

First Things *first*

Inside

- STAR Kids Clinical Services 2
- Depression in Adolescents 4
- Nurse Advice Line 5
- Health and Wellness 6
- Program Evaluation 8
- PCP Information 10

Member Newsletter | Fall/Winter 2018



Visit cfhp.com!

HAVE QUESTIONS?

Main Office

12238 Silicon Drive, Suite 100
San Antonio, Texas 78249

Community Office at Avenida Guadalupe

1410 Guadalupe Street, Suite 222
San Antonio, Texas 78207

**(210) 227-2347 or
(800) 434-2347 (toll-free)**

Visit our website at:
www.cfhp.com

Community First Health Plans Earns NCQA LTSS Distinction Status

Community First Health Plans is one of the few managed care organizations in the state of Texas to earn Distinction Status in Long-Term Services and Supports (LTSS) from the National Committee for Quality Assurance (NCQA). NCQA's LTSS Distinction program supports health plans by implementing best practices for person-centered care planning and effective care transitions, and for measuring quality improvement to support people living optimally in their preferred setting.

"It is an honor to receive such a unique distinction," said Greg Gieseeman, President and CEO of Community First Health Plans. "This Distinction demonstrates our health plan's commitment to upholding the highest standards of care for the diverse populations we proudly serve."

We would like to take this opportunity to thank and congratulate our staff in various departments who helped us to accomplish this goal.



First Things *first*

A Message from STAR Kids Clinical Services

Our STAR Kids Service Coordinators at Community First Health Plans (CFHP) work hard to provide our members coordination of services and to ensure each member gets the care they need. We want to ensure that your child receives the services that he or she needs, so we need your help! We ask that you take a moment to review what service coordination is all about and encourage you and your child to participate in the Screening Assessment Instrument (SAI) which is a tool our Service Coordinators use to help assess and determine what services your child might need.

Many members and/or guardians have questions about service coordination and we routinely see the following questions when we speak with our members:

What is Service Coordination?

The CFHP Service Coordination program looks at all of your needs. It focuses on your health, well-being, and independence. The program allows CFHP to work with you and your care team. We will gather information about you and your needs. We will build an individual plan of care and services just for you. This is called Person Centered or Person Directed planning.

What is a Service Coordinator?

CFHP Service Coordinators are dedicated to you. They will focus on you and your needs. The CFHP Service Coordinators have experience to help people who have chronic or complex medical needs. Your Service Coordinator is:

- A dedicated Registered Nurse, Nurse Practitioner, Physician Assistant, Licensed Vocational Nurses, or Licensed Clinical Social Worker
- Gets support from other experienced Behavioral Health, Transition Specialist, and Pharmacy workers
- Someone who will be assigned individually or as a coordination team based on your needs

What will my CFHP Service Coordinators help me with?

- They will come to you at least one time per year and evaluate your needs. They will come more often if you need them to.
- They use a tool from Texas Medicaid called the STAR Kids Screening and Assessment Instrument (SAI) to evaluate your needs.
- You and your Service Coordinator will make a member-centered Individual Service Plan. This will tell us about your assessment findings, your short and long-term goals, your medical and service needs, and your preferences.
- Service Coordinators will help you find providers and other health and services agencies to meet your needs. They will help you find and get appointments with CFHP providers when you need help.



- Service Coordinators will share education and information on the STAR Kids program. They will share information such as your health benefits, programs like state waivers and options to get community services, such as consumer direction and much more.
- Your Service Coordinator will work with other State or Community Programs that you are enrolled in to help with your care.
- Starting at age 15, your Service Coordinator and a specially trained person called a Transition Specialist will work with you to plan for moving to adult health care programs.

Why should I have my child do the SAI?

CFHP Service Coordinators want to assess your child using the SAI so that they can do a thorough assessment to identify all current needs, identify gaps in care, and put services in place that your child needs. One big benefit of participating in an SAI is that it makes your child eligible to receive Long Term Services and Supports (LTSS). LTSS is designed to provide long term care and support to prevent your child from unnecessary visits to the hospital.

Examples of LTSS services include:

- Personal Care Services
- Private Duty Nursing
- Day Activities and Health Services
- Prescribed Pediatric Extended Care Services
- Respite & Flexible Family Supports (if enrolled in the Medically Dependent Children's Program)

How do I reach my Service Coordinator?

You can reach your personal Service Coordinator at the number he/she has provided on previous visits or by calling us at 1-855-607-7827.

What if I do not have a Service Coordinator?

We can assign one to you right away if you do not have an assigned a Service Coordinator. Please call us to request one at 1-855-607-7827.

If you haven't heard from a CFHP Service Coordinator, we may be having a difficult time reaching you. There are many reasons why, but we may not have a correct phone number to reach you. Please contact us to speak with our Service Coordination team. We need to conduct the annual Screening and Assessment Instrument, or SAI, with you and your child so that we can get you all of the services and support that you need.

For our members that have completed their SAIs, you will be able to access your SAI and your Individualized Service Plan, or ISP, from the Community First Health Plans webpage. Simply go to cfhp.com and select the member login option. You will be able to view your SAI as well as approve your child's ISP from the site.



First Things *first*

What is Depression in Children and Teens?

To learn more about depression, studies are being conducted all over the world. We know that children as young as 5 years old can suffer from depression and even younger children can experience depression. As a parent, it is hard to think about your child or teen suffering from depression, but we need to educate ourselves and be aware of the possibility. Untreated depression can make our children suffer if we don't.

Every generation seems to believe that their childhood had problems unique to them, and that is probably true. But our children are being presented with new ways of communicating – such as social media – that we as parents may not be prepared for.

Facts for Families is written by the American Academy of Child & Adolescent Psychiatry. This guide provides easy-to-understand and up-to-date information on issues that affect our children and our families. Reading this guide can be the beginning of learning that depression is a treatable medical illness.

The fact sheet on “Depression in Children and Teens” tells us that:

- More than one in seven teens experience depression every year.
- Depression is more than feeling sad for a couple of days.
- It is about the child or teen feeling so sad or irritable that they cannot function as they normally do.

Children have a higher risk for depression if they are under stress, have experienced loss of a loved one, are anxious, or are having trouble with attention and learning. They also may be at higher risk because depression can be found in other family members. A depressed child or teen has different behaviors than a depressed adult.

