisions that will deny you the care you need.

### CÓMO TOMAMOS DECISIONES

Cenpatico está aquí para ayudarlo a que reciba los servicios que necesita en el nivel de atención apropiado. Tomamos las decisiones de manejo de la utilización en base a un conjunto de pautas. No le pagamos a la gente para que tome decisiones que le negará la atención que usted necesita.



Published by McMurry. © 2010. 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, © 2010. 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.

