

¡VOLTEE PARA ESPAÑOL!

# Team players

## How a member advocate can help you

There are many people who take care of our members. But there is one group who works extra closely with you. They are our member advocates. They provide the best level of service.

Member advocates try to enhance your care. Their goal is to help you live a healthier life. But they also go the extra mile by placing you at ease. They help you understand your healthcare. They resolve your concern or issue as quickly as possible.

If you need help, our member advocates can give you support. They look at your individual needs. They let you know you are not alone. They take care of the smallest details.

continued on page 2

Member advocates know about all areas of healthcare. They can help you:

- maintain or renew your membership
- choose a primary care provider that meets your cultural and language needs
- find specialists, hospitals and other providers
- get covered services
- change your primary care provider
- file a complaint
- make a name or address change
- get a ride to the doctor
- get an interpreter

Our member advocates can speak with you in English or Spanish. They can also get you help in other languages.



## CARE WITHOUT BARRIERS

You have the right to barrier-free care. This means being able to speak with your providers. It also means getting into your provider's office when you need to. That includes the right to:

- call a provider 24 hours a day, 7 days a week. Someone can always help you get emergency or urgent care.
- get medical care in a timely manner.
- be able to get in and out of a healthcare provider's office. This includes barrier-free access

for people with disabilities or limited mobility. The Americans with Disabilities Act guarantees this right.

- have interpreters. They can help during appointments with your providers or when talking to your health plan. Interpreters can speak in your native language. They can also help if you have disability that makes it hard for you to speak or understand.
- be given information you can understand about your health plan. This includes rules, the services you can get and how to get them.

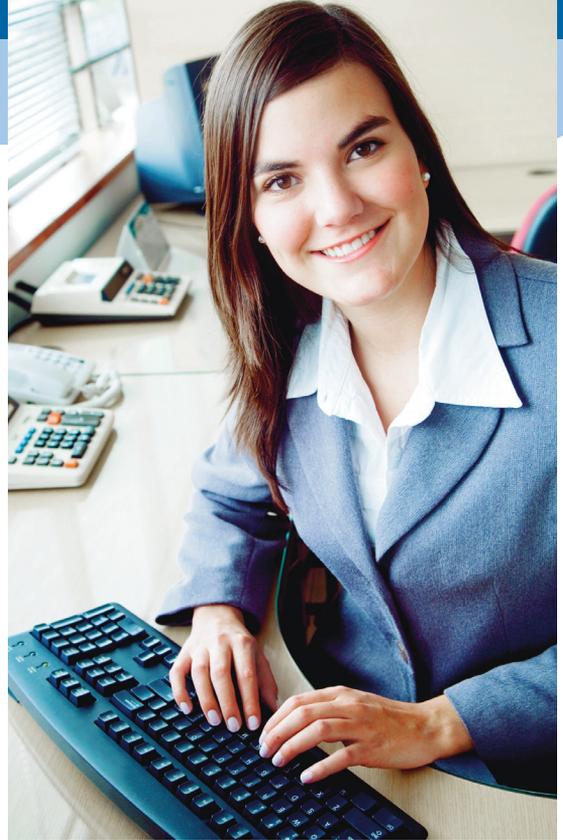


**Need an interpreter?** Interpreters can meet you at your doctor's office. They can help you talk to your doctor face-to-face in the language you prefer.

Los defensores de los miembros saben acerca de todas las áreas de atención médica. Ellos pueden ayudarle a:

- mantener o renovar su membresía.
- elegir un proveedor de atención primaria que satisfaga sus necesidades culturales e idiomáticas.
- encontrar especialistas, hospitales y otros proveedores.
- obtener servicios cubiertos.
- cambiar su proveedor de atención primaria.
- presentar una queja.
- realizar un cambio de nombre o dirección.
- obtener transporte al médico.
- obtener un intérprete.

Nuestros defensores de los miembros pueden hablar con usted en inglés o español. También pueden ayudarle a obtener ayuda en otros idiomas.



