

MY HEALTH MI SALUD



Member Services or 24-hour Nurse HelpLine/Servicios al Miembro o 24-hour Nurse HelpLine (Línea de ayuda de enfermería de 24 horas): 1-888-596-0268 (TTY 711)

Fall/Otoño
2018

A website with your health in mind! How can we help you reach your wellness goals?

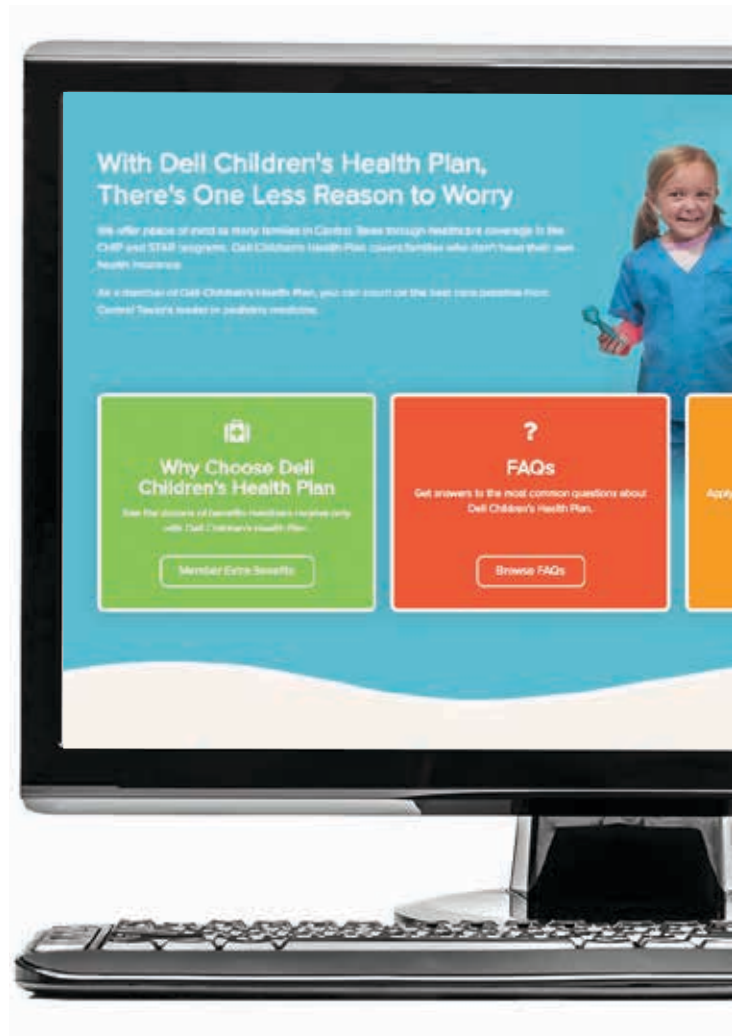
Check out tools and information you can use at DellChildrensHealthPlan.com/members.

Visit our **Resource Library** to learn more about different health topics at DellChildrensHealthPlan.com/members.

Un sitio web pensado para su salud ¿Cómo podemos ayudarlo a alcanzar sus objetivos de bienestar?

Consulte las herramientas y la información que está a su disposición en DellChildrensHealthPlan.com/members.

Visite nuestra **Resource Library (Biblioteca de recursos)** para obtener más información sobre los distintos temas de salud en DellChildrensHealthPlan.com/members.




dell children's
HEALTH PLAN

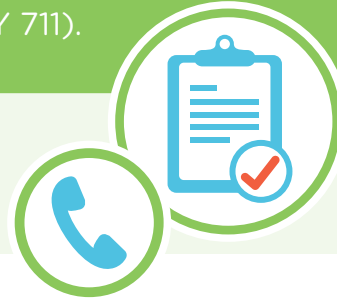
DellChildrensHealthPlan.com/members

Learn more about your health plan

Do you have questions about how your health plan works, your benefits, how we protect your privacy, or make decisions about coverage?

There are three easy ways to get the answers to these questions and more:

1. Go online to DellChildrensHealthPlan.com/members.
2. Look up the information in your member handbook.
3. Call Member Services at 1-888-596-0268 (TTY 711).



