

# HEALTH FOCUS

villagecaremax.org

VILLAGE CARE MAX

## 5 Ways to Help to PREVENT PNEUMONIA

**YOU CAN PREVENT THE FLU THIS SEASON BY TAKING ONE SIMPLE STEP:** Get a flu vaccine. It's recommended that everyone 6 months and older get vaccinated.

A flu vaccine is especially important for people who are more likely to have problems if they get the flu. This includes:

- People 65 years and older
- Those with long-term (chronic) health conditions
- Anyone who lives in a nursing home or care facility

Don't believe the rumor that a flu shot can give you even a mild case of the flu. It's impossible. The vaccine does not contain a form of the flu virus that can give you the flu. After getting the vaccine, some people have mild flu-like symptoms as a side effect. This is not the same thing as having the flu.



WE CAN HELP YOU GET YOUR PNEUMONIA SHOT. CALL US AT 1.800.469.6292 (TTY: 711).

11083MA

### IN THIS ISSUE:

Breast Cancer: Take Steps to Protect Yourself ..... 2

Advance Directives: Appointing Someone to Make Health Care Decisions for You ..... 3

Rules for Appeals and Fair Hearing Rights ..... 4

If You See Fraud, Report It! ..... 6

NON-PROFIT ORG.  
U.S. POSTAGE  
PAID  
VILLAGE CARE  
NEW YORK

VILLAGE CARE MAX  
VillageCareMax  
154 Christopher Street  
New York, NY 10014

## TELL US WHAT YOU THINK!

As your health plan, we want to know what we are doing well and what we can do better to meet your health care needs.

Contact us anytime.  
Our email address is:  
**TellUs@villagecare.org.**

We look forward to hearing from you. If you need immediate service, please call Member Services at **1.800.469.6292** (TTY: **711**). We're open from 8AM to 8PM, 7 days a week.



VILLAGECAREMAX

Visit us online at:

 facebook.com/  
**Villagecaremax**

 twitter.com/  
**villagecare**

 linkedin.com/company/  
**villagecare**

Models used for illustrative purposes only. Developed by StayWell. All rights reserved. (WI20)

# BREAST CANCER: Take Steps to Protect Yourself

**THE THOUGHT OF BREAST CANCER IS SCARY.** But you can take steps to protect yourself.

## Early detection

When found early, breast cancer is easier to treat. Talk with your doctor about when you should start receiving a mammogram. The American Cancer Society recommends a mammogram every other year for women ages 55 and older.

## Information

Find out all you can about breast cancer. For example, what can increase your chance of getting it? If your mother, sister or daughter has had breast cancer, you are at greater risk. Tell your doctor about your family history. And ask about other risk factors that may affect you.

## Prevention

There are things you can do to lower your risk. For example, women who drink alcohol may be at greater risk than nondrinkers. Even one drink a day can increase risk. But regular exercise, about three hours a week, may reduce the risk.

**To schedule your mammogram, call member services at 1.800.469.6292 (TTY: 711).**



## Questions? Call Member Services

The VillageCareMAX Member Services team may be reached at **1.800.469.6292** from 8AM to 8PM, seven days a week.

Our team is committed to meeting your needs and providing you with excellent service. We have staff who speak English, Spanish, Chinese and Russian. We also have language translation services.

It is always our privilege to serve you.

# Advance Directives: Appointing Someone to Make Health Care Decisions for You



**YOU MAY BECOME SICK AND LOSE THE ABILITY TO MAKE HEALTH CARE DECISIONS.** The New York Health Care Proxy Law allows you to appoint someone to make those decisions for you. It should be someone you trust. This could be a family member or close friend. This person makes sure health care providers follow your wishes.

Choosing someone who will speak for you is a very important task. Each adult needs to make this decision, no matter your age or health status. The person you appoint will make sure you get your preferred treatment.

Your health care agent decides how your wishes apply as your condition changes. You may allow him or her to make all health care decisions. Or only certain ones. Hospitals, doctors and other

health care providers must follow his or her decisions as if they were your own.

You need to fill out a health care proxy form to list your wishes. It can also list if you want to donate organs or tissue. The forms come in a variety of languages.

**A VillageCareMAX social worker can help answer your questions. Please call our Member Service Department at 1.800.469.6292 (TTY 711), 24 hours day. This call is free.**

## Keep Yourself Safe **This Winter**

During the winter, ice, snow and slippery sidewalks can make it easy to slip and fall. For older adults, falls are a serious concern. They can cause a range of injuries and lead to illnesses. One of the most important things to keep in mind for safety through the winter is to not be afraid to ask for help.

