

Phoenix Health Plan

(602) 824-3700 (800) 747-7997 www.phoenixhealthplan.com

Newsletter

PHP'S WELCOME MAT

At Phoenix Health Plan we embrace the cultural differences in our communities. Because our members are made up of diverse racial and ethnic backgrounds communicating effectively with patients, families and groups is a priority. The results are better health outcomes and member satisfaction.



PHP members can count on receiving health care delivered by providers who work hard to understand their values, customs, attitudes and behaviors within a cultural context. When you're a PHP member you should know that we go beyond the very basics of communication. Below is a list of what we consider when meeting the needs of our diverse PHP membership.

- **Cultural beliefs** about the cause, prevention and treatment of illness.
- **The uniqueness** of the individual.
- **Access to resources** needed for wellness and continuity of care.
- **The role** of religious beliefs.
- **The role** of family.



Phoenix Health Plan

2011 **invierno**
winter

CARTA DE PRESENTACIÓN DE PHP

En Phoenix Health Plan, comprendemos las diferencias culturales de nuestras comunidades. Nuestra prioridad es comunicarnos efectivamente con pacientes, familias y grupos ya que nuestros miembros provienen de distintos trasfondos raciales y étnicos. Los resultados se reflejan en la mejor salud y en la satisfacción del paciente.

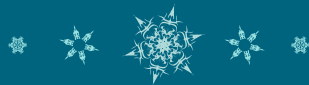
Para alcanzar este objetivo, en PHP brindamos mucho más que servicios de traducción. Los miembros de PHP cuentan con la atención médica brindada por proveedores que trabajan arduamente para comprender los valores, las costumbres, las actitudes y los comportamientos de un contexto cultural. Si usted es un miembro de PHP debe saber que vamos más allá de las cuestiones básicas de la comunicación. A continuación se enumeran las características que consideramos importantes a la hora de satisfacer las necesidades de nuestros diversos miembros de PHP.

- **Creencias culturales** sobre la causa, la prevención y el tratamiento de la enfermedad.
- **La singularidad** del individuo.
- **Acceso a recursos** necesarios para el bienestar y la continuidad del cuidado.
- **El rol** de las creencias religiosas.
- **El rol** de la familia.



INFORMATION WHEN & WHERE YOU NEED IT

As a Phoenix Health Plan member you may request our PHP Provider Directory or Member Handbook any time. It's important to us that you and your family always have access to our plan information and our wide network of primary care providers, specialists, hospitals and pharmacies. Call Member Services at (602) 824-3700 or (800) 747-7997 to request your free copy. You may also search for a doctor online by specialty, name, zip code, language or review and download our PHP Directory or Member Handbook at www.phoenixhealthplan.com



INFORMACIÓN EN EL MOMENTO Y EN EL LUGAR QUE NECESITE

Como miembro de Phoenix Health Plan, puede solicitar nuestro Directorio de Proveedores o nuestro Manual para miembros en cualquier momento. Es importante para nosotros que usted y su familia siempre tenga acceso a la información de nuestro plan y a su amplia red de proveedores, especialistas, hospitales y farmacias de atención primaria. Llame a Servicios para miembros al (602) 824-3700 ó (800) 747-7997 para solicitar una copia gratuita. Además puede buscar un médico en el sitio web según especialidad, nombre, código postal, idioma o revisión y descargar nuestro Directorio PHP o Manual para miembros en www.phoenixhealthplan.com.

Help when YOU need it!

We know you don't always get sick or injured during business hours so when an unexpected health problem needs attention after hours or on the weekend PHP can help.

PHP's contracted urgent care centers and 24-hour Nurse Advice Line provide members like you convenience and peace of mind. We know illnesses and injuries don't call ahead for an appointment.