You can use one of the steps above to find information about:

Benefits and services

- An explanation of your benefits with a list of covered services and information about non-covered services, including those obtained outside the health plan service area
- What to do when you are out of your plan's service area
- How to see your primary care provider and get care
- How to access emergency care and 911 services
- How to get care after normal office hours
- Your pharmacy benefits, the preferred drug list, and network (health plan) pharmacies
- Clinical Practice Guidelines and Preventive Health Guidelines
- Free case management services to help you manage a serious health condition. You or your caregiver can self-refer, or your doctor can refer you.
- Finding a primary care provider, specialist, behavioral health provider, hospital, pharmacy, or other provider in the Dell Children's Health Plan network (health plan)

Your rights and responsibilities

- Our Notice of Privacy Practices and your rights and responsibilities as a Dell Children's Health Plan member
- The process and forms needed for filing a complaint or appealing a decision
- What to do if you get a bill from your doctor
- How to get information or help in another language or if you are hearing impaired
- The professional qualifications of our network (health plan) providers

Ways we're working to improve your health care

- Our Cultural Competency program and what we're doing to reduce gaps in health care
- Our Quality Improvement program and what we're doing to improve the benefits and services we offer
- How we stay on top of new medical treatments and procedures and update or create health policies as needed



Obtenga más información sobre su plan de salud

¿Tiene alguna pregunta sobre el funcionamiento de su plan de salud, sus beneficios, la manera en que protegemos su privacidad o tomamos decisiones de cobertura?

Elija una de las opciones anteriores para obtener información sobre lo siguiente:

Beneficios y servicios

- Una explicación de sus beneficios con una lista de los servicios cubiertos e información acerca de los servicios no cubiertos, incluidos aquellos recibidos fuera del área de servicio del plan de salud
- Qué hacer cuando se encuentra fuera del área de servicio del plan
- Cómo ver a su proveedor de cuidado primario y obtener cuidados
- Cómo acceder a cuidados de emergencia y servicios del 911
- Cómo obtener cuidados fuera del horario de atención habitual
- Sus beneficios de farmacia, la lista de medicamentos preferidos y las farmacias de la red (plan de salud)
- Pautas de práctica clínica y pautas de salud preventiva
- Servicios gratuitos de administración de casos para ayudarlo a controlar una afección grave. Usted o su cuidador pueden autoremítirse, o su doctor puede remitirlo.
- Encontrar un proveedor de cuidado primario, un especialista, un proveedor de salud del comportamiento, un hospital, una farmacia u otro proveedor de la red de Dell Children's Health Plan (plan de salud)

Sus derechos y responsabilidades

- Nuestro Aviso de prácticas de privacidad y sus derechos y responsabilidades como miembro de Dell Children's Health Plan
- El proceso y los formularios necesarios para presentar un reclamo o apelar una decisión
- Qué hacer si recibe una factura de su doctor
- Cómo obtener información o ayuda en otro idioma o para personas con deficiencia auditiva
- La formación profesional de los proveedores de nuestra red (plan de salud)

Maneras en las que trabajamos para mejorar el cuidado de su salud

- Nuestro Programa de competencia cultural y lo que hacemos para reducir las deficiencias en el cuidado de la salud
- Nuestro Programa de mejora de la calidad y lo que hacemos para mejorar los beneficios y servicios que ofrecemos
- Cómo nos mantenemos al día con nuevos tratamientos y procedimientos y cómo actualizamos o creamos políticas de salud según sea necesario



Hay tres maneras simples de obtener las respuestas a estas preguntas y muchas más:

1. Visite DellChildrensHealthPlan.com/members.
2. Consulte la información del Manual del miembro.
3. Llame a Servicios al Miembro al 1-888-596-0268 (TTY 711).

What is Texas Health Steps?

Texas Health Steps is the Medicaid health program that gives your child medical and dental checkups from birth to age 20.

What are well-child checkups?

CHIP members get well-child checkups to stay healthy. Your child should get checkups at the times listed below.

Texas Health Steps and well-child checkup and vaccine schedule

Taking your child for a checkup gives your child's doctor a chance to check your child's growth and development, even when your child isn't sick.

Use this chart to keep track of when your child needs a checkup.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Up to 5 days old | <input type="checkbox"/> 12 months old |
| <input type="checkbox"/> 2 weeks old | <input type="checkbox"/> 15 months old |
| <input type="checkbox"/> 2 months old | <input type="checkbox"/> 18 months old |
| <input type="checkbox"/> 4 months old | <input type="checkbox"/> 2 years old |
| <input type="checkbox"/> 6 months old | <input type="checkbox"/> 2 1/2 years old |
| <input type="checkbox"/> 9 months old | <input type="checkbox"/> Ages 3-20 (once a year) |

Are there any other benefits to getting Texas Health Steps and well-child checkups?