Here are ways you can stay safe this winter:

- If you can, do not walk on the ice, snow or slippery sidewalks.
- Always wear shoes with non-skid soles.
- Use your cane and replace worn tips of the cane so it is easier to walk.
- Take off your shoes as soon as you get inside. Snow and ice on your shoes can lead to slippery conditions inside of your home.
- Wear warm socks, a heavy coat, a warm hat, gloves and a scarf.
- Make sure you have flashlights and a battery-powered radio in case the power goes out.
- For your safety, check the batteries on your carbon monoxide detector.

# Rules for Appeals and Fair Hearing Rights

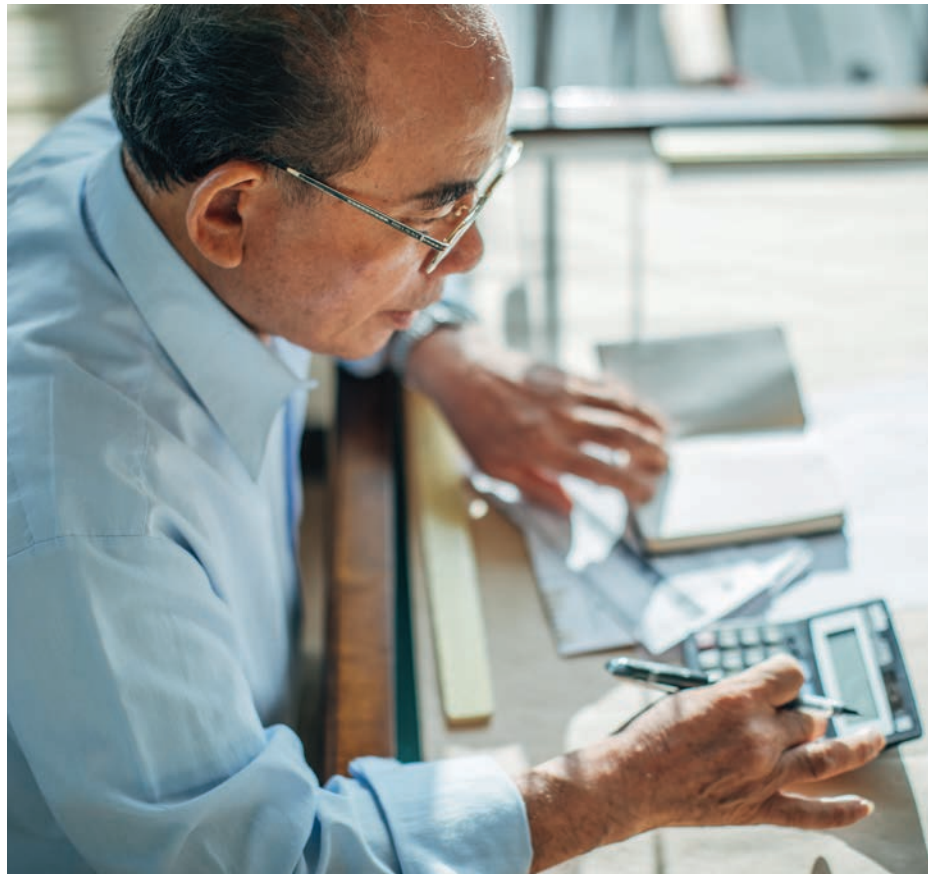
Federal Medicaid managed care rules are in effect in New York state. They set how you can ask the state for a Fair Hearing about plan decisions.

## How do these rules affect me?

For some services, you have to ask the plan for approval before you get them. If you think your plan's decision about your health care is wrong, you can ask the plan to look at your case again. This is called a Plan Appeal. This means you must first ask for Plan Appeal before you ask for a Fair Hearing. You will have 60 days to ask for a Plan Appeal.

## What happens after I ask for a Plan Appeal?

After you ask for a Plan Appeal, the plan will send you your case file, with all the information they have about your request. The plan will then send you their decision about your appeal. This change means if you do not receive a response to your Plan Appeal or the decision is late, you can ask for a Fair Hearing without waiting for the plan's decision.



