



M E M B E R B U L L E T I N

B T 2 0 0 5 3 0

D E C E M B E R 1 5 , 2 0 0 5

To: Hoosier Healthwise Members

Subject: Annual Notice for Hoosier Healthwise Members

IMPORTANT PLEASE READ

2005 Changes to Hoosier Healthwise

You may have noticed changes to the Hoosier Healthwise program. Every Hoosier Healthwise member is now enrolled in one of five health plans. Each plan has special programs to help improve your health. To learn more about the health plan you are in, contact its member services line or visit its Web site as listed below.

Health Plan	Member Services Helpline	Web site
CareSource	1-800-488-0134	www.caresource-indiana.com
Harmony Health Plan	1-800-608-8158	www.harmonyhmi.com
MDwise	1-800-356-1204	www.mdwise.org
Managed Health Services (MHS)	1-800-414-5946	www.managedhealthservices.com
Molina Healthcare	1-800-642-4509	www.molinahealthcare.com/indiana

Remember

- If you change your address, telephone number, or have any family changes, you must call your caseworker at the Division of Family Resources Office in your county, or call the Hoosier Healthwise Helpline at 1-800-889-9949.
- If you have a problem with any Hoosier Healthwise service, you have the right to file a complaint (also called a grievance). You can also appeal any decisions made about your health care. If you want to file a complaint or appeal, call your health plan or call the Hoosier Healthwise Helpline at 1-800-889-9949.
- If you need to change or cancel a doctor appointment, **call your doctor's office before** the scheduled appointment time.
- Do not visit an emergency room unless you have a life-threatening health problem. A true emergency happens when a delay in treatment would result in lasting injury or death. Some examples are chest pain, a broken bone, bad bleeding that cannot be stopped, or a drug overdose. Do not go to the emergency room for non-emergencies (colds, flu, or earaches); call your doctor's office and make an appointment. If you are not sure if you have an emergency, call your doctor.

Have you or your child

- Had a healthy person doctor visit this year?
- Had all needed shots?

- Had two blood tests for lead poisoning before age 7?

If you answered “No” to any of these questions, call your doctor and make an appointment to do these things. Hoosier Healthwise will pay for them.

Member Rights and Responsibilities

You have the RIGHT to:

- Get information about the Hoosier Healthwise program, the health plans, and doctors, including how to choose a doctor and a health plan. You can change your doctor or health plan when necessary. For example, when you move and need a new doctor closer to home.
- Get complete benefit information and changes to your benefits and doctors. This includes how to get services during regular hours, emergency care, after-hours care, out-of-area care, exclusions, and limits on covered services.
- Get covered services in a timely manner.
- File a complaint or grievance about any problems with your health care services.
- Get timely answers to your complaints or appeals.
- Be treated with dignity and respect.
- Get health care that makes you comfortable based on your culture.
- Be free from any form of restraint or seclusion used as a means of coercion, discipline, convenience, or retaliation, in accordance with federal regulations. This means that your doctor cannot restrain or seclude you because it is the easiest thing to do. Your doctor cannot make you do something that you do not want to do.
- Get a clear explanation of your medical condition and treatment options. You have a right to be part of all your treatment decisions and get a second medical opinion at no cost. If you understand your options, you can decide if you want a certain treatment or you may refuse treatment.
- Get copies of your medical records, request that they be corrected, or limit access to these records, according to state and federal law.
- Keep your personal privacy and keep your medical records confidential as required by law.
- Prepare an advance directive (written instructions that tell your doctor what kind of care you would like to have if you become unable to make medical decisions – If you are in a coma, for example).
- Request information about how your plan’s doctors get paid or their physician incentive plan.
- Take part in member satisfaction surveys.

When you exercise these rights, you will not be treated differently.

YOU are responsible for:

- Keeping appointments and calling your doctor in advance to cancel or change an appointment.
- Calling your doctor for all your medical care.
- Telling your doctor everything you know about your condition and any changes in your health.
- Following the plans and instructions for care that you have agreed upon with your doctor.
- Telling your doctor if you do not understand your care plan or what is expected of you.
- Telling the Hoosier Healthwise program about other health insurance that you have.
- Treating your doctor and his or her staff with dignity and respect.



BOLETIN PARA EL MIEMBRO

BT 200530

15 DE DICIEMBRE DE 2005

Para: Miembros de Hoosier Healthwise

Asunto: Aviso Anual para Miembros de Hoosier Healthwise

IMPORTANTE: POR FAVOR LEER ESTA INFORMACIÓN

Cambios del 2005 de Hoosier Healthwise

Posiblemente usted haya observado cambios en el programa de Hoosier Healthwise. Cada miembro de Hoosier Healthwise ahora está registrado en uno de los cinco planes de salud. Cada plan tiene programas especiales para mejorar su salud. Para enterarse más detalladamente sobre cuál es su plan de salud, comuníquese con su línea para servicios o visite su sitio web de acuerdo a la información abajo indicada.

