

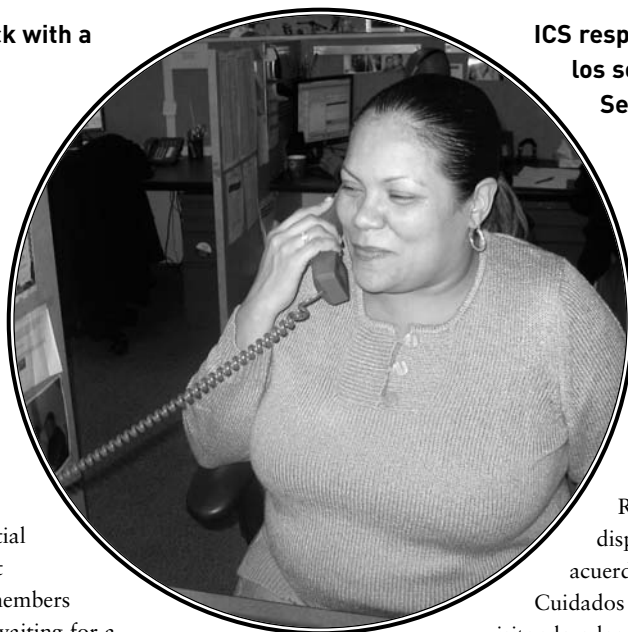
## ICS Responds to Member Feedback with a New Member Services Center

At ICS we believe that one of our most important measures of success as an organization is the level of satisfaction of our members. Therefore, when we received feedback from members indicating that there was some room for improvement regarding communication and how members access their care team at ICS, we took it seriously. We reviewed the process in place as well as available data, and we couldn't agree more! Since Care Managers are often in the field visiting members, having them as the initial point of contact for their members didn't always make sense. It often resulted in members leaving lengthy voicemail messages and waiting for a response, when someone in the office may have been able to provide immediate assistance.

ICS staff spent several months designing and testing a system that would improve the level of service provided to our members. Our goal was to have a team of knowledgeable staff readily available during business hours to assist members as quickly as possible, while keeping the Care Manager at the center of the care planning and decision making. As a result, we have created a Member Services Center, and completely reorganized the way our business staff works. Member Service Coordinators are now specialized in different service units, each with a specific purpose to improve our service to members and our ability to manage other business functions.

At the core of the Member Services Center is an Information and Solution Unit. Members who contact ICS using the **Toll Free Number (877) ICS-2525 (877-427-2525)** will go directly to a Member Service Coordinator in this unit. The Member Service Coordinator can help check the status of a wheelchair repair, confirm that transportation has been booked, or handle a request for additional personal care hours so that an aide can escort a member to a medical appointment. These are just a few examples of the types of situations they can help with. In reality, they will be the contact person for anything, and they will reach out to Care Managers or any other staff as necessary, to get the information or assistance that members need. The great part is that the Member Service Coordinator stays involved until the situation is resolved and the Member is satisfied. The Care Manager is kept completely in the loop with all situations or new information regarding the member, and they work together to solve any problems.

In addition to the group of Member Service Coordinators in this Information and Solution Unit (We like to call these folks Information and Solution Specialists) we have two other groups of Member Service Coordinators who also work with the Care Management Team to keep things running smoothly.



## ICS responde a los comentarios de los socios con un Nuevo Centro de Servicios para Socios

En ICS creemos que una de nuestras más importantes medidas de éxito como organización es el nivel de satisfacción de nuestros socios. Por lo tanto, cuando recibimos comentarios de nuestros socios que indicaban que algunas áreas debían mejorarse en cuanto a la comunicación y al acceso de los socios al equipo de cuidados de ICS, lo tomamos seriamente en cuenta.

Revisamos el proceso así como los datos disponibles, y ¡estuvimos totalmente de acuerdo! Debido a que los Administradores de Cuidados se encuentran a menudo en el campo visitando a los socios, tenerlos como primer punto de contacto para los socios no siempre dio resultado. Comúnmente dio como resultado que los socios dejaran extensos mensajes de voz y esperaran una respuesta, cuando alguien en la oficina podría haber estado disponible para proporcionar asistencia inmediata.

