



## ¡Buckeye lo aprecia!

**Gracias por elegir Buckeye Health Plan.** Apreciamos a nuestros miembros y queremos saber cómo es nuestro desempeño al brindarle la atención que necesita. Cada año, usamos una encuesta para preguntarles a nuestros miembros sobre nuestro desempeño. Si ya completó la encuesta, se lo agradecemos. Al saber su opinión, podemos mejorar nuestros servicios. Esto es lo que aprendimos de nuestros miembros este año:

### Las áreas en las que obtuvimos un buen puntaje son:

- Se obtuvo la atención necesaria inmediatamente
- Lo bien que nuestros médicos le comunican nuestros servicios
- Servicio de atención al cliente

### De acuerdo con los comentarios que recibimos, algunas de las áreas en las que hemos estado trabajando para mejorar son las siguientes:

- Toma de decisiones en forma conjunta entre el proveedor y el plan de salud
- Calificación de proveedores especialistas

## Estamos aquí para ayudarlo

¿Tiene preguntas acerca de su atención? Nuestro sitio web puede ayudar. Visite **BuckeyeHealthPlan.com** para obtener más información. Puede encontrar:

- Información sobre salud
- Información acerca de su plan de salud
- Una copia del manual para miembros

También puede llamarnos si tiene preguntas. Llame al **1-866-246-4358**. Podemos ayudarlo con lo siguiente:

- Buscar a un médico
- Obtener ayuda de traducción para sus citas médicas
- Obtener traslado para sus citas





## ¿Está listo para **la** temporada de gripe?

**La gripe es una enfermedad estacional.** La temporada de gripe puede comenzar tan pronto como en octubre y durar hasta finales de mayo. Para algunas personas, la gripe no es muy grave. Para otros puede derivar en hospitalización e incluso muerte. Una vacuna contra la gripe es una manera de protegerse de la gripe. Aquí hay tres cosas a saber acerca de la vacuna:

- 1.** La vacuna contra la gripe no le contagiará gripe.
- 2.** El virus de la gripe cambia todos los años. Por lo tanto, todos los años se necesita una nueva vacuna.
- 3.** Todos aquellos que tengan más de 6 meses de edad deben recibir una vacuna contra la gripe. Consulte a su médico si es alérgico al huevo o a alguno de los ingredientes de la vacuna.

La vacuna contra la gripe está disponible sin costo alguno para los miembros. Llame al **1-866-246-4358** si necesita ayuda para averiguar dónde obtenerla.

Llame a nuestra línea de orientación de enfermería al **1-866-246-4358** y siga las instrucciones para obtener respuestas a sus preguntas de salud. Puede llamar las 24 horas del día, siete días a la semana. Recuerde llamar al **911** en caso de emergencia o crisis.

### Atención de calidad

Deseamos mejorar la salud de todos nuestros miembros. Nuestro programa de mejora de la calidad nos ayuda a lograrlo. Verificamos nuestro desempeño estableciendo metas de calidad. Asimismo, revisamos la calidad y la seguridad de nuestros servicios y de nuestra atención.

Revisamos la atención brindada en todos los niveles, incluida la atención de emergencia, la atención primaria y la atención especializada. También nos

aseguramos de ayudar a los miembros que tienen diferentes necesidades étnicas, culturales, religiosas y de idioma.

Obtenga más información y consulte nuestro desempeño en **BuckeyeHealthPlan.com**.

También puede solicitar una versión impresa del informe sobre el mejoramiento de la calidad más reciente. Llame al **1-866-246-4358**.

## Lo último en atención

Las opciones de atención médica pueden cambiar con el paso del tiempo. Cada año salen nuevos medicamentos, pruebas y cirugías. Buckeye Health Plan (Buckeye) busca lo último en atención médica. También nos aseguramos de que los tratamientos nuevos sean seguros. Buckeye cuenta con un equipo de médicos que revisa la nueva atención médica para personas con determinadas enfermedades. El equipo revisa la información de otros médicos y de otros grupos científicos. Luego se comparte con nuestros médicos la atención médica nueva que se encuentra cubierta por Medicaid. Esto les permite a los médicos de Buckeye brindar los tipos de atención más adecuados y actualizados.

