



*****SNGLP
[name]
[street address]
[street address]
[city, state, zip]

Y0054_4009 10Q2SpringSP CMS062510

“Su representante de servicio al cliente ha sido una persona excepcional, amable y especial. Contestó todas las preguntas en cuatro minutos y explicó todo claramente.”

De lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m.

☎ 1 866 550.4736

☎ 711 TTY TDD

🌐 saludPHC.com

EL NOTICARIO DE PHC

UNA PUBLICACIÓN DE PHYSICIANS HEALTH CHOICE Tomo 2 | Número 2 | Primavera 2010

Encuesta anual de satisfacción de Physicians Health Choice Nuestros integrantes nos dicen cómo nos va

La mejor manera de medir nuestro éxito es ¡preguntándoles a nuestros integrantes! Cada año les enviamos a nuestros integrantes una encuesta de satisfacción para la cual ansiosamente esperamos las respuestas. El año pasado el 25% de nuestros integrantes respondieron. Estos son los resultados:

Resultados de la encuesta de satisfacción del integrante 2009

| | |
|--|-----|
| Recomendaría Physicians Health Choice | 98% |
| Piensa que Physicians Health Choice vale la pena . . . | 98% |
| Está muy satisfecho con Physicians Health Choice . . . | 90% |
| Recomendaría su Médico de cabecera | 94% |
| Recomendaría su especialista | 95% |
| Seguirá con Physicians Health Choice | 99% |

“En estos tiempos de menús, correos de voz, etcétera, fue un gusto hablar con una persona atenta.”

Esté pendiente de la encuesta de este año que llegará a su casa en el otoño. Nuestra meta es brindarle un cordial y bien informado servicio al cliente, una selección de proveedores que cumpla con sus necesidades y tranquilidad respecto a sus cuentas médicas y autorizaciones previas. ¡Con gusto deseamos saber de usted!

En este número:

La función de su PCP... pág. 2

¡Usted preguntó!
..... pág. 2

Farmacia de compra por correo... pág. 3

¿Se mudó?
..... pág. 3

Medicare quiere que usted sepa
..... pág. 3

☎ 1 866 550.4736

☎ 711 TTY TDD

🌐 saludPHC.com

Su Médico de cabecera, el portal de acceso a la buena salud

¿Sabía usted que su Médico de cabecera (PCP, por sus siglas en inglés) es su primer alto en el camino al bienestar? Aunque usted necesite cirugía, una andadera, una consulta con el cardiólogo o simplemente un chequeo físico anual, **¡su PCP puede guiarle por el buen camino!** Confiamos que su PCP tomará la mejor decisión por usted. En



Physicians Health Choice comprendemos que a veces usted necesita cuidados que su PCP no le puede proporcionar. A diferencia de otros planes de salud, la remisión por escrito no es necesaria para recibir cuidados de un especialista en nuestra red. Sin embargo, ciertos servicios sí los tiene que autorizar Physicians Health Choice, antes de recibirlos, tales como Atención médica a domicilio, Cirugía de la columna y Cirugía bariátrica. Consulte con su PCP o especialista que sabrá cuáles servicios y procedimientos requieren autorización y permítale ayudarle a coordinar los cuidados. Para buscar un especialista en nuestra red o cerciorarse si un servicio o procedimiento en particular requiere autorización previa, llame a Servicio al cliente al número telefónico que aparece en el reverso de este boletín informativo o tarjeta de identificación de integrante. También puede ver el Directorio de proveedores en nuestro sitio Web en www.saludPHC.com.

¿Tiene una pregunta para nosotros? Envíela a:

Physicians Health Choice

Attn: Communications Manager
8637 Fredericksburg Rd., Ste. 400
San Antonio, TX 78240

¡y puede que se publique en un número futuro de
EL NOTICARIO DE PHC!

¿Usted preguntó!

P: ¿Puede mi hija llamar a Servicio al cliente y hablar de mi parte?

R: Depende de la información que pida. Si tiene una pregunta general sobre cómo funciona el plan, cuáles son sus beneficios, cuáles recetas médicas se cubren y cuáles doctores están en la red, con mucho gusto le ayudamos sin su permiso. Sin embargo, si usted quiere que ella se encargue de cambiar su Médico de cabecera (PCP, por sus siglas en inglés), que hable de algunos medicamentos que le recetaron a usted o que hable de algún asunto respecto a la cuenta, necesitaremos su permiso. Debido a la Ley de responsabilidad y transferencia de seguros médicos, conocida como HIPAA, tenemos que proteger los datos relacionados con su salud. La mejor manera para que su hija tenga acceso a sus datos es que nos envíe una copia del Poder (POA, por sus siglas en inglés), si usted tiene uno. Si usted no tiene un Poder, Physicians Health Choice tiene un formulario de autorización que usted y su representante pueden llenar y devolver por correo. Puede obtener este formulario llamando a Servicio al cliente al número indicado en el reverso de este boletín informativo. El formulario también se encuentra en nuestro sitio Web, www.saludPHC.com en el *Centro de formularios* en la sección *Integrantes*.

Ahórrese un viaje a la farmacia Los integrantes de Physicians Health Choice disfrutan de la comodidad y los ahorros de la compra por correo de medicinas recetadas

Si usted tiene la cobertura de la Parte D para recetas médicas con Physicians Health Choice tal vez ya conozca nuestro cómodo servicio para comprar medicinas recetadas por correo. Orchard Pharmaceutical Services ofrece este servicio y usted puede recibir directamente en su casa un suministro para 90 días de ciertas medicinas recetadas sin tener que ir a la farmacia. Otra excelente razón para usar el servicio de compra por correo son los ahorros. Al usar este servicio, usted recibirá un descuento

de \$15 en cada suministro que ordene para 90 días. Por ejemplo: si normalmente usted recibe un suministro para un mes de su medicamento del Grupo 2 por \$30, en tres meses el total sería de \$90. Al pedir medicamentos por medio de Orchard, usted pagará sólo \$75 por el mismo suministro para tres meses. Es importante recordar que no todas las medicinas recetadas se ofrecen con un suministro para 90 días. ¿Está listo para empezar? Llame a Servicio al cliente al número telefónico que aparece en el reverso de este boletín informativo y pida que le envíen los formularios. Usted también puede imprimir los formularios desde nuestro sitio Web, www.saludPHC.com, que se encuentran en la sección *Farmacias*.

Medicare quiere que usted sepa.....

A partir del 1 de enero de 2010, todos los planes de Medicare Advantage, incluso Physicians Health Choice, cubrirán la prueba del VIH. Si usted cree que necesita esta prueba, hable con su Médico de cabecera (PCP). Esta prueba se cubre para las personas de alto riesgo sin copago.

¿Se mudó?

Si usted se mudó recientemente, tiene un número telefónico nuevo o cambió de nombre, por favor avísenos. Si necesitamos comunicarnos con usted, por lo general lo hacemos por correo pero también por teléfono, así que es muy importante asegurarnos de que tenemos la información más reciente para localizarle. Por favor llame a Servicio al cliente al número telefónico indicado en el reverso de este boletín informativo si usted necesita actualizar sus datos.