Fact for Families states that if one or more of the following signs continue, we need to consider that our child is depressed and seek professional help:

1. Often sad, tearful or crying
2. Less interest in, or enjoyment of, favorite activities
3. Hopelessness
4. Boredom or low energy that doesn't go away
5. Social isolation, such as withdrawing from friends and family
6. Low self-esteem and guilt
7. Extreme reactions to rejection or failure
8. Increased irritability, anger, or hostility
9. Difficulty with relationships
10. Many complaints of physical illnesses such as headaches and stomachaches
11. Many absences from school or poor performance in school
12. Poor concentration
13. A big change in eating and/or sleeping patterns
14. Talk of running or efforts to run away from home
15. Thoughts or expression of suicide or self-destructive/self-harm behavior



Early diagnosis of depression and treatment is so important to helping your child. If you are concerned that your child or teen is depressed you can begin by talking to them. Seek assistance from their pediatrician or primary care physician. Your STAR Kids Service Coordinator or STAR Care Coordinator can assist you in finding a counselor for you and your child. Remember CFHP does not require pre-authorization or a referral from your child's PCP to seek behavioral health services.

CFHP Authorization Procedures

Our UM staff is available from 8 a.m. – 5 p.m. at (800) 434-2347 during normal business to assist you with any questions you may have regarding the processing of a request for services. Calls or communications received after hours will be addressed by the next business day. Should our staff attempt to contact you, they will provide you with their full name, title at Community First Health Plans when contacting you regarding any issue for services.

TDD/TYY services are available for members who may need language assistance, to discuss concerns regarding utilization management or any concern involving medical and or behavioral health services. Please feel free to call 1-800-434-2347 or TTY (for hearing impaired) at 210-358-6080 or toll-free at 1-800-390-1175 and we will be happy to assist you.

Utilization Management

Community First Health Plans (CHFP) utilizes evidence-based criteria and clinical guidelines to make Utilization Management decisions. Decisions are based on criteria that are applied in a fair, impartial, and consistent manner that serves the best interest of our members. CFHP approves or denies services based upon whether or not the service is medically needed and a covered benefit.

Please note that CFHP does not provide financial incentives (rewards) to physicians or employees (who conduct utilization reviews) for issuing denials of coverage or creating barriers to care or service.

Nurse Advice Line

Health concerns don't always follow a 9-to-5 schedule when you or a family member has a health problem or a question. Our Nurse Advice Line helps you and your family receive the care you need, when you need it. CFHP makes it possible for you to talk to a registered nurse at any time—24 hours a day, 7 days a week, 365 days a year. Through this resource, members may call and speak to a nurse about any health related questions or get help making a decision about what type of care is needed when the doctor's office is closed. It's staffed with experienced nurses who are ready and eager to help you.

To reach the Nurse Advice Line, just call the same Member Services phone number on the back of your ID card. During business hours, our Member Services representatives can directly connect you. After regular business hours, our phone number will automatically connect you to the nurse advice line.

Call the Nurse Advice Line: (210) 227-2347 or toll free 1-800-434-2347

First Things *first*

Health and Wellness: Care Management Services

Living with health problems and managing them can be hard. Community First Health Plans (CFHP) care management team can help. Care management is when a trained registered nurse works with you and your Primary Care Provider (PCP) or other healthcare providers, to help you understand your condition and how to better take care of yourself. They will also provide you with resources that can help you get the best care possible utilizing the right providers, in the right setting and in the right time frame.

CFHP also offers a Complex Case Management program for members with difficult health problems such as cancer, asthma, diabetes, behavioral health or substance abuse, who need extra help with their special healthcare needs. The nurse will work with you to create a self-management plan to help you learn more about your condition to keep you as healthy as possible.

The care management team will help you:

- Identify your needs.
- Coordinate care with your doctors and therapists.
- Develop a plan for your care.
- Assist in ordering special equipment and supplies.
- Coordinate behavioral health services.
- Initiate home health care.
- Assist with access to community programs.
- Evaluate additional needs.
- Track your progress over time or changes in your condition.

This program is voluntary and is offered at no cost to you. You can choose to be removed from the program at any time.

CFHP's Care Management department is committed to working with you, your family members, your doctors, and other members of your health care team, to improve your health and access the services you need.

There are many ways you can start a program. One way to be referred is by your doctor. You also can self-refer to the program by the Member Services number on the back of your CFHP ID card.

If you want to learn more about case management services, call CFHP Population Health Management at (210) 358-6050.

Value-added Benefits

Community First has benefits for all of our members to enjoy! Take a look at the list below and contact us with any questions you may have.

- Vision benefits
- A prescription discount card your whole family can use
- Free sports physicals
- 24-hour nurse advice line
- Member gift card programs
- Healthy Expectations prenatal program*
- Smoking cessation program
- Asthma kit
- Asthma pillow cover
- Bus tokens for doctor visits or health classes
- Diabetes program incentive
- Adult lifestyle classes
- Weight management program
- Newborn & postpartum classes for new fathers
- Digital media player with health podcast
- Expectant mommy baby shower
- New mommy mingle & advice meetings
- Temporary phone help*
- Post-discharge incentives
- Free toddler booster seats
- Bike safety and repair classes
- Zumba classes
- Notary services

*Some exclusions may apply, but call us to find out if you qualify or email healthyhelp@cfhp.com.



The Importance of a Healthy Pregnancy

A healthy pregnancy is just the beginning. The first and most important step to having a healthy baby is beginning prenatal care early, as soon as you know that you are pregnant.

See Your PCP or OB/GYN

Make sure to have regular checkups to ensure you and your baby are healthy. If your PCP is a Family Practice physician and makes deliveries, your PCP may manage your pregnancy and delivery. Otherwise, you need to select an Obstetrician or Obstetrician/Gynecologist to manage your health and delivery. If you do not have an OB/GYN and would like to find one in your area, please contact our Member Services department.

Remember to Follow These General Prenatal Guidelines:

- Stay away from drugs, alcohol and cigarettes.
- Everything that you put into your body also goes into your baby's body, so make healthy choices.
- Do not take prescription drugs or over the counter medications unless your doctor approves it.
- Eat healthy food and exercise regularly. Make sure your immunizations are up to date.
- Ask your doctor about a flu shot and about taking vitamins.

A Healthy Start

Pregnancy is a great time to plan for your baby's immunizations – and to make sure you have the vaccines you need to protect yourself and pass protection from some diseases to your baby during the first few months of life. In addition to the vaccines recommended for adults, pregnant women need to have a flu shot every year, and the Tdap vaccine during every pregnancy to protect against whooping cough.

- Vaccines give parents the power to protect their babies from 14 serious diseases before they turn 2.
- Vaccines are recommended throughout our lives. Following the recommended schedule offers the best protection.
- Talk to your doctor or other health care professional to make sure your children get the vaccinations they need when they need them.
- Vaccines are very safe.

Through our Healthy Expectations program, CFHP health educators and nurses work with you and your doctor to provide information and answer questions about your pregnancy.

If you would like more information about our Healthy Expectations Program, or need more care or support during your pregnancy, please call CFHP to talk with a Care Manager.

