

Nuestro compromiso con la calidad: TennCareSelect obtiene las más altas calificaciones de calidad

TennCareSelect se esfuerza por garantizar que usted obtenga la atención y los servicios que necesita. Cada año, un grupo nacional externo reconocido evalúa a TennCareSelect para asegurarse de que nuestros miembros reciban atención y servicios de alta calidad. El grupo se conoce como EQRO. EQRO significa Organización de Revisión de Calidad Externa (External Quality Review Organization). Este grupo también evalúa cómo mejoramos la salud de nuestros miembros.

En mayo pasado, la EQRO otorgó a TennCareSelect una calificación de 5 estrellas. La calificación de 5 estrellas es la más alta. Solo se puede otorgar si el puntaje es 90 % o más.

La calidad de su atención médica es importante para nosotros. ¡Y los puntajes de calidad demuestran cuánto nos importa!



¿Ya le toca a su hijo un chequeo?

Recuerde estos importantes puntos sobre los chequeos para niños, que también se conocen como chequeos

TENNderCare:

- Su hijo debe ir a un chequeo TENNderCare cada año.
- Los chequeos TENNderCare son GRATUITOS para niños de TennCare menores de 21 años.
- Cada chequeo TENNderCare incluye las vacunas recomendadas y los análisis de laboratorio que su hijo pudiera necesitar.
- Puede obtener transporte gratuito para ir al médico si fuera necesario.

Para obtener más información sobre las consultas TENNderCare o para programar el transporte al médico, llame a Servicio al cliente al 1-800-263-5479.



GRATIS y PARA USTED

- Programa de maternidad CaringStart® para embarazadas:
 - Apoyo de enfermeras obstetras.
 - Información antes y después del embarazo, y durante éste.
 - Coordinación de servicios.
 - Materiales educativos.

Comuníquese con CaringStart en el 1-888-416-3025, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m. hora del Este. La llamada es gratuita.



Buenos hábitos de salud para la temporada de frío y de la gripe

- **Cúbrase la boca y la nariz.** Cúbrase la boca y la nariz con un pañuelo desechable al toser o estornudar. Esto sirve para evitar que las personas a su alrededor se enfermen.
- **Límpiese las manos.** Lavarse las manos con frecuencia lo ayuda a protegerse de los gérmenes. Si no tiene jabón y agua, use un desinfectante para manos a base de alcohol.
- **Evite tocarse los ojos, la nariz o la boca.** Por lo general, los gérmenes se propagan cuando una persona toca algo contaminado con gérmenes y, luego, se toca los ojos, la nariz o la boca.

Fuente: Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades - <http://www.cdc.gov/flu/protect/habits.htm>



Law Forbids Unfair Treatment

State and federal laws do not allow unfair treatment in TennCare. No one is treated in a different way because of race, beliefs, language, birthplace, disability, religion, sex, color or age.

You have the right to file a complaint if you think you are not getting fair treatment. By law, no one can get back at you for filing a complaint.

To complain about:

- Health care, call 1-800-263-5479 /1-800-878-3192
- Mental health care, call 1-800-263-5479
- Dental care, call 1-877-418-6886

La ley prohíbe el trato injusto

Las leyes estatales y federales no permiten el trato injusto en TennCare. Nadie recibe un trato diferente debido a su raza, creencias, idioma, lugar de nacimiento, discapacidad, religión, sexo, color de la piel o edad.

Usted tiene el derecho de presentar una queja si piensa que no ha sido tratado de manera imparcial. Por ley, nadie se puede vengar porque usted reclame.

Para quejarse acerca de la:

- Atención médica, llame al 1-800-263-5479 / 1-800-878-3192
- Atención de salud mental, llame al 1-800-263-5479
- Atención dental, llame al 1-877-418-6886

Atención médica a largo plazo

TennCare CHOICES in Long-Term Care es el programa de TennCare para los servicios de atención médica a largo plazo. El programa se denomina "CHOICES" para abreviar. La atención médica a largo plazo lo ayuda con las actividades diarias que ya no puede hacer por sí mismo. Es posible que necesite esta ayuda cuando envejezca o si tiene una discapacidad. Para obtener más información o averiguar si reúne los requisitos, comuníquese con el Servicio al cliente. Consulte la parte posterior de este boletín para obtener el número de teléfono.