24-Hour Nurse Advise Line: (602) 824-3700 or (800) 747-7997

PHP welcomes Troyer Urgent Care in Flagstaff

Located on Humphrey's Street in the Bashas' Shopping Center Troyer Urgent Care offers a walk-in clinic, digital x-rays and laboratory services Monday – Saturday from 7 a.m. to 7 p.m. As an added convenience PHP members can save time by using Troyer's web check in at www.TroyerUrgentCare.com



¡AYUDA CUANDO LA NECESITE!

Sabemos que no siempre se enferma o lastima durante las horas de trabajo, así que si surge un problema de salud inesperado que necesite de atención después de las horas de oficina o durante el fin de semana, PHP puede ayudar.

Los centros de cuidados de urgencia de PHP y la línea telefónica de enfermería las 24 horas brindan comodidad y tranquilidad a miembros como usted, porque sabemos que las enfermedades y lesiones no llaman para obtener una cita previa.

Línea telefónica de enfermería las 24 horas:
(602) 824-3700 o
747-7997 (800)

PHP le da la bienvenida a Troyer Urgent Care

Ubicado en Humphrey's Street, en el centro comercial Basha, Troyer Urgent Care brinda una clínica sin cita previa, radiografías digitales y servicios de laboratorio de lunes a sábado de 7 a. m. a 7 p. m. Para mayor comodidad los miembros de PHP pueden ahorrar tiempo al utilizar el registro en la página web de Troyer en www.TroyerUrgentCare.com



Your child has dental coverage!

Phoenix Health Plan members under age 21 never need a referral to see a dentist – that's important because tooth decay is the single most common chronic childhood disease.

More than 51 million school hours are lost each year to dental-related illness, reports the Office of the Surgeon General.

Oral disease can affect children's ability to eat, the foods they choose, and how they look and communicate. Unfortunately, left untreated poor oral health may also increase a child's risk of eventually having low, birth-weight babies, developing heart disease or suffering a stroke as an adult, reports the American Academy of Pediatric Dentistry.



As a Phoenix Health Plan member children's dental services include emergency dental care, dental exams, limited X-rays, and twice a

year cleanings. PHP members under age 4 may also visit a children's dentist (pedodontist) without a referral while extractions, fillings, some sealants and

crowns are covered with prior authorization. Children's dental visits should begin with the appearance of a child's first tooth, typically around six months of age, but no later than their first birthday. If you need help finding a dentist or pedodontist please call PHP's Member Services at (602) 824-3700 or (800) 747-7997.

- Brush baby's gums twice a day with a soft cloth or baby toothbrush even before the first tooth appears.
- If your baby is put to sleep with a bottle use nothing but water.
- The best time for children to brush is after breakfast and before bed.
- Limit snacking; it increases your child's risk of developing cavities.
- Take good care of your own teeth; studies show babies and small children can "catch" cavity-causing bacteria from their parents.



TIPS **for parents**

CONSEJOS para **padres**



- Cepille las encías de su bebé dos veces al día con un suave paño o cepillo dental de bebé, incluso antes de que aparezca su primer diente.
- Si adormece a su bebé con una mamadera, utilice solamente agua.
- El mejor momento para cepillar los dientes de los niños es después del desayuno y antes de ir a dormir.
- Limite los aperitivos; esto aumenta el riesgo de su niño de desarrollar caries.
- Cuide sus propios dientes; los estudios muestran que los bebés y los niños pequeños se pueden contagiar de bacterias causantes de caries de sus padres.

¡Sonría, su hijo ya tiene cobertura dental!



Los miembros de Phoenix Health Plan menores de 21 años no necesitan una recomendación para ver al dentista. Esto es importante dado que la caries es la enfermedad crónica infantil más común. Según la oficina del Consejero General de Salud (Surgeon General), se pierden más de 51 millones de horas de escuela debido a enfermedades dentales.