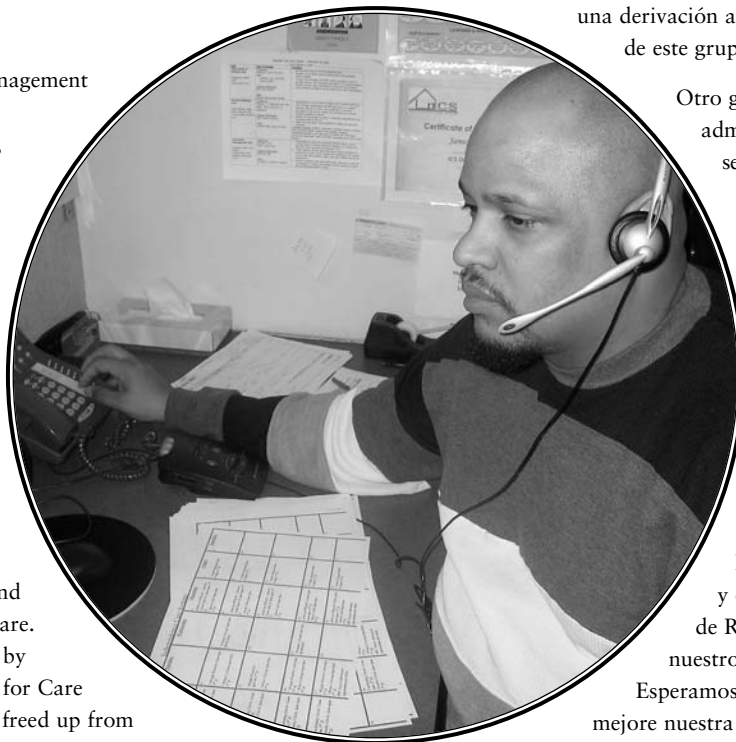
El personal de ICS estuvo varios meses diseñando y probando un sistema que podría mejorar el nivel de servicio proporcionado a nuestros socios. Nuestra meta era tener un equipo de personal capacitado inmediatamente disponible durante las horas laborales para asistir a los socios lo más rápido posible, mientras se mantiene al Administrador de Cuidados en el centro de planificación de cuidados y toma de decisiones. Como resultado, hemos creado el Centro de Servicios para Socios, y reorganizado completamente el modo de funcionamiento de nuestro personal comercial. Los Coordinadores del Servicio para Socios ahora se especializan en diferentes unidades de servicio, cada una con objetivos específicos para mejorar nuestro servicio a los socios y nuestra capacidad de administrar otras funciones comerciales.

En el centro del Centro de Servicios de Socios se encuentra una Unidad de Información y Soluciones. Los socios que entren en contacto con ICS mediante el **Número de Llamadas Gratuitas (877) ICS-2525 (877-427-2525)** se destinarán directamente al Coordinador de Servicios para Socios en esta unidad. El Coordinador de Servicios para Socios puede ayudar a controlar el estado de la reparación de una silla de ruedas, confirmar que el transporte se haya reservado, o manejar una solicitud de cuidado personal adicional de manera que un asistente pueda acompañar a un socio a una cita médica. Estos son simplemente algunos ejemplos de los tipos de situaciones con las que pueden ayudar. En realidad, serán las personas de contacto para cualquier necesidad y estarán en contacto con los Administradores de Cuidados u otro personal según sea necesario, a fin de obtener la información o asistencia que necesiten los socios. La parte más importante es que el Coordinador de Servicios para Socios esté involucrado hasta tanto se resuelva la situación y el socio esté satisfecho. El Administrador de Cuidados se mantiene completamente informado

One group of Member Service Coordinators specializes in service ordering, and can help members and Care Managers process referrals for different covered services, like routine dental visits, new eyeglasses or durable medical equipment. They help members find a provider in their area, and will check back with members to ensure they were able to make their appointment or received the needed items. Members who call the Toll Free Number requesting a referral to a service provider will speak with someone in this group in order to get that referral.

