

# steps to Wellness

MDwise




INVIERNO DE 2009

## ¡Programas especiales para una buena salud!

MDwise tiene programas especiales para ayudar a que usted y su hijo recuperen la salud y la mantengan. Los programas incluyen:

 **NURSE**on-call  
Hable con una enfermera las 24 horas al día

 **RIDE**wise  
Disfrute de transporte gratuito a sus visitas

 **HELP**link  
Trabaje con un asistente quien tiene conocimiento sobre servicios de salud, escuelas y la comunidad

 **WEIGHT**wise  
Alcance y mantenga un peso saludable

 **SMOKE**-free  
Reciba ayuda para dejar el hábito del tabaco

 **WELLNESS**chats  
Tome control de su salud

 **BLUEBELLE** beginnings  
Déle a su recién nacido un comienzo saludable

 **MS. BLUEBELLE'S** club for kids  
Enseñe a los niños tomar decisiones saludables

 **TEEN**connect  
Obtenga información solo para los adolescentes

¿Tiene preguntas? Llámenos al 1-800-356-1204 o al 317-630-2831 desde el área de Indianápolis. También puede visitar nuestro sitio web en [www.MDwise.org](http://www.MDwise.org)

## MDwise recibió una certificación especial

Hoosier Healthwise de MDwise ha sido certificado como Nuevo plan de salud por el Comité Nacional para el Aseguramiento de la Calidad (National Committee for Quality Assurance, NCQA).

Esto significa que MDwise pasó una revisión de las normas de calidad y las medidas de desempeño. La evaluación del NCQA es reconocida en todo el país.

Queremos asegurarnos de brindar la mejor atención a nuestros miembros. Esto demuestra nuestro compromiso con la calidad.



Usted verá un sello especial en muchos de los materiales de MDwise que reciba. Únicamente los planes de salud que pasaron la revisión pueden utilizar este sello.

El Programa de Acreditación como Nuevo Plan de Salud del NCQA corresponde a los planes de salud que tienen menos de 36 meses de antigüedad. El programa es diferente del Programa de Acreditación como Plan de Salud del NCQA.

Vea los cambios importantes en su beneficio en farmacia en la página 3.

## Herramientas para miembros en [www.MDwise.org](http://www.MDwise.org)

¿Sabía que el sitio web de MDwise tiene información útil para miembros?

Puede visitarlo cuando quiera para:

- Ver o imprimir una copia del manual para miembros
- Buscar un proveedor o una farmacia en su área de residencia
- Ver e imprimir copias de boletines informativos previos o actuales
- Encontrar vínculos útiles a sitios que contienen información médica útil
- Obtener más información sobre nuestros programas para ayudar a su familia a permanecer sana
- Ver noticias e información sobre afecciones médicas y cómo permanecer sano con Mi ZONA de bienestar (My Wellness ZONE)
- ¡Y mucho más!

Si usted no tiene una computadora en su casa, la biblioteca pública tiene computadoras con acceso gratuito a Internet.

Visítenos en [www.MDwise.org](http://www.MDwise.org). Encontrará información en inglés y en español para miembros.

## Proteja a sus hijos de la diabetes tipo 2

El sobrepeso puede provocar muchos problemas de salud, incluso para los niños. Uno de estos problemas es la diabetes tipo 2. Se trata de una enfermedad que afecta la manera en que el cuerpo transforma los alimentos en energía.

Ayudar a sus hijos a tener un peso sano puede reducir su riesgo de tener diabetes.

Estos son algunos consejos:

- Limite el tiempo que sus hijos pasan frente al televisor. Aliéntelos a hacer actividad.
- Planee maneras divertidas de hacer ejercicio juntos. Por ejemplo, salir a andar en bicicleta o a caminar.
- Tenga bocadillos sanos en su casa. Algunas buenas opciones incluyen queso de bajo contenido graso, frutas y verduras y galletas Graham.
- Compartan las comidas. De el ejemplo con los alimentos que usted come. Si le preocupa el peso de su hijo, hable con su médico.



## Recordatorio de asociación abierta

Los miembros de Hoosier Healthwise permanecerán asociados al plan de salud que eligieron durante un período de un año. Una vez por año, tendrá la posibilidad de asociarse a un nuevo plan. Todos los miembros nuevos que se asocien a MDwise tendrán 90 días, desde el día que comiencen, para decidir si permanecen en MDwise o se cambian a otro plan. Recibirá una carta que se lo recordará. Los miembros que están en MDwise durante más de 90 días deberán permanecer en MDwise durante un año. Después del año, usted podrá cambiarse a otro plan si así lo desea. Si tiene alguna pregunta, comuníquese con MDwise al 1-800-356-1204 o al 317-630-2831 en el área de Indianápolis.