No toda la atención está cubierta para cada paciente. Algunos pacientes pueden beneficiarse más de ciertos tratamientos. Cubrimos la atención que es médicamente necesaria.

¿Preguntas? Llame a Servicios para Miembros al **1-866-246-4358**.



## ¿Está embarazada?

**¿Sabía que Buckeye ofrece beneficios a nuestras miembros embarazadas?** ¡Puede obtener recompensas en su tarjeta Buckeye CentAccount solo por ir a todos sus chequeos prenatales (antes del parto) y postparto (después del parto)!

Nos importa su salud y la de su bebé y queremos asegurarnos de que ambos crezcan sanos y se mantengan así. Los cuidados prenatales regulares son muy importantes cuando está embarazada.

El programa Buckeye's Start Smart for Your Baby® brinda asistencia especial a las mujeres antes, durante y después del embarazo. Nuestro personal Start Smart puede responder todas sus preguntas y brindarle apoyo si tiene algún problema. También se pueden acordar consultas en el hogar de ser necesario. Además, Buckeye puede ayudarla con el traslado ida y vuelta a sus consultas médicas, y también la puede ayudar a que se conecte con los recursos de su comunidad, tales como apoyo para vivienda, ropa y suministros para el bebé. También podemos brindarle información sobre el Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños (Women, Infants and Children, WIC) para que obtenga alimentos que necesite mientras esté embarazada y una vez haya nacido el bebé.

Si está embarazada, ¡infórmenos hoy a través del formulario de Aviso de embarazo (Notification of Pregnancy, NOP) para que pueda empezar a ganar recompensas! A continuación presentamos cómo lo hacemos:

1. Llámenos al **1-866-246-4358**.
2. O ingrese a su cuenta de miembro en **BuckeyeHealthPlan.com**.
  - Llene los documentos de la pestaña "For Members" (Para Miembros).



BUCKEYE HEALTH PLAN  
4349 Easton Way  
Suite 300  
Columbus, OH 43219

1-866-246-4358  
(TTY 1-800-750-0750)  
BuckeyeHealthPlan.com



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

Para recibir una versión impresa sobre cualquier información en referencia a este boletín o en el sitio web de Buckeye, por favor llame al departamento de Servicios para miembros de Buckeye.

Publicado por Manifest LLC. © 2018. Todos los derechos reservados. Ningún material de esta publicación puede ser reproducido en su totalidad o en parte, sin el permiso expreso y por escrito de la editorial. La información en esta publicación es para complementar las recomendaciones de su proveedor de atención médica, no para sustituirlas. Consulte a su médico antes de realizar cambios drásticos en su estilo de vida o régimen de atención médica. Manifest no avala ni da garantías con respecto a ninguno de los productos y servicios que se incluyen en esta publicación o en sus artículos.

BHP-MM-111318



OHC\_H



La información acerca de la Descripción del Programa para el Mejoramiento de la Calidad de Buckeye 2018 se encuentra disponible para revisión a petición.



## Valoramos su tiempo

¿Cuánto tiempo puede esperar para obtener una cita de atención médica? Buckeye trabaja con proveedores para establecer estándares para los tiempos de espera.

- En el caso de atención de rutina, lo atenderán en un plazo de 28 días.
- En el caso de atención de urgencia, lo atenderán en un plazo de 24 horas.
- En el caso de atención especializada, lo atenderán en un plazo de 14 días.
- Desde la sala de espera, deberían llevarlo al consultorio en menos de una hora del horario de la consulta programada.

¿No puede obtener una cita dentro de esos plazos? Llámenos al **1-866-246-4358**. Podemos ayudarle.

Getty Images



4349 Easton Way  
Suite 300  
Columbus, OH 43219

## Statement of Non-Discrimination

Buckeye Health Plan complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex. Buckeye Health Plan does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex.