## What if I think the Plan Appeal decision is still wrong?

If you think the plan's decision about your appeal is wrong, you can ask for Fair Hearing. You will have 120 days to ask for Fair Hearing. If the plan said the service is not medically necessary, you can still ask the state for an External Appeal. You will have four months to ask for an

External Appeal. If you ask for both, the Fair Hearing decision will always be the final answer.

## Where can I get more information?

Call member services at **1.800.469.6292 (TTY: 711)**. See your member handbook for full information about your appeal rights.



# Help Us **Help You** Get the Best Care

**NEW YORK STATE HAS CREATED A SYSTEM THAT ALLOWS HEALTH CARE PROVIDERS** to share information to help make sure you get the best care. But we need your help.

VillageCareMAX wants to provide you with the best possible care using this online exchange system, called Healthix. It will tell us when you go to the emergency room or are admitted to a hospital. This can help us be sure you get the care you need when you return home.

Allowing us to exchange this information will:

- Improve your quality of care
- Reduce chances of bad reactions to medications
- Lower the number of tests and labs
- Allow faster emergency treatment
- Improve communication between doctors and other caregivers

To participate in Healthix and receive your health information, we need a signed consent from

you. We will send a Healthix form for you to fill out and send back to us. The form authorizes VillageCareMAX to access your medical records and better serve you.

For more information, visit [www.healthix.org](http://www.healthix.org).

**If you have any questions or need help in filling out the form, please contact Member Services from 8AM to 8PM Monday through Friday at 1.800.469.6292 (TTY 711).**

# If You See Fraud, Report It!

**HEALTH CARE FRAUD, WASTE AND ABUSE COST PATIENTS, DOCTORS AND TAXPAYERS BILLIONS OF DOLLARS EACH YEAR.** Fraud takes money away from legitimate health care services.

Examples of fraud include:

- Loaning a Medicaid ID card to others
- Changing or faking a prescription
- Using more than one Medicaid identification card
- Deliberately getting conflicting, duplicate or excessive services and/or supplies
- Selling supplies given by Medicaid or Medicare to others, instead of using them yourself
- Billing for services not provided
- Paying patients for services or receiving kickbacks for referrals



To report Medicare fraud:

- Contact the Office of Inspector General at **1-800-HHS-TIPS (1-800-447-8477) TTY 1-800-377-4950.**
- Contact the Centers for Medicare and Medicaid Services at **1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) (TTY 1-877-486-2048)**, 24 hours a day, seven days a week.
- Mail to Centers for Medicare & Medicaid Services, Attention: Mail Beneficiary Contact Center, P.O. Box 39, Lawrence, KS 66044.

For more information, visit [www.stopmedicarefraud.gov](http://www.stopmedicarefraud.gov).

**TRUST  
HAS A PLAN.**

We never give up on him—  
so he won't either

**SEE WHAT'S POSSIBLE  
WHEN HEALTHCARE  
GETS PERSONAL.**



# HEALTH FOCUS

villagecaremax.org

## 5 Maneras de PREVENIR LA NEUMONÍA

**PUEDA PREVENIR LA GRIPE DURANTE ESTA ÉPOCA MEDIANTE UNA MEDIDA SIMPLE:** Aplíquese la vacuna antigripal. Se recomienda vacunar a todos los niños a partir de los 6 meses.

La vacuna antigripal es muy importante para las personas más propensas a tener problemas si contraen la gripe. Por ejemplo:

- Adultos mayores de 65 años
- Personas con problemas crónicos de salud
- Personas que viven en hogares de ancianos o centros de cuidado

No es cierto el rumor de que la vacuna antigripal puede producirle un brote leve de gripe. Es imposible. La vacuna no contiene ninguna forma del virus de la gripe que pueda causarle la enfermedad. Después de recibir la vacuna, algunas personas pueden presentar síntomas similares a los de la gripe como efecto secundario. Pero esto no significa que tenga gripe.



**PODEMOS AYUDARLO PARA QUE RECIBA LA VACUNA ANTIGRIPIAL. LLÁMENOS AL 1.800.469.6292 (TTY: 711).**

### EN ESTA EDICIÓN:

Cáncer de mama: tome medidas para cuidarse .....	2
Voluntad anticipada: designación de una persona para que tome las decisiones sobre la salud en su lugar.....	3
Normas de apelación y derecho a audiencia imparcial .....	4
Si sospecha de fraude, infórmenos .....	6

## ¡DÍGANOS LO QUE PIENSA!

Como su plan de salud, deseamos saber lo que estamos haciendo bien y lo que podemos mejorar para satisfacer sus necesidades relacionadas con el cuidado de la salud. Contáctenos en cualquier momento.

