



Summer 2009

## Member Services Corner

At University Physicians Care Advantage (UPCA) we have Member Care Specialists to help you get through the health care system.

Our Member Care Specialists call members when they first join UPCA to welcome them to our health plan. They are available to help you with any questions you may have:

- About your benefits
- Service issues
- Grievance and appeals process

They work closely with our members and all internal departments at UPCA to ensure you get the best available service.

If you have any questions, please call our Member Care Specialist at (877) 874-3930.

### UPCA Hours of Operation

- 8:00 am to 8:00 pm - 7 days a week from November 15th through March 1st
- 8:00 am to 5:00 pm - Monday through Friday (except holidays) March 2nd through November 14th

## Esquina para Información de Servicios para Miembros

En University Physicians Care Advantage (UPCA) tenemos especialistas para el cuidado de salud de nuestros miembros con el propósito de ayudarlos a navegar el sistema de servicios de salud.

Nuestros especialistas llaman a los miembros cuando se inscriben por primera vez con UPCA para darles la bienvenida a nuestro plan de salud. Están disponibles para ayudarlos a usted con cualquier pregunta sobre:

- Sus beneficios
- Problemas con los servicios
- El proceso de reclamaciones y apelaciones

Ellos trabajan conjuntamente con nuestros miembros y con todos los departamentos de UPCA para garantizar que usted obtenga los mejores servicios disponibles.

Si tiene alguna pregunta, llame a nuestro especialista de cuidado de salud al Tel. (877) 874-3930.

### UPCA Horas de Operación

- 8:00 a.m. a 8:00 p.m. – 7 días a la semana del 15 de noviembre al 1 de marzo
- 8:00 a.m. a 5:00 p.m. – de lunes a viernes (excepto días feriados) del 2 de marzo al 14 de noviembre



## In Your Language

University Physicians Care Advantage (UPCA) is proud to have members with different languages and cultures. As a member of UPCA, you have access to a service that offers translation for 150 different languages. If you need any information in a language other than English, on audiotape, or in American Sign Language, please contact Member Services at 1-877-874-3930. Thank you.

### CHINESE

大学家庭保健 集团 (University Physicians Care Advantage, UPCA) 感到很骄傲能为来自不同文化背景并说各国语言的会员服务。为此我们将提供一百五十种语言翻译服务。作为会员，如果您需要中文录音磁带或美国手语的手册或任何其他资讯，请直播 1-877-874-3930，与我们会员服务部门接洽。谢谢

### FRENCH

University Physicians Care Advantage est fière d'avoir des membres d'origines culturelles et de langues différentes. En tant que membre d'UPCA, vous avez accès à un service de traduction vers 150 langues différentes. Alors, si vous avez besoin d'information dans une autre langue que l'anglais, sur audiocassette, ou en Langage des Signes Américain, contactez s'il vous plait le Service des Membres au 1-877-874-3930. Merci.

### SOMALI

Qorshaha caafimaad ee University Physicians Care Advantage ayaa ku faraxsan inay leeyihiin xubno ka soo jeeda luqado iyo dhaqamo kala duwan. Adigu markaad xubin ka tahay UPCA, waxaad marin u leedahay adeegto ku bixiya turjumaad 150 luqadood oo kala duwan si markaa haddii aad ugu baahato macluumaad luqad kale oo ka duwan Ingiriisiga, cajalad maqal ahaan, ama Luqadda Calaamadeyn Mareykanka ahaan, markaa fadlan kala xiriir Adeegyada Xubnaha 1-877-874-3930. Mahad sanid.

## En su propio idioma

University Physicians Care Advantage (UPCA) está orgulloso de tener miembros provenientes de diferentes culturas y que hablan diferentes idiomas. Como miembro de UPCA, usted tiene acceso a servicios de traducción e interpretación en 150 idiomas. Si usted necesita cualquier información en un idioma que no sea en inglés, en grabación o audio o en American Sign Language, comuníquese con Servicios para Miembros al Tel. 1-877-874-3930. Gracias.

