

SUMMER 2011 | WWW.CELTICAREHEALTHPLAN.COM

## VISIT US ONLINE

Visit our website at [www.CeltiCareHealthPlan.com](http://www.CeltiCareHealthPlan.com) to read more on *HealthyMoves*. Go to the Current Members tab, then the Member Newsletter section. You can read about:

- What to do if you disagree with one of our decisions;
- Your private information; and
- Keeping your mind and body healthy.

Do you have questions about your rights and benefits? You can call CeltiCare Member Services, Monday through Friday, 8 a.m. to 5 p.m., at 1-866-895-1786, TDD/TTY: 1-866-614-1949.



## The Buzz on Bugs

There are many insect repellents to choose from. Which one is best?

**W**hen you're shopping for insect spray, look for these two ingredients: DEET or picaridin. They are the most effective and they have been approved as safe. Oil of lemon eucalyptus is a natural option, but it doesn't work as well.

Experts also suggest that you use products with permethrin for your clothes, shoes and camping gear. Permethrin stops ticks, mosquitoes and other pests.

When it comes to the West Nile virus, it's smart to be cautious. Massachusetts reported seven cases of West Nile infections in 2010. The West Nile virus is carried by mosquitoes, so the best way to avoid it is to avoid mosquito bites. Follow these three tips:

1. Use insect repellent.
2. Check the screens on your windows and doors for holes.
3. Remove standing water, where mosquitoes lay eggs. Every few days, change the water in birdbaths and outdoor water bowls for pets.

MAC.H



**Follow CeltiCare  
on Twitter**

**Siga CeltiCare en  
Twitter**

CELTICARE  
1380 Soldiers Field Road, Suite 300  
Brighton, MA 02135

## How We Make Healthcare Decisions

Utilization Management (UM) is how CeliCare Health Plan of Massachusetts, Inc., makes decisions about your healthcare benefits. We want you to know these three things about how we make decisions:

1. UM decision-making is based only on appropriateness of care and service and existence of coverage. This means we check to see if a service is medically needed and covered under your healthcare policy before we make a decision.
2. We do not reward providers or other individuals conducting utilization review for issuing denials of coverage or services. This means we do not reward anyone, including providers, for denying services to members.
3. Financial incentives for UM decision-makers do not encourage decisions that result in underutilization. This means we do not give anyone extra money for making decisions that keep you from getting the care you need.

We want you to get the right care at the right time. If you have any questions about the UM process or decisions, please call CeliCare's Member Services department Monday through Friday from 8 a.m. to 5 p.m. at 1-866-895-1786.



## Dear Doctor:

Q

**I love being outside in the summer. But I've heard too much sun can cause skin cancer. How can I spend time in the sun and still be safe?**

A

You're right. Too much sun can cause skin cancer. Here's how you can protect yourself:

- Avoid spending time outside when the sun is very bright, between 10 a.m. and 4 p.m. Stay in the shade whenever possible.
- Dress in light-colored, lightweight clothing that covers your arms and legs. Use a brimmed hat to shade your face and neck. Wear UV-blocking sunglasses to protect your eyes.
- Use sunscreen with an SPF of 15 or greater. Make sure it protects against UVA and UVB rays. Put on sunscreen 30 minutes before you go outside. Apply it again every two to three hours.

## QUICK TIP

The American Cancer Society wants us to remember to "Slip! Slop! Slap! and Wrap!"

- Slip on a shirt.
- Slop on sunscreen.
- Slap on a hat.
- Wrap on sunglasses to protect your eyes and the skin around them.

For more information, visit the American Cancer Society website at [www.cancer.org](http://www.cancer.org).

# Estimado médico:

P

**Me encanta estar afuera en el verano. Pero he oído mucho que el sol puede causar cáncer de piel. ¿Cómo puedo pasar tiempo bajo el sol y estar seguro?**

R

Tiene razón. Demasiada exposición al sol puede causar cáncer en la piel. A continuación, le indicamos cómo puede protegerse:

- Evite pasar tiempo afuera cuando la luz del sol es fuerte, entre las 10 a.m. y 4 p.m. Permanezca en la sombra siempre que sea posible.
- Use ropa de colores claros y ligera que cubra sus brazos y piernas. Use un sombrero con ala para dar sombra a su rostro y cuello. Use anteojos de sol que bloqueen los rayos UV para proteger sus ojos.
- Use protector solar con SPF de 15 o más. Asegúrese de que proteja en contra de los rayos UVA y UVB. Aplique el protector solar 30 minutos antes de salir al aire libre. Aplíquelo de nuevo cada dos o tres horas.



