

House Call

Volume 11, Number 1

A Newsletter for the Members and Friends of University Family Care

Spring 2009

You and Your Primary Care Physician (PCP) – Your Medical Home

How is your health? As we age, we may get a chronic illness that needs to be watched. We may need special doctors to help us take care of ourselves. Your primary care physician (PCP) is the perfect person to help you receive the best care. How do you make sure this happens? Talking with your doctor is the key.

First, see your PCP at least once a year. Your PCP will review your chronic illnesses and do preventive tests. Before you see your doctor, ask yourself if you have:

- A list of your specialty doctors and the tests they did
- A record of your chronic illnesses
- A list of your medications (including over-the-counter and herbal items)
- Your list of questions, to include:
 - Your symptoms, if they are getting better or worse
 - Medication questions and refill needs
 - Other treatment or health related questions
 - Your most important question should be **first**

It may help to have a friend or family member go with you. Don't forget paper and pencil so you (or your friend) can take notes. At your appointment, use your list and ask your questions. Make sure you understand what your doctor tells you and what he wants you to do.

Before you leave the doctor's office, do you know what the next step is? Do you need:

- A follow-up visit, prescription or lab work?
- Any specialty visits or tests? Who schedules these?
- To call back for any results?

You can improve your health by sharing your concerns with your PCP. Your doctor and his staff want to help you stay healthy. Make your appointment and don't be afraid to speak up.

Usted y su médico de atención primaria o PCP – Su hogar médico

¿Cómo está su salud? Según envejecemos, podemos adquirir enfermedades crónicas que necesitan ser vigiladas. Podemos necesitar médicos especialistas para ayudarnos a cuidar nuestra salud. Su médico de atención primaria o PCP es la persona ideal para ayudarlo a recibir la mejor atención médica. ¿Cómo se asegura usted de que esto ocurra? Hablando con su médico es primordial.

Primero, vea a su PCP por lo menos una vez al año. Su PCP le hará pruebas preventivas y chequeará sus condiciones crónicas. Antes de ver a su médico, determine si usted tiene:

- Una lista de sus médicos especialistas y las pruebas que han hecho
- Un historial de sus condiciones crónicas
- Una lista de los medicamentos (incluye hierbas y medicamentos sin receta)
- Su lista de preguntas debe incluir:
 - Sus síntomas, si están mejorando o empeorando
 - Preguntas sobre medicamentos y renovación de recetas
 - Preguntas relacionadas con otros tratamientos o la salud
 - Su **primera** pregunta debe de ser la más importante

Puede ayudar si lleva a un amigo o a un miembro de la familia a la visita con usted. No se olvide de llevarse una libreta con un lápiz o bolígrafo para que usted (o su amigo) tome notas. Durante su cita, use la lista para hacer preguntas. Asegúrese que entiende todo lo que su médico le comunica y lo que necesita que usted haga.

¿Sabe el próximo paso que tiene que tomar antes de irse de la oficina de su médico?

- ¿Necesita una cita de seguimiento, una receta o una prueba de sangre?
- ¿Necesita una visita a un especialista o algún examen? ¿Quién se encarga de hacer estas citas?
- ¿Necesita llamar a un lugar para obtener algún resultado?

Usted puede mejorar su salud si comparte sus preocupaciones con su PCP. Su médico y su personal desean que usted se mantenga saludable. Haga una cita y no tema en comunicar sus preocupaciones.

Warm Health

Keeping in touch with our University Family Care members to help them stay healthy is an important part of our total health care plan. That is why University Family Care is bringing *Warm Health* to our members.

Warm Health is the latest in state-of-the-art healthcare services. *Warm Health* helps University Family Care members take care of and improve their health by giving health facts and ongoing support from University Family Care Nurse Case Managers.

Using *Warm Health* is simple. As a member of the program, you will get a phone call from "Marybeth" of *Warm Health* to tell you about the program and get you enrolled. From then on, when you choose, at certain

times Marybeth will give you important health facts about your health. Marybeth will also ask you a few questions to get to know how you are feeling. If your answers to those questions show a reason for worry, a University Family Care Nurse Case Manager will call you right after your *Warm Health* call.

You see, Marybeth is the soothing voice of the most advanced Interactive Voice Recognition (IVR) system on the market today. So, while there is not a "live" person on the other end of the *Warm Health* call, ALL your calls are carefully checked for answers that might show a health worry. If you just want to talk to a University Family

Care health care expert, all you have to do is say so and you will get a call back.