Nuestra dirección de correo electrónico es:

**TellUs@villagecare.org.**

Esperamos con interés escuchar de usted. Si necesita servicio de inmediato, por favor llame a Servicios a los Miembros al **1.800.469.6292 (TTY: 711)**. Abrimos de 8 a.m. a 8 p.m., los 7 días de la semana.



VILLAGECAREMAX

Visítenos en línea en:

 facebook.com/  
**Villagecaremax**

 twitter.com/  
**villagecare**

 linkedin.com/company/  
**villagecare**

Modelos usados para propósitos ilustrativos únicamente. Desarrollado por StayWell. Todos los derechos reservados. (W120)

# CÁNCER DE MAMA: tome medidas para protegerse

**SABER QUE TIENE CÁNCER DE MAMA PUEDE SER ATEMORIZANTE.** Sin embargo, puede tomar medidas para cuidarse.

## Detección temprana

Cuando la detección es temprana, el cáncer de mama es más fácil de tratar. Consulte con su médico cuándo debería comenzar a realizarse mamografías. La Sociedad Estadounidense contra el Cáncer (American Cancer Society) recomienda que, a partir de los 55 años, las mujeres se realicen una mamografía cada dos años.

## Información

Infórmese todo lo que pueda acerca del cáncer de mama. Por ejemplo, ¿qué aumenta sus posibilidades de tener cáncer de mama? Si su madre, hermana o hija tienen o tuvieron cáncer de mama, presenta un riesgo mayor. Hable con el médico sobre sus antecedentes familiares y pregúntele cuáles pueden ser sus factores de riesgo.

## Prevención

Puede tomar medidas para disminuir el riesgo de cáncer de mama. Por ejemplo, las mujeres que beben alcohol tienen un riesgo mayor que aquellas que no lo hacen. Incluso una copa por día puede aumentar el riesgo. Pero hacer ejercicio de manera regular (alrededor de tres horas por semana) puede disminuir el riesgo de cáncer de mama.

**Para programar una mamografía, llame al Servicio de Atención para Miembros al 1.800.469.6292 (TTY: 711).**



## ¿Preguntas? Llame al Servicio de Atención para Miembros

Comuníquese con el Servicio de Atención para Miembros de VillageCareMAX al **1.800.469.6292** de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana,

Nuestro equipo se compromete a satisfacer sus necesidades y a ofrecerle el mejor de los servicios. Contamos con personal que habla en inglés, español, chino y ruso. También tenemos servicios de traducción de idiomas.

Siempre es un placer atenderlo.



# Voluntad anticipada:

## Designación de una persona para que tome las decisiones sobre la salud en su lugar

### ES POSIBLE QUE SE ENFERME Y PIERDA LA CAPACIDAD DE TOMAR DECISIONES SOBRE SU SALUD.

La ley de Nueva York sobre los poderes para la atención médica (New York Health Care Proxy Law) permite designar a una persona para que tome las decisiones médicas por usted. Debe ser alguien de confianza, como un familiar a un amigo cercano. Esta persona se asegurará de que los proveedores de atención médica respeten sus deseos respecto a su salud.

Es importante que elija a una persona que hable por usted. Todos los adultos deben tomar esta decisión sin importar la edad o el estado de salud. La persona designada se asegurará de que reciba el tratamiento que desea.

El representante de asistencia médica decidirá cómo se aplicarán sus deseos si su condición cambia. Puede concederle la capacidad de tomar todas las decisiones respecto a su salud o solo



algunas. El personal del hospital, los médicos y otro proveedores de atención médica deben respetar las decisiones de su representante como si fuesen las suyas.

Para ello, debe completar el formulario de poder para atención médica a fin de enumerar sus preferencias. También puede indicar si desea donar órganos o tejido. Los formularios están disponibles en varios idiomas.

**Un trabajador social de VillageCareMAX puede ayudarlo a despejar sus dudas. Llame a nuestro Servicio de Atención para Miembros al 1.800.469.6292 (TTY 711), las 24 horas del día, de manera gratuita.**

## Cuídese durante este invierno

Durante el invierno, el hielo, la nieve y las aceras resbaladizas favorecen los resbalones y las caídas. Para los adultos mayores, esto es un problema serio. Pueden provocar una variedad de lesiones que, a su vez, pueden derivar en enfermedades. Para su seguridad durante el invierno, es muy importante que no se avergüence por pedir ayuda.