Las enfermedades orales pueden afectar la habilidad de los niños para comer, las comidas que elijan, su apariencia y la forma de comunicarse. Lamentablemente, según informes de la Academia Americana de Odontología Pediátrica (AAPD), si no se trata la deficiente salud oral, ésta puede aumentar el riesgo de tener bebés con bajo peso al nacer los que a su vez pueden desarrollar una enfermedad cardíaca o sufrir un accidente cerebrovascular cuando sean adultos.



ciones, empastes, algunos selladores y coronas sólo están cubiertos con autorización previa. Las visitas dentales de los niños deben empezar con la aparición del primer diente, por lo general a los seis meses, pero no después de su primer cumpleaños. Si

necesita ayuda para encontrar a un dentista o pedodontista llame a Servicios para miembros de PHP (602) 824-3700 o (800) 747-7997.

Como miembro de Phoenix Health Plan, los servicios dentales infantiles incluyen exámenes dentales de emergencia, radiografías limitadas y limpiezas dentales dos veces al año. Los miembros de PHP menores de 4 años pueden visitar a un dentista para niños (pedodontista) sin recomendación, mientras que las extrac-



¡Nunca es demasiado tarde para recibir AHCCCS!

¿Sabía que si tiene más de 65 años o tiene ciertas discapacidades puede calificar tanto a AHCCCS como a Medicare?

El término "doble elegibilidad" se utiliza para describir a las personas que tienen derecho a recibir beneficios de atención de salud a través de AHCCCS y Medicare porque su ingreso mensual total se encuentra por debajo del 100% del Nivel federal de pobreza. Los servicios médicos cubiertos para personas de doble elegibilidad son pagados por Medicare primero y después por AHCCCS. Las personas que califiquen para la Parte D de Medicare no recibirán cobertura de medicamentos con receta de AHCCCS.

Si cree que califica tanto para Medicare como para AHCCCS y vive en el condado de Maricopa o en el condado de Pinal, comuníquese con Phoenix Health Plan para determinar su elegibilidad para el Plan de salud Abrazo Advantage Plus (HMO SNP). Diseñado específicamente para satisfacer las necesidades de las personas con elegibilidad para AHCCCS y Medicare, Abrazo Advantage Plus es un Plan de Medicare Advantage de medicamentos con receta que incluye beneficios médicos y hospitalarios además de la cobertura de medicamentos con receta, la visión, el transporte, cuidado dental y quiropráctico sin prima mensual. Para más información visite el sitio web www.abrazoadvantage.com o llame al (602) 824-3900 o (888) 864-1114.

ALGUNOS CONSEJOS SI ES UNA PERSONA DE DOBLE ELEGIBILIDAD

- Muestre su plan de Medicare y su tarjeta de identificación de AHCCCS a su médico.
- Muestre su tarjeta de identificación del plan de medicamentos con receta de Medicare cuando recoja su receta.
- Llame a Servicios para miembros de PHP si necesita ayuda para conocer sus beneficios.

ARE YOU TOO OLD FOR AHCCCS?

Did you know if you're age 65 or older or have certain disabilities you may be eligible for both AHCCCS and Medicare?

TIPS IF YOU'RE DUAL ELIGIBLE

- Show your doctor your Medicare Plan and AHCCCS ID card.
- Show your Medicare Prescription Drug Plan ID card when picking up prescriptions.
- Call us at PHP Member Services if you need help understanding your benefits.

The term "dual eligible" is used to describe people who are eligible to receive health care benefits through AHCCCS and Medicare. Covered medical services for dual eligible persons are first paid by Medicare, then by AHCCCS. Persons who qualify for Medicare Part D benefits will not receive prescription drug coverage from AHCCCS.

If you believe you qualify for both Medicare & AHCCCS and live in either Maricopa or Pinal County please contact Phoenix Health Plan to determine your eligibility for Abrazo Advantage Plus (HMO SNP) Health Plan. Designed specifically to meet the needs of those eligible for AHCCCS & Medicare, Abrazo Advantage Plus is a Medicare Advantage Prescription Drug Plan with a Medicare contract that includes medical and hospital benefits along with prescription drug coverage, vision, chiropractic, hearing, podiatry and dental care for no monthly premium. Visit www.abrazoadvantage.com for more information or call (602) 824.3900 or (888) 864.1114.

Butt Mom! Butt Dad!

No butts about it, time to quit!

Parents who smoke know the struggle of quitting but it may come as a surprise that teens are still lighting up at alarming rates. While the New Year often focuses on adults trying to quit reports indicate that more than 23% Arizona high school students smoke and most start before age 13. It's a habit begun in youth that often lasts a lifetime – in fact, 90% of adult smokers say they started when they were kids. It's never too late for parents to influence their children to stop using tobacco before it becomes a future New Year's resolution.



PHP also encourages members to enroll in a tobacco cessation program offered by the Arizona Department of Health Services. Call the Arizona Smokers Helpline (ASH) at (800) 556.6222 or visit www.ashline.org

Tips for a Smoke-Free Kid

- Talk to your kids, even young children can understand smoking is bad for the body.
- Encourage kids to be involved in activities, such as sports.
- Ask your children how they view smoking. Be a patient listener.
- Forbid all types of tobacco in your home.
- Praise the good stuff, self confidence is your child's best protection against peer pressure.

Consejos para que un niño no fume

- Hable con sus hijos, incluso los más pequeños entenderán por qué fumar es perjudicial para el cuerpo.
- Motive a sus hijos a involucrarse en actividades tales como el deporte.
- Pregunte a sus hijos qué opinan sobre fumar. Sea un oyente paciente.
- Prohíba todos los tipos de tabaco en su casa.
- Elogie las buenas obras, la confianza en sí mismo es la mejor protección para su hijo frente a la presión de los compañeros.

¡Basta, mamá! ¡Basta, papá!

Nada de cigarrillos, es hora de dejarlo

Los padres que fuman saben lo difícil que es dejarlo y sin embargo nos resulta sorprendente que los adolescentes comiencen a fumar a un ritmo tan alarmante. Mientras que en Año Nuevo nos enfocamos en los adultos que tratan de dejar de fumar, los informes indican que más del 23% de los estudiantes de secundaria de Arizona fuman y la mayoría empieza antes de los 13 años. Es un hábito iniciado en la juventud que muchas veces dura toda la vida, de hecho, el 90% de los fumadores adultos asegura que comenzaron cuando eran chicos. Los padres pueden influenciar a sus hijos antes de que abandonar el hábito se vuelva una futura promesa de Año Nuevo.

PHP también recomienda que todos los miembros se inscriban en un programa para dejar de fumar que ofrece el Departamento de Servicios para la salud de Arizona. Llame a la línea de ayuda para fumadores de Arizona (ASH) al (800) 556-6222 o visite el sitio web www.ashline.org.

Member Information

Phoenix Health Plan will be happy to provide you with a copy of the latest member handbook and provider listing. Request one by calling or writing us at:
(602) 824-3700 or (800) 747-7997

7878 N. 16th Street, Suite 105
Phoenix, Arizona 85020

You can also view our member handbook and provider listing online at www.phoenixhealthplan.com

Material ID: YR1112_141
Contract services are funded in part under contract with the State of Arizona.

SMILE, YOU'RE WITH PHP!



eat,
&
BE
HAPPY!
MOVE

Información para miembros de PHP

Phoenix Health y Plan le proveerá con gusto una copia del último manual para los miembros y lista de proveedores. Puede solicitarlos llamándonos o escribiéndonos a: **(602) 824-3700 ó al (800) 747-7997**
7878 N. 16th Street, Suite 105
Phoenix, Arizona 85020
También puede ver el manual para los miembros y listado de proveedores en línea, en www.phoenixhealthplan.com
Identificación del material: YR1112_141
Los servicios contratados son financiados en parte bajo contrato con el estado de Arizona.