CFHP Care Management Department

(210) 358-6050

Your partner through every step of your pregnancy,

Community First Health Plans

First Things *first*

CFHP Quality Improvement: Program Evaluation

Every year in January, Community First Health Plans (CFHP) develops a quality plan. At the end of the year, CFHP takes time to review the results of the plan. The evaluation helps to identify successes and look for improvement opportunities. It also helps CFHP develop quality activities for the following year. This helps CFHP move towards our goal of continuous improvement, problem resolution and delivery of the highest quality health care and services, in a safe manner.

Highlights of this year's evaluation include:

- Successful move to a new medical management system, which will help keep our members in the center of care coordination, and help our staff have all the information they need to assist our members
- Completion of well child visits, adolescent well visits and timeliness of prenatal and postpartum care remained at the 50th to 75th percentile, compared to other health plans across the country, for Medicaid and CHIP
- The annual satisfaction survey revealed members are satisfied with CFHP; rated in the top 75th percentile, nationally, for Medicaid and in the 90th percentile for Commercial
- 97.3% of doctors and other providers surveyed indicated they were satisfied with CFHP Medical Directors (above the national average of 91.5%) and 90.5% were satisfied with the time CFHP takes to give an authorization decision
- CFHP maintained Accredited status for the Medicaid and Commercial programs through the National Committee on Quality Assurance (NCQA). NCQA evaluates health plans in the United States on quality of care standards.

Opportunities identified and key goals for the future include:

- Add the ability to track additional health services (Long Term Services and Supports, LTSS) in the medical management system
- Continue work to expand our member-centered approach to health care, and expand staff hours
- Achieve NCQA Accreditation in 2018 and LTSS distinction
- Continue to grow the behavioral health program
- Explore opportunities to expand the provider network
- Evaluate membership growth and retention strategies
- Continue work to implement a new claims management system

You can learn more details about CFHP performance on measures of clinical care and member satisfaction by viewing the 2018 HEDIS and CAHPS summary in this newsletter and the more detailed findings on our secure web portal.



CFHP Member Satisfaction Survey

The Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS) is a member survey. It measures satisfaction with care through a rating of four main categories: the health plan; health care provided; personal doctor; and specialist. These measures capture information which cannot be gathered through claims and medical record reviews.

The CFHP goal for the 2018 survey was to meet or exceed the HEDIS 50th percentile in comparison to other health plans across the country. Our goal is also to improve from the previous year. The table below provides a summary of the areas of strength in member satisfaction.

2018 CAHPS/Enrollee Survey-Strengths in Member Satisfaction			
Survey Categories	STAR/STAR Kids	CHIP	Commercial
Overall Rating of Health Plan	75th Percentile	66th Percentile	90th Percentile
Overall Rating of Health Care	50th Percentile	66th Percentile	75th Percentile
Overall Rating of Specialist			75th Percentile
Overall Rating of Personal Doctor			50th Percentile
Customer Service	75th Percentile	90th Percentile	75th Percentile

Areas of opportunity for improvement in member satisfaction include:

2018 CAHPS Opportunities for Improvement	
How well doctors communicate	Getting care quickly-routine/urgent
PCP coordination of care with different providers	Getting needed care

The goal for CFHP is to continue to improve in its delivery of quality care and service, in a safe manner. We welcome recommendations from our members, physicians and other practitioners.

First Things *first*



The Right Care

At the Right Place, At the Right Time

Your Primary Care Provider (PCP): *May be a physician (MD), nurse practitioner (NP) or physician assistant (PA)*

It is important to have a primary care doctor. This is your "medical home."

It's important for your doctor to get to know you and for you to get to know your doctor.



Your doctor can:

- Watch over your health care.
- Offer care to keep you from getting sick (Preventive care).
- Learn your medical history.
- Give you better care than the Emergency Room because he/she knows more about you.
- Help you to understand your diseases.

KNOW WHEN TO GO

DOCTOR'S OFFICE



Regular & Preventive care

- Checkups and shots
- Help with illnesses such as asthma and diabetes
- Preventive Care
- Fever, flu, sore throat, coughs
- Infection
- Vomiting
- Injuries such as sprains and cuts

URGENT CARE



When your doctor's office is closed

When you have an urgent health care need and your **PCP is not available**, the **CFHP Nurse Advice Line** is available to assist you with what to do and where to go to care for a healthcare issue.

Call the Nurse Advice Line:
(210) 227-2347 or toll-free
1-800-434-2347.

EMERGENCY ROOM



Fast, life-saving care

- Bleeding that will not stop
- Hard time breathing
- Seizures
- Passing out
- Chest pain
- A serious accident

Dial 911 or go to the Emergency Room if you think your life is in danger.

In any possible poisoning, call the Poison Control Center: (1-800-222-1222) for expert advice. They may direct you to the ER.

2018-2019 Flu Season

CFHP makes prevention easy this flu season. We encourage you to get your annual influenza vaccination to reduce your risk of coming down with the “flu.”

By getting the flu shot your immune system may better defend against exposure to flu sickness. The flu can cause a bad illness, especially among older adults, babies, and others with medical conditions such as asthma.

The flu shot is free for Community First Health Plans (CFHP) members:

- Any CFHP in-network doctor’s office.
- 18 years and older can also get the flu shot at Target, Walgreens, HEB, Walmart, CVS, or other participating CFHP pharmacy
- Children (6 months – 17 years) need to get the flu shot at any CFHP in-network doctor’s office.

Who should get the flu shot this season?

- ALMOST EVERYONE! (including pregnant women and babies over 6 months of age)

Talk to your doctor to discuss your options if you:

- Have a weakened immune system.
- Have taken influenza antiviral medications in the past 48 hours.
- Have ever had a severe reaction (i.e., anaphylaxis) to the flu vaccine or if you have a severe allergy to eggs.
- Have ever had Guillain-Barré Syndrome also called GBS.

The nasal spray vaccine (Flu Mist) should not be used during the 2018-2019 season because of concerns about how well it works.

If you think that you have the flu and have questions, call your doctor. If for any reason you are unable to reach your personal doctor and need help, the CFHP Nurse Advice Line is available to you 24 hours a day, 7 days a week at (210) 358-3000.

Immunization Schedule

Part of staying healthy and well includes obtaining certain immunizations at certain points in your life. Community First Health Plans wants you to talk to your Primary Care Provider to find out which immunizations are recommended for you and your family.

You can also find more information on our website at cfhp.com/pages/2018-immunization-schedules/. If you need to talk to a CFHP Health Educator, you can call us at (210) 227-2347 or toll-free at 1-800-434-2347.



First Things *first*

Immunization Schedule

Part of staying healthy and well includes obtaining certain immunizations at certain points in your life. Community First Health Plans wants you to talk to your Primary Care Provider to find out which immunizations are recommended for you and your family.

You can also find more information on our website at cfhp.com/pages/2018-immunization-schedules/. If you need to talk to a CFHP Health Educator, you can call us at (210) 227-2347 or toll-free at 1-800-434-2347.