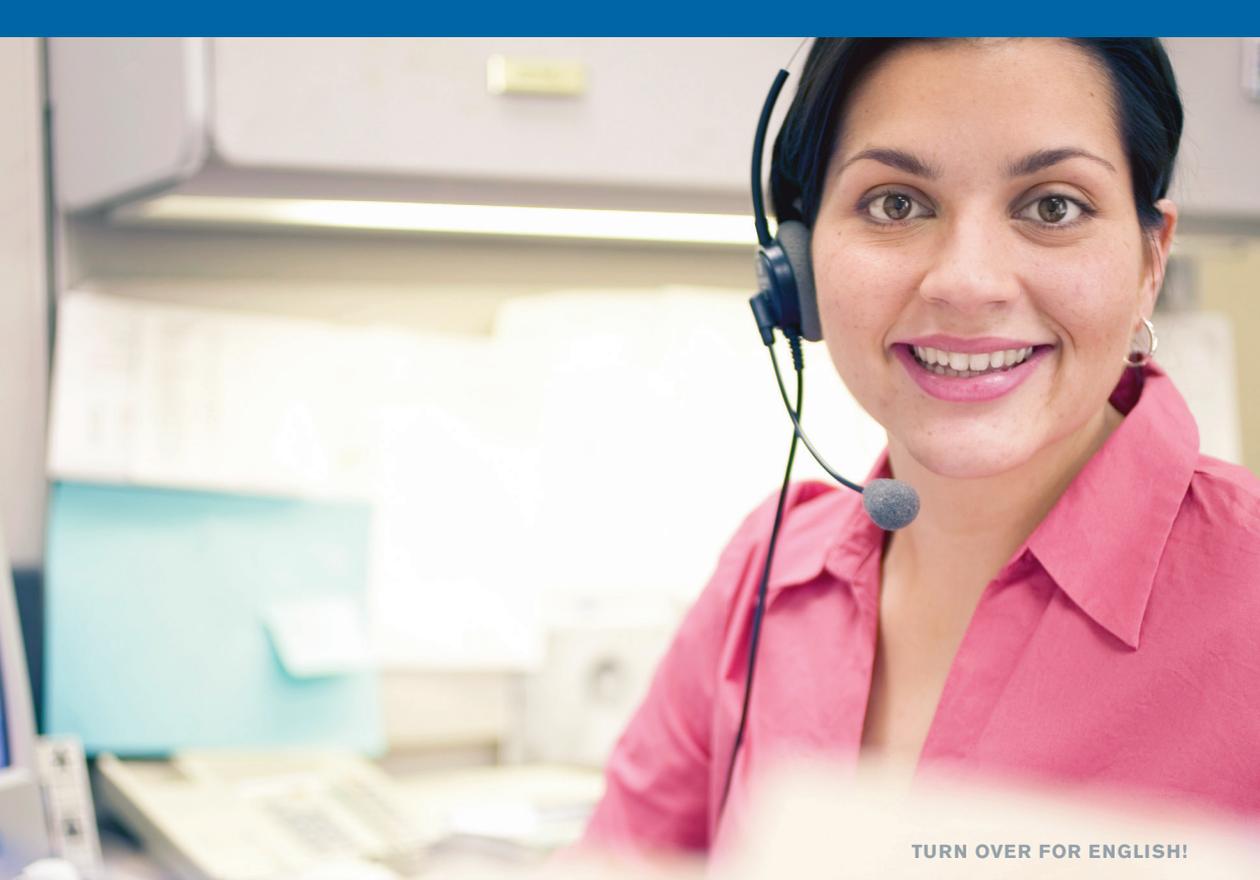
## CUIDADO SIN BARRERAS

Usted tiene derecho a recibir un cuidado sin barreras. Esto significa poder hablar con sus proveedores. También significa ir al consultorio de su proveedor cuando lo necesita. Esto incluye el derecho de:

- llamar a un proveedor las 24 horas del día, los siete días de la semana. Alguien siempre puede ayudarle a obtener atención de emergencia o urgencia.
- obtener atención médica en forma oportuna.
- poder entrar o salir del consultorio de un proveedor de atención médica. Esto incluye acceso sin barreras para personas con discapacidades o movilidad limitada. La Ley de estadounidenses con discapacidades garantiza este derecho.
- tener intérpretes. Ellos pueden ayudarle durante las citas con sus proveedores o al hablar con su plan de salud. Los intérpretes pueden hablar en su idioma materno. También pueden ayudar si tiene una discapacidad que le dificulta hablar o entender.
- obtener información que pueda entender acerca de su plan de salud. Esto incluye reglas, los servicios que puede obtener y cómo obtenerlos.



**¿Necesita un intérprete?** Los intérpretes pueden reunirse con usted en el consultorio del médico. Ellos pueden ayudarle a hablar personalmente con su médico en el idioma de su preferencia.



TURN OVER FOR ENGLISH!

# Miembros del equipo

## De qué manera un defensor de los miembros puede ayudarle

Existen muchas personas que se ocupan del cuidado de nuestros miembros. Sin embargo, existe un grupo que trabaja muy estrechamente con usted. Ellos son los defensores de los miembros, quienes ofrecen el mejor nivel de servicio.

Los defensores de los miembros intentan mejorar su cuidado. Su objetivo es ayudarle a tener una vida más sana. No obstante, también hacen todo lo posible por brindarle tranquilidad. Le ayudan a entender su atención médica. Resuelven sus inquietudes o problemas con la mayor brevedad posible.

Si necesita ayuda, nuestros defensores de los miembros pueden darle apoyo. Consideran sus necesidades individuales. Ellos le hacen saber que no está solo. Ellos se preocupan de los detalles más pequeños.

continúa en la página 2