### VIETNAMESE

Trườngng Đại Học University Physicians Care Advantage tự hào có những thành viên với những ngôn ngữ văn hóa khác nhau. Là một trong những thành viên của UPCA, bạn sẽ có những quyền lợi để yêu cầu thông dịch sang 150 ngôn ngữ khác nhau trong trường hợp bạn cần bất kì thông tin, bằng hình hay ngôn ngữ ước hiệu Mỹ, xin vui lòng liên hệ dịch vụ tại số 1-877-874-3930. Chân thành cảm ơn.

### RUSSIAN

University Physicians Care Advantage по праву гордится тем, что в число членов программы входят представители разных культур, говорящие на разных языках. Являясь членом UPCA, Вы имеете доступ к услуге перевода с и на 150 различных языков, поэтому если Вам необходима информация на ином языке, кроме английского, на аудиокассете или с сурдопереводом на американском языке жестов, пожалуйста, свяжитесь с Отделом обслуживания членов по телефону 1-877-874-3930. Благодарим Вас.

### ARABIC

University Physicians Care Advantage تفتخر خدمة أطباء الجامعة للعناية المميزة بأنها تضم أعضاء ينتمون إلى لغات وثقافات مختلفة. وباعتبارك عضواً في UPCA، بإمكانك الاستفادة من الخدمة التي توفرها للترجمة إلى 150 لغة مختلفة. فإذا أنت بحاجة إلى أي معلومات بلغة أخرى غير الإنجليزية، في شريط صوتي، أو بلغة الإشارة الأمريكية، يرجى الاتصال بقسم خدمات الأعضاء على الهاتف رقم <1-877-874-3930>. شكراً لكم.

# 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, to include over-the-counter and herbal items?
- Your list of questions? This may 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 (PCP)

## Su hogar para la salud

¿Cómo está su salud? Según envejecemos, podemos desarrollar enfermedades que necesitan controlarse. Es posible que necesitemos médicos especiales para ayudarnos a cuidar nuestra salud. Su médico de cabecera o atención primaria (PCP) es la persona ideal para ayudarlo a recibir la mejor atención posible. ¿Cómo puede garantizarse? Hablando con su médico es primordial.

Primero, vea a su PCP por lo menos una vez al año. Su PCP revisará sus enfermedades crónicas y hará exámenes preventivos. Antes de ver a su médico, pregúntese si tiene lo(s) siguiente(s):

- Una lista de sus médicos especialistas y los exámenes que han efectuado
- Un registro de sus enfermedades crónicas
- Una lista de sus medicamentos, incluso medicamentos de ventas sin receta y a base de hierbas
- Una lista de sus preguntas que pueden incluir:
  - Sus síntomas; si se está sintiendo mejor o peor
  - Preguntas sobre sus medicamentos y renovación de recetas
  - Otras preguntas sobre tratamientos o relacionadas con la salud
  - Su pregunta más importante debe de ser la primera

Puede ayudarle a tener un amigo o familiar con usted. No se olvide de traer papel y bolígrafo para que usted o su amistad o familiar le ayude a tomar notas. Durante su cita, use la lista y haya sus preguntas. Asegúrese de entender lo que su médico le dice y lo que quiere que usted haga.

Antes de irse de la oficina de su médico, asegúrese de saber el próximo paso que tiene que tomar.

- ¿Necesita una cita de seguimiento, una receta o una cita para una prueba en el laboratorio?
- ¿Necesita una visita o examen especial?
- ¿Quién hace estas citas?
- ¿Necesita llamar para obtener algún resultado?

Usted puede ayudar a mejorar su salud compartiendo sus preocupaciones con su PCP. Su médico y su personal quieren que usted se mantenga saludable. Haga su cita y no tema comunicar sus preocupaciones.

# UPCA Benefits – Dental, Hearing and Vision

## Dental Benefit

As a University Physicians Care Advantage (UPCA) member, you are entitled to the following Dental Services:

- A dental exam and cleaning every six months
- One fluoride treatment and dental x-ray every year

Services must be received by a contracted dental provider. You will not have to pay a copay for these services.

