

# your family's health

## Things to Know

**Q. I want to stop smoking. Where can I get help?**

**A.** Your provider can help you make a plan to quit. He or she may want you to take drugs that can help.

You may not be able to quit on the first try, but don't give up. Quitting may do more than save money—it may save your life.

For information about a free quit-smoking program, call Maryland's Tobacco Quitline at **(800) QUIT-NOW**, or **(800) 784-8669**.

Source: U.S. Department of Health and Human Services

## Who to Call

Member Services

Center . . . . . **(800) 953-8854**

Doral Dental Services

(adult only) . . . . . **(800) 685-1150**

Healthy Smiles

Dental Services . . . **(888) 696-9596**

Public Mental Health

Services . . . . . **(800) 888-1965**

Substance Abuse . . **(800) 953-8854**

Block Vision . . . . . **(800) 428-8789**

Childbirth and Quit Smoking

Classes . . . . . **(866) 651-7838**

HEDIS Outreach . . **(866) 651-7838**

## Kids and alcohol

**Y**ou may think your child knows about the risks of drinking alcohol. But have you made time lately to sit down together and talk about this—just to be sure?

It's an important conversation to have. These tips can help:

- Talk about what you see and hear. Magazines, TV and movies can make drinking seem cool. Help your child know the real dangers of alcohol.

- Have the facts ready. For example, explain that alcohol is a powerful drug that slows down the body and the mind. People can make bad decisions when they drink. Having unprotected sex or driving drunk can be a big mistake.

- Listen to your child. Ask what your child knows about alcohol. Ask your child why he or she thinks kids drink. Listen carefully. Don't interrupt. Show respect for your child's thoughts. Then he or she will

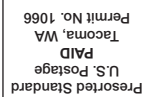


be more likely to listen to yours.

- Talk about peer pressure. Growing up is tough. Kids can have a hard time fitting in. Your child may feel pressured to drink because other kids do it.

So get to know your child's friends. Encourage your child to hang out with kids who don't drink. But also be sure to help your child figure out what to do if someone offers alcohol.

Source: National Institute on Alcohol Abuse and Alcoholism





# Help for people with special needs

**W**e're here to help you get the health care you need. Some members may have special health needs. If you have special needs, we can help you get the right kind of care.

The U.S. Department of Health and Human Services and other experts say that people with special needs include:

- Adults and kids with a serious health problem—an example is a child with diabetes
- Adults or kids with a disability
- Women who are pregnant or have just had a baby
- Homeless adults and kids
- Adults and kids who need help for alcohol or other drug problems

■ Kids being cared for by the state

If you have special needs, you may be able to get benefits you don't know about. We can find out for you. Those who may work with you include a:

**Case manager.** This person helps plan and keep track of the treatment and services you need.

**Health expert.** This person has extra training and experience with your condition. Your provider and case manager will work together to be sure that you see the right experts. They may include people who can help you get the medical supplies or equipment you need.

**Special needs coordinator.** This person can help you learn more about your condition. He or she can also help find places where you can get more support.

## MPC makes healthy kids a priority

Children and teenagers are special to Maryland Physicians Care (MPC). The state of Maryland has a program called Healthy Kids that MPC follows. This program is for all members from birth to age 21. Regular well-child checkups, lab tests and vaccines are an important part of this program and are provided through your child's primary care provider (PCP). Together, these services are there to help keep your child healthy and treat serious illnesses early.

Services available:

- Eye test and glasses, if needed
- Hearing test and hearing aids,

if needed

- Vaccines (shots)
- Complete checkups
- Dental checks
- Lab testing
- A check of the foods your child needs and advice about the right kind of diet
- Physical, occupational and speech therapy
- Checking for behavioral health and substance abuse problems
- Screening for lead poisoning
- Growth measurements

For more information, call MPC's Member Services Department at **(800) 953-8854**.

