



Staying M A R C H 2 0 1 4 HEALTHY

FROM ALL OF US IN MEMBER SERVICES:

Thank You | GRACIAS | CẢM ƠN | شكرا | 谢谢

For helping us make 2013 a great year for Community Health Group! With your support, comments, and advice, we did a lot in 2013 to better serve you and your family:

- We hired three more Member Services Representatives to better help you.
- We answered 90% of your calls within an average of ten seconds (this means we answered 90% of your calls on the first ring).
- Three of our Member Services Representatives received a promotion and are now helping you in other departments of CHG.

And, the one achievement we are the most proud of:

We received a higher grade in our annual member survey! By now, some of you may have received the survey for 2014 from a company called DSS Research. If you received the survey, please take the time to answer this. Your feedback is very important to us.

Thank you again for a wonderful year. The following pages include feedback received from you regarding our Member Services team and our doctors. We are very proud of this!

Your Member Services Team

We want to share with you some of the heartfelt Thank You's we received from our members:

John: "I had problems scheduling doctor's visits. We fortunately received assistance from Laura. She is like an angel from the sky, she is a person full of love and she really helped my daughter a lot. She arranged everything for us and she protected us. We really appreciate it. I want to let you know that we are really impressed by her service and her attitude. After talking to Laura, we don't want to leave CHG."

"She is like an angel from the sky, she is a person full of love, and she really helped my daughter a lot."

Mary: "I want to put in a big kudos with Anh. She called and talked to my doctor's office, and got my cab setup. Big kudos! She did an excellent job! She went out of her way for me. This is why I love you guys, you guys have been great. I recommend you to all of my friends who have Medi-Cal".

Annette: "Yvette is absolutely wonderful. She helped me with my authorization to see a specialist. I can't think of enough adverbs and adjectives to tell you how

wonderful she was. She was extremely professional. She knew exactly what to do. She took care of everything, talk about fast. She is an amazing young woman, an absolute gem, top notch and very kind. She is more than a keeper. I am very fortunate to be with Community Health Group. You have an amazing team!"

Janet: "The person I just spoke to, Rodolfo, did a great job. He was super helpful, super fast, and very sweet about resolving the issue I was having with my medications. It didn't take a long time to fix it. I wasn't even 3 minutes on the phone. Thank you very much".

Laura: "Diego treated me very well. He answered all my questions. He was very nice to me. He explained letter received by the insurance and helped me contact my doctor. I really appreciate his help. Thank you very much to Diego."

Margaret: "I just want to make a comment: I love your services. I just talked to Vanessa. She was more than courteous and sweet. Thank you very much."



These are some of the very nice comments our members had about our doctors and their staff:

“

Mark: I have had great service from the doctors my son and I have seen, the clinic personnel and overall staff. Dr. Mary Hines is my doctor and she has taken well care of my medical needs. I find all the doctors to be professional, knowledgeable, and compassionate and listen to us.

Kim: I love CHG but I adore my doctor. My son and I both see Dr. Rivera at the Beach Clinic and I followed her from Lemon Grove because I just love her and the staff is always nice, and I'm going to stay with CHG.

Annie: We are very happy with the service. We go to the Ramona Clinic, for the dental and for the medical, and we are very happy with it.

Robert: Actually, I am very happy with the services. I like CHG and its doctors and I wouldn't change it. Everybody always tries to answer as fast as they can. I like how they are over the phone; they explain everything nicely.

”

“I find all of the doctors to be professional, knowledgeable and compassionate.”

WE LOOK FORWARD TO YOUR FEEDBACK!

Please remember to answer the annual member survey if you received this. A company called DSS Research has sent the survey to approximately 3,900 members. Your feedback is very important to us.



Thank you
for sharing with
us how much you
appreciate our help!

María.

Dec 2013

Hope it's full
of happy little surprises
to make you smile
and sweet dreams
that come true
through a wonderful

new year! 2014.

le damos las gracias
ayuda y servicio

todo el Año 2013.

ante le enusamos

2013. 2013

6/3/13

Thank you for every thing
you have help me out
a lot.