Preventative Health Guidelines

One of the best ways to get and stay healthy is to lead a healthy life! Medical checkups help you stay on top of your body's needs. Medical checkups are very important for children and teenagers since their health problems make it harder for them to learn and grow-up.

You can find out more about which recommendations for checkups and immunizations are appropriate for you and your family on CFHP's website. Please visit www.cfhp.com/members, then click on the program, Health Services Resources for more information. Please call us at (210) 358-6153 to obtain a paper copy.

When you work to keep you and your family healthy, you help to live the best possible life.

Who's hungry? Try this healthy recipe!

Sweet Potato Banana Nut Bread

Step 1

Preheat oven to 350°F. Coat bottom and sides of a 9x5x3-inch loaf pan with cooking spray; set aside. In a large bowl combine flour, baking soda, cinnamon, salt, and cloves. Make a well in the center of the flour mixture; set aside.

Step 2

In a medium bowl stir together sweet potato, bananas, yogurt, brown sugar, eggs, and oil. Add egg mixture all at once to flour mixture; stir until evenly moistened. Fold in pecans. Spoon batter into prepared pan.

Step 3

Bake 50 to 55 minutes or until a wooden toothpick inserted near the center comes out clean. If necessary to prevent overbrowning, cover loosely with foil for the last 15 minutes of baking. Cool in pan on a wire rack 10 minutes. Remove from pan; cool completely on wire rack. Wrap in plastic wrap or foil; store overnight before slicing.



Ingredients

- 1 1/2 cups all-purpose flour
- 1 teaspoon baking soda
- 1 teaspoon ground cinnamon
- 1/4 teaspoon salt
- 1/3 teaspoon ground cloves
- 1 cup shredded sweet potato (4 ounces)
- 2/3 cup mashed ripe bananas (about 2 medium)
- 1 (6 ounce) container plain fat-free Greek yogurt
- 1/2 cup packed brown sugar (see Tips)
- 1/2 cup refrigerated or frozen egg product, thawed
- 1/3 cup canola oil
- 1/4 cup chopped pecans, toasted
- Nonstick cooking spray

Nutritional Information (Per One Serving)

Calories: 143; Fat: 6g; Saturated Fat: 0g; Protein: 3g; Carbohydrate: 3g; Fiber: 1g; Cholesterol: 0.0mg; Iron: 1mg; Sodium: 140mg; Calcium: 31mg; Potassium: 92mg

<http://www.eatingwell.com/recipe/259827/sweet-potato-banana-bread/>



Primero lo primero

Adentro

- Servicios Clínicos 14
- Salud y Bienestar.....17
- Evaluación de CFHP..... 18
- Depresión en Niños..... 20
- La Línea de Consejos 21
- La Gripe 2018-2019..... 23

Boletín de noticias | Otoño/Invierno 2018



Visit cfhp.com!

Community First Health Plans Gana Estado de Distinción de NCQA LTSS

Community First Health Plans es una de las pocas organizaciones de atención médica administrada en el estado de Texas que obtiene el estado de distinción en Servicios y Apoyos a Largo Plazo (LTSS) del Comité Nacional para el Control de Calidad (NCQA)

El programa de distinción LTSS de NCQA respalda los planes de salud al implementar las mejores prácticas para la planificación de la atención centrada en la persona y las transiciones de atención efectivas, y para medir la mejora de calidad para apoyar a las personas que viven de manera favorable.

Es un honor recibir una distinción única', dijo Greg Gieseman, Presidente y Director Ejecutivo de Community First Health Plans. 'Esta distinción demuestra el compromiso de nuestro plan de salud de mantener los más altos estándares de atención para las diversas poblaciones a las que prestamos servicios con orgullo'.

Nos gustaría aprovechar esta oportunidad para agradecer y felicitar a nuestro personal en varios departamentos que nos ayudaron a lograr este objetivo.

¿TIENE PREGUNTAS?

Oficina Administrativa

12238 Silicon Drive, Suite 100
San Antonio, Texas 78249

Oficina Comunitaria en Avenida Guadalupe

1410 Guadalupe Street, Suite 222
San Antonio, Texas 78207

(210) 227-2347 o al
(800) 434-2347 (gratis)

Visite nuestro sitio en la red:
www.cfhp.com



First Things *first*

Artículo de Servicios Clínicos para Miembros de STAR Kids

Nuestros Coordinadores de Servicios de STAR Kids en Community First Health Plans (CFHP) trabajan arduamente para brindar a nuestros miembros la coordinación de los servicios y garantizar que cada miembro reciba la atención que necesita. Queremos asegurarnos de que su hijo reciba los servicios que necesita, por lo que necesitamos su ayuda. Le pedimos que se tome un momento para revisar de qué se trata la coordinación de servicios y lo animamos a usted y a su hijo a participar en el Instrumento de Evaluación de Detección (SAI, por sus siglas en inglés), que es una herramienta que utilizan nuestros Coordinadores de Servicios para ayudar a evaluar y determinar qué servicios puede necesitar su hijo. Muchos miembros y/o tutores tienen preguntas acerca de la coordinación de servicio y rutinariamente vemos las siguientes preguntas cuando hablamos con nuestros miembros:

¿Qué es la Coordinación de Servicios?

El programa de Coordinación de Servicios de CFHP analiza todas sus necesidades. Se enfoca en su salud, bienestar e independencia. El programa le permite a CFHP trabajar con usted y su equipo de atención. Recopilaremos información sobre usted y sus necesidades. Construiremos un plan individual de atención y servicios solo para usted. A esto se le llama planificación centrada en la persona o planeamiento directo a la persona.

¿Qué es un Coordinador de Servicios?

Los Coordinadores de Servicios están dedicados a usted. Se enfocarán en usted y sus necesidades. Los Coordinadores de Servicios de CFHP tienen experiencia en ayudar a las personas que tienen necesidades médicas crónicas o complejas. Su Coordinador de Servicios es:

- Una enfermera registrada, enfermera practicante, asistente médico, enfermeras vocacionales con licencia o trabajadora social clínica con licencia.
- El que obtiene el apoyo de otros trabajadores con experiencia en salud del comportamiento, especialistas en transición y farmacéuticos
- Alguien que será asignado individualmente o como un equipo de coordinación basado en sus necesidades

¿Con qué me ayudarán mis Coordinadores de Servicios de CFHP?

- Acudirán a usted al menos una vez al año y evaluarán sus necesidades. Ellos vendrán más seguido si los necesita
- Usan una herramienta de Medicaid de Texas llamado Instrumento de Evaluación y Detección STAR Kids (SAI) para evaluar sus necesidades.
- Usted y su Coordinador de Servicios realizarán un plan individual centrado en el miembro. Esto nos informará sobre los resultados de su evaluación, sus objetivos a corto y largo plazo, sus necesidades médicas y de servicio, y sus preferencias.
- Los Coordinadores de Servicios lo ayudarán a encontrar proveedores y otras agencias de salud y servicios para satisfacer sus necesidades. Le ayudarán a encontrar y obtener citas con los proveedores de CFHP cuando necesite ayuda.