Sometimes people ask, "Where do the facts about my health come from and where do my answers go?" If that is your fear, rest easy knowing that all of the health-related facts you give will stay safe and be seen only by *Warm Health* and University Family Care. We take every step to make sure that your health facts are private and safe. And, remember, you only join if you want to join.

If you want to participate in *Warm Health* and you get a call that says, "Hi, this is Marybeth from *Warm Health*," just listen closely and answer her questions. She is here to help you better know and take care of your health.

For more information on *Warm Health*, please visit www.warmhealth.com.

Get Your Teen a Yearly Checkup

You take your teen to the doctor, when he or she is sick, right? But did you know that the doctor needs to see teens when they are well too? These are called **Well Adolescent** visits. These are special visits where your teen gets:

- A physical exam of his or her body.
- Height, weight and growth measurements.
- A blood pressure check.
- Developmental checks to see if he or she can do things other kids the same age can do, such as solving problems.
- Vision, hearing and other tests that he or she might need.
- Vaccines to prevent illnesses like tetanus, meningitis and hepatitis.

Why are Well-Adolescent visits important?

We know it may be hard for you to make time for these visits, but there are many reasons you should:

- You can catch and treat health problems like hearing loss or poor vision that could affect your teen's ability to learn.

- Skipping a checkup could result in your teen missing a vaccine he or she really needs. When your child has vaccines at the right times, you give him or her the best chance for good health. require proof that a child's vaccines are current before he or she can attend.
- This is a good time to ask your child's doctor questions. Well visits are the best time to talk about your teen's changing body.

Teens need shots too

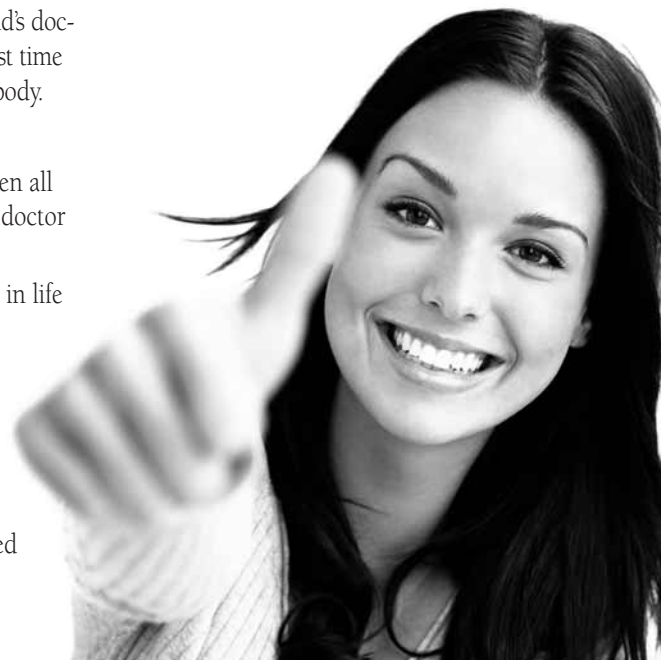
It's important to get your pre-teen or teen all necessary vaccines when you go to the doctor for a well visit.

Here's why: Vaccines that kids get early in life can wear off. Your teen might need a booster shot to protect him or her. If you have a preteen or teen, be sure to see the doctor for vaccines and yearly checkups.

There may be a shot your older child really needs or one that he or she missed when younger.

So don't wait. Vaccinate!

All kids need at least one checkup a year until they are 21 years old. If you aren't sure when your teen's next well visit should be, call your child's doctor and ask for a **Well-Adolescent** visit. Or call Member Services at: 1-800-582-8686 and they can assist you with transportation and making the appointment.



Un método importante de nuestro plan de University Family Care de cuidado total de la salud es el de mantener el contacto con nuestros miembros, esto nos permite ayudarles a mantenerse sanos. Esa es la razón por la cual University Family Care brinda *Warm Health* a nuestros miembros. *Warm Health* es un programa con lo último en servicios de salud.

Warm Health ayuda a los miembros de University Family Care a mejorar su salud proporcionando información sobre la salud y ofreciendo apoyo a los enfermeros a cargo de casos de University Family Care.