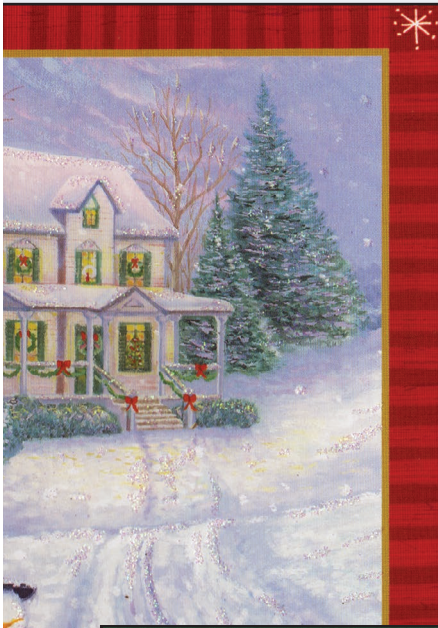


Merry Xmas,
Happy new year,
most of all
Be Happy,
Well.

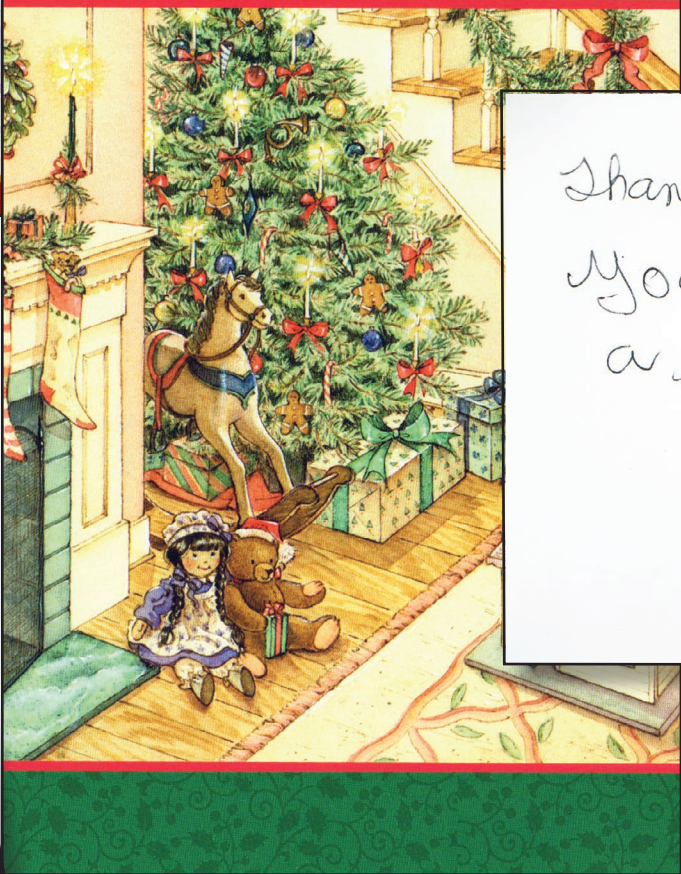
Wishing you a happy holiday season
and a wonderful new year.

Dear Friends
as that you are, your help
us been a blessing to me these
past year, and I thank you
all so very much.
God bless you all,
2013





Merry Christmas to You!



6/3/13
Thank you for every thing
you have help me out
a lot.
Thank you
[Signature]

Gracias por compartir
con nosotros cuanto
aprecia nuestra ayuda!

Queremos compartir con ustedes algunos de los sinceros agradecimientos que hemos recibido de nuestros participantes:

John “Tenía problemas para programar mis citas con el doctor. Afortunadamente Laura nos ayudó. Es como un angel del cielo, es una persona con mucho amor y ayudó mucho a mi hija. De verdad lo agradecemos. Quiero que sepan que estamos muy impresionados por su servicio y su actitud. Después de hablar con Laura no queremos dejar a CHG.”

“Es como un angel del cielo, es una persona con mucho amor y ayudó mucho a mi hija.”

Mary: “Quiero darle kudos a Anh. Ella me hizo el favor de llamar a la oficina de mi doctor para programar mi transporte. ¡Muchos kudos! ¡Hizo un trabajo excelente! Se fue fuera de su camino para ayudarme. Es por esto que yo los amo a ustedes, ustedes han sido excepcionales conmigo. Yo los recomiendo a ustedes con todos mis amigos que tienen Medi-Cal.”

Annette: “Yvette es absolutamente maravillosa. Me ayudó con mi autorización para ver al especialista. No puedo pensar en suficientes adjetivos y adverbios para decirles que maravillosa es. Ella es extremadamente profesional.