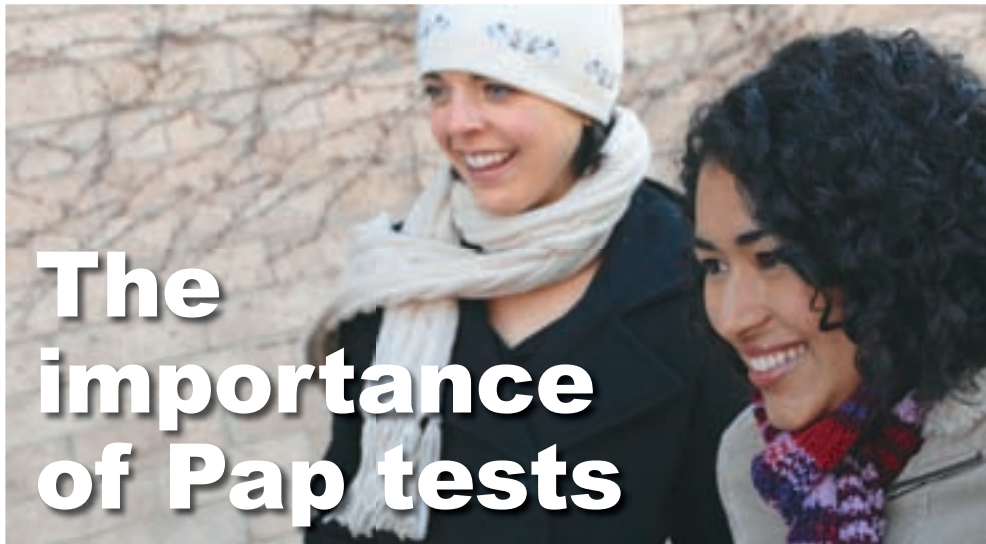
### Q. What should I know about lead poisoning?

**A.** Lead is a toxic metal that poses special dangers for young kids. Once used in paint and plumbing, it is most likely to be found in older homes.

Ask your child's provider where lead might be found in your home. He or she can also tell you how to help protect your family. If you have a toddler, ask about a blood test to look for signs of lead in your child.

For help scheduling a lead screening appointment, call **(866) 651-7838**.

Source: American Academy of Pediatrics



# The importance of Pap tests

**I**t's one test you shouldn't skip. The Pap test checks for cancer of the cervix. Since you can have cervical cancer and have no signs, the Pap test is an important tool.

The test can also help find changes in cells that could become cancer. If changes are found, treatment may prevent cancer from happening.

The test usually is done at a pelvic exam. Your doctor takes some cells from the cervix. These cells are sent to a lab for testing.

It's best to get the Pap test several days after your period ends. For two days before you have the test, don't use:

- Vaginal medicines
- Spermicidal foams, creams or jellies
- Douches

You should start having the Pap test at age 21 or three years after you start having sex, whichever comes first. Ask your doctor about how often to have the test.

Sources: American College of Obstetricians and Gynecologists; National Cancer Institute

## How to prepare for a mammogram

To get ready for a mammogram, schedule the test for the week after your period. Your breasts won't be as tender then.

On the day of your test:

- Wear a skirt or pants with a top that is easy to take off.
- Don't wear lotion, perfume or deodorant. They can make the x-ray pictures unclear.

At your appointment:

- Tell the person doing the test about any breast problems you have.

- Let the person know if you might be pregnant.

The American Cancer Society says that most women 40 and older should get a mammogram every year. This x-ray of your breasts can help find a lump that is too small to feel. It can help spot cancer early, when it's often easier to treat.

Ask your doctor about a screening schedule that is right for you.

Additional source: Radiological Society of North America

## Face some facts about chlamydia

Sexually transmitted diseases are scary to think about. But the more you know, the better. One such disease is chlamydia, and it's common.

You can get it if you have any kind of sex with a partner who has it. Your risk goes up if you don't use condoms or if you have more than one partner.

Chlamydia can harm you if it is not treated. For example, some women can't get pregnant. And some men may not be able to get a woman pregnant.