Plan de salud	Línea de asistencia para miembros	Sitio web
CareSource	1-800-488-0134	www.caresource-indiana.com
Harmony Health Plan	1-800-608-8158	www.harmonyhmi.com
MDwise	1-800-356-1204	www.mdwise.org
Managed Health Services (MHS)	1-800-414-5946	www.managedhealthservices.com
Molina Healthcare	1-800-642-4509	www.molinahealthcare.com/indiana

Recuerde

- Si usted cambia su dirección, número telefónico o se produce algún cambio familiar deberá llamar a su trabajador del caso, Oficina de la División de Recursos para la Familia de su condado o llamar a la Línea de asistencia de Hoosier Healthwise 1-800-889-9949.
- Si tiene algún problema con el servicio de Hoosier Healthwise, usted tiene derecho a presentar una queja. Usted también puede apelar cualquier decisión tomada sobre la atención de su salud. Si desea presentar una queja llame a su plan de salud o a la Línea de asistencia de Hoosier Healthwise 1-800-889-9949.
- Si desea cambiar o cancelar una cita médica, llame al consultorio de su médico antes de la cita programada.
- No visite una sala de emergencia excepto si se tratara de un problema de salud que pondría su vida en peligro. Una verdadera emergencia ocurre cuando se produce un retraso del tratamiento que ocasionaría una lesión prolongada o muerte. Algunos ejemplos son dolor de pecho, huesos fracturados, hemorragia que no puede controlarse o una sobredosis de medicamentos o drogas. No se dirija a la sala de emergencia por casos que no son de emergencia (resfriós, gripe o dolor de oídos). Llame al consultorio de su médico para hacer una cita. Si no está seguro si tiene una emergencia o no, llame a su médico.

¿Usted o su hijo(a)

- Han hecho una visita médica como persona en buen estado de salud este año?
- Recibieron todas las vacunas necesarias?
- Han tenido dos pruebas sanguíneas para detectar envenenamiento por plomo antes de los 7 años?

Si usted respondió “No” a cualquiera de estas preguntas, llame a su médico y haga una cita para tratar estos puntos. Hoosier Healthwise pagará por ello.

Responsabilidades y derechos del miembro

Usted tiene DERECHO a:

- Obtener información sobre el programa de Hoosier Healthwise, los planes de salud y los médicos, incluyendo cómo elegir a un médico y un plan de salud. Usted puede cambiar a su médico o plan de salud cuando sea necesario. Por ejemplo: cuando se muda y necesita un nuevo médico más cerca de su casa.
- Obtener la información completa sobre los beneficios y cambios de sus beneficios y médicos. Esto incluye cómo obtener servicios durante las horas regulares, la atención de emergencia, la atención después del horario regular, la atención fuera de su área, las exclusiones y los límites de los servicios cubiertos.
- Recibir los servicios cubiertos cuando son solicitados.
- Presentar una queja sobre cualquier problema relacionado con sus servicios para el cuidado de la salud.
- Obtener respuestas sobre sus quejas o apelaciones dentro del período indicado.
- Ser tratado con dignidad y respeto.
- Recibir el cuidado de la salud que lo hace sentir cómodo en base a su cultura.
- No estar ligado a ninguna clase de limitación o reclusión usados como una forma de coerción, disciplina, conveniencia o represalia de acuerdo con las disposiciones de las leyes federales. Esto significa que su médico no puede limitarlo o recluirlo porque es lo más fácil de hacer. El médico no puede obligarlo a hacer algo que usted no desea.
- Obtener una explicación clara de su estado de salud y las opciones de tratamiento. Usted tiene derecho a tomar parte de todas las decisiones de su tratamiento y obtener una segunda opinión médica sin pagar por ello. Si usted comprende sus opciones entonces podrá decidir de mejor manera si desea o no determinado tratamiento, o hasta puede rechazarlo.
- Obtener copias de sus registros médicos, solicitar su corrección o limitar el acceso a ellos de acuerdo con la ley estatal y federal.
- Mantener su privacidad personal y la confidencialidad de sus registros médicos, como lo indica la ley.
- Preparar una directiva anticipada (instrucciones por escrito para informar a su médico qué tipo de atención desearía recibir si no puede tomar decisiones médicas, por ejemplo, si está en estado de coma).
- Solicitar información sobre cómo se le paga a los médicos de su plan o su plan de incentivo médico.
- Formar parte de las encuestas sobre la satisfacción del miembro.
- Cuando usted haga uso de sus derechos, no se lo tratará de manera diferente.

USTED es responsable de:

- Cumplir con las citas programadas y llamar a su médico, por adelantado, si desea cancelar una cita o cambiarla.
- Llamar a su médico para todo su cuidado médico.
- Informar a su médico sobre todo lo que usted sabe sobre su estado de salud y cualquier cambio reciente del mismo.
- Seguir los planes y las instrucciones para el cuidado de su salud acordados con su médico.
- Comunicarle a su médico si no comprende su plan de tratamiento o cuáles son sus expectativas.
- Informar al programa Hoosier Healthwise sobre cualquier otro seguro de salud que usted posea.
- Tratar a su médico y personal con dignidad y respeto.