Para denunciar maltrato, negligencia o explotación:

No tenga miedo. Usted tiene derecho a sentirse seguro en su propio hogar. Si sabe de algún maltrato, negligencia o explotación, denuncie el incidente inmediatamente a **Servicios de protección de adultos al 1-888-277-8366** o a **Servicios de protección infantil al 1-877-237-0004 de inmediato**.

Los miembros de CHOICES también pueden llamar al 1-888-747-8955 para hablar con sus coordinadores de atención de VSHP sobre lo que sea que le haga sentir inseguro.

¿Necesita ayuda para entender lo que significa "maltrato", "negligencia" o "explotación"?

Consulte su Manual para miembros. Recuerde, los manuales más recientes se publican en Internet, en vshptn.com.



Cómo protegemos su información médica

TennCareSelect cuenta con políticas para la protección de su información de salud. Nuestro personal asiste a cursos de capacitación anuales sobre estas normas. Estas normas se aplican a todos los datos orales, escritos y electrónicos sobre su salud. Para obtener más información sobre estas normas, consulte el Manual para miembros o comuníquese con el Servicio al Cliente para obtener una copia del aviso de prácticas de privacidad. El número de teléfono figura en el reverso de este boletín.

¿Cómo podemos ayudarlo?

Servicio al Cliente de TennCareSelect

- Para obtener ayuda con su plan de salud.
- Para obtener ayuda gratuita en otro idioma.
- Para obtener información de TENnderCare en formatos para miembros sordos o ciegos.
- Para obtener tratamiento para problemas de salud mental y abuso de sustancias.
- Información sobre CHOICES.

Llame de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m. hora del Este.

Las llamadas recibidas después de este horario se pasarán al correo de voz.

1-800-263-5479 1-800-226-1958 (línea TDD/TTY para las personas con dificultades de audición)

Otra ayuda GRATUITA

Servicio al Cliente de TennDent**

- Para información sobre atención dental (de los dientes) para personas menores de 21 años.

Llame de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m. hora del Este
1-877-418-6886

Centro de Servicio para Asistencia Familiar⁺ (Línea directa de TennCare)

- Para ayuda con la solicitud de TennCare.
- Para apelar para obtener o conservar TennCare.
- Para las primas y copagos de TennCare.
- Para cambiar su dirección o ingresos.
- Para obtener información sobre programas como cupones de alimentos o Families First.

Llame de lunes a viernes, de 9 a. m. a 5:30 p. m. hora del Este

1-866-311-4287 (inglés)


743-2000 (en Nashville)

1-866-311-4290 (español)

1-800-772-7647 (TDD/TTY para las personas con dificultades de audición)

Biblioteca de información de salud***

- Para escuchar mensajes grabados sobre más de 1,200 temas de salud.

(Cuando aparezca  HIL al final de un artículo, simplemente llame a este número. Luego, ingrese el código de cuatro dígitos para escuchar los mensajes.)

Llame las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

1-800-999-1658

Transporte****

- Si necesita transporte para ir al doctor.
- Para obtener atención conductual o médica.

- Para llevarlo a su casa después del alta hospitalaria.
- Para ir a la farmacia a comprar medicamentos.

Llame las 24 horas del día, los 365 días del año

1-866-473-7565

(Haga la cita para transporte por lo menos tres días por adelantado. Sin embargo, si surge una situación y no puede avisar tres días antes podemos hacer arreglos para el servicio. En caso de mal tiempo, el transporte sólo se proporcionará si está abierto el lugar a donde necesita ir.)

Obtenga ayuda con este boletín

- Ayuda si tiene un problema de salud física, de salud mental, de aprendizaje o una discapacidad.
- Ayuda gratuita en otro idioma.
- Información en formato de audio o Braille si es necesario.