Las siguientes son maneras de cuidarse durante el invierno:

- De ser posible, no camine sobre hielo, nieve ni aceras resbaladizas.
- Use siempre calzado con suela antideslizante.
- Use un bastón y cambie los extremos gastados para facilitar la caminata.
- Quítese los zapatos apenas entre a su casa. Si tiene nieve o

hielo en los zapatos, puede resbalarse dentro de su hogar.

- Use abrigos gruesos, medias abrigadas, gorro, guantes y bufanda.
- Asegúrese de tener linternas y radios con batería en caso de que se corte la luz.
- Para su seguridad, revise las baterías del detector de monóxido de carbono.

# Normas de apelación y derecho a audiencia imparcial

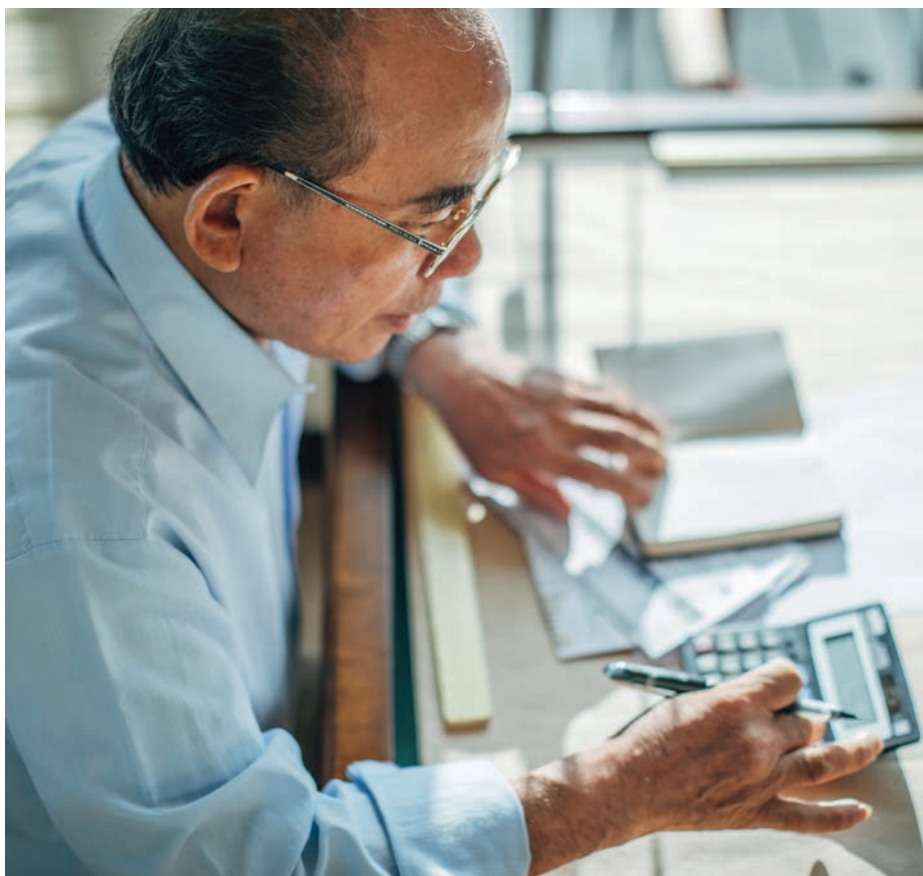
Las normas de atención médica del seguro federal Medicaid están vigentes en el estado de Nueva York. Establecen la manera de solicitar al estado una Audiencia imparcial sobre las decisiones del seguro médico.

## ¿Cómo me afectan dichas normas?

Para determinados servicios, necesita la aprobación del seguro médico antes de recibirlos. Si cree que las decisiones del seguro médico en relación con su atención médica son incorrectas, puede pedir que se revise su caso. Esto se llama Apelación al seguro médico. Es decir, que antes de solicitar una Audiencia imparcial, debe hacer una Apelación al seguro médico. Tendrá 60 días para realizar la Apelación al seguro médico.

## ¿Qué sucede si hago una Apelación al seguro médico?

Luego de hacer una Apelación al seguro médico, el seguro le enviará un expediente con toda la información que tiene sobre su solicitud. A continuación, se le enviará la decisión del seguro sobre su apelación. Si no recibe una respuesta a su Apelación al seguro médico o la decisión se retrasa, puede solicitar una Audiencia imparcial sin tener que



esperar la decisión del seguro médico.