A woman who does become pregnant can pass chlamydia to her baby. Your doctor should check for this infection if you are pregnant.

### Signs of disease

Most women and about half of men do not have symptoms. If they do, they may have: » Liquid coming from the vagina or the penis » Pain when they urinate

If the infection spreads, women may have: » Pain in the lower back or stomach » Bleeding between periods » Nausea and fever

If you think you have chlamydia, get tested. Medicine can cure the infection, but remember: » Take all of the medicine your doctor orders. » Do not have sex until your treatment has ended. You could spread the infection.

Sources: American Social Health Association; National Women's Health Information Center

# Is it an emergency?

If you feel that your life or the life of a member of your family is in danger, or if there is risk of harm, you should go to the emergency room or call **911**.

If not, and you have a doctor who knows you well, call him or her for advice on what to do. Your doctor can help you decide what kind of care you need. It could mean going to an **urgent care center**. Your doctor will best be able to guide you.

**Examples of emergencies:**  
» Having a hard time breathing

- » Severe chest pain » Choking
- » Severe bleeding » Sudden inability to move or speak
- » Blacking out (fainting)
- » Poisoning » Deep cuts or severe burns » An attack (by a person or an animal) » Broken bones
- » Sudden, severe pain and swelling in a joint » Disturbing thoughts about hurting yourself or someone else

**Examples of non-emergencies:**  
» Running out of medicine  
» Having questions about your medicine » Having an earache,



cough, cold, flu or fever » Having a mild injury, burn or cut » Having asthma problems » Needing shots

Source: Krames Patient Education

---

# Your satisfaction is our goal

## Grievances

If you have a complaint about something other than not receiving a service, this is called a grievance. Examples of grievances would be not being able to find a doctor, trouble getting a doctor's appointment, or not being treated fairly by someone who works at Maryland Physicians Care (MPC) or at your doctor's office.

MPC will solve: » Urgent medical problems within 24 hours  
» Nonurgent medical problems within five days » Nonmedical problems within 30 days

If you have a grievance, you can

contact us at **(800) 953-8854** or TTY/TDD at **(800) 735-2258**.

## Appeals

If you have a complaint about a service you or a provider feels you need but MPC will not cover, you can ask us to review your request again. This is called an appeal.

If you want to file an appeal, you have to file it within 90 days of the date that you receive the letter saying that MPC would not cover the services you want. You can call us at **(800) 953-8854** to file your appeal.

You may also send your appeal in writing. You can mail your written appeal to:

**Maryland Physicians Care, MCO**  
**Attn: Appeals Unit**  
**509 Progress Drive, Suite 117**  
**Linthicum, MD 21090**

For more information about grievances and appeals, please see your MPC enrollee handbook (pages 28 to 30).

You can also visit us at [www.MarylandPhysiciansCare.com](http://www.MarylandPhysiciansCare.com) to see the handbook online or call the Member Services Department at **(800) 953-8854** to have a copy mailed to you.

# ¿Se trata de una emergencia?

**S**i cree que su vida o la vida de algún miembro de su familia está en peligro, o si existe el riesgo de daños, debe dirigirse a la sala de emergencias o llamar al **911**.

Si no es así y hay algún médico que usted conozca bien, llámelo para pedirle consejos sobre lo que debe hacer. Su médico le puede ayudar a decidir qué clase de atención necesita. Podría significar que debe ir a un **centro de atención urgente**. Su médico estará en mejor capacidad de guiarlo.

### Ejemplos de emergencias:

- » Tener dificultad para respirar
- » Dolor fuerte en el pecho
- » Atragantarse
- » Sangrado

abundante » Incapacidad repentina de moverse o hablar

- » Perder el sentido (desmayarse)
- » Envenenamiento
- » Cortadas profundas o quemaduras graves
- » Un ataque (de una persona o un animal)
- » Huesos rotos
- » Dolor e inflamación fuertes y repentinos en una articulación
- » Pensamientos inquietantes sobre hacerse daño o hacerle daño a alguien

**Ejemplos de lo que no son emergencias:**

- » Medicamentos que se terminan
- » Tener preguntas sobre los medicamentos
- » Tener dolor de oído, tos, resfriado, gripe o fiebre
- » Tener una lesión, quemadura o



cortada leve » Tener problemas de asma » Necesitar vacunas

Fuente: Krames Patient Education

## Nuestra meta es su satisfacción

### Reclamaciones

Una reclamación es cuando tiene una queja sobre algo diferente a que no está recibiendo algún servicio. Algunos ejemplos de reclamaciones serían no poder encontrar un médico, dificultad para obtener una cita con el médico o no recibir tratamiento justo de la parte de alguien que trabaja en Maryland Physicians Care (MPC) o en el consultorio de su médico.

MPC resolverá:

- » Los problemas médicos urgentes en un plazo de 24 horas
- » Los problemas médicos no urgentes en un plazo de cinco días
- » Los problemas que no son médicos en un plazo de 30 días

Si tiene una reclamación, se puede poner en contacto con nosotros en el **(800) 953-8854** o por medio del TTY/TDD en el **(800) 735-2258**.

### Apelaciones

Si tiene una queja sobre un servicio que usted o su proveedor creen que usted necesita pero que MPC no cubrirá, puede pedirnos que revisemos de nuevo su solicitud. Esto se conoce como una apelación.

Si quiere presentar una apelación, lo debe hacer en un plazo de 90 días a partir de la fecha en que recibió la carta que dice que MPC no cubre los servicios que usted quiere. Para presentar la apelación

nos puede llamar al **(800) 953-8854**.

También puede mandar la apelación por escrito. La puede enviar a:

**Maryland Physicians Care, MCO**  
**Attn: Appeals Unit**  
**509 Progress Drive, Suite 117**  
**Linthicum, MD 21090**

Para más información sobre las reclamaciones y las apelaciones, consulte su manual de afiliado de MPC (páginas 28 a 30).

También nos puede visitar en [www.MarylandPhysiciansCare.com](http://www.MarylandPhysiciansCare.com) para ver el manual en línea o llamar al Departamento de Servicios para Miembros al **(800) 953-8854** para que le envíen un ejemplar por correo.



## Importancia de los Papanicolaou

**N**o debe pasar por alto este examen. El Papanicolaou se hace para detectar el cáncer cervical. Como el cáncer cervical puede presentarse sin síntomas, este examen es una herramienta importante.

También puede ayudarle a detectar cambios en las células que pueden transformarse en cáncer. Si se detectan, el tratamiento puede evitar el cáncer.

Este examen generalmente se hace en un examen pélvico. El médico toma células del cuello del útero (matriz) y las envía al laboratorio para analizarlas.

Es mejor hacer el Papanicolaou unos días después del final de su menstruación. Durante los dos días antes de hacérselo, no use:

- Medicinas vaginales
- Cremas, espumas o jaleas espermicidas
- Duchas vaginales

Debe comenzar a hacérselo a los 21 años de edad, o tres años después de comenzar a tener relaciones sexuales, lo que suceda primero.

Pregúntele al médico con qué frecuencia debe hacérselo.

## Cómo prepararse para una mamografía

Para prepararse para una mamografía, programe la prueba para la semana después del período. Los senos no estarán tan sensibles entonces.

El día de la prueba:

» Use falda o pantalón con una blusa fácil de quitar. » No use crema, perfume ni desodorante. Podrían enturbiar las imágenes de los rayos X.

Durante la cita:

» Informe a la persona que realiza la prueba de cualquier problema que pueda tener en los senos. » Infórmele a esta persona si es posible que esté

embarazada.