## CONSEJO RÁPIDO

La Sociedad Americana de Cáncer (American Cancer Society) desea que recordemos "Slip! (¡Ponernos!) Slop! (¡Aplicarnos!) Slap! (¡Colocarnos!) y Wrap! (¡Envolvernos!)"

- Ponernos una camisa.
- Aplicarnos protector solar.
- Colocarnos un sombrero.
- Envolvernos en lentes de sol para proteger los ojos y la piel que los rodea.

Para obtener más información, visite el sitio web de la Sociedad Americana de Cáncer en [www.cancer.org](http://www.cancer.org).

# Cómo tomamos decisiones sobre atención de la salud

La administración de la utilización (UM) es la manera en la que CeltiCare Health Plan of Massachusetts, Inc., toma decisiones sobre sus beneficios médicos. Deseamos que sepa estas tres cosas acerca de cómo tomamos decisiones:

1. La toma de decisiones sobre la administración de la utilización se basa sólo en lo apropiado del servicio y la atención y la existencia de cobertura. Esto significa que verificamos si un servicio es médicamente necesario y si está cubierto bajo su política de atención de la salud antes de tomar una decisión.

2. No recompensamos a los proveedores o a otras personas que realizan la revisión de utilización por emitir denegaciones de cobertura o servicios. Esto significa que no recompensamos a nadie, incluyendo proveedores, por denegar servicios a los miembros.

3. Los incentivos financieros para los que toman las decisiones relativas a la administración de la utilización no fomentan las decisiones que resultan en una utilización deficiente. Esto significa que no entregamos dinero adicional a nadie por tomar decisiones que le impidan a usted recibir la atención que necesita.

Queremos que reciba la atención apropiada en el momento apropiado.

Si tiene alguna pregunta acerca del proceso o las decisiones sobre la administración de la utilización, puede llamar al departamento de Servicios para miembros de CeltiCare, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. al 1-866-895-1786.



## **We Protect YOUR Private Information**

Your private medical information is known as “protected health information.” We have rules in place to keep it safe. We also follow state laws about privacy and the Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996 (HIPAA).

## **DON'T FORGET:**

Schedule your annual visit and talk to your doctor about your health and preventive health screenings. Regular health exams and screening tests are an important part of adult healthcare.

## **Do You Need Help?**

**D**o you feel out of control? Do you experience constant stress? Do you get angry easily? Are drugs or alcohol a problem for you?

Your primary care physician (PCP) can help. CeltiCare can also support you with special programs and doctors for your mind and body.

Learn more by calling Cenpatico Behavioral Health at 1-866-896-5053.

## **Do You Disagree With a Health Plan Decision?**

We will notify your doctors any time we make a choice to deny, reduce or stop certain services. You have the right to review the decision and let us know if you disagree.

You will get a letter that explains our decision along with the rationale. It will also tell you how you can appeal the decision if you are dissatisfied with the outcome. If you file an appeal, we will not treat you any differently.

If you have any questions or need help, call CeltiCare Member Services Monday through Friday, 8 a.m. to 5 p.m., at 1-866-895-1786, TDD/TTY: 1-866-614-1949.



## ¿Necesita ayuda?

**¿** Siente que está fuera de control? ¿Siente estrés constantemente? ¿Se enoja fácilmente? ¿Las drogas o el alcohol son un problema para usted?

Su médico de atención primaria (PCP) puede ayudarle. CeltiCare también puede apoyarle con programas especiales y médicos para su mente y su cuerpo.

Obtenga más información llamando a Cenpatico Behavioral Health al 1-866-896-5053.

## ¿Está en desacuerdo con alguna decisión sobre un plan de salud?

Les notificaremos a sus médicos cada vez que tomemos una decisión para negar, reducir o detener ciertos servicios. Usted tiene derecho a revisar la decisión y hacernos saber si está en desacuerdo.

