

EZCARE Member News

ENHANCED BENEFITS REWARD\$ PROGRAM REFORM PLAN

Inside this issue:

Enhanced Benefits Reward Program	1
Non-Emergency Transportation	1
Health Care Fraud & Abuse	2
Medication Compliance	3
How to Contact	3
What to Expect from a Dental Visit	4

The health plan wants you to take part in healthy activities that will help keep you well. Members in the Medicaid Reform Program, Broward County, can get enhanced benefit credits to pay for OTC health supplies, such as vitamins, dental supplies, and cold medications by keeping doctor appointments, taking part in preventative activities, such as mammogram and dental cleanings, renewing maintenance medications and enrolling in a case management program.

For healthy activities that you take at community programs, complete and submit an Enhanced Benefits Universal Form to Member Services. The form and information

can be found on the health plan's website at www.EZCAREMHPFL.com.

Each member can get credits, as much as \$125.00 per year for taking part in healthy activities. Upon receiving your credit account from AHCA, you can buy OTC health supplies at any participating Medicaid pharmacy.

For more information about healthy activities and OTC products call Member Services at 1-877-690-7783 or visit the AHCA website at http://ahca.MyFlorida.com/Medicaid/Enhanced_Benefits.

EZ Care's Website

www.EZCAREMHPFL.com

**HAVE A SAFE
AND
WONDERFUL
NEW YEAR!!!**

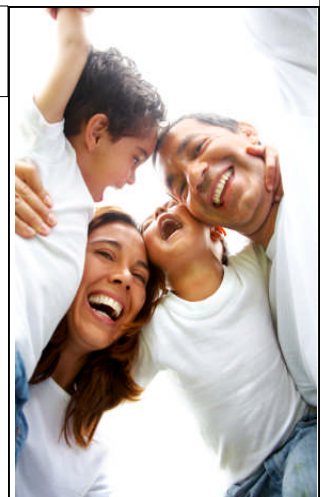


Non-Emergency Transportation

Just a reminder to please provide timely notice, 24 hours ahead in order to ensure service when transportation is needed. You may contact the following numbers to schedule:

If you live in Dade County, Please call 866-726-1457 or 866-726-1458.

If you live in Broward County, Please call 888-542-6635.



HEALTH CARE FRAUD &

ABUSE

A problem affecting all of us:

Fraud and abuse in health care are very serious problems. As a Member of EZ CARE, you can help in the fight against these problems. One of the best ways to help is by reporting suspected cases. You can report suspected fraud and/or abuse of the Florida Medicaid Program by calling the Agency for Health Care Administration (AHCA) toll-free at 1-888-419-3456. You can also report suspected cases to AHCA by filing a *Medicaid Fraud and Abuse Complaint Form* available on the internet at the following website:

https://ahcaxnet.fdhc.state.fl.us/InspectorGeneral/fraud_complaintform.aspx.

You also have the option of reporting fraud and/or abuse to us directly (your health plan) at the following address and phone numbers:

Compliance Hotline: 305-460-0648

Member Services Helpline (toll-free):

1-877-690-7783 or 305-421-1228

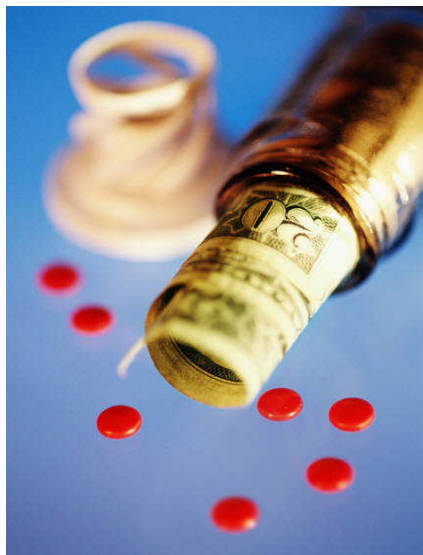
TDD line (for the hearing impaired, toll-free): 1-800-517-6923 or 305-421-1251

You can also write to us at:

Medica Health Plans of Florida, Inc.

Attn: Ethics and Compliance Department
4000 Ponce de Leon Boulevard, Suite
650 Coral Gables, FL 33146

If you report suspected fraud and your report results in a fine, penalty, or forfeiture of property from a doctor or other health care provider, you may be eligible for a reward through the Attorney General's Fraud Rewards Program (toll-free 1-866-966-7226 or 850-414-3990). The reward may be up to 25 percent of the amount recovered, or a maximum of \$500,000 per case (Florida Statutes, Chapter 409.9203). You can talk to the Attorney General's Office about keeping your identity confidential and protected.