## Hearing Benefit

If you are a UPCA member, you can have a routine hearing exam each year. You will not have to pay a copay for this service.

As a UPCA member, if you need hearing aids, you can get them every three years. You are allowed \$800.00 per ear for a total of \$1,600.00. You must receive these services from a UPCA contracted provider.

## Vision Benefit

As a UPCA member, you can have an eye exam each year.

You will not have to pay a copay for this service.

If you need glasses or contacts, you have a \$150 benefit every two years in order to purchase them. You must receive these services from a UPCA contracted provider.

If you have any questions about these benefits, or need a list of contracted providers, please call Member Services toll free number at (877) 874-3930.



# UPCA Benefits – Dentales, Auditivos y Visión

## Beneficios Dentales

Como miembro de University Physicians Care Advantage (UPCA), usted tiene el derecho a los siguientes servicios dentales:

- Un examen dental y una limpieza cada seis meses
- Un tratamiento de fluoruro y radiografías anualmente

Los servicios deberán recibirse a través de un proveedor dental bajo contrato. Usted no tiene que pagar un copago para obtener estos servicios.

## Beneficios Auditivos

Si usted es miembro de UPCA, usted puede obtener un examen de audición rutinario anualmente. Usted no tiene que pagar una copago para recibir este servicio.

Como miembro de UPCA, si usted necesita audioprótesis, usted puede obtenerlos cada tres (3) años. Usted tiene una cantidad de \$800.00 por cada oído para un total de \$1,600.00. Usted tiene que recibir estos servicios a través de un proveedor de servicios bajo contrato con UPCA.

## Beneficios para la Visión

Como miembro de UPCA, usted tiene el derecho de obtener un examen de la vista anualmente. Usted no tiene que pagar un copago para obtener este servicio.

Si usted necesita lentes o lentes de contacto, usted tiene un beneficio de \$150 cada dos años para comprarlos. Usted deberá recibir estos servicios a través de un proveedor bajo contrato con UPCA.

Usted tiene alguna pregunta sobre este beneficio, o necesita una lista de los proveedores contratados, comuníquese con Servicios para Miembros llamando sin cargos al Tel. (877) 874-3930.

# Social Service Coordinator

Are YOU getting the benefits you deserve?

University Physicians Care Advantage (UPCA) continues to offer a unique opportunity for eligible Medicare members to enroll in a variety of money-saving programs through a partnership with Social Service Coordinators (SSC), the leading provider of outreach and advocacy services. SSC is currently reaching out to UPCA members who may be eligible for – but not enrolled in – a broad range of government and other community assistance programs, we offer screening & enrollment assistance service...at no cost to our members!

Utilizing a team of trained advocates and regulatory experts, SSC provides education and application assistance to UPCA members for enrollment in programs designed to enhance their quality of life...and it's a very simple process. SSC's Golden Touch™ benefit helps members learn about – and take advantage of - a broad array of valuable money-saving social programs; from energy, nutrition and telephone cost assistance to transportation and property tax programs. On behalf of UPCA, SSC has developed a database of over 6,000 social programs, helping SSC advocates determine what programs work for our members. From there, the appropriate applications are completed electronically for submission to the program sponsor. If you are interested in learning more about the variety of programs that you may qualify for, please contact SSC's Outreach Center directly today! Members can call toll free: 1-866-306-3909.

## Website

Have you visited our website [www.upcareaz.com](http://www.upcareaz.com)? By selecting the "Members" button on the home page, you have access to a lot of good information such as:

- Covered drugs
- How to find a doctor
- Your benefits under this plan
- How to contact us

# Coordinadores de Servicios Sociales

¿Está obteniendo los beneficios que USTED se merece?