- Los Coordinadores de Servicios compartirán información y educación sobre el programa STAR Kids. Compartirán información como sus beneficios de salud, programas como renuncias voluntarias estatales y opciones para obtener servicios comunitarios, como la dirección del consumidor y mucho más.
- Su coordinador de servicios trabajará con otros programas estatales o comunitarios en los que está inscrito para ayudarlo con su atención.
- A partir de los 15 años, su Coordinador de Servicios y una persona especialmente capacitada llamada Especialista en Transición trabajará con usted para planificar el traslado a programas de atención médica para adultos.

¿Por qué debería yo hacer que mi niño haga el SAI?

Los Coordinadores de Servicios de CFHP desean evaluar a su hijo utilizando el SAI para que puedan realizar una evaluación cuidadosa para identificar todas las necesidades actuales, identificar la falta de atención y establecer los servicios que su hijo necesita. Uno de los grandes beneficios de participar en el SAI es que su hijo sea elegible para recibir servicios y apoyo a largo plazo (LTSS). Los LTSS están diseñados para proporcionar cuidado y apoyo a largo plazo para evitar que su hijo tenga visitas innecesarias al hospital.

Ejemplos de servicios de LTSS incluyen:

- Servicios de cuidado personal
- Enfermería particular
- Actividades de día y servicios de salud
- Servicios de cuidados prolongados pediátricos prescritos
- Relevo y apoyo familiar flexible (si está inscrito en el programa para niños médicamente dependientes)

¿Cómo me comunico con mi Coordinador de Servicios?

Puede comunicarse con su Coordinador de Servicios personal al número que le ha proporcionado en visitas anteriores o llamándonos al 1-855-607-7827.

¿Qué pasa si no tengo un Coordinador de Servicios?

Si no tiene asignado un Coordinador de Servicios podemos asignarle uno de inmediato. Por favor llámenos para solicitar uno al 1-855-607-7827.

Si no ha tenido noticias de un Coordinador de Servicios de CFHP, es posible que estemos teniendo dificultades para comunicarnos con usted. Puede haber muchas razones como no tener su número de teléfono correcto y si es así comuníquese con nuestro equipo de Coordinación de Servicios. Necesitamos llevar a cabo el instrumento de evaluación y evaluación anual, o SAI, para poder obtener todos los servicios y el apoyo que necesita. Para los miembros que han completado sus SAI, usted podrá tener acceso a su SAI y a su plan de servicio especializado, o ISP desde la página web de Community First Health Plans. Simplemente vaya a <http://www.cfhp.com/> y seleccione la opción de inicio de sesión de miembro. Podrá ver su SAI así como aprobar el ISP de su hijo desde el sitio.



First Things *first*

La Importancia de un Embarazo Saludable

Un embarazo saludable es solo el comienzo. El primer paso y el más importante para tener un bebé sano es comenzar el cuidado prenatal temprano, tan pronto como sepa que esta embarazada.

Vea a su PCP o OB/GYN

Asegúrese de tener chequeos regulares para asegurarse de que usted y su bebé estén sanos. Si su PCP es un médico familiar y atiende partos, su PCP puede manejar su embarazo y atender su parto. De lo contrario, debe seleccionar un obstetra u obstetra/ginecólogo para atender su salud y parto. Si no tiene un obstetra/ginecólogo y desea encontrar uno en el área, comuníquese con nuestro departamento de Servicios para Miembros.

Recuerde seguir estos consejos prenatales:

- Manténgase alejada de las drogas, alcohol y cigarrillos.
- Todo lo que ingiera tu cuerpo también entra en el cuerpo de su bebé, así que haga decisiones saludables.
- No tome medicamentos recetados o de venta libre a menos que su médico lo apruebe.
- Haga ejercicio regularmente y coma alimentos saludables. Asegúrese de que sus vacunas estén al día.
- Pregúntele a su médico sobre la vacuna contra la gripe y sobre tomar vitaminas.

Un comienzo saludable

Un embarazo es un buen tiempo para planear las vacunas de su bebé, y para asegurarse de que tiene las vacunas que necesita para protegerse y transmitir la protección de algunas enfermedades a su bebé durante los primeros meses de vida. Además de las vacunas recomendadas para adultos, las mujeres embarazadas deben vacunarse contra la gripe cada año, y la vacuna Tdap durante cada embarazo para protegerse contra la tosferina.

- Las vacunas les dan a los padres el poder de proteger a sus bebés de 14 enfermedades graves antes de que cumplan 2 años.
- Las vacunas se recomiendan a lo largo de nuestras vidas. Siguiendo la lista recomendada ofrece la mayor protección.
- Hable con su médico u otro profesional de la salud para asegurarse de que sus hijos reciban las vacunas que necesitan cuando las necesiten.
- Las vacunas son muy seguras.

A través de nuestro programa Healthy Expectations, los educadores de salud y enfermeras de CFHP trabajan con usted y su médico para proporcionar información y responder preguntas sobre su embarazo.

Si desea obtener más información sobre nuestro programa Healthy Expectations o necesita más cuidado o apoyo durante su embarazo, llame a CFHP para hablar con un Administrador de Cuidado

CFHP Care Management Department

(210) 358-6050

Su compañero en cada paso de su embarazo,

Community First Health Plans



COMMUNITY FIRST
HEALTH PLANS

Salud y Bienestar: Servicios de Administración de Cuidado

Vivir con problemas de salud y manejarlos puede ser difícil. El equipo de Administración de Cuidado de Community First Health Plans (CFHP) puede ayudarlo. Administración de cuidado es cuando una enfermera registrada y capacitada trabaja con usted y su Proveedor de Cuidado Primario (PCP) u otros proveedores de atención médica, para ayudarlo a comprender su condición y cómo cuidarse mejor. También le proporcionarán recursos que pueden ayudarlo a obtener la mejor atención posible utilizando los proveedores correctos, en el lugar correcto y el tiempo correcto.

CFHP también ofrece un programa de Administración de Casos Complejos para miembros con problemas de salud difíciles, como cáncer, asma, diabetes, salud del comportamiento o abuso de sustancias, que necesitan ayuda adicional con sus necesidades especiales de atención médica. La enfermera trabajará con usted para crear un plan de autocontrol que lo ayude a aprender más sobre su condición para mantenerse lo más saludable posible.

El equipo de Administración de Cuidado le ayudará a:

- Identificar sus necesidades.
- Coordinar la atención con sus médicos y terapeutas.
- Desarrollar un plan para su cuidado.
- Ayudarlo a ordenar equipos y suministros especiales.
- Coordinar servicios de salud del comportamiento.
- Iniciar la atención médica en casa.
- Ayudarlo con acceso a programas comunitarios.
- Evaluar necesidades adicionales.
- Seguimiento de su progreso con el tiempo o cambios en su condición.



