

welcome letter.

ADVANTAGE Care Select ID cards

ADVANTAGE Care Select will send you an ID card. This card will have your name and your doctor's name on it. It will also have a phone number for our Member Services department.

You can call us if you have questions. Your ADVANTAGE Care Select card will also have a number for our 24-hour Nurse Line.



What is a Care Manager?

You will have your own care manager. Your care manager cares about you and wants you to feel well. He or she will help you use our health plan so you can stay healthy.

Your care manager will stay in touch with you about your health, medicines and services you get from us.

You can call your care manager if you have questions about your health care at **800-784-3981**.



ADVANTAGE Care Select welcomes you to the plan

We want to help you with your health care. ADVANTAGE Care Select helps people who:

- Are aged, blind or disabled
- Have more than one illness
- Have developmental disabilities, such as autism
- Have serious behavioral health needs

During the first month after you join us, someone from ADVANTAGE Care Select will call you to ask you questions about your health. This is a "screening." Please answer these questions. It will help you get the care you need.

Your Member Handbook has good information in it. It can help answer questions about your benefits with ADVANTAGE Care Select.

If you have questions, please call Member Services at **800-784-3981**. We are here Monday through Friday between 8 a.m. and 6 p.m. If you get sick at night or on the weekend, call our Nurse Line at **800-244-1896**.

We will work with you and your family to help you get the right care. You are the most important part of the team!

24-hour Nurse Line



800-244-1896

How your doctor's office works

Your primary medical provider (PMP) is your health care partner. You can call your PMP for routine checkups or when you need help with things like earaches, sore throats, migraines or the flu.

Appointments

To see your PMP, call the office to make an appointment. For routine checkups, it usually takes three weeks to get an appointment. Be sure to take your ID cards and a list of any medications you are taking. If you are going to your child's PMP, take both the ID cards and your child's shot record.

Sometimes you may need to see the PMP sooner. Call your PMP's office and ask to come in that day.

Canceling

If you can't make it to your

appointment, it is important for you to call your PMP and cancel.

After hours and weekends

Except in a real emergency, if you get sick after the office is closed or on a weekend, call the office anyway. Your PMP's after-hours service will direct you on how to get care.

You can also call our 24-hour Nurse Line any time, even nights and weekends. They can answer your questions if you are sick or injured. They will tell you what you should do.

Changing your PMP

We hope you stay with one PMP so he or she can get to know you and your health care needs. But if you do need to change, call or write to Member Services and we will help you change.



What is the Nurse Line?

Call the Nurse Line any time you have health questions or you are not feeling well. Use the Nurse Line when you can't reach your doctor. Or call when you are not sure if you should go to the doctor.

Our Nurse Line number is **800-244-1896**.

What is the Question Form?

In your packet there is a question form. It has questions on it about your health and the drugs you may be taking.

Please write in the answers. Someone from ADVANTAGE Care Select will call you and ask you what you wrote. This is to help you feel well and stay healthy.

Is it really an emergency?

The emergency room (ER) is for serious problems, such as heart attacks, broken bones, bad burns and car accidents.

If your life or your child's life is in danger, you have a real emergency. Call **911** right away or go to the closest ER.

Nurse Line

Our 24-hour Nurse Line can help you decide if you have an emergency when you can't reach your doctor. Call **800-244-1896** any time, day or night.

Urgent care

ADVANTAGE Care Select also has urgent care centers if you have an urgent problem and can't get in to see your PMP right away.

WELCOME LETTER is published as a community service for the friends and patrons of ADVANTAGE CARE SELECT, 9490 Priority Way West Drive, Indianapolis, IN 46240.

Member Services **800-784-3981**
24-hour Nurse Line **800-244-1896**

Information in WELCOME LETTER comes from a wide range of medical experts. If you have any concerns or questions about specific content that may affect your health, please contact your health care provider.

Models may be used in photos and illustrations.

Copyright © 2007 Coffey Communications, Inc.

ABN21151

boletín de bienvenida

Tarjetas de identificación



ADVANTAGE Care Select le enviará una tarjeta de identificación. Esta tarjeta tendrá su nombre y el de su médico. También tendrá el número de teléfono de nuestro departamento de Servicios para Miembros.

Nos puede llamar si tiene preguntas. Su tarjeta de ADVANTAGE Care Select también tendrá un número para nuestra Línea de Enfermeras las 24 horas del día.

¿Qué es un administrador de atención?

Usted tendrá su propio administrador de atención. Este se preocupa por usted y desea que se sienta bien. Le ayudará a usar su plan de salud para que pueda mantenerse saludable.

Su administrador de atención se mantendrá en contacto con usted acerca de su salud, sus medicamentos y el servicio que recibe de nosotros.

Usted puede llamar a su administrador de atención si tiene preguntas acerca de su atención médica, al **800-784-3981**.



ADVANTAGE Care Select le da la bienvenida al plan

Deseamos ayudarle con su atención médica. ADVANTAGE Care Select ayuda a las personas que:

- Son mayores, ciegos o discapacitados
- Tienen más de una enfermedad
- Tienen problemas del desarrollo, como autismo
- Tienen necesidades importantes relacionadas con la salud del comportamiento

Durante el primer mes después de que se una a nosotros, alguien de ADVANTAGE Care Select lo llamará para hacerle preguntas acerca de su salud. Esto es una "preselección". Por favor, responda las preguntas. Le

ayudarán a obtener la atención que necesita.

Su manual para miembros contiene buena información. Le puede ayudar a responder las preguntas acerca de los beneficios de ADVANTAGE Care Select.

Si tiene preguntas, llame a Servicios para Miembros al **800-784-3981**. Estamos aquí de lunes a viernes entre las 8 a.m. y 6 p.m. Si se enferma durante la noche o el fin de semana, llame a la Línea de Enfermeras al **800-244-1896**.

Trabajaremos con usted y su familia para ayudarle a obtener la atención adecuada. ¡Usted es la parte más importante de nuestro equipo!

¿Cómo funciona el consultorio de su médico?

Su proveedor de servicios médicos primario (PMP, por sus siglas en inglés) es su socio en la atención médica. Usted puede llamar a su PMP para sus exámenes de rutina o cuando necesite ayuda con algo como dolores de oído, dolores de garganta, migrañas o una gripe.

Citas

Para ver a su PMP, llame al consultorio para hacer una cita. Por lo general, son necesarias tres semanas para obtener una cita para los exámenes de rutina. Asegúrese de llevar sus tarjetas de identificación y una lista de todos los medicamentos que esté tomando. Si va al PMP de su hijo, lleve las tarjetas de identificación y el registro de vacunas de su hijo.

Es posible que algunas veces necesite ver a su PMP más pronto. Llame al consultorio de su PMP y pregunte si puede ir ese mismo día.

Cancelar

Si no puede asistir a su cita, es

importante que llame y la cancele.

Después de las horas hábiles y los fines de semana

Excepto cuando se trata de una verdadera emergencia, si se enferma después del cierre del consultorio o durante el fin de semana, llame al consultorio de todas maneras. El servicio después de las horas hábiles de su PMP le indicará cómo obtener atención.

También puede llamar a la Línea de Enfermeras las 24 horas del día, incluso durante la noche y los fines de semana. Allí le podrán responder sus preguntas si está enfermo o lesionado. Le dirán lo que debe hacer.

Cambiar de PMP

Esperamos que siga con su mismo PMP para que éste llegue a conocerle a usted y sus necesidades de atención médica. Sin embargo, si realmente necesita cambiar, llame o escriba a Servicios para Miembros y le ayudaremos a cambiar.



¿Qué es la Línea de Enfermeras?

Llame a la Línea de Enfermeras en cualquier momento en que tenga preguntas de salud o que no se sienta bien. Use la Línea de Enfermeras cuando no pueda ponerse en contacto con su médico. Llame también cuando no esté seguro si debe ir al médico.

El número de nuestra Línea de Enfermeras es **800-244-1896**.

¿Qué es el formulario de preguntas?

En su paquete hay un formulario de preguntas. Contiene preguntas acerca de su salud y los medicamentos que usted podría estar tomando.

Escriba las respuestas en él. Alguien de ADVANTAGE Care Select le llamará y le preguntará lo que escribió. Esto le ayudará a sentirse mejor y mantenerse saludable.

¿Se trata realmente de una emergencia?

La sala de emergencias está reservada para los problemas graves, como infartos, huesos rotos, quemaduras graves y accidentes de auto.

Si su vida o la de su hijo están en peligro, se trata de una verdadera emergencia. Llame al **911** inmediatamente o vaya a la sala de emergencias más cercana.

Línea de Enfermeras

Nuestra Línea de Enfermeras, las 24 horas del día, le ayudará a decidir si se trata de una emergencia cuando usted no se puede poner en contacto con su médico. Llame al **800-244-1896** en cualquier momento, de día o de noche.

Atención urgente

ADVANTAGE Care Select también cuenta con centros de atención urgente si usted tiene un problema urgente y no puede ver a su PMP inmediatamente.