La Sociedad Americana del Cáncer dice que la mayoría de las mujeres de 40 años y mayores deben hacerse una mamografía todos los años. Estos rayos X de los senos pueden ayudar a detectar alguna masa que sea muy pequeña para sentirla. Pueden ayudar a detectar el cáncer temprano, cuando con frecuencia es más fácil de tratar.

Pregúntele al médico sobre el programa de pruebas de detección que es apropiado para usted.

Fuente adicional: Radiological Society of North America

## Algunos datos sobre la clamidia

Da temor pensar en las enfermedades de transmisión sexual. Sin embargo, mientras más sepa, mejor. Una de estas enfermedades es la clamidia, y es común. Le puede dar si tiene cualquier clase de sexo con una pareja que la tenga. Su riesgo aumenta si no usa condones o si tiene más de una pareja.

La clamidia puede hacerle daño si no se trata. Por ejemplo, algunas mujeres no pueden quedar embarazadas y es posible que algunos hombres no puedan embarazar a su pareja.

La mujer que quede embarazada puede transmitir la clamidia al bebé. Si está embarazada, su médico debe examinarla para saber si tiene esta infección.

### Síntomas de la enfermedad

La mayoría de las mujeres, y cerca de la mitad de los hombres, no tienen síntomas. Si los tienen, podrían ser: » Líquido que sale de la vagina o del pene » Dolor al orinar

Si la infección se propaga, las mujeres podrían tener: » Dolor en la parte baja de la espalda o en el estómago » Sangrado entre períodos » Náusea y fiebre

Si piensa que podría tener clamidia, hágase la prueba. Los medicamentos pueden curar la infección, pero recuerde: » Tómese todos los medicamentos que le recete el médico. » No tenga sexo hasta que haya terminado el tratamiento. Podría propagar la infección.

Fuentes: American Social Health Association; National Women's Health Information Center

# Ayuda para la gente con necesidades especiales

**E**stamos aquí para ayudarle a recibir la atención médica que necesita.

Algunos miembros podrían tener



necesidades especiales de salud. Si usted tiene necesidades especiales, podemos ayudarle a recibir la atención apropiada.

El Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos y otros expertos dicen que las personas con necesidades especiales incluyen:

- Adultos y niños con problemas de salud graves. Un ejemplo es un niño con diabetes.
- Adultos o niños con discapacidades.
- Mujeres embarazadas o que acaban de tener un bebé.
- Adultos y niños sin hogar.
- Adultos y niños que necesitan ayuda para superar problemas de alcohol o drogas.

## MPC hace de los niños saludables su prioridad

Los niños y los adolescentes son especiales para Maryland Physicians Care (MPC). El estado de Maryland cuenta con un programa que se conoce como Niños saludables que MPC sigue. Este programa es para todos los miembros, desde que nacen hasta los 21 años de edad. Los controles médicos preventivos periódicos, los análisis de laboratorio y las vacunas son una parte importante de este programa y los proporciona el proveedor de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) de su hijo. Juntos, estos programas ayudan a mantener saludable a su hijo y a tratar las enfermedades graves temprano.

Los servicios disponibles son:

- Examen de los ojos y gafas, si necesario
- Prueba de la audición y prótesis auditiva, si necesario
- Vacunas (inyecciones)
- Controles médicos completos
- Exámenes dentales
- Análisis de laboratorio
- Un control de los alimentos que necesita su hijo y consejos sobre el tipo correcto de dieta
- Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla
- Control para saber si hay problemas de la salud del comportamiento y de abuso de drogas
- Pruebas de envenenamiento por plomo
- Medición del crecimiento

Para más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros de MPC al **(800) 953-8854**.

■ Niños que reciben cuidados del estado. Si usted tiene necesidades especiales, podría recibir beneficios de los cuales no se ha enterado. Nosotros podemos averiguar por usted.

Quienes podrían trabajar con usted incluyen:

**Administrador del caso.** Esta persona ayuda a planificar y hace un seguimiento del tratamiento y de los servicios que usted necesita.