Este programa es voluntario y se ofrece sin costo alguno para usted. Puede elegir ser eliminado del programa en cualquier momento.

El departamento de Administración de Cuidado de CFHP se compromete a trabajar con usted, los miembros de su familia, sus médicos y otros miembros de atención médica para mejorar su salud y acceder a los servicios que necesita.

Hay muchas maneras de iniciar un programa. Una forma de ser referido es por su médico. También puede auto referirse al programa por el número de Servicios para Miembros que se encuentra en la parte posterior de su tarjeta de identificación de CFHP.

Si desea obtener más información sobre los servicios de Administración de Casos, llame a CFHP Population Health Management al (210) 358-6050.

First Things *first*

Programa de Evaluación de Mejoras de Calidad de CFHP

Cada año en Enero, Community First Health Plans (CFHP) desarrolla un plan de calidad. Al final del año, CFHP toma tiempo para revisar los resultados del plan. La evaluación ayuda a identificar éxitos y buscar oportunidades de mejoras. También ayuda a CFHP en el progreso de actividades de calidad para el año siguiente. Esto ayuda a CFHP a avanzar hacia su objetivo de mejoras continuas, resolución de problemas y entrega de atención médica y servicios de la más alta calidad, de manera segura.

Los puntos más destacados de la evaluación de este año incluyen:

- Cambio exitoso a un nuevo sistema de administración médica, que ayudará a mantener a nuestros miembros en el centro de la coordinación de atención, y ayudará a nuestro personal a tener toda la información que necesitan para ayudar a nuestros miembros
- La finalización de las visitas a niños sanos, visitas a adolescentes sanos y la puntualidad de la atención prenatal y posparto se mantuvo en el percentil 50 al 75, en comparación con otros planes de salud en todo el país, para Medicaid y CHIP
- La encuesta anual de satisfacción reveló que los miembros están satisfechos con CFHP; calificado en el 75 por ciento, a nivel nacional, para Medicaid y el 90 por ciento en Comercial
- El 97.3% de los médicos y otros proveedores encuestados indicaron que estaban satisfechos con los Directores Médicos de CFHP (por encima del promedio nacional de 91.5%) y el 90.5% estaban satisfechos con el tiempo que toma CFHP para tomar una decisión de autorización
- CFHP logró un estado encomiable para el programa comercial a través del Comité Nacional de Aseguramiento de la Calidad (NCQA) y mantuvo el estado Acreditado de Medicaid. NCQA evalúa los planes de salud en los Estados Unidos en cuanto a estándares de calidad de atención

Las oportunidades identificadas y los objetivos clave para el futuro incluyen:

- Agregar la capacidad de rastrear servicios de salud adicionales (servicios y apoyo a largo plazo, LTSS por sus siglas en inglés) en el sistema de control médico
- Continuar trabajando para ampliar nuestro enfoque centrado en los miembros para la atención médica y ampliar las horas de trabajo
- Lograr la acreditación de NCQA en 2018 y la distinción de LTSS



- Continuar el crecimiento del programa de salud mental
- Explorar oportunidades para expandir la red de proveedores
- Evaluar el crecimiento de la membresía y las estrategias de retención
- Continuar trabajando para implementar un nuevo control de reclamos

Puede obtener más detalles sobre el desempeño de CFHP en las medidas de atención clínica y satisfacción de los miembros al ver el resumen de HEDIS y CAHPS de 2018 en este boletín y más detalles en nuestro portal seguro en la red.

Encuesta de miembros satisfechos con CFHP

La Evaluación del Consumidor de los Proveedores y Sistemas de Atención Médica (CAHPS) es una encuesta para miembros. Mide la satisfacción con el cuidado a través de una clasificación de cuatro categorías principales: el plan de salud; cuidado médico proporcionado; doctor personal; y especialista. Estas medidas capturan información que no se puede recopilar a través de reclamos y revisiones de registros médicos.

El objetivo de CFHP para la encuesta de 2018 fue para alcanzar o superar el percentil 50 de HEDIS en comparación con otros planes de salud en todo el país. También nuestro objetivo es mejorar el año anterior. La siguiente tabla ofrece un resumen de las áreas de satisfacción fuertes de los miembros de CFHP.

2018 CAHPS/Encuesta de Inscritos – Resultados de Satisfacción de Miembros			
Categorías de Encuestas	STAR/STAR Kids	CHIP	Commercial
Calificación General del Plan de Salud	Percentil 75	Percentil 66	Percentil 90
Calificación General de Cuidado de Salud	Percentil 50	Percentil 66	Percentil 75
Calificación General del Especialista			Percentil 75
Calificación General del Médico Particular			Percentil 50
Servicio a Miembros	Percentil 75	Percentil 90	Percentil 75

Áreas de oportunidades para mejorar la satisfacción de los miembros:

2018 CAHPS Oportunidades para Mejorar	
Que tan bien se comunican los doctores	Obtener cuidado rápido – rutina / urgente
PCP coordinación de atención con diferentes proveedores	Obtener cuidado que necesita

El objetivo de CFHP es continuar mejorando la prestación de atención y servicio de calidad, de manera segura. Agradecemos las recomendaciones de nuestros miembros, doctores y otros profesionales.

First Things *first*

¿Qué es la Depresión en Niños y Adolescentes?

Para aprender más sobre la depresión, se están realizando estudios en todo el mundo. Sabemos que niños de hasta 5 años de edad pueden sufrir depresión e incluso los niños más pequeños pueden experimentar depresión. Como padres, es difícil pensar que su hijo o adolescente sufre de depresión, pero necesitamos educarnos y ser conscientes de la posibilidad. La depresión no tratada puede hacer que nuestros hijos sufran si no lo hacemos. Cada generación parece creer que su infancia tuvo problemas únicos, y eso es probablemente cierto. Pero a nuestros hijos se les presentan nuevas formas de comunicación –como las redes sociales– para las cuales nosotros como padres no estamos preparados.

Facts for Families está escrito por la Academia Americana de Psiquiatría para Niños y Adolescentes. Esta guía proporciona información actualizada y fácil de entender sobre temas que afectan a nuestros niños y nuestras familias. Esta guía puede ser el inicio del aprendizaje de la lectura que la depresión es una enfermedad médica tratable. La hoja informes sobre “Depresión en niños y adolescentes” nos dice que:

- Más de uno de cada siete adolescentes experimentan depresión cada año.
- La depresión es más que sentirse triste por un par de días.
- Se trata de que el niño o adolescente se sienta tan triste o irritable que no puede funcionar como lo hace normalmente.

Los niños tienen un mayor riesgo de depresión si están bajo estrés, han experimentado la pérdida de un ser querido, están ansiosos o tienen problemas con la atención y el aprendizaje. También pueden estar en mayor riesgo porque la depresión se puede encontrar en otros miembros de la familia. Un niño o adolescente deprimido tiene comportamientos diferentes a los de un adulto deprimido.

Fact for Families indica que si una o más de las siguientes señales continúan, debemos considerar que nuestro hijo esta deprimido y buscar ayuda profesional:

1. Esta triste la mayor parte del tiempo, sollozando o llorando
2. Menos interés o disfrute de sus actividades favoritas
3. Sin esperanzas
4. Aburrimiento o poca energía que no desaparece
5. Aislamiento social, como retirarse de amigos y familiares
6. Bajo autoestima y culpabilidad
7. Reacciones extremas al rechazo o fracaso
8. Aumento de irritabilidad, ira u hostilidad
9. Dificultad con las relaciones
10. Muchas quejas de enfermedades físicas como dolores de cabeza y dolores de estómago
11. Muchas faltas en la escuela o bajo rendimiento en la escuela
12. Falta de concentración
13. Un gran cambio en los patrones de alimentación y/o sueño
14. Hablar de correr o huir de la casa
15. Pensamientos o expresiones de suicidio, autodestrucción/lastimarse a si mismo



Primero lo primero

El diagnóstico temprano de la depresión y el tratamiento es muy importante para ayudar a su hijo. Si le preocupa que su hijo o adolescente esté en deprimido, puede comenzar hablando con él. Busque ayuda con su Pediatra o Proveedor de Cuidado Primario. Su Coordinador de Servicios de STAR KIDS o su Coordinador de Atención de STAR puede ayudarlo a encontrar un consejero para usted y su hijo.

Recuerde que CFHP no requiere una autorización previa o una referencia del PCP de su hijo para buscar servicios de salud mental.

Procedimientos de Autorización de CFHP

Nuestro personal de UM está disponible a partir de las 8 a.m. – 5 p.m. en el (800) 434-2347 durante horario regular de oficina para ayudarlo con cualquier pregunta que pueda tener con respecto al procesamiento de solicitud de servicios. Las llamadas o mensajes recibidos fuera de horas de oficina se atenderán el siguiente día hábil. En caso de que nuestro personal intente comunicarse con usted, le proporcionarán su nombre completo, título en Community First Health Plans cuando se comunique con usted con respecto a cualquier problema de servicios.

Los servicios de TDD/TYY están disponibles para los miembros que pueden necesitar asistencia con el idioma para hablar sobre cualquier inquietud relacionadas con la administración de utilización, servicios médicos o de salud del comportamiento. No dude en llamarnos al 1-800-434-2347 o TTY (para personas con discapacidad auditiva) al 210-358-6080 o al número gratuito al 1-800-390-1175 con mucho gusto lo ayudaremos.

La Línea de Consejos de Enfermería

Problemas de salud no siempre siguen un horario de 9-5 cuando usted o un miembro de familia tiene un problema de salud o una pregunta. Nuestra Línea de Consejos de Enfermería lo ayuda a usted y a su familia a recibir la atención que necesita, cuando la necesita. CFHP le permite hablar con una enfermera registrada en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. A través de este recurso, los miembros pueden llamar y hablar con una enfermera sobre cualquier pregunta relacionada con la salud y obtener ayuda para tomar una decisión sobre qué tipo de atención se necesita cuando el consultorio del médico está cerrado. Cuenta con personal de enfermería experimentado que está listo y dispuesto a ayudarlo.

Para comunicarse con la Línea de Consejos de Enfermería, sólo llame al mismo número de teléfono de Servicios para Miembros que se encuentra en el reverso de su tarjeta de identificación. Durante horas de oficina, nuestros representantes de Servicios para Miembros pueden conectarlo directamente. Después de horas de oficina nuestro número de teléfono lo conectará automáticamente con la Línea de Consejos de Enfermería.

Llame a la Línea de Consejos de Enfermería:
(210) 227-2347 o gratis al 1-800-434-2347



Primero lo primero



El Cuidado Correcto

En el Lugar Correcto, en el Tiempo Adecuado

Su Proveedor de Cuidado Primario (PCP): Puede ser un Médico (MD), Enfermera Especializada (NP), o Asistente Médico (PA)

Es importante tener un Proveedor de Cuidado Primario. Este es su 'Médico Familiar'.
Es importante que su médico lo conozca y que usted conozca a su médico.



Su médico puede:

- Ver por el cuidado de su salud.
- Ofrecerle atención para evitar que se enferme (atención preventiva).
- Conocer su historial médico.
- Brindarle mejor atención que la sala de emergencias porque él/ella sabe más sobre usted.
- Ayudarle a entender sus enfermedades.

SEPA A DONDE IR

CONSULTORIO DEL DOCTOR



Cuidado Regular y Preventivo

- Chequeos regulares y vacunas
- Ayuda con enfermedades como el asma y diabetes
- Cuidado preventivo
- Fiebre, gripe, dolor de garganta, tos
- Infección
- Vómito
- Lesiones como falcaduras y cortadas

CUIDADO URGENTE



Cuando el consultorio del doctor está cerrado

Cuando usted tiene una necesidad de cuidado urgente y su PCP no está disponible, la **Línea de Consejos de Enfermería** de CFHP está disponible para ayudarle con lo que hay que hacer y a donde ir para cuidados de problemas de salud.

Llame a la Línea de Consejos de Enfermería:
(210) 227-2347 or gratis al
1-800-434-2347.

SALA DE EMERGENCIAS



Atención rápida, salva vidas

- Sangrado que no se detiene
- Dificultad para respirar
- Convulsiones
- Desmayos
- Dolor en el pecho
- Accidentes graves

Marque al 911 o vaya a la sala de emergencia más cercana si piensa que su vida está en peligro.

En cualquier posible envenenamiento, llame al Centro de Control de Envenenamiento al: (1-800-222-1222) para asesoramiento de expertos. Pueden dirigirlo a la Sala de Emergencias.



Primero lo primero

Temporada de la gripe 2018-2019

CFHP hace más fácil la prevención de gripe en esta temporada. Le recomendamos que obtenga su vacuna anual contra la influenza para reducir el riesgo de contraer la "gripe".

Al recibir la vacuna contra la gripe, su sistema inmune puede defenderse mejor contra la exposición a la enfermedad de la gripe. La gripe puede causar una enfermedad grave, especialmente entre los adultos mayores, bebés y otras personas con enfermedades médicas como el asma.



La vacuna de la gripe es gratis para todos los miembros de CFHP:

- Cualquier consultorio de doctor de CFHP dentro de la red.
- A partir de los 18 años también pueden vacunarse contra la gripe en Target, Walgreens, HEB, Walmart, CVS o otra farmacia participante de CFHP.
- Los niños (de 6 meses a 17 años) deben vacunarse contra la gripe en cualquier consultorio médico de CFHP.

¿Quién debería vacunarse contra la gripe esta temporada?

- ¡CASI TODOS! (incluyendo mujeres embarazadas y bebés mayores de 6 meses de edad)

Hable con su médico para analizar sus opciones si:

- Tiene un sistema inmune debilitado.
- Ha tomado medicamentos antivirales para la influenza en las últimas 48 horas.
- Alguna vez ha tenido una reacción severa (es decir, anafilaxis) a la vacuna contra la gripe o si tiene alergia severa a los huevos.
- Alguna vez ha tenido el síndrome de Guillain-Barré también llamado GBS.

La vacuna en aerosol nasal (Flu Mist) no debe usarse durante la temporada 2018-2019 debido a las preocupaciones sobre su efectividad.

Si cree que tiene gripe y tiene preguntas, llame a su médico. Si por alguna razón no puede comunicarse con su médico personal y necesita ayuda, la Línea de Consejos de Enfermería de CFHP está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana al (210) 358-3000.

Primero lo primero

¿Quién tiene hambre? ¡Vea esta receta saludable!

Pan de Plátano, Nuez y Camote

Paso 1

Precalentar el horno a 350° F. Cubra el fondo y los lados de un molde para pan de 9x5x3 pulgadas con aceite en aerosol; dejarlo a un lado. En un tazón grande combine la harina, bicarbonato, canela, sal y clavos. Hacer un hueco en el centro de la mezcla de harina; dejar a un lado.

Paso 2

En un tazón mediano mezcle el camote, plátanos, yogur, azúcar morena, huevos y aceite. Añada esta mezcla a la mezcla de harina anterior; revolviendo y amasando muy bien. Vacíe la masa en el molde preparado.

Paso 3

Hornee de 50 a 55 minutos o hasta que al introducir un palillo cerca del centro salga limpio. Si es necesario para evitar el exceso de bronceado, cúbralo con papel aluminio durante los últimos 15 minutos. Déjelo enfriar en una parrilla por 10 minutos; remueva el pan del molde y déjelo enfriar completamente. Envuélvalo en plástico o papel aluminio; almacenar durante toda la noche antes de rebanarlo.



Ingredientes

- 1 ½ tazas de harina regular
- 1 cucharadita de bicarbonato
- 1 Cucharadita de canela molida
- ¼ cucharadita de sal
- 1/3 cucharadita de clavo molido
- 1 taza de camote rayado (4 onzas)
- 2/3 taza de pure de plátanos maduros (aproximadamente 2 medianos)
- 1 bote (6 onzas) de yogur griego natural sin grasa
- 1/2 taza de azúcar morena
- 1/2 taza de producto de huevo refrigerado o congelado (descongelado)
- 1/3 taza de aceite canola
- 1/4 taza de nueces picadas y tostadas
- Aceite en aerosol (spray)

Información Nutricional

Calorías: 143; Grasa: 6g; Grasa Saturada: 0g; Proteínas: 3g; Carbohidratos: 3g; Fibra: 1g; Colesterol: 0.0mg; Hierro: 1mg; Sodio: 140mg; Calcio: 31mg; Potasio: 92mg

<http://www.eatingwell.com/recipe/259827/sweet-potato-banana-bread/>



COMMUNITY FIRST
HEALTH PLANS

Primero lo primero

Community First Health Plans complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, sex, gender identity or sexual orientation. Community First Health Plans does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, sex, gender identity or sexual orientation.

Community First Health Plans:

- Provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
 - Qualified sign language interpreters
 - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Provides free language services to people whose primary language is not English,

such as:

- Qualified interpreters
- Information written in other languages

If you need these services, contact the Community First Health Plans director of Compliance at (210) 510-2482.

If you believe that Community First Health Plans has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, sex, gender identity or sexual orientation, you can file a grievance with:

Community First Health Plans
Laura Ketterman, Director of Compliance
12238 Silicon Dr., Suite 100, San Antonio, Texas 78249
Phone: (210) 510-2482
TTY: 1-800-390-1175
Fax : (210) 358-6014
Email: lketterman@cfhp.com



You can file a grievance in person or by mail, fax, or email. If you need help filing a grievance, Laura Ketterman, Director of Compliance, is available to help you.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail or phone at:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697
(TDD)

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-434-2347 (TTY: 1-800-390-1175).

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-434-2347 (TTY: 1-800-390-1175).

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-434-2347 (TTY: 1-800-434-2347)。

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-434-2347 (TTY: 1-800-390-1175) 번으로 전화해 주십시오.



Primerio lo primero

وغل ل لاة ی وت ت ف ك ل . ن اجم ل ا ب ل ص ت ا ر ب م ق 1-800-434-2347 م ق ر
1-800-390- : ةظوح ل م اذ ا تن ك ث د ح ت ت ر كذا، ة غ ل ل ا ن ا ف ت ا م د خ ا س م ل ا ة د ع
ت ا ه م ص ل ل ا و : 1175

ه و ت پ ا و ک ن ا ب ز ی ک د د م ی ک ت ا م د خ ت ف م ی م ب ا ی ت س د ی ه - ل ا ک
1-800-390- (TTY: 1-800-434-2347) ر ب خ : ر ا د ر گ ا پ ا ر ا و د و ب ع ت ل، ی
ک. (1175)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-434-2347 (TTY: 1-800-390-1175).

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-434-2347 (ATS : 1-800-390-1175)

ध्यान दः यद आप हदी बोलते ह तो आपके लिए मुफ्त म भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध ह। 1-800-434-2347 (TTY: 1-800-390-1175) पर कॉल कर।

ت ر و ص ب ی ن ا ب ز ت ا ل ی ه س ت ، د ی ن ک ی م و گ ت ف گ ی س ر ا ف ن ا ب ز ه ب ر گ ا : ه ج و ت
1-800-434-2347 (TTY: 1-800-390- : د ی ر ی گ ب س ا م ت ا م ش ی ا ر ب ن ا گ ی ا ر
اب . د ش ا ب ی م ه ا ر ف) 1175



تروصب ینابز تالی هست، دینک یم وگت فگ یراف نابز هب رگا: هجوت
دیری گب سامت امش یرب ناگیار. 1-800-434-2347 (TTY: 1-800-390-1175)
اب. دشاب یم مهارف

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-434-2347 (TTY: 1-800-390-1175).

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-800-434-2347 (TTY: 1-800-390-1175) पर कॉल करें।

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-434-2347 (телетайп: 1-800-390-1175).

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-800-434-2347 (TTY: 1-800-390-1175) まで、お電話にてご連絡ください。

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ, ແມ່ນມີອ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-800-434-2347 (TTY: 1-800-390-1175).