## ¿Qué sucede si considero que la decisión frente a la Apelación al seguro médico aún es incorrecta?

Si considera que la decisión del seguro sobre la apelación es incorrecta, puede solicitar una Audiencia imparcial. Tendrá 120 días para solicitar la Audiencia imparcial. Si el seguro sostiene que el servicio no es médicamente necesario, aún así puede solicitar al estado

una Apelación externa. Tendrá cuatro meses para hacer una Apelación externa. Si solicita ambas, la Audiencia imparcial siempre tendrá la última palabra.

## ¿Dónde puedo obtener más información?

Llame al Servicio de Atención para Miembros al **1.800.469.6292 (TTY: 711)**. Consulte el manual para miembros a fin de obtener información más detallada sobre sus derechos de apelación.



# Ayúdenos a **ayudarlo** a recibir la mejor atención médica

**EL ESTADO DE NUEVA YORK DESARROLLÓ UN SISTEMA QUE LES PERMITE A LOS PROVEEDORES DE ATENCIÓN MÉDICA** compartir información para asegurarse de que recibe la mejor atención médica. Pero necesitamos su ayuda.

VillageCareMAX quiere brindarle la mejor atención médica posible mediante el sistema de intercambio en línea, llamado Healthix. Nos permite saber cuándo va a la sala de emergencias o es admitido en un hospital y asegurarnos de que recibe los cuidados que necesita cuando regresa a su hogar.

Mediante este intercambio de información podremos lograr lo siguiente:

- Mejorar la calidad de su atención médica.
- Reducir las posibilidades de reacciones adversas a los medicamentos.
- Disminuir el número de pruebas y análisis de laboratorio.
- Obtener un tratamiento de emergencias más veloz.
- Mejorar la comunicación entre los médicos y otros cuidadores.

Para ser parte de Healthix y para que nosotros recibamos

información sobre su salud, necesitamos su consentimiento firmado. Le enviaremos un formulario Healthix para que complete y nos lo reenvíe. Este formulario autoriza a VillageCareMAX a acceder a sus historias clínicas para una mejor atención.

Para obtener más información, visite el sitio web **[www.healthix.org](http://www.healthix.org)**.

**Si tiene preguntas o necesita ayuda para completar el formulario, comuníquese con el Servicio de Atención para Miembros al 1.800.469.6292 (TTY 711) de lunes a viernes de 8 a. m. a 8 p. m.**

# Si sospecha de fraude, infórmenos.

**EL FRAUDE, EL DERROCHE Y EL ABUSO DE LA ATENCIÓN MÉDICA LES CUESTAN A LOS PACIENTES, A LOS MÉDICOS Y A QUIENES PAGAN IMPUESTOS MIL MILLONES DE DÓLARES POR AÑO.** El fraude le quita dinero a los servicios de atención médica legítimos.

A continuación, se detallan algunos ejemplos de fraude:

- Prestar una tarjeta de identificación de Medicaid a otras personas.
- Modificar o falsificar una receta médica.
- Usar más de una tarjeta de identificación de Medicaid.
- Entrar en conflicto por los servicios o los insumos, duplicarlos o abusar de ellos a propósito.
- Vender a otros los insumos provistos por Medicaid o Medicare, en lugar de usarlos para consumo propio.



- Facturar por servicios no prestados.
- Pagarles a pacientes por brindar servicios o recibir coimas por hacer derivaciones.

Para informar a Medicare sobre fraude:

- Comuníquese con la Oficina del Inspector general al **1-800-HHS-TIPS (1-800-447-8477) TTY 1-800-377-4950.**
- Comuníquese con los Centros de Atención de Medicare y Medicaid al **1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) (TTY 1-877-486-2048)**, las 24 horas del día, los siete días de la semana.
- Envíe un correo a los Centros de Atención de Medicare y Medicaid a: Mail Beneficiary Contact Center, P.O. Box 39, Lawrence, KS, 66044.

Para obtener más información, visite el sitio web [www.stopmedicarefraud.gov](http://www.stopmedicarefraud.gov).

## LA CONFIANZA TIENE UN PLAN.

Nunca nos damos por vencidos con él—entonces él tampoco lo hará

**MIRE LO QUE ES POSIBLE  
CUANDO EL CUIDADO DE LA  
SALUD SE VUELVE PERSONAL.**

