

## Call A Nurse

Did you know that you can talk to a Nurse 24 hours a day, every day of the year? NurseWise® is a free health information line. It's one of the benefits you receive from Peach State. Our NurseWise staff speaks English and Spanish. The nurse triage service provides access to many health-related services, such as:

- Health education
- Urgent pharmacy refills
- Transportation for treatment
- Crisis intervention

To reach NurseWise, call Peach State's Member Service line at 1-800-704-1484, option 7. If you are hearing impaired, call our TDD/TTY line at 1-800-659-7487. Your health is important to us. ■

## Llame a una enfermera

¿Sabía que puede hablar con una enfermera las 24 horas del día, todos los días del año? NurseWise® es una línea gratuita de información sobre la salud. Es uno de los beneficios que recibe de Peach State. Nuestro personal de NurseWise habla inglés y español. El servicio de triage de enfermería suministra acceso a muchos servicios relacionados con la salud como:

- Educación sobre la salud
- Reposiciones urgentes de farmacia
- Transporte para tratamiento
- Intervención en caso de crisis

Para comunicarse con NurseWise, llame a la línea de Servicio a miembros de Peach State al 1-800-704-1484, opción 7. Si tiene problemas de audición, llame a nuestra línea TDD/TTY al 1-800-659-7487. Su salud nos importa. ■

## DID YOU KNOW?

**1.** Did you know Peach State members can use Eckerd, CVS, Sam's Club, Walgreens, Wal-Mart, Publix, Kroger and other local pharmacies? If you have problems getting your medicine, call Peach State. We will be glad to help you. We don't want to interrupt your current treatment, so if your medicine needs special approval, please ask your pharmacist about a 72-hour supply.

**2.** Did you know that Peach State's members are able to

get free rides to their doctors' offices and to recertify for benefits? Call us about a ride three days before your appointment. Remember, the free ride is for the person who has the appointment and his or her parent or guardian.

Additional tips are available on the Peach State website, pshp.com, in the How to Get Medical Help section. If you have questions, call the Member Services department at 1-800-704-1484. ■

## ¿SABÍA USTED?

**1.** ¿Sabía que los miembros de Peach State pueden utilizar Eckerd, CVS, Sam's Club, Walgreens, Wal-Mart, Publix, Kroger y otras farmacias locales? Si tiene problemas para obtener su medicamento, llame a Peach State. Lo ayudaremos con mucho gusto. No queremos interrumpir su tratamiento actual, así que si su necesidad por un medicamento requiere aprobación especial, pida a su farmacéutico un suministro para 72 horas.

**2.** ¿Sabía que los miembros de Peach State pueden obtener traslados gratis a los consultorios de sus médicos y para renovar sus beneficios? Llámenos por su traslado tres días antes de su cita. Recuerde, el traslado gratis es para

la persona que tiene la cita y su padre o tutor.

En la sección Cómo obtener ayuda médica del sitio Web de Peach State, pshp.com, encontrará consejos adicionales. Si tiene preguntas, llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1-800-704-1484. ■



# Quality Corner

## PEACH STATE'S GOALS ARE TO KEEP YOU HEALTHY AND HAPPY.

One of the goals of Peach State's Quality Improvement (QI) department is to improve the use of preventive care services, such as Health Check, breast, cervical and prostate cancer screenings.

Why is screening important? Screening is looking for cancer before a person has any symptoms. When abnormal tissue or cancer is found early, it may be easier to treat. It is important to remember that your doctor does not necessarily think you have cancer if he or she suggests a screening test. Over the past year, Peach State has helped members to get these preventive health services, like Health Check or a mammogram or Pap test, by sending birthday reminder cards, making phone calls, educating physicians on preventive health requirements and helping to schedule appointments.

HEDIS, which is a national report card of health plan performance, helps to see how well the needs of the plan members are being met in areas such as preventive health services. In early 2008, we will be joining the other health plans in measuring HEDIS.

Be sure to get Health Check exams for your children. Check with your doctor to see when he or she recommends that you have preventive health services, including breast, cervical and prostate cancer screenings.

Another goal of the Peach State QI department is to improve member satisfaction. Peach State looks at survey results called CAHPS®, which compiles health plan members' answers to questions about such issues as the quality of care received, communication with healthcare providers, courteous office staff, etc. Early 2007, Peach

# Rincón de la calidad

## LAS METAS DE PEACH STATE SON MANTENERLO SALUDABLE Y FELIZ.

Uno de los objetivos del Departamento de Mejora de la Calidad (QI) es mejorar el uso de los servicios de atención preventiva, como la revisión de salud y las revisiones para detección precoz de cáncer de mama, cervical y de próstata.

¿Por qué es importante la detección? Detectar es buscar un cáncer antes de que la persona tenga síntomas. Cuando se descubre tempranamente tejido anormal o cáncer, es más fácil tratarlo. Es necesario recordar que si su médico le sugiere una prueba de detección, no es que piense que necesariamente usted tiene cáncer. Durante el último año, Peach State ha ayudado a los miembros a obtener estos servicios de prevención de la salud como controles de salud o una mamografía o una prueba de Papanicolaou, enviando tarjetas de cumpleaños como recordatorio, llamando por teléfono, educando a los médicos sobre los requisitos de prevención de la salud y ayudando a programar citas.

HEDIS, que es un registro nacional de rendimiento del plan de salud, ayuda a ver de cuán bien se satisfacen las necesidades de los miembros del plan en áreas como

los servicios de prevención de la salud. A principios de 2008, nos uniremos a los otros planes de salud para medir HEDIS.

Asegúrese de obtener los exámenes de control de salud para sus hijos. Verifique con su médico para ver en qué momento recomienda que utilice los servicios de prevención de la salud, incluso las detecciones de cáncer de mama, cervical y de próstata.

Otra meta del Departamento QI de Peach State es mejorar la satisfacción de sus miembros. Peach State estudia los resultados de una encuesta llamada CAHPS® que compila las respuestas de los miembros de planes de salud a preguntas sobre temas como la calidad de la atención recibida, la comunicación con los proveedores de atención de la salud, que el personal de oficina sea cortés, etc. A principios de 2007, Peach State realizó su primera encuesta de satisfacción de miembros para niños y adultos. Nos enorgullecemos de los resultados de la encuesta y de la tasa de respuesta. Si participó en la encuesta, le agradecemos por el tiempo dedicado a compartir sus respuestas.

State conducted its first member satisfaction survey for children and adults. We are proud of the survey results and response rate. If you participated in the survey, we thank you for taking the time to share your responses. As a result of your feedback, we will be developing programs to enhance our services to you. We will continue to focus on providing you with excellent customer service to ensure that every experience is memorable. The survey results will be used to help us provide “high quality, accessible healthcare for our members.” We are pleased to share our survey results at right:

Peach State is committed to providing our members with quality services and benefits. Be sure to stay tuned for updates regarding our progress and our commitment to serve you better. We want to make sure that our services meet your needs.

The QI department also looks to see if the doctor follows best practice guidelines. Our goal is to improve your health. This is important to help us help you. If you want a copy of the recommended clinical practice guidelines or the Quality Improvement program and activities, contact Member Services at 1-800-504-8573.

We are always trying to improve our services and benefits. Thank you for being a Peach State member! ■

CATEGORY	RESULTS
Child	93% of members surveyed were satisfied with how well their providers listen, explain and show respect for what they have to say.
Child	83.6% of members surveyed were satisfied with their child’s primary care physician.
Child	84% of members surveyed were satisfied with the care they receive from their provider.
Adult	81.7% of members surveyed felt they receive care and get appointments in a reasonable time.
Adult	89.5% of members surveyed were satisfied with how well their physician listened, explained and showed respect for what they had to say.
Adult	88.1% of members surveyed felt that their physician discussed the pros and cons for treatments and included them in the healthcare decisions.

Como resultado de su información, desarrollaremos programas para mejorar nuestros servicios para usted. Continuaremos centrados en proveerle un excelente servicio al cliente para asegurar que cada experiencia sea memorable. Los resultados de la encuesta se utilizarán para ayudarnos a suministrar “atención de la salud accesible y de alta calidad a nuestros miembros”. Nos complace compartir los resultados de nuestra encuesta a la derecha:

Peach State tiene el compromiso de suministrar a nuestros miembros servicios y beneficios de calidad. Asegúrese de mantenerse en contacto para las actualizaciones relacionadas con nuestro progreso y nuestro compromiso de servirlo mejor. Deseamos asegurarnos de que nuestros servicios satisfagan sus necesidades.

El Departamento QI también investiga si el médico sigue las mejores pautas de práctica. Nuestra meta es mejorar su salud. Esto es importante para que nos ayude a ayudarlo. Si desea una copia de las pautas de práctica clínica recomendadas o del programa y las actividades de mejora de la calidad, comuníquese con Servicios a Miembros al 1-800-504-8573.

Siempre tratamos de mejorar nuestros servicios y beneficios. ¡Gracias por ser miembro de Peach State! ■

CATEGORÍA	RESULTADOS
Niño	93% de los miembros encuestados estaban satisfechos con la manera en que sus proveedores escuchaban, explicaban y mostraban respeto por lo que tenían que decir.
Niño	83,6% de los miembros encuestados estaban satisfechos con el médico de atención primaria de su hijo.
Niño	84% de los miembros encuestados estaban satisfechos con la atención que recibían de su proveedor.
Adulto	81,7% de los miembros encuestados sentían que recibían atención y obtenían cita en un tiempo razonable.
Adulto	89,5% de los miembros encuestados estaban satisfechos con la manera en que sus proveedores escuchaban, explicaban y mostraban respeto por lo que tenían que decir.
Adulto	88,1% de los miembros encuestados sentía que su médico discutía los pros y los contras de los tratamientos y los incluía en las decisiones sobre atención de la salud.

## PCP Home

As Peach State members, you and your children may choose a PCP (Primary Care Physician). Your PCP may be one of the following:

- Family practitioner
- General practitioner
- Nurse practitioner
- Pediatrician (children and adolescents)
- OB/GYN (women)

It is important to call your PCP first when you need care. Your PCP will manage all of your healthcare needs. Your PCP works with you to get to know your health history and helps take care of your health. You have the option to choose the same PCP for your entire family. Or you can have a different PCP for each family member.

You should always call your PCP's office when you have a question about your healthcare. He or she can help you get other services you may need.

Women may choose an OB/GYN doctor or a nurse midwife in addition to their PCP.

There are Peach State PCPs who are sensitive to the needs of many cultures. There are providers who speak your language and understand your family traditions and customs. ■

## PCP Home

Como miembros de Peach State, usted y sus hijos pueden elegir un médico de atención primaria (PCP, por su sigla en inglés). Su PCP puede ser uno de los siguientes:

- Médico de familia
- Médico de cabecera
- Enfermera con licencia para recetar
- Pediatra (niños y adolescentes)
- Obstetra/ginecólogo (para mujeres)

Es importante que llame a su PCP primero cuando necesite atención. Su PCP se encargará de todas sus necesidades de atención de la salud. Su PCP trabaja con usted para conocer su historia clínica y ayuda a cuidar su salud. Usted tiene la opción de elegir el mismo PCP para toda su familia. O puede tener un PCP diferente para cada miembro de la familia.

Siempre debe llamar al consultorio de su PCP cuando tenga una pregunta sobre la atención de su salud. Su PCP lo ayudará a obtener los otros servicios que pueda necesitar.

Las mujeres pueden elegir un obstetra/ginecólogo o una enfermera partera además de su PCP.

Hay PCP de Peach State que son sensibles a las necesidades de diversas culturas. Hay proveedores que hablan su idioma y que comprenden sus tradiciones y costumbres familiares. ■

Published by McMurry. © 2008. All rights reserved. No material may be reproduced in whole or in part from this publication without the express written permission of the publisher. The information in this publication is intended to complement—not take the place of—the recommendations of your healthcare provider. Consult your physician before making major changes in your lifestyle or healthcare regimen. McMurry makes no endorsements or warranties regarding any of the products and services included in this publication or its articles.

Publicado por McMurry. Derechos de autor, © 2008. Se reservan todos los derechos. Ningún material de esta publicación podrá reproducirse en su totalidad o en parte sin el permiso expreso y por escrito de la casa editorial. El propósito de la información de esta publicación es de complementar y—no reemplazar—las recomendaciones de su proveedor de atención médica. Consulte a su doctor antes de hacer cualquier cambio importante a su estilo de vida o régimen de cuidado de su salud. McMurry no hace recomendaciones ni da garantías respecto a ningún producto o servicio mencionado en esta publicación o en los artículos.



Or, visit us online at [www.pshp.com](http://www.pshp.com).  
1-800-704-1484 (TDD/TTY 1-800-659-7487).  
Questions? Call Member Services at

*Choices for a Healthy Life*

Georgia  
Families

3200 Highlands Parkway SE  
Suite 300  
 Smyrna, GA 30082

Peach State  
Health Plan™

PRSRT STD  
U.S. POSTAGE  
PAID  
Albany, NY  
Permit #403