Llame de lunes a viernes. El horario puede variar según la oficina

1-800-263-5479 (TennCareSelect)

1-800-758-1638 (línea de defensores del consumidor de TennCare)

1-866-771-7043 (línea de TDD/TTY para las personas con dificultades de audición)

Informe fraude y abuso

Para denunciar fraude o abuso a la Oficina del Inspector General (OIG) llame gratis al 1-800-433-3982 o visite www.state.tn.us/tenncare y haga clic en "Report Fraud" (Denunciar fraude). Para denunciar fraude por parte de un proveedor o un paciente ante la Unidad de Control de Fraudes de Medicaid de la Oficina de Investigación de Tennessee (MFCU), llame gratis al 1-800-433-5454.

¿Habla español y necesita ayuda con este boletín? Llámenos gratis al 1-800-263-5479.

¿Necesita ayuda en otro idioma? Puede llamar para obtener asistencia con el idioma. Llame al 1-800-263-5479. Los servicios de traducción e interpretación son gratuitos para los miembros de TennCare.

TennCare no permite el trato injusto. Nadie recibe un trato diferente debido a su raza, color de la piel, lugar de nacimiento, religión, idioma, sexo, edad o discapacidad. ¿Cree que lo han tratado injustamente? ¿Tiene más preguntas o necesita más ayuda? Si piensa que lo han tratado injustamente, llame gratis al Centro de Servicio para Asistencia Familiar al 1-866-311-4290. En Nashville, llame al 743-2001.

Nota: Este boletín no tiene como fin tomar el lugar de consejo de su médico. Este documento ha sido clasificado como información pública.

Los planes de Volunteer State Health en conjunto con BlueCare y BlueCross BlueShield of Tennessee ("BCBST") son licenciatarios independientes de BlueCross BlueShield Association. VSHP es una afiliada HMO de BCBST con licencia.

* La línea de enfermería Nurseline, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, ofrece asesoramiento y apoyo de salud suministrados por Nurseline, una compañía independiente que no proporciona productos ni servicios marca BlueCross BlueShield.

** TennDent es una compañía independiente que gestiona los beneficios dentales para miembros de BlueCare y TennCareSelect. TennDent no proporciona servicios ni productos marca Blue Cross BlueShield.

*** La biblioteca de información de salud proporciona información sobre temas de salud y es suministrada por McKesson, compañía independiente que no proporciona productos ni servicios marca BlueCross BlueShield.

**** El transporte es suministrado por Southeastern, compañía independiente que no proporciona productos ni servicios marca BlueCross BlueShield.

+ Una agencia del gobierno.



VSHP
Volunteer State Health Plan

1 Cameron Hill Circle
Chattanooga, TN 37402

ID
BLUECROSS
BLUESHIELD
OF TENNESSEE, INC.

Ayuda para dejar el tabaco

Dejar de fumar es importante para su salud general. No fumar puede ayudar a prevenir enfermedades del corazón y los pulmones y otros problemas crónicos. La línea Tennessee Tobacco QuitLine está disponible para ayudarle. Llame al 1-800-784-8669.

El servicio es gratuito para todos los residentes de Tennessee que desean dejar de fumar o usar tabaco para masticar o escupir. A las personas que llaman se les asigna un instructor que les proporcionará ayuda personalizada para crear un plan dejar el tabaco y consejos para nunca volver a usarlo.

El horario de atención de QuitLine es de lunes a viernes, de 8 a. m. a 11 p. m., sábados de 9 a. m. a 6 p. m., y domingos de 11 a. m. a 5 p. m., hora del Este. El asesoramiento se ofrece en español e inglés. Para servicios de QuitLine para personas sordas y con dificultad de audición, llame al 1-877-559-3816.

Para obtener más información sobre cómo dejar el tabaco y Tennessee Tobacco QuitLine, visite health.state.tn.us/tobaccoquitline.htm. ☎ **HIL 3361, 3362**