Healthy Rewards is a program that lets you earn debit card dollars for reaching health goals or getting Texas Health Steps and well-child checkups.

What can I do if my teen has outgrown pediatric care?

As kids grow up, their health needs start to change. By age 18, it may be time to find a primary care provider who treats adults. If you'd like to change providers, please call **Member Services** toll free at **1-888-596-0268 (TTY 711)**. We'll be happy to help you choose a primary care provider who treats adults. We can also help you transfer medical records.

Join the Healthy Rewards program today by calling 1-877-868-2004 (TTY 711) or by visiting DellChildrensHealthPlan.com/HealthyRewards.

Making decisions on care and services

Sometimes we need to make decisions about how we cover care and services. This is called Utilization Management (UM). Our UM process is based on the standards of the National Committee for Quality Assurance (NCQA). All UM decisions are based on medical needs and current benefits only. We do this for the best possible health outcomes for our members. We also don't tell or encourage providers to underuse services. And we don't create barriers to getting health care. Providers and others involved in UM decisions do not get any reward for limiting or denying care. When we hire, promote or fire providers or staff, it isn't based on their likelihood to deny benefits.

¿Qué es Texas Health Steps?

Texas Health Steps es el programa de salud de Medicaid mediante el cual su hijo puede realizarse chequeos médicos y dentales desde el nacimiento hasta los 20 años.

¿Qué son los chequeos de niño sano?

Los miembros de CHIP pueden realizarse estos chequeos para mantenerse sanos. Su hijo debe acudir a los chequeos a las edades que se indican a continuación.

Texas Health Steps y cronograma de chequeos de niño sano y vacunas

Durante los chequeos de niño sano, el doctor de su hijo puede verificar el crecimiento y el desarrollo del niño, incluso cuando este no se encuentre enfermo. Use este cuadro para saber cuándo es tiempo de que su hijo se realice un chequeo.

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Hasta un máximo de 5 días | <input type="checkbox"/> 12 meses |
| <input type="checkbox"/> 2 semanas | <input type="checkbox"/> 15 meses |
| <input type="checkbox"/> 2 meses | <input type="checkbox"/> 18 meses |
| <input type="checkbox"/> 4 meses | <input type="checkbox"/> 2 años |
| <input type="checkbox"/> 6 meses | <input type="checkbox"/> 2 años y medio |
| <input type="checkbox"/> 9 meses | <input type="checkbox"/> Entre los 3 y los 20 años (una vez al año) |

¿Hay algún otro beneficio por inscribirse en el programa Texas Health Steps y por los chequeos de niño sano?

Healthy Rewards es un programa que le permite ganar dinero en su tarjeta de débito por alcanzar objetivos de salud o inscribirse en Texas Health Steps y que su hijo se realice chequeos de niño sano.

¿Qué sucede si mi hijo adolescente ya está grande para los cuidados de pediatría?

A medida que los niños crecen, sus necesidades de salud comienzan a cambiar. A los 18 años, quizás sea el momento de buscar un proveedor de cuidado primario que atienda adultos.

Si le gustaría cambiar de proveedor, llame a la línea gratuita de **Servicios al Miembro** al **1-888-596-0268 (TTY 711)**. Nos complacerá ayudarlo a elegir un proveedor de cuidado primario que atienda adultos. También podemos ayudarlo a transferir la historia clínica.

Únase al programa de Healthy Rewards hoy mismo llamando al 1-877-868-2004 (TTY 711) o visitando DellChildrensHealthPlan.com/HealthyRewards.

Cómo tomar decisiones sobre los cuidados y los servicios

Algunas veces, debemos tomar decisiones sobre cómo cubrimos los cuidados y servicios. Esto se denomina administración de utilización (UM). Nuestro proceso de UM se basa en los estándares del Comité Nacional de Garantía de Calidad (NCQA). Todas las decisiones de UM se toman únicamente en función de las necesidades médicas y los beneficios actuales. Esto es así porque queremos lograr los mejores resultados de salud posibles para nuestros miembros. Tampoco solicitamos ni alentamos a los proveedores a que infrutilicen los servicios. Además, no generamos obstáculos para obtener cuidado de la salud. Los proveedores y otras personas involucradas en la toma de decisiones de UM no reciben ninguna recompensa por limitar o denegar el cuidado. Cuando contratamos, ascendemos o despedimos a proveedores o miembros del personal, no lo hacemos en función de la probabilidad de que denieguen beneficios.

Let's prepare to stay healthy during flu season

Influenza (flu) is a viral infection that can come on quickly and without prior illness. Look for symptoms like fever, body aches, headache, dry cough, and unusual fatigue. The worst part tends to last for 3 to 4 days, but it can take up to 2 weeks to feel completely well.