Before you make a report, try to get as much information as possible, including the following (do not worry if you do not have all this information, you can still report the case):

The name of the person you suspect of committing fraud and/or abuse.

This might be a person receiving health care benefits, or a doctor, hospital, nursing home, or other health care provider.

The health insurance ID number.

The date when the service was provided or billed.

The amount of money involved.

A description of the acts that you suspect involves fraud and/or abuse.

How to identify fraud and abuse and things you can do to help:

In health care, fraud and abuse happens when a person does something to get unauthorized benefits. These benefits may be for himself/herself or for some other person. Fraud and abuse also happens when your doctor or other health care provider does something unauthorized to get paid more. Your doctor or health care provider may also commit fraud by not giving you the services that you are authorized to get and bill for them.

Fraud and abuse are punishable by law. A person who commits fraud or abuse may be sent to prison. A person who commits fraud or abuse may also be forced to pay back money and lose health care benefits.

If fraud and abuse are not stopped, people that really need the benefits may not be able to get them. When people commit fraud or abuse in health care they are using the money that was set aside to be used by sick children, the elderly or others in need. You can report fraud and abuse without giving your name, but if you agree to give your name and other contact information, it will help the investigators. Retaliation against a person who files a fraud and/or abuse report is prohibited by law.

You can help in the fight against fraud and abuse. Here are some things you can do:

Do not give your health insurance ID card to anyone except your doctor, hospital or other health care provider.

Do not allow anyone (other than you) to use your ID card to receive health care services.

Do not ask your doctor or other health care provider for medical care you do not need.

Be suspicious if you are offered free tests or screenings in exchange for your health insurance ID number.

Ask questions if someone wants you to have services or treatments you feel you do not need.

Do not accept money or gifts from anyone who offers to buy medicine you have received through your insurance plan.

Do not accept money from anyone who offers you to perform medical tests.

Read the mail sent to you by us, and call us if you notice that your doctor, hospital or other health care provider has billed for services you did not receive.

Medication Compliance



What is Medication Compliance?

Medication Compliance means following the treatment and taking the appropriate medications as prescribed by your doctor.

What is Medication Noncompliance?

- Not filling a prescription initially
- Not refilling a prescription when still needed
- Taking a medication at the wrong time
- Stopping a medication before medication course is completed without your physician's advice
- Taking the wrong dose
- Taking a medication incorrectly
- Skipping doses
- Taking someone else's medication

Noncompliance can put your health at risk. If you are noncompliant with your medications, your condition may not improve, and may even get worse.

How Do I Manage My Medications?

Taking medicine may be new to you, and there may be a lot to remember. For example, why are you taking it? What time should you take it? How often do you take it, and how many pills do you take? It's very important to take medicine the right way — just as your doctor tells you. If medicine is not taken the right way, it may not work. It could also cause side effects that may be mild — or very harmful. Without knowing it, you could counteract one medicine by taking it with another. Not taken properly, medicine can also make you feel sick. You should discuss all aspects of your treatment regimen, including diet changes, exercise and medicines, with your healthcare team. By taking medications exactly as prescribed and following appropriate lifestyle recommendations, you can achieve the fullest benefits from your treatment plan.

Questions to ask about your medications:

- What is the name of the medication? Is this the brand or generic name?
- What is the medication supposed to do?

- How and when do I take it, and for how long?
- What foods, drinks, other medicines or activities should I avoid while taking this medication?
- What are the possible side effects? What do I do if they occur?
- Is there any written information available about the medication?

What else should I know?

- Store your medicine the way your doctor or pharmacist tells you. Keep medicine in original containers, or label new containers.
- Keep track of what pills you can and can't take together, including over-the-counter medicines.
- Always get your prescription filled on time, so you don't run out.
- Try to see the same pharmacist each time.
- Don't take more of your medicine than the prescribed dose.
- Ask your doctor or pharmacist before buying a new over-the-counter medicine, such as an antihistamine or "cold tablets," to be sure they won't interfere with your prescribed medicine.
- Always check with your doctor before you stop taking a medicine.
- If you have any questions about your pills, make a note to remind yourself to ask your doctor or pharmacist. Tell your doctor if you have any side effects.
- Write down the names and doses of medicines you are taking. If you go to more than one doctor, take your updated medication list with you to each visit.
- Keep all medicines out of the reach of children.

How to Contact

If you have questions, please call EZ Care Plan's Member Services Department, Monday—Friday, 8:00 am—7:00 pm.