Buckeye Health Plan:

- Provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
  - Qualified sign language interpreters
  - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Provides free language services to people whose primary language is not English, such as:
  - Qualified interpreters
  - Information written in other languages

If you need these services, contact Buckeye Health Plan at 1-866-246-4358 (TTY 1-800-750-0750).

If you believe that Buckeye Health Plan has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance with: Buckeye Health Plan at the Appeals Unit, 4339 Easton Way, Suite 400, Columbus, OH 43219, 1-866-246-4358 (TTY: 1-800-750-0750), Fax 1-866-719-5404. You can file a grievance in person or by mail, fax, or email. If you need help filing a grievance, Buckeye Health Plan is available to help you. You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail or phone at: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, 1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD).

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Language Assistance

### English:

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-866-246-4358 (TTY: 711).

### Spanish:

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-866-246-4358 (TTY: 711).

### Chinese Mandarin:

注意：如果您说汉语普通话，我们可以为您提供免费的语言援助服务。请致电 1-866-246-4358（听力障碍电传：711）。

### German:

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-866-246-4358 (TTY: 711).

**Arabic:**

تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، تتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية بالمجان.  
اتصل بالرقم 1-866-246-4358 (الهاتف النصي: 711)

**Pennsylvania Dutch:**

Wann du Deutsch (Pennsylvania German / Dutch) schwetscht, kantscht du mitaus Koschte ebber gricke, ass dihr helft mit die englisch Schprooch. Ruf selli Nummer uff: 1-866-246-4358 (TTY: 711).

**Russian:**

ВНИМАНИЕ: если вы говорите на русском языке, вам доступна бесплатная языковая поддержка.  
Звоните 1-866-246-4358 (телетайп (TTY): 711).

**French:**

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement.  
Appelez le 1-866-246-4358 (ATS : 711).

**Vietnamese:**

CHÚ Ý: Nếu bạn nói tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn.  
Gọi 1-866-246-4358 (TTY: 711).

**Oromo:**

XIYYEEFFANNAA: Tajaajila gargaarsa Afaan Oroomiffa dubbattu, kanfaltiidhaan ala ni argama.  
Bilbilaa 1-866-246-4358 (TTY: 711).

**Korean:**

참고: 한국어를 구사하시는 분은 무료로 언어 지원 서비스를 이용할 수 있습니다.  
1-866-246-4358 (TTY: 711)로 전화하십시오.

**Italian:**

ATTENZIONE: Se lei parla l'italiano, può avvalersi dei servizi di assistenza linguistica gratuiti.  
Chiamare il numero 1-866-246-4358 (TTY: 711).

**Japanese:**

注意：日本語話者の方向けに、無料での言語サービスをご提供しております。以下の電話番号にて問い合わせください。  
1-866-246-4358 (TTY: 711)

**Dutch:**

LET OP: Als u Nederlands spreekt, kunt u gratis gebruikmaken van de taalkundige diensten.  
Bel 1-866-246-4358 (TTY: 711).

**Ukrainian:**

УВАГА: якщо ви розмовляєте українською мовою, до ваших послуг безкоштовна мовна підтримка.  
Телефонуйте за номером 1-866-246-4358 (телетайп (TTY): 711).

**Romanian:**

ATENȚIE: Dacă vorbiți limba română, puteți beneficia de servicii de asistență lingvistică, gratuit.  
Sunați la 1-866-246-4358 (TTY: 711).

**Somali:**

FIIRO GAAR AH: Haddii aad ku hadasho Soomaali, adeegyada taageerada luqadda oo bilaash ah ayaad heli kartaa.  
Wac 1-866-246-4358 (TTY: 711).

**Nepali:**

ध्यान दिनुहोस्: तपाईं नेपाली बोल्नुहुन्छ भने भाषा सहायता सेवाहरू तपाईंको लागि निःशुल्क उपलब्ध छन्।  
फोन गर्नुहोस् 1-866-246-4358 (TTY: 711).