Recibirá una carta en la que se le explicará nuestra decisión junto con los fundamentos. Además, se le indicará cómo puede apelar la decisión si no está satisfecho con el resultado. Si presenta una apelación, no lo trataremos de manera diferente.

Si tiene alguna pregunta o si necesita ayuda, puede llamar a Servicio para miembros de CeltiCare de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., al 1-866-895-1786, TDD/TTY: 1-866-614-1949.

## Nosotros protegemos SU información privada

Su información médica privada se denomina "información de salud protegida". Tenemos reglas en vigencia para mantenerla segura. También seguimos las leyes estatales sobre la privacidad y la ley de Transferibilidad y Responsabilidad del Seguro Médico de 1996 (HIPAA, por sus siglas en inglés).

## NO OLVIDE:

No olvide programar su visita anual y hablar con su médico acerca de su salud y exámenes de salud preventivos. Los exámenes médicos regulares y las pruebas de detección son parte importante de la atención médica para adultos.

## ESTAMOS EN LÍNEA

Visite nuestro sitio web en [www.CeltiCareHealthPlan.com](http://www.CeltiCareHealthPlan.com) para leer más sobre *HealthyMoves*. Entre a la pestaña "Current Members" (Miembros actuales) y luego a la sección "Member Newsletter" (Boletín para miembros). Puede leer acerca de:

- Qué hacer si no está de acuerdo con alguna de nuestras decisiones;
- Su información privada; y
- Mantener su mente y su cuerpo saludables.

¿Tiene alguna pregunta acerca de sus derechos y beneficios? Puede llamar a Servicios para miembros de CeltiCare, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., al 1-866-895-1786, TDD/TTY: 1-866-614-1949.

## El zumbido de los bichos

Hay muchos repelentes de insectos para elegir. ¿Cuál es mejor?

**C**uando vaya a comprar un repelente de insectos, busque estos dos ingredientes: DEET o picaridin. Estos ingredientes son los más efectivos y han sido aprobados como seguros. El aceite de eucalipto de limón es una opción natural, pero no funciona tan bien.

Los expertos también sugieren que utilice productos con permetrina para su ropa, zapatos y equipo de acampar. La permetrina detiene a las garrapatas, mosquitos y otras plagas.

Cuando se trata del virus del Nilo Occidental, ser cauto es una decisión inteligente. Massachusetts reportó siete casos de infección por el virus del Nilo Occidental en 2010. El virus del Nilo Occidental es transmitido por mosquitos, por lo tanto la mejor manera de evitarlo es evitar las picaduras de mosquitos. Siga estos tres consejos:

1. Use repelente de insectos.
2. Revise los mosquiteros de sus ventanas y puertas para verificar si hay agujeros.
3. Retire el agua estancada, donde los mosquitos ponen sus huevos. Cada pocos días, cambie el agua de los bebederos para pájaros y de los tazones de agua al aire libre para las mascotas.



### CeltiCare Member Services Servicios para Miembros de CeltiCare

1-866-895-1786 • TDD/TTY: 1-866-614-1949 • FAX: 1-866-614-1953  
8 A.M. to 5 P.M. (Eastern Time) (Hora del este)

Published by McMurry. © 2011. All rights reserved. No material may be reproduced in whole or in part from this publication without the express written permission of the publisher. The information in this publication is intended to complement—not take the place of—the recommendations of your healthcare provider. Consult your physician before making major changes in your lifestyle or healthcare regimen. McMurry makes no endorsements or warranties regarding any of the products and services included in this publication or its articles.

Publicado por McMurry. Derechos de autor, © 2011. Se reservan todos los derechos. Ningún material de esta publicación podrá reproducirse en su totalidad o en parte sin el permiso expreso y por escrito de la casa editorial. El propósito de la información de esta publicación es de complementar y—no reemplazar—las recomendaciones de su proveedor de atención médica. Consulte a su doctor antes de hacer cualquier cambio importante a su estilo de vida o régimen de cuidado de su salud. McMurry no hace recomendaciones ni da garantías respecto a ningún producto o servicio mencionado en esta publicación o en los artículos.