Dade: 305-421-1228

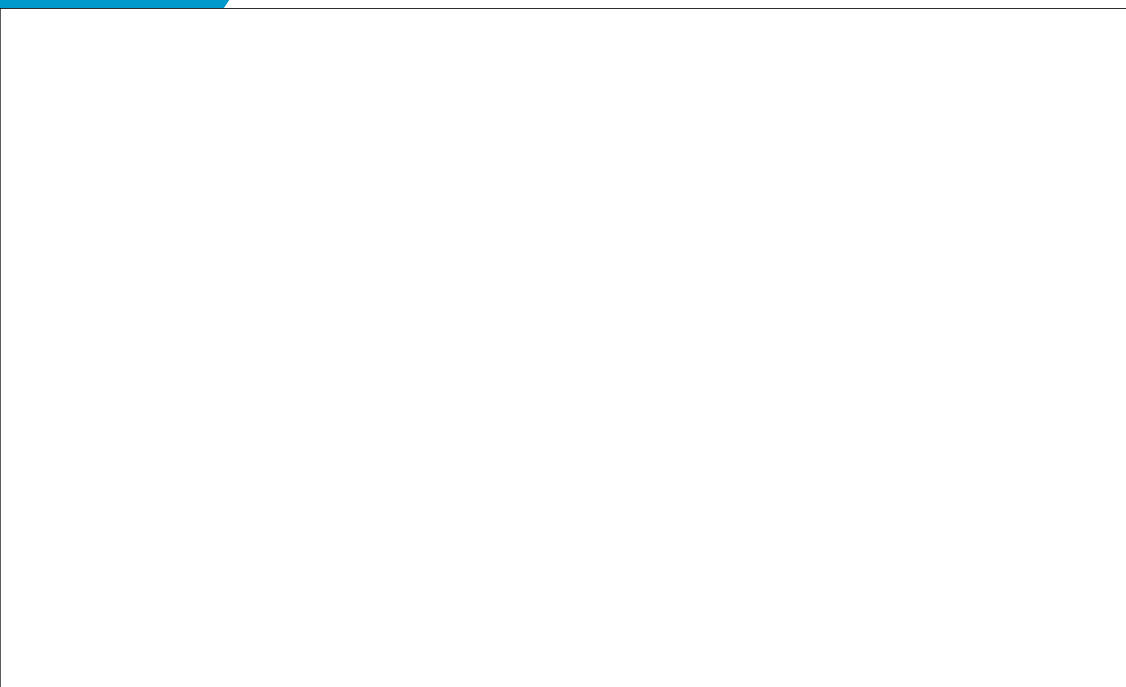
Broward: Toll Free: 1-877-690-7783

TTY: 1-800-517-6923



In writing or in person: 4000 Ponce De Leon Blvd., Suite 650, Coral Gables, FL 33146

EZ CARE



What to Expect from a Dental Visit



*Remember to visit
EZ Care's Website
www.EZCAREMHPFL.com*

Visiting a dentist is easy if you know what to expect.

You will start your appointment in the waiting area where you check in. When you go into the dentist's treatment area, you will sit in a large comfy chair. It tilts back so the dentist can look in your mouth.

During a regular check-up, you will usually see a dental hygienist and a dentist. The dental hygienist usually starts by taking X-rays. X-rays let the dentist look at the jawbone and other parts of your mouth that can't be seen with the naked eye. X-rays will also show cavities. The hygienist usually cleans and polishes your teeth with a tooth scraper. It removes plaque from your teeth. Plaque contains bacteria. The dental hygienist may also put fluoride on your teeth. Fluoride is a mineral that makes your teeth strong.

When the dental hygienist is done, the dentist will come in and examine your mouth. The dentist will look at your mouth and

gums to make sure they look healthy. The dentist will also check the way your top and bottom teeth fit together.

The dentist will then develop a treatment plan to deal with any problems. If you have any cavities or other dental problems, you will need to schedule another visit.

What if you have never been to the dentist? What if you are embarrassed about how your mouth looks? Don't worry! The dentist will be happy to see you and start you on the road to good oral care. It's never too late to go!

Even if you take good care of your mouth, you still need to see the dentist every 6 months. Dental visits help prevent cavities.

Did you know that the most common reason for students to be absent from school is emergency dental care? Seeing the dentist regularly should prevent most dental problems and reduce the need for emergency appointments.

EZCARE Member News

PROGRAMA DE REFORMA SIGNIFICA MÁS PARA PRODUCTOS VENDIDOS SIN RECETA

Contenido

PROGRAMA DE REFORMA SