

# your family's HEALTH

Spring 2011

## MAY IS STROKE AWARENESS MONTH

### Know the warning signs for stroke

Stroke is an emergency. It means the brain isn't getting enough blood. Brain cells need oxygen from blood to survive. Treating stroke fast can help prevent serious disability or death.

But many people don't know the warning signs, which include sudden:

- Numbness or weakness in the face, arm or leg—especially on one side of the body
- Confusion or trouble speaking
- Trouble seeing in one or both eyes
- Dizziness, loss of balance or difficulty walking
- Severe headache with no known cause

Call 911 if you see these signs in yourself or someone else. Stroke medicines work best if given within three hours of the start of symptoms.

Sources: American Stroke Association; National Institute on Aging

## Who to Call

### Member Services

Center **1 (800) 953-8854**

### DentaQuest

(adults only) **1 (800) 685-1150**

### Healthy Smiles

Dental Services **1 (888) 696-9596**

### Public Mental Health

Services **1 (800) 888-1965**

Substance Abuse **1 (800) 953-8854**

Block Vision **1 (800) 428-8789**

### Childbirth and Quit Smoking

Classes **1 (866) 651-7838**

HEDIS Outreach **1 (866) 651-7838**

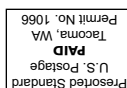
## Help us serve you better

Maryland Physicians Care (MPC) is looking for members to be part of the Consumer Advisory Board. The board meets six times a year—three times in person and three times by phone—to discuss ways you can get MPC health care services and to give us suggestions about improvements.

### Tell us what you think

Be part of the solution by sharing your ideas. MPC will provide lunch and assist with transportation to and from the board meetings. All board members will receive an incentive for their participation in the meetings.

Your voice can be heard. To learn more about how you can become a Consumer Advisory Board member, please call **1 (800) 953-8854**. Pick **option 1** then **option 2** to speak to an outreach representative.



# Prenatal visits: Have a healthy pregnancy

Caring for your baby may be the most important job you'll ever have. And it starts before he or she is born.

If you plan to have a baby, it's best to see your doctor before you even get pregnant. And when you first learn you're pregnant, setting up a doctor visit should be task No. 1. This is called a prenatal visit. It will be the first of many checkups you should have while you're pregnant.

## A healthy start

Prenatal visits are important for your baby and for you. They improve the chances that your baby will be born healthy. They also lower your risk for health problems while pregnant.

At your first visit, your doctor will give you a physical exam. He or she will also talk to you about your health and the health of your family. Several tests may be performed as well.



Future visits tend to be shorter than the first. The doctor will track how the baby is growing and how you're doing.

Try not to miss any appointments. They might just be the first way to say "I love you!" to your little one.

Sources: March of Dimes; National Women's Health Information Center

# Take control of diabetes

Diabetes is a serious, lifelong condition. However, each day brings another opportunity to take control of your diabetes and help avoid health problems. What you eat and how active you are can make a difference.

According to the National Institutes of Health and other medical experts, these steps may help you manage your condition:

## Every day

- Eat healthy foods, such as fruits,

vegetables, fish, lean meats, whole grains and low-fat or nonfat dairy products.

- Check your blood glucose, and write the number down.
- Check your feet for cuts, blisters, sores, swelling or redness.
- Brush and floss your teeth.
- Avoid smoking.

## Each week

- Get some exercise. Try to get at least 2½ hours of moderate intensity or 1½ hours of vigorous intensity aerobic exercise. Or you can try a combination of the two. Weight training is also helpful. Ask your doctor what kind of activity is right for you.

## At least twice a year

- Visit your health care team for a checkup. Be sure they check your blood pressure and your weight. Bring a list of

questions about any problems or worries you may have.

- Have your A1C tested to check your average blood glucose levels over the past two to three months. If your score is more than 7 percent, you may need to be tested more often.
- Have your teeth and gums checked.

## At least once a year

- See a doctor for a thorough foot exam.
- Have your cholesterol and triglycerides checked.
- Get a flu shot.
- See an eye care professional for a complete eye exam.
- Get a urine test to see how well your kidneys are working.

## At least once in your life

- Get a pneumonia shot.

Diabetes is different for everyone. Ask your doctor about other steps you can take to stay healthy.

For help scheduling a diabetic eye exam, call HEDIS Outreach at 1 (866) 651-7838.

## Chlamydia: A silent disease

Both men and women can have chlamydia. It's a very common infection that people get from having sex with someone who has it.

People say it is "silent" because you can have it and not know it. You also can't tell if someone else has it.

Most people have no symptoms. If they do have symptoms, they might have burning when urinating or pain during sex. The bacteria that cause it can make it easier for you to get HIV. They also can cause:

- Urinary tract infections
- Sterility

But medicine can cure it. People should be tested for it if they:

- Are 25 or younger and have sex
- Are pregnant
- Have a new sex partner
- Have sex with more than one person
- Have a partner who is not faithful

To keep yourself safe:

- Always use a condom when having sex.
- Have only one sex partner who only has sex with you.
- Get tested once a year.

Sources: Centers for Disease Control and Prevention; Office on Women's Health



## 3 steps to reducing cervical cancer risk

Ready to reduce your risk of cervical cancer? This three-step plan can put you on the path to prevention.

**1 Get immunized.** A virus known as HPV causes most cases of cervical cancer.

But the HPV vaccine can prevent up to 70 percent of those cancers.

The shot won't help if you already have HPV. So it's best to get the vaccine before you start having sex.

If you are between the ages of 13 and 26, talk to your doctor about whether you should have the vaccine.

**2 Go for screenings.** The Pap test is a crucial part of prevention. Doctors use the test to find changes in the cells of the cervix. These changes sometimes lead to cancer. But when a doctor finds them early, they can be treated. That treatment can stop cervical cancer before it starts.

You should start having Pap tests about three years after you start having sex or by age 21, whichever comes first. Get tested every three years, or as often as your doctor recommends.

**3 Practice safe sex.** HPV can be spread through vaginal, anal and oral sex. The best way to avoid HPV is to not have sex. If you do have sex, limit the number of partners you have. And use a condom every time.

Some basic health practices can also reduce your risk of cervical cancer. Cut your risk even further by:

- Not smoking
- Eating lots of fruits and vegetables
- Staying at a healthy weight

Sources: National Cancer Institute; American Cancer Society

## Mammograms help find breast cancer early

Mammograms are x-ray pictures of the breast. Along with breast exams done by your doctor, they can find breast cancer early, when it is often easiest to treat.

In the exam, one breast at a time is pressed between plastic plates. Then an x-ray is taken. Usually two x-rays are taken of each breast. The process

takes about 15 minutes.

Most women age 40 and older should have these tests every year or two. Women with a high risk for breast cancer may need to get mammograms earlier or more often. Ask your doctor how often you should be screened.

Source: National Women's Health Information Center

For help scheduling a cervical cancer screening (Pap exam), call HEDIS Outreach at 1 (866) 651-7838.

# 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 **1 (800) 953-8854** or TTY/TDD at **1 (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 **1 (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 **1 (800) 953-8854** to have a copy mailed to you.



## Help stop fraud

Please remember: It is everyone's responsibility (a requirement that can be subject to federal or state sanctions) to report suspected fraud or abuse.

To report fraud or abuse, call the Maryland Physicians Care (MPC) compliance hotline at **1 (866) 781-6403**. We prefer, but do not require, that you leave your name. Please leave enough information to help us investigate, including the:

- Name of the MPC member or provider you suspect of fraud
- Member's MPC card number
- Name of the doctor, hospital or other health care provider
- Date of service
- Amount of money that MPC paid for the service
- Description of the acts you suspect involve fraud or abuse



You can also visit MPC's website at **[www.MarylandPhysiciansCare.com](http://www.MarylandPhysiciansCare.com)**. Click on the "Fraud & Abuse" tab, and you can e-mail us suspected fraud information. Either way, it's really important that we hear from you.

Thanks for your continued support!

Sincerely,  
MPC Compliance Department

## your family's HEALTH

YOUR FAMILY'S HEALTH is published as a community service for the friends of MARYLAND PHYSICIANS CARE, 509 Progress Drive, Suite 117, Linthicum, MD 21090-2256, telephone 1 (800) 953-8854, website [www.MarylandPhysiciansCare.com](http://www.MarylandPhysiciansCare.com).

This is general health information and should not replace care you get from your provider. This information is not meant to replace advice you get from your provider. The plan does not provide health care services; you must receive health care services from your provider. Always ask your provider for information about your own health care needs. Models may be used in photos and illustrations.

**Chief Executive Officer** Cynthia M. Demarest  
**Chief Operating Officer** Jason Rottman  
**Chief Medical Officer** David Yalowitz, MD, MPH

Copyright © 2011 Coffey Communications, Inc.  
HYN26442p MD-11-03-06-ENG/SPA

# 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 **1 (800) 953-8854** o por medio del TTY/TDD en el **1 (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 **1 (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 **1 (800) 953-8854** para que le envíen un ejemplar por correo.



## Ayude a impedir el fraude

Recuerde: Es responsabilidad de todos (obligación que puede estar sujeta a sanciones federales o estatales), reportar sospechas de fraude o abuso.

Para denunciar un fraude o abuso, llame a la línea directa de cumplimiento de Maryland Physicians Care (MPC) al **1 (866) 781-6403**. Preferimos que nos dé su nombre, aunque no es obligatorio. Deje información suficiente que nos ayude a investigar, incluyendo lo siguiente:

- Nombre del miembro o proveedor de MPC que usted sospecha de fraude
- Número de credencial de MPC del miembro
- Nombre del médico, hospital u otro proveedor de atención médica
- Fecha del servicio
- Cantidad de dinero que MPC pagó por el servicio
- Descripción de los actos por los que usted sospecha que hubo fraude o abuso



También puede visitar el sitio web de MPC en **[www.MarylandPhysiciansCare.com](http://www.MarylandPhysiciansCare.com)**. Haga clic en la lengüeta "Fraud & Abuse" (Fraude y Abuso) y envíenos por e-mail los datos sobre sus sospechas de fraude. De cualquier forma, es muy importante que se comunique con nosotros.

¡Le agradecemos su apoyo constante!

Atentamente,  
Departamento de Cumplimiento de MPC

## la SALUD *de su familia*

LA SALUD DE SU FAMILIA se publica como servicio comunitario para los amigos de MARYLAND PHYSICIANS CARE, 509 Progress Drive, Suite 117, Linthicum, MD 21090-2256, teléfono 1 (800) 953-8854, sitio web **[www.MarylandPhysiciansCare.com](http://www.MarylandPhysiciansCare.com)**.

Esta es información general de salud y no debe reemplazar la atención que usted recibe de su proveedor. Esta información no está destinada a reemplazar el consejo que usted obtiene de su proveedor. El plan no brinda servicios de atención de salud; su proveedor debe hacerlo. Siempre solicite a este información sobre sus necesidades de atención médica.

Se pueden utilizar modelos en fotos e ilustraciones.

**Directora General** Cynthia M. Demarest  
**Director de Operaciones** Jason Rottman  
**Director de Medicina** David Yalowitz, MD, MPH

Derechos de autor © 2011 Coffey Communications, Inc.  
HYN26442p MD-11-03-06-ENG/SPA



## Clamidia: la enfermedad silente

Tanto hombres como mujeres pueden tener clamidia. Es una infección muy común que se contrae al tener relaciones sexuales con alguien que la tenga.

Se le llama “silente” porque puede tenerla sin saberlo. Tampoco se sabe si alguien la tiene.

La mayoría de las personas no tienen síntomas. Si los tienen, pueden sentir ardor al orinar o dolor al tener relaciones sexuales.

La bacteria que la causa puede facilitar que usted contraiga el VIH. También puede causar:

- Infecciones de las vías urinarias
- Esterilidad

Pero hay medicinas que la curan. Se debe hacer la prueba de detección si:

- Tiene 25 años o menos y tiene relaciones sexuales
- Está embarazada
- Tiene una nueva pareja sexual
- Tiene relaciones sexuales con más de una persona
- Su pareja no le es fiel

Para mantenerse sano:

- Siempre use un condón cuando tenga relaciones sexuales.
- Manténgase con una sola pareja sexual que solo tenga relaciones sexuales con usted.
- Hágase la prueba una vez al año.

Fuentes: Centers for Disease Control and Prevention; Office on Women's Health

# 3 pasos para reducir el riesgo de cáncer cervical

¿Está lista para reducir su riesgo de cáncer cervical? Este plan de tres pasos la puede poner en el camino de la prevención.

**1 Hágase inmunizar.** Un virus conocido como VPH causa la mayoría de los casos de cáncer cervical, pero la vacuna contra el VPH puede prevenir hasta el 70 por ciento de esos cánceres.

La vacuna no le ayudará si ya tiene el VPH, así que es mejor vacunarse antes de empezar a tener relaciones sexuales.

Si tiene entre 13 y 26 años de edad, hable con su médico para saber si se debe poner la vacuna.

**2 Hágase pruebas de detección.** La prueba de Papanicolaou es una parte crucial de la prevención. Los médicos usan la prueba para buscar cambios en las células de la cerviz.

Algunas veces, estos cambios pueden conducir al cáncer, pero si el médico los descubre temprano, se pueden tratar. Ese tratamiento puede detener el cáncer cervical antes de que comience.

Se debe empezar a hacer pruebas de Papanicolaou unos tres años después de haber empezado a tener relaciones sexuales o cuando cumpla 21 años, lo que pase primero. Hágase la prueba cada tres años o tan seguido como se lo recomiende el médico.

**3 Tenga relaciones sexuales seguras.** El VPH se puede propagar durante el sexo vaginal, anal y oral. La mejor manera de evitar el VPH es no tener relaciones sexuales. Si las tiene, limite la cantidad de parejas que tenga, y use siempre un condón.

Algunas prácticas básicas de salud también pueden ayudarle a reducir el riesgo de cáncer cervical.

Reduzca aún más su riesgo al:

- No fumar
- Comer muchas frutas y verduras
- Mantener un peso saludable

Fuentes: National Cancer Institute; American Cancer Society

Si necesita ayuda para programar una prueba de detección de cáncer cervical (Papanicolaou), llame a HEDIS Outreach al 1 (866) 651-7838.

## Las mamografías ayudan a detectar temprano el cáncer de mama

Las mamografías son rayos x de los senos. Junto con los exámenes de los senos que le hace el médico pueden ayudar a detectar temprano el cáncer de mama, cuando por lo general es más fácil tratar.

Durante el examen, cada seno se presiona a la vez entre placas de plástico; luego se toma la radiografía. Por lo general se toman dos radiografías de cada seno. El proceso toma alrededor de 15 minutos.

La mayoría de las mujeres de 40 años o más se debe hacer estas pruebas cada uno a dos años. Es posible que las mujeres que corren un gran riesgo de cáncer de mama necesiten hacerse mamografías más temprano o más seguido.

Pregúntele a su médico con qué frecuencia se debe hacer la prueba.

Fuente: National Women's Health Information Center

# Visitas prenatales: tener un embarazo saludable

El trabajo más importante que tal vez pueda llegar a tener es cuidar de su bebé y empieza antes de su nacimiento.

Si está planeando tener un bebé, es mejor que vea al médico incluso antes de quedar embarazada. Además, cuando recién se entere de que está embarazada, su tarea principal es programar una cita con el médico. Esta se conoce como visita prenatal, y será el primero de muchos controles médicos que se debe hacer durante el embarazo.

## Un comienzo saludable

Las visitas prenatales son importantes para usted y su bebé; aumentan las probabilidades de que su bebé nazca saludable; también reducen su riesgo de problemas de salud durante el embarazo.

Durante su primera visita el médico le hará un examen físico. También le hablará sobre su salud y la de su familia. Asimismo, le podría hacer varias pruebas.



Las visitas futuras tienden a ser más cortas que la primera. El médico controlará el crecimiento del bebé, así como su salud.

Trate de no faltar a las citas; podrían ser simplemente la primera manera de decirle a su bebé, "¡te amo!".

Fuentes: March of Dimes; National Women's Health Information Center

# Controle la diabetes

La diabetes es una afección seria y permanente. Sin embargo, cada día le brinda la oportunidad de controlar su diabetes y ayudar a evitar otros problemas de salud.

Lo que usted come y la cantidad de actividad que practica pueden marcar una diferencia.

De acuerdo con los National Institutes of Health (Institutos Nacionales de Salud) y diversos expertos en medicina, estas medidas pueden ayudar a controlar su afección:

## Todos los días

- Comer alimentos saludables como frutas, verduras, pescados, carnes magras, cereales integrales y productos lácteos bajos en grasa o sin grasa.
- Chequear la glucosa en sangre y anotar el resultado.
- Examinarse los pies para detectar cortes, ampollas, llagas, inflamación o enrojecimiento.
- Cepillarse los dientes y usar hilo dental.
- Evitar fumar.

## Semanalmente

- Hacer algo de ejercicio. Tratar de hacer, como mínimo, 2½ horas de ejercicio de intensidad moderada o 1½ hora de ejercicios aeróbicos energéticos. O puede probar una combinación de los dos. Levantar pesas también es útil. Pregunte a su médico cuál es el tipo de actividad apropiado para usted.

## Dos veces al año, como mínimo

- Consulte a su equipo de atención médica para hacerse un chequeo. Asegúrese de que

le chequeen la presión arterial y el peso. Lleve una lista de preguntas sobre los problemas o preocupaciones que tenga.

- Hágase un análisis de hemoglobina A1C para controlar su nivel promedio de glucosa en sangre en los últimos dos o tres meses. Si su resultado es más de 7 por ciento, puede necesitar controles más frecuentes.
- Hágase una revisión de los dientes y encías.

## Una vez al año, como mínimo

- Vaya al médico para que le haga un examen completo de los pies.
- Hágase un chequeo de los niveles de colesterol y triglicéridos.
- Vacúnese contra la gripe.
- Vaya a un profesional para que le haga un examen completo de la vista.
- Hágase un análisis de orina para controlar el funcionamiento de los riñones.

## Una vez en la vida, como mínimo

- Vacúnese contra la pulmonía.

La diabetes no es igual para todos. Consulte a su médico sobre otras medidas que puede tomar para mantenerse saludable.

Si necesita ayuda para programar un examen ocular para personas con diabetes, llame a HEDIS Outreach al 1 (866) 651-7838.



www.MarylandPhysiciansCare.com

# la SALUD de su familia

Primavera 2011

## Ayúdenos a servirle mejor

Maryland Physicians Care (MPC) está buscando miembros que deseen formar parte del Comité consultivo de los consumidores. El comité se reúne seis veces al año —tres veces en persona y tres por teléfono— para hablar de las maneras en que usted puede obtener servicios de atención médica de MPC, y para que nos dé sugerencias sobre cómo podemos mejorar.

### Díganos lo que piensa

Comparta sus ideas y sea parte de la solución. MPC proporcionará almuerzo y ayudará con el transporte hacia y desde las reuniones del comité. Todos los miembros recibirán un incentivo por su participación en las reuniones.

Hágase escuchar. Para más información sobre cómo convertirse en un miembro del Comité consultivo de los consumidores, llame al **1 (800) 953-8854**. Escoja la **opción 3** para hablar con un representante de extensión.



## A quién debe llamar

Centro de Servicios para Miembros	<b>1 (800) 953-8854</b>
DentaQuest (adultos solamente)	<b>1 (800) 685-1150</b>
Servicios Dentales Healthy Smiles	<b>1 (888) 696-9596</b>
Servicios Públicos de Salud Mental	<b>1 (800) 888-1965</b>
Abuso de Sustancias	<b>1 (800) 953-8854</b>
Block Vision	<b>1 (800) 428-8789</b>
Clases de Parto y para Dejar de Fumar	<b>1 (866) 651-7838</b>
Asistencia HEDIS	<b>1 (866) 651-7838</b>

## MAYO: MES DE CONCIENTIZACIÓN SOBRE EL DERRAME CEREBRAL

### Conozca las señales de advertencia del derrame cerebral

El derrame cerebral es una emergencia. Significa que el cerebro no recibe suficiente sangre. Las células del cerebro necesitan oxígeno de la sangre para sobrevivir. Tratar el derrame cerebral rápido puede ayudarle a prevenir una discapacidad severa o la muerte.

Sin embargo, mucha gente no conoce las

señales de advertencia del derrame cerebral, que incluyen los siguientes síntomas repentinos:

- Entumecimiento o debilidad en la cara, el brazo o la pierna —especialmente en un lado del cuerpo
- Confusión o dificultad para hablar
- Dificultad para ver por uno o ambos ojos
- Mareo, pérdida del equilibrio o dificultad para caminar
- Dolor de cabeza fuerte sin causa conocida

Llame al 911 si tiene estos síntomas o se los ve a otra persona. Los medicamentos para el derrame cerebral funcionan mejor si se toman en las primeras tres horas después del inicio de los síntomas.

Fuentes: American Stroke Association; National Institute on Aging