**Experto en salud.** Esta persona cuenta con formación y experiencia adicional con respecto a su condición. Su proveedor y su administrador del caso trabajarán en conjunto para asegurarse de que usted vea a los expertos apropiados. Estos pueden incluir personas que le pueden ayudar a obtener el equipo o los suministros médicos que usted necesita.

**Coordinador de las necesidades especiales.** Esta persona le puede ayudar a informarse más sobre su condición y a buscar lugares donde pueda obtener más apoyo.

## **P.** ¿Qué debo saber sobre el envenenamiento por plomo?

**R.** El plomo es un metal tóxico que presenta peligros especiales para los niños pequeños. Anteriormente se utilizaba en la pintura y la plomería, así que es muy probable encontrarlo en casas más viejas.

Pregúntele al proveedor de su hijo dónde podría encontrar plomo en su casa. Este también le puede decir cómo proteger a su familia. Si tiene un niño que empieza a caminar, pida una prueba de sangre para buscar indicios de plomo en su hijo.

Para obtener ayuda para programar una cita para una prueba de detección de plomo, llame al **(866) 651-7838**.

Fuente: American Academy of Pediatrics

# la salud de su familia

## Lo que debe saber

**P. Deseo dejar de fumar. ¿Dónde puedo obtener ayuda?**

**R.** Su proveedor le puede ayudar a hacer un plan para dejar de fumar. Este podría recetarle medicamentos que le pueden ayudar.

Tal vez no pueda dejar de fumar la primera vez que lo intenta, pero no se dé por vencido. Dejar de fumar puede significar más que ahorrar dinero; podría salvarle la vida.

Para obtener información sobre un programa gratuito para dejar de fumar, llame a la línea de ayuda para dejar de fumar de Maryland al **(800) QUIT-NOW**, o al **(800) 784-8669**.

Fuente: U.S. Department of Health and Human Services

## A quién debe llamar

Centro de Servicios para Miembros.....**(800) 953-8854**  
 Servicios de Doral Dental (adultos solamente).....**(800) 685-1150**  
 Servicios Dentales Healthy Smiles.....**(888) 696-9596**  
 Servicios Públicos de Salud Mental.....**(800) 888-1965**  
 Abuso de Sustancias..**(800) 953-8854**  
 Block Vision.....**(800) 428-8789**  
 Clases de Parto y para Dejar de Fumar.....**(866) 651-7838**  
 Asistencia HEDIS.....**(866) 651-7838**



## Los chicos y el alcohol

**P**odría pensar que su hijo conoce los riesgos de consumir alcohol, pero, ¿se han tomado el tiempo últimamente para sentarse juntos y hablar del tema —solo para asegurarse?

Es importante tener esta conversación.

Estos consejos le pueden ayudar:

■ Hable de lo que ve y oye. Las revistas, la televisión y las películas podrían hacer creer que está bien beber alcohol. Ayúdele a su hijo a conocer los verdaderos peligros del alcohol.

■ Tenga los hechos a la mano. Por ejemplo, explíquelo que el alcohol es una droga potente que entorpece el cuerpo y la mente. La gente puede tomar decisiones poco acertadas cuando toma alcohol. Tener sexo sin protección o conducir embriagado podría ser un gran error.

■ Escuche a su hijo. Pregúntele lo que sabe sobre el alcohol. Pregúntele por qué piensa que los chicos beben alcohol. Escuche con atención; no lo interrumpa. Demuestre respeto hacia las ideas de su hijo. De esta manera, este tendrá más probabilidad de escuchar las suyas.

■ Háblele de la influencia de los amigos. Es difícil crecer. La adaptación puede ser difícil para los chicos. Su hijo podría sentirse presionado a beber alcohol porque otros chicos lo hacen.

Así que conozca a los amigos de su hijo. Anímelo a relacionarse con chicos que no beben alcohol, pero asegúrese también de ayudarlo a entender lo que debe hacer si alguien le ofrece alcohol.

Fuente: National Institute on Alcohol Abuse and Alcoholism