Sabía exactamente qué hacer. Es una jovencita excepcional, una gema preciosa, lo máximo y muy dulce. Ella definitivamente debe quedarse con ustedes. Soy muy afortunada de participar en Community Health Group. ¡Ustedes tienen un equipo de trabajo maravilloso!

Janet: “La persona con quien acabo de hablar, Rodolfo, hizo un excelente trabajo. Fue super útil, super rápido y muy dulce al ayudarme a resolver los problemas que tenía con mis medicinas.

No le tomó mucho tiempo arreglar la situación. Ni siquiera estuve 3 minutos en el teléfono.”

Laura: “Diego me trató muy bien.

Contestó todas mis preguntas.

Fue muy agradable. Me explicó el

significado de una carta

que recibí del seguro y me

ayudó a comunicarme con mi doctor.

De verdad agradezco su ayuda. Muchas gracias a Diego.”

Margaret: “Solamente quiero hacer un comentario, ¡amo sus servicios! Ahorita hable con Vanessa. Ella es más que amable y muy dulce. Muchas gracias.”



Estos son algunos de los bellos comentarios que nuestros participantes tienen sobre nuestros doctores y su equipo:

“

Kim: “Amo a CHG y adoro a mi doctor. My hijo y yo vemos al Dr. Rivera en la Clínica Beach y la hemos seguido desde Lemon Grove porque sencillamente la amo y su equipo de ayuda siempre es muy agradable, y me voy a quedar con CHG.”

Mark: “Siempre he tenido muy buen servicio de los doctores que mi hijo y yo hemos visto, del personal de la clínica y todos los demás. La doctora Mary Hines es mi doctora y siempre ha cuidado mucho de mis necesidades medicas. Todos los doctores son muy profesionales, eficientes, compasivos y siempre nos escuchan.”

Annie: “Estamos muy contentos con el servicio. Nosotros vamos a la Clínica de Ramona para nuestros servicios dentales y médicos, y estamos muy contentos con ellos.”

Robert: “En realidad estoy muy contento con los servicios. Me gusta CHG y sus doctores y no los cambiaría. Todos tratan siempre de contestar mis preguntas tan rápido como pueden. Me gusta cómo se comportan en el teléfono; te explican todo muy bien.”

”

“Todos los doctores son muy profesionales, eficientes, compasivos y siempre nos escuchan.”

ESPERAMOS SUS COMENTARIOS

Por favor recuerde contestar la encuesta anual para participantes cuando la reciba. Una compañía llamada DSS Research le ha mandado la encuesta a aproximadamente 3,900 participantes. Sus opiniones son muy importantes para nosotros.





Community
Health Group

MARZO
DEL 2014

Conservando LA SALUD

¡POR AYUDARNOS A QUE EL AÑO 2013

Thank You! | GRACIAS | CÁM ON | شكرا | 谢谢

*P*or ayudarnos a que el año 2013 sea magnífico para Community Health Group! Con su apoyo, comentarios y recomendaciones, hicimos muchos cambios en el año 2013 para servirle mejor a usted y a su familia.

- Contratamos tres Representantes más de Servicio a Participantes para servirle mejor.
- Contestamos el 90% de sus llamadas en un promedio de 10 segundos (esto quiere decir que contestamos el 90% de sus llamadas al primer timbre del teléfono).

- Tres de nuestros Representantes de Servicio a Participantes fueron promovidos y ahora están trabajando, para ayudarles a ustedes, en otros departamentos de CHG.

Y el logro del cual estamos más orgullosos:

!!!Recibimos una calificación más alta en nuestra encuesta anual de participantes!!! Puede ser que algunos de ustedes ya hayan recibido la encuesta del año 2014 de una compañía llamada DSS Research. Si usted recibió esta encuesta, por favor tome el tiempo para contestarla. Su opinión es muy importante para nosotros!!!

De nuevo, gracias por un año maravilloso. Las siguientes páginas incluyen algunos de los comentarios que recibimos de ustedes acerca de nuestro equipo de Servicio a Participantes y de nuestros doctores.

¡Estamos muy orgullosas de esto!

PRRST STD
U.S. POSTAGE
PAID
PERMIT NO. 2114
SAN DIEGO, CA

2420 Fenton Street, Suite 100
Chula Vista, CA 91914

Community
Health Group