STEPS TO WELLNESS (PASOS A LA SALUD) es una publicación para miembros de MDwise de MDwise, Inc. P.O. Box 44123, Indianápolis, IN 46244-1423, teléfono 1-800-356-1204 o, en el área de Indianápolis, (317) 630-2831. Sitio web: [www.MDwise.org](http://www.MDwise.org).

La información de STEPS TO WELLNESS (PASOS A LA SALUD) proviene de diversos especialistas médicos. Si tiene alguna inquietud o pregunta sobre un contenido específico que podría afectar su salud, comuníquese con su proveedor de atención médica.

Las fotos e ilustraciones corresponden a fotografías de archivo.

Copyright© MDwise, Inc.

**¿Tiene preguntas, comentarios o reclamos? Si necesita ayuda con algo relacionado con MDwise o su médico, siempre podemos ayudarlo. Llame a la línea del servicio de atención al cliente de MDwise al 1-800-356-1204.**

# ¡Cambios importantes en su beneficio en farmacia!

A partir del 1 de enero de 2010, habrá cambios en su beneficio en farmacia de Hoosier Healthwise. MDwise ya no se encargará de las cuestiones de farmacia por usted. El estado de Indiana se encargará del beneficio.

Los medicamentos para miembros de MDwise continúan teniendo cobertura. Usted puede ir a cualquier farmacia que acepte Medicaid de Indiana. Si tiene alguna pregunta sobre cuestiones de farmacia o algún problema, llámenos al 1-800-457-4584 y seleccione la opción N.º 2.

## ¿Cómo funciona el beneficio de las recetas?

Cuando necesite algún medicamento o artículo de venta libre, su médico le hará una receta. Debe llevar esa receta a la farmacia.

Los medicamentos recetados tienen copagos. Los miembros de los paquetes A y B deben pagar \$3.00 para obtener el medicamento recetado en la farmacia. En el caso de los miembros del paquete C, deben pagar \$3.00 por cada medicamento genérico y \$10 por cada medicamento de marca que compre en la farmacia.

Usted no debe pagar el copago de la farmacia si:

1. Se trata de artículos para el control de la natalidad (métodos anticonceptivos).
2. Se trata de medicamentos que se entregan en una sala de emergencias.
3. Tiene menos de 18 años de edad.
4. Está embarazada.
5. Está internado en un hospital, un establecimiento de atención médica, un establecimiento de atención intermedia u otra institución médica.

## Medicamentos recetados

Hoosier Healthwise cubre los medicamentos necesarios. Su médico debe recetar estos medicamentos. Debe tratarse de un medicamento aprobado por la Administración de Drogas y Alimentos (Food and Drug Administration, FDA).

Hoosier Healthwise le brinda a su proveedor de atención médica una herramienta llamada “lista de fármacos

preferidos”. Esto lo ayuda a recetar fármacos para usted. Una lista de fármacos preferidos es una lista de medicamentos de marca y genéricos cubiertos por Hoosier Healthwise. Los miembros de Hoosier Healthwise de MDwise pueden llamar al 1-800-457-4584 y seleccionar la opción N.º 2 para preguntar por los medicamentos incluidos en la lista de fármacos preferidos.

Si tiene acceso a Internet, puede visitar [www.indianamedicaid.com](http://www.indianamedicaid.com). Esta lista de fármacos también le informa qué medicamentos de venta libre y vitaminas están cubiertos.

También cuenta con el Manual para miembros sobre servicios de farmacia de Medicaid de Indiana. Éste está disponible electrónicamente en [www.indianamedicaid.com](http://www.indianamedicaid.com) en Servicios de farmacia o puede llamar al 1-800-457-4584 y seleccionar la opción N.º 2 para que le envíen una copia por correo electrónico.



# Encuesta de satisfacción de los miembros de MDwise 2009



Resultados de la encuesta de satisfacción de los miembros de MDwise 2009...

## ¡ESTO ES LO QUE USTED DIJO!

11539 miembros de MDwise respondieron una encuesta para ayudarnos a brindarle un mejor servicio. La compañía encargada de la encuesta habló con 516 adultos y 1023 padres que respondieron preguntas en representación de sus hijos. Las respuestas se mantuvieron en privado: MDwise no sabe qué miembros respondieron las preguntas de la encuesta.

En general, los miembros de MDwise estaban muy contentos con sus médicos y con el plan de salud de MDwise.

A los miembros de MDwise se les realizaron algunas preguntas sobre cómo obtenían atención médica. Ocho de diez miembros habían visitado a su médico durante los últimos seis meses. Muchas personas habían ido a la sala de emergencias (21% de niños y 30% de adultos).