Another group of Member Service Coordinators manages the member medical record. These staff make sure that member medical charts are kept up to date at all times with filing from Care Managers and other staff. They have less direct contact with the members, although they may contact a member to make sure that information we have on file is still current, or to request assistance in getting a signed doctor's order for an item that the Care Manager has recommended.

These three units work together with Care Management and other departments, such as Transportation, Rehabilitation Services and Advocacy, to make sure that our members are getting everything that they need. We hope that the new Member Services Center will improve our ability to respond to our members, increasing their satisfaction with ICS and enabling them to play a more active and informed role in their care. We also anticipate that by providing this resource for Care Managers, they will be freed up from some day to day coordination around more routine issues, which will enable them to spend more time with their members on the important things!



respecto a todas las situaciones o nueva información relacionada con los socios y trabajan juntos a fin de resolver cualquier problema.

Como complemento al grupo de Coordinadores de Servicios para Socios en esta Unidad de Información y Soluciones (Preferimos llamarlos Especialistas en Información y Soluciones) tenemos otros dos grupos de Coordinadores de Servicios para Socios que también trabajan con el Equipo de Administración de Cuidados para mantener las cosas funcionando correctamente.

Un grupo de Coordinadores de Servicios para Socios se especializa en ordenar el servicio y poder ayudar a los socios y Administradores de Cuidados a procesar las derivaciones para los diferentes servicios cubiertos, como visitas regulares al consultorio dental, nuevos anteojos o equipo médico de larga duración. Ayudan a los socios a encontrar a un proveedor en el área, y realizarán un seguimiento con los socios a fin de asegurarse de que los mismos puedan concertar una cita o recibir los productos necesarios. Los socios que llaman al Número de Llamada Gratuita solicitando una derivación a un proveedor de servicio hablarán con alguien de este grupo para obtener dicha derivación.

Otro grupo de Coordinadores de Servicios para Socios administra el registro médico del socio. Este personal se asegura de que los archivos médicos de los socios se mantengan actualizados en todo momento con los registros de los Administradores de Cuidados y otro personal. Ellos tienen menos contacto directo con los socios, aunque pueden ponerse en contacto con un socio para asegurarse de que la información en el archivo es actual o para solicitar asistencia para obtener una orden firmada por el médico por un producto que ha recomendado el Administrador de Cuidados.

Estas tres unidades trabajan junto con el Departamento de Administración de Cuidados y otros departamentos como Transporte, Servicios de Rehabilitación y Apoyo, a fin de asegurar que nuestros socios obtengan todo lo que necesitan.

Esperamos que el Nuevo Centro de Servicios para Socios mejore nuestra capacidad de respuesta a nuestros socios, incrementando su satisfacción con ICS y permitiéndoles tener un papel más activo e informado en cuanto al cuidado. También anticipamos que mediante el suministro de este recurso para los Administradores de Cuidados, tendrán la libertad de realizar una coordinación día tras día en cuanto a los asuntos más rutinarios, que les permitirán invertir más tiempo en sus socios respecto a temas importantes.

**USE OUR NEW MEMBER SERVICES CENTER MAGNET AS A REMINDER OF THE NUMBERS TO CALL TO GET GREAT CUSTOMER SERVICE AT ICS!**

**USE NUESTRO NUEVO IMÁN DEL CENTRO DE SERVICIO PARA SOCIOS COMO UN RECORDATORIO PARA LLAMAR Y OBTENER UN GRAN SERVICIO AL CLIENTE EN ICS!**



Independence Care System  
257 Park Avenue South, 2nd Floor  
New York, NY 10010-7304

NON-PROFIT ORG.  
U. S. POSTAGE  
PAID  
NEW YORK, N. Y.  
PERMIT NO. 5404