Utilizando *Warm Health* es fácil. Como miembro del programa, usted recibirá una llamada de parte de "Lucy" de *Warm Health* para informarle sobre el programa e inscribirlo. De ahí en adelante, cuando usted desee, en ciertos momentos Lucy le ofrecerá datos de información importante sobre su salud. Lucy también

le hará preguntas para saber como usted se siente. Si sus respuestas a estas preguntas causan alguna preocupación, un enfermero a cargo de casos de University Family Care lo llamará inmediatamente después de su llamada de *Warm Health*.

Hoy en día, Lucy es la voz del sistema más avanzado de tecnología de Reconocimiento de Voz Interactivo (IVR por sus siglas en inglés) en el mercado. Así es que, mientras que no es una "persona" en realidad al otro lado de la línea de la llamada *Warm Health*, TODAS sus llamadas son cuidadosamente revisadas para determinar si sus respuestas ofrecen alguna indicación de preocupación de su salud. Si usted solamente desea hablar con un experto de atención de salud de University Family Care, lo único que tiene que hacer es decirlo y le devolveremos la llamada. A veces las personas preguntan, "¿De dónde proviene la

información sobre mi salud? ¿Dónde se dirigen mis respuestas?" Si estas son sus preocupaciones, usted no tiene que preocuparse porque toda la información que usted nos provee se mantendrá segura y es revisada solamente por *Warm Health* y University Family Care.

Nosotros tomamos todos los pasos necesarios para asegurarnos que su información de salud se mantiene privada y segura. Y acuérdesese que usted solamente tiene que inscribirse si desea hacerlo.

Si usted desea participar en el programa *Warm Health* y recibe una llamada diciendo, "Hola, esta es Lucy de *Warm Health*," lo único que tiene que hacer es escuchar atentamente y responder a las preguntas. Ella está aquí para ayudarlo a mantenerse mejor informado y cuidar de su salud.

Para más información sobre el programa *Warm Health*, visite www.warmhealth.com.

Obtenga un Chequeo Médico Temprano para su Adolescente

Usted lleva a su adolescente al médico cuando se enferma. ¿Cierto? ¿Pero sabía usted que el médico también tiene que ver a los adolescentes cuando no están enfermos? Estas son visitas al médico conocidas como **Well-Adolescent**. Estas son visitas especiales cuando su adolescente obtiene:

- Un examen físico de su cuerpo.
- Medidas de altura, peso y crecimiento.
- Un chequeo de la presión.
- Chequeos de desarrollo para ver si él o ella puede hacer las cosas que otros jóvenes de su edad pueden hacer, tales como resolver problemas.
- Pruebas de la vista, audición, etc. que pueda necesitar.
- Vacunas para prevenir enfermedades como el tétano, la meningitis y la hepatitis.

¿Por qué son importantes las visitas Well-Adolescent?

Sabemos que a veces es difícil tomar el tiempo para ir a estas visitas, pero hay muchas razones por las cuales lo debe de hacer:

- Usted puede detectar y tratar los problemas de salud tales como la pérdida de audición o problemas con la vista que pueden afectar la habilidad de aprendizaje de su adolescente.
- Faltando a un chequeo puede tener como resultado que su adolescente no reciba una vacuna que él o ella realmente puede necesitar. Cuando su joven recibe vacunas adecuadamente, usted le provee la mejor oportunidad de mantenerse saludable.

- Su joven no puede comenzar la escuela sin tener ciertas vacunas. Antes de que su adolescente pueda asistir a clases, la mayoría de las escuelas requieren comprobación de que sus vacunas están al día.
- Esta es una buena oportunidad para hacerle preguntas al médico de su niño. Las visitas de bienestar son la mejor oportunidad de hablar con su adolescente acerca de los cambios en su cuerpo.

Los adolescentes también necesitan vacunas

Es importante que su preadolescente o su adolescente reciba todas las vacunas necesarias cuando va a una cita con el médico.

Esta es la razón: Las vacunas que los niños reciben a temprana edad pueden disiparse. Es posible que su adolescente necesite una vacuna de refuerzo para protegerlo. Si usted tiene un adolescente o preadolescente, asegúrese de ver a su médico para obtener sus vacunas y sus chequeos médicos anuales.

Puede haber una vacuna que su niño mayor realmente necesita o que le faltó cuando era más joven.

Así es que no espere. ¡Vacúnese!

Todos los jóvenes necesitan por lo menos un chequeo médico anual hasta que cumplen los 21 años de edad. Si usted no está seguro cuándo la próxima visita médica de su adolescente debe de ser, llame al médico de su niño y pregunte por las visitas para adolescentes **Well-Adolescent**. O comuníquese con Servicios para Miembros al teléfono 1-800-582-8686 y ellos pueden ayudar a hacer la cita y proveer transporte.

Cultural Corner

(Culture and Health)

When we grow up, we learn cultural rules from our families and other people around us. What we learn may always seem clear and right to us but not always are these things clear to other people. There are many different ways to view the same thing. Sometimes this has to do with different cultures we belong to. Cultural beliefs may come from a group identity (race or ethnic, sexual or gender identity), the place you were raised, when you grew up, how much money you have, or whether your body is able or disabled. Think about your own beliefs. How do they affect how you take care of your health? Cultural beliefs might be related to deciding what you tell your doctor and what you don't tell or ask your doctor. Some people believe that to ask the doctor questions is rude or disrespectful because that is how they were brought up. If you believe this you might not ask your doctor things you need to know to take care of your health. Culture can be a big part of how we act, what we want from others, and what we think of the world around us. The next time you see your doctor let him or her know what you've been thinking. Try making a list of questions you would like to ask and go for it! At University Physicians Healthcare we want all of our members to get the best care possible.

Esquina Cultural

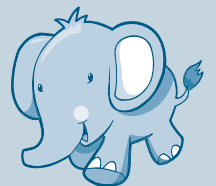
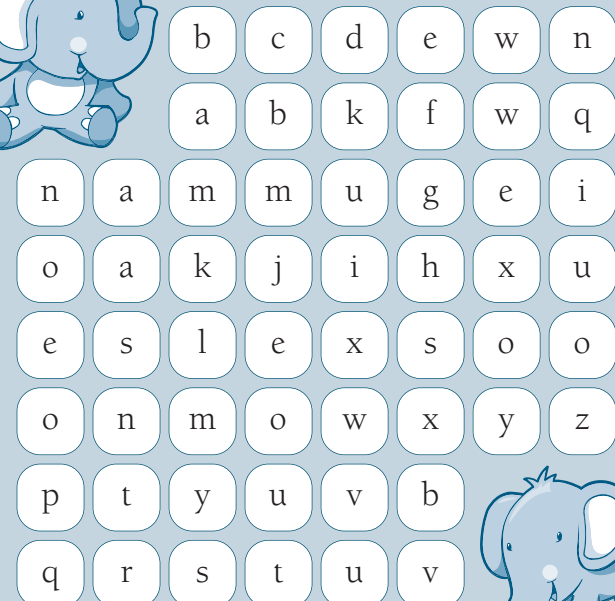
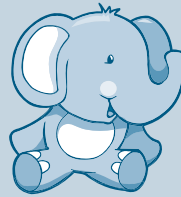
(Cultura y Salud)

Cuando crecemos, aprendemos las reglas culturales a través de nuestra familia y otras personas a nuestro alrededor. Lo que aprendemos es siempre natural y normal para nosotros pero no siempre lo es para otras personas. Existen muchas maneras de ver las mismas cosas. Hay veces que eso tiene que ver con las diferentes culturas a las cuales pertenecemos. Las creencias culturales pueden relacionarse con la identidad de un grupo de personas (su raza o su etnicidad, su género o preferencia sexual), el lugar en donde usted se crió, cómo y cuándo se crió, cuánto dinero tenía, o si usted tiene algún tipo de incapacidad. Piense en sus propias creencias. ¿Cómo afectan la manera que usted trata su salud? Las creencias culturales pueden estar relacionadas con lo que usted comparte o no con su médico. Algunas personas creen que es una falta de respeto o una grosería hacerle preguntas a su médico debido a que así fueron enseñados de crianza. Si usted cree de esa manera, entonces es posible que usted no le esté preguntando a su médico las cosas que tiene que saber para cuidar su salud. La cultura puede ser una gran parte de la manera en que actuamos, lo que queremos de otras personas, y lo que pensamos sobre el mundo a nuestro alrededor. La próxima vez que usted vea a su médico, comuníquese lo que ha estado pensando. ¡Trate de hacer una lista de preguntas que desea preguntar y hágalo! En University Physicians Healthcare deseamos que todos nuestros miembros reciban la mejor atención médica posible.

The Alphabet/El Alfabeto

Kids corner

These two elephants haven't seen each other for ages! Can you help them to meet up by finding the alphabet path across the stepping stones?



Esquina para niños

¡Estos dos elefantes no se han visto en mucho tiempo! ¿Puedes ayudarlos a encontrarse siguiendo las letras del alfabeto en orden a través del trayecto?

The Use of Emergency Services

The Emergency Room is for emergencies only!!

Call your doctor if you have a problem that is not a threat to your life. You can call your doctor at any time. Your doctor will tell you the kind of care you need.

Examples of non-emergencies are:

- Sprained ankle
- Minor burns
- A minor allergic reaction
- Rashes
- "Flu"
- Sore throat with a Fever
- Earache

Your doctor or an urgent care is the place to take care of earaches, colds, or flu.

WHAT TO DO IF YOU HAVE AN EMERGENCY

Emergencies are a threat to your life. Emergencies can cause death if not taken care of quickly.

Examples of emergencies are:

- Extreme shortness of breath
- Poisoning
- Bleeding that will not stop
- Fainting
- Chest Pains
- Seizures

If you are having any of these signs, go to the nearest Emergency Room or call 911.

Is your address & phone number current?

If your address or telephone number changes, it is very important that you report it. Please call your eligibility office with your new information. You should also call Member Services at 1-800-582-8686. If your child is on KidsCare you can call KidsCare, toll free at 1-877-764-5437.

¿Tenemos su número de teléfono y dirección actualizados?

Si usted cambia de dirección o de número de teléfono, es muy importante que nos mantenga informados. Llame a la oficina de elegibilidad con su nueva información. Usted también puede llamar a Servicios para Miembros al Tel. 1-800-582-8686. Si su niño está en KidsCare, usted puede comunicarse con KidsCare, llamando sin costo alguno al Tel. 1-877-764-5437.

Uso de Servicios de Emergencias

¡La sala de emergencias es para emergencias solamente!!

Llame a su médico si tiene un problema que no pone en riesgo su vida. Usted puede llamar a su médico en cualquier ocasión. Su médico le informará el tratamiento que usted necesita.

Ejemplos de situaciones que no son emergencias:

- Fractura o torcedura del tobillo
- Quemaduras menores
- Reacciones alérgicas leves
- Sarpullidos
- Gripe
- Dolores de garganta acompañados de fiebre
- Dolores de oído

Su médico o un centro de atención urgente es el lugar para tratar los dolores de oído, los resfriados y la gripe.

QUE DEBE HACER SI TIENE UNA EMERGENCIA

Las emergencias son una amenaza a su vida. Si no se tratan inmediatamente, las emergencias pueden causar la muerte.

Los siguientes son ejemplos de emergencias:

- Falta de respiración extrema
- Envenenamiento
- Hemorragias
- Desmayos
- Dolores en el pecho
- Ataques cardíacos o epilépticos

Si usted está teniendo cualquiera de estos síntomas, diríjase a la sala de emergencia más cercana o llame al 911.



Visit University Family Care on the Internet: www.ufcaz.com

Dejando el uso de tabaco

¿Quiere mejorar su salud? ¿Quiere ahorrar dinero? ¿Quiere darle un buen ejemplo a sus hijos? ¿Ha pensado en dejar el uso de tabaco? Los fumadores corren más riesgo a morir a causa de un ataque al corazón. La mayoría de las muertes a causa de problemas en los pulmones son causadas por el tabaco. No deje que esto le pase a usted. Ahora es el tiempo de parar. University Family Care está aquí para ayudar. Hable con su proveedor para ver si usted puede usar un medicamento para ayudarlo a parar. Para obtener ayuda, comuníquese con ASHline al Tel. 1-800-556-6222. Si desea más información, usted puede comunicarse con Servicios para Miembros al Tel. 1-800-582-8686. ¡Buena suerte con su nueva vida saludable y sin tabaco!!



Quitting Tobacco

Do you want to improve your health? Save money? Set a good example for your kids? Have you thought about quitting tobacco? Smokers are more likely to die of a heart attack. Most deaths from lung problems are caused by tobacco. Don't let this happen to you. Now is the time to quit. University Family Care is here to help. Talk to your provider to see if you can use a medicine to help you quit. Contact the ASHline at 1-800-556-6222 for help. If you need more information, call Member Services at 1-800-582-8686. Here's to a healthy, tobacco-free life!