University Physicians Care Advantage (UPCA) continúa ofreciendo una oportunidad única para miembros que califican para Medicare para inscribirse en una variedad de programas de ahorros a través de una colaboración con Social Service Coordinators (SSC), el más grande proveedor de servicios de extensión y apoyo. Actualmente, SSC está buscando a miembros de UPCA que a lo mejor califican para – pero no están inscritos en – una variedad extensa de programas gubernamentales y de la comunidad, nosotros ofrecemos asistencia con el proceso de evaluación e inscripción... ¡sin costo a nuestros miembros!

Por medio del uso de entrenados intercesores y expertos reguladores, SSC provee educación y ayuda en el proceso de solicitud a miembros de UPCA que deseen inscribirse en programas diseñados para mejorar la calidad de sus vidas... y es un proceso muy simple. El beneficio de Golden Touch™ de SSC ayuda a que los miembros aprendan sobre – y tomen ventaja de – una amplia variedad de programas sociales de ahorro; desde energía, nutrición y asistencia con los costos de teléfono hasta transporte y programas de programas de impuestos de propiedad. A beneficio de UPCA, SSC ha desarrollado una base de datos con más de 6,000 programas sociales, ayudando a que los intercesores de SSC determinen cuáles son los programas que favorecen a nuestros miembros. De esa manera, las solicitudes necesarias son completadas electrónicamente para presentarlas a los patrocinadores de los programas. Si está interesado, infórmese sobre la variedad de programas para los cuales puede calificar. ¡Comuníquese hoy mismo con el Centro de Recursos Outreach Center de SSC directamente! Miembros de UPCA pueden llamar sin cargos al Tel. 1-866-306-3909.

## Sede de Internet

¿Ha visitado nuestra página de Internet [www.upcareaz.com](http://www.upcareaz.com)? Al presionar el botón de "Members" [Miembros] de la página principal, usted obtendrá acceso a mucha información como:

- Cobertura de medicamentos
- Cómo encontrar un médico
- Sus beneficios bajo este plan
- Cómo comunicarse con nosotros



2701 East Elvira Road  
Tucson, Arizona 85756

PRSRT STD  
U S POSTAGE  
PAID  
PHOENIX, AZ  
PERMIT NO. 498

## Inside This Issue

**Member Services Corner**

Esquina para Información de Servicios para Miembros

**In Your Language** En su propio idioma

**You and Your Primary Care Physician (PCP)**

Usted y su Médico de Atención Primaria (PCP)

**UPCA Benefits – Dental, Hearing and Vision**

UPCA Benefits – Dentales, Auditivos y Visión

**Social Service Coordinator** Coordinadores de Servicios Sociales

**Website** Sede de Internet

**Contact Us** Comuníquese con Nosotros

**Ultimate Care Model** Modelo de Máxima Atención

## Contact Us / Comuníquese con Nosotros

<b>Medicare Enrollment Specialist</b>	877-874-3938 (Toll free) or 520-874-3938 (Tucson local)
<b>Member Services</b>	877-874-3930 (Toll free) or 520-874-3930 (Tucson local)
<b>Member Care Specialist</b>	866-827-6160 (Toll free)
<b>TTY</b>	800-367-8939

## Ultimate Care Model

Through the years we have dedicated ourselves to being the easiest, most efficient and effective health plan for you and your family. We do this through our Ultimate Care Model. The Ultimate Care Model is more than just a philosophy, it is the way we treat our members and providers. We work to identify what your healthcare needs are and ensure you receive them. We have a highly trained bilingual customer service and nursing staff available to answer your questions and make sure you are getting the healthcare you need.

## Modelo de Máxima Atención

A través de los años nos hemos dedicado a ser el plan de salud más fácil, más eficaz y más eficiente para usted y su familia. Lo logramos a través de nuestro modelo de máxima atención. El Modelo de Máxima Atención es más que una filosofía, es la única manera que nosotros tratamos a nuestros miembros y proveedores. Trabajamos para identificar sus necesidades de servicios de salud y garantizar que usted los reciba. Tenemos personal de servicios al consumidor y enfermeros altamente entrenados disponibles para contestar cualquier pregunta que usted tenga sobre sus necesidades de servicios de salud.