**CONSEJO:** Los miembros de MDwise siempre deben recordar llamar a su médico si necesitan atención médica. ¡Acérquese a la sala de emergencias únicamente si se trata de una verdadera emergencia! Consulte el manual para encontrar la definición de lo que se considera una verdadera emergencia. Llamar primero a su médico podría evitar que pase horas esperando en la sala de emergencias en casos que quizás no sea necesario.

	NIÑOS	ADULTOS
"Si 10 es el puntaje más alto, ¿cómo calificaría a su médico o enfermera personal o al de su hijo?"	El 84.5% de los miembros calificaron a su médico o enfermera con 8, 9 o 10.	El 74.6% de los miembros calificaron a su médico o enfermera con 8, 9 o 10.
"Cuando usted/su hijo necesitaron atención inmediata por una enfermedad, lesión o afección, ¿con qué frecuencia usted/su hijo recibió atención tan pronto la necesitó?"	El 93.7% dijo siempre o generalmente.	El 82.4% dijo siempre o generalmente.
"¿Con qué frecuencia su médico u otros proveedores de atención médica le explicaron cosas de un manera que pudo comprenderlas?"	El 93.2% dijo siempre o generalmente.	90.5% said always or usually.
"¿Recomendaría su plan de salud a su familia o amigos?"	El 97.2% dijo que sin duda, sí lo haría o que probablemente lo haría.	93.8% said definitely yes or probably yes

Los miembros adultos de MDwise encontraron tres áreas que podrían ser mejores:

- Obtener la atención necesaria
- El servicio al cliente
- La coordinación de la atención

En MDwise nos alegra que nuestras puntuajes hayan sido tan buenos comparados con otros planes de salud. Lo más importante es poder aprender cómo brindar un mejor servicio a nuestros miembros en el futuro. Nuestro objetivo para el 2010 será mejorar todas las áreas de servicio, en especial las que usted consideró que podrían ser mejores.

MDwise y sus médicos siempre están disponibles para responder sus preguntas y brindarle la atención que necesita. Puede llamarnos las 24 horas del día al 317-630-2831 o al 1-800-356-1204.



## Consulte a la Dra. Wise

**P.** Estoy embarazada y me siento muy triste ¿Es normal?

**R.** Para muchas mujeres, el embarazo y el momento posterior al nacimiento del bebé son momentos felices. Pero para otras, las semanas y los meses previos y posteriores al nacimiento del bebé son tristes. Estas mujeres no "están tristes" simplemente.

Tienen una enfermedad llamada depresión.

### Estar atento a estas pistas

El embarazo tiene altibajos, por supuesto. Los cambios de estado de ánimo durante el embarazo y luego del nacimiento del bebé son normales. Pero los siguientes signos pueden significar depresión, especialmente si duran más de dos semanas:

- Tristeza gran parte del día casi todos los días.
- Pérdida de interés en cosas que le gusta hacer.

- Sensación de culpa, desesperación o inutilidad.
- Pensar en morirse o hacerse daño.
- Mucho cansancio o falta de energía.
- Cambios en los hábitos de alimentación o sueño.
- Dificultad para pensar y tomar decisiones.
- Dolores y molestias que no mejoran con tratamiento.
- Menos interés en cuidar al bebé.
- Pensar en dañar a su bebé.

### Qué hacer

Si cree que puede estar deprimida, hable con su médico. Quizás debe consultar a un terapeuta. El lado bueno es que el tratamiento puede ayudarla a sentirse mejor ahora y en el futuro.

Recuerde: no tiene que manejar la depresión sola.

MDwise también puede ayudarla a responder las preguntas que tenga sobre servicios de salud conductual o mental. Llame al 1-800-356-1204 o, en el área de Indianápolis, al 630-2831 y seleccione la opción N.º 2.

# Reclamaciones y apelaciones a MDwise

La calidad de servicio que recibe de MDwise es importante para nosotros. Si tiene alguna inquietud, llame al Departamento de servicio al cliente de MDwise al: 1-800-356-1204 o -1 317-630-2831 si se encuentra en el área de Indianápolis. Un representante del servicio al cliente de MDwise intentará solucionar las inquietudes que tenga de inmediato.

## Presentar una queja

Si no está de acuerdo con una decisión que toma MDwise, usted tiene derecho a pedir otra revisión del problema. Esto se denomina "queja". Puede presentar una queja sobre las decisiones de atención médica y/o tratamiento personal que recibe. Debe presentar la queja dentro de los 60 días.

## Cómo presentar una queja:

### Paso 1.

#### *Presentación de la queja*

Puede escribir una carta o llamar al Servicio al cliente de MDwise para obtener ayuda. Si escribe una carta, guarde una copia. Luego, envíenos el original.

### Paso 2.

#### *Espera de una respuesta de MDwise por escrito*

MDwise revisará su queja. Le responderemos dentro de los 25 días hábiles posteriores.

### Paso 3.

#### *Proceso de apelación de MDwise*

Si aún no está de acuerdo con nuestra respuesta, puede pedir realizar una apelación llamando a MDwise. También debe escribirnos una carta para apelar. Tiene 30 días hábiles para presentar la apelación. Recibirá una respuesta dentro de los 35 días hábiles posteriores.



### Paso 4.

#### *Revisión de una Organización de Revisión Independiente*

Si aún no está satisfecho, en ocasiones puede solicitar una revisión por parte de una Organización de Revisión Independiente (Independent Review Organization, IRO). La IRO tomará una decisión dentro de los 15 días posteriores.

### Paso 5.

#### *Apelación a FSSA*

Para apelar la decisión de la IRO, debe comunicarse con el estado. La Oficina de Audiencias y Apelaciones de FSSA de Indiana se encarga de esto. La decisión de la FSSA es la regla administrativa final. Si aún no está satisfecho, puede presentar una demanda legal. Luego, un tribunal analizará su caso.

Para obtener más información, consulte el manual para miembros, página 26.

## Conserve el calor corporal durante el invierno

El frío puede ser un problema puertas adentro, como en el caso en que hay un corte de energía o su casa no conserva el calor.

Si necesita utilizar un hogar o una estufa a leña para mantener el calor, asegúrese de que sea segura. Las chimeneas y las tuberías deben estar limpias. Además, verifique las alarmas de humo. Asegúrese de que la alarma funcione y que tengan baterías nuevas. Y no quemar papel ni use calentadores cerca de cosas que pueden prenderse fuego.

El frío puede ser más problemático en el caso de los niños y los ancianos. Los niños menores de un año de edad no deben dormir en una habitación fría. Si su casa no conserva el calor, trate de quedarse en casa de sus amigos o su familia.

En ocasiones un poco de ayuda es todo lo que se necesita que pasar un invierno crudo. Quizás pueda obtener ayuda con las facturas de gas.

Para obtener más información, llame al Servicio al cliente de MDwise al 1-800-356-1204 o, en el área de Indianápolis, al 317-630-2831 y solicite hablar con un defensor de miembros.



**MS. BLUEBELLE'S**

# CONTEST WINNERS!

*Winners of the Ms. Bluebelle Summer Safety Coloring Contest 2009  
Ganadores del Concurso de dibujo de verano 2009 sobre seguridad  
de La Sra. Bluebelle.*

**1<sup>ST</sup>**

I hold my mom & my Sisters hand  
when I cross the Street.



## PRESCHOOL CLASS

**1st Place** Olivia  
(Primer Lugar)

**2nd Place** Jerika  
(Segundo Lugar)

**3rd Place** Connor  
(Tercer Lugar)

## KINDERGARTEN-2ND GRADE

**1st Place** Chloe  
(Primer Lugar)

**2nd Place** Jazmin  
(Segundo Lugar)

**3rd Place** Celine  
(Tercer Lugar)

**1<sup>ST</sup>**

Wear a helmet when you  
ride a bike. Always tie  
your shoes when you hike.



In the sun always  
wear some sunscreen  
before you fall asleep  
and dream.



If you go to a  
pick-nick at the park,  
be sure to go before  
dark





## 3RD GRADE-5TH GRADE

- 1st Place** Austin  
(Primer Lugar)
- 2nd Place** Chloe  
(Segundo Lugar)
- 3rd Place** Daniella  
(Tercer Lugar)

## 6TH GRADE-8TH GRADE

- 1st Place** Rebekah  
(Primer Lugar)
- 2nd Place** Alasha  
(Segundo Lugar)
- 3rd Place** Sarayah  
(Tercer Lugar)



## 9TH GRADE-12TH GRADE

- 1st Place** Megan  
(Primer Lugar)
- 2nd Place** Nia  
(Segundo Lugar)
- 3rd Place** Brandi  
(Tercer Lugar)

### Summer

Little children come out to play  
 In the scorching sun, in the middle of may.  
 Watch the signs, stay off the grass,  
 Watch out for the cars as they pass.  
 Look both ways, watch the street,  
 Drink up the water, keep out of the heat.  
 Use your sunglasses and wear your sunscreen,  
 Stay safe in the summer, the sun is mean.

1<sup>ST</sup>