Since it's a virus, antibiotics won't work. It's often best treated at home with hydration and rest. If symptoms persist or get worse, call your primary care provider right away. If you can't reach your primary care provider, go to urgent care or the emergency room.



Flu shots

WHAT?

The Centers for Disease Control and Prevention (CDC) recommends everyone **6 months of age and older** get an injectable flu vaccine. If you're an adult 65 years or older, talk with your provider about getting a pneumonia vaccine as well.

WHEN?

The flu season usually peaks in **January**, so getting a flu shot as soon as the vaccine becomes available in the fall allows your body time to develop the necessary antibodies to protect against the flu before it reaches your community.

WHERE?

- ✓ Your primary care provider
- ✓ Any of our network pharmacies if you're age 18 or older
- ✓ Your local health department



For more information on the flu and its activity in your area, reach out to your primary care provider or visit the Centers for Disease Control and Prevention at www.cdc.gov/flu.



More reasons to go online

You can always get the latest member handbook, provider directory, and other important information at DellChildrensHealthPlan.com/members. Download copies of those materials for free.

Preparémonos para estar saludables durante la temporada de influenza

La gripe (influenza) es una infección viral que puede aparecer de repente y sin enfermedades previas. Algunos de los síntomas que deben tenerse en cuenta son fiebre, dolor en el cuerpo, dolor de cabeza, tos seca y fatiga inusual. La peor etapa de la enfermedad suele durar tres o cuatro días, aunque pueden pasar hasta dos semanas hasta que vuelva a sentirse completamente bien.

Como es un virus, los antibióticos no surten efecto. A menudo, es mejor tratarla en casa, con hidratación y reposo. Si los síntomas continúan o empeoran, llame a su proveedor de cuidado primario de inmediato. Si no puede comunicarse con su proveedor, vaya a una unidad de cuidado de urgencia o a la sala de emergencias.



Para obtener más información sobre la influenza y cómo se expande en su área, consulte a su proveedor de cuidado primario o visite los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades en www.cdc.gov/flu.



Más motivos para usar el sitio web

Siempre puede obtener el Manual del miembro, el directorio de proveedores y otra información importante actualizada en DellChildrensHealthPlan.com/members. Puede descargar copias de estos materiales de forma gratuita.



Vacunas antigripales

¿QUÉ?

Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) recomiendan que todas las personas a partir de los **6 meses de vida** se coloquen la vacuna contra la influenza. Si usted tiene 65 años o más, consulte a su proveedor si debe colocarse también la vacuna contra la neumonía.

¿CUÁNDO?

Generalmente, la temporada de influenza alcanza su pico en **enero**, de modo que colocarse la vacuna antigripal tan pronto como esté disponible en el otoño le da tiempo a su cuerpo para que desarrolle los anticuerpos necesarios para protegerlo contra la influenza antes de que esta se extienda en su comunidad.

¿DÓNDE?

- ✓ Su proveedor de cuidado primario
- ✓ Cualquiera de las farmacias de la red si tiene 18 años o más
- ✓ Su departamento de salud local

Inside: Let's prepare to stay healthy during flu season

Adentro: Preparémonos para estar saludables durante la temporada de influenza

MY HEALTH/MI SALUD



Our Notice of Privacy Practices

This notice explains how medical information about you may be used and disclosed by Dell Children's Health Plan. It also tells you how to access this information. The notice follows the privacy regulations set by the Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA). If you would like a copy of our Notice of Privacy Practices, please call the customer service number on your member ID card or go online to DellChildrensHealthPlan.com/members.

Nuestro aviso de prácticas de privacidad

Este aviso explica cómo Dell Children's Health Plan puede utilizar y divulgar su información médica. También le informa cómo acceder a esta información. El aviso cumple con las normas de privacidad establecidas por la Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros Médicos (HIPAA). Si desea una copia de nuestro Aviso de prácticas de privacidad, llame al Servicio de Atención al Cliente al número de teléfono que figura en su tarjeta de identificación del miembro o visite DellChildrensHealthPlan.com/members.

My Health is published by Dell Children's Health Plan to give information. It is not a way to give personal medical advice. Get medical advice directly from your physician.

Mi salud es publicado por Dell Children's Health Plan para brindar información. No pretende dar consejos médicos personales. Solicite recomendaciones médicas directamente a su médico.

©2018. All rights reserved. Printed in the USA./Todos los derechos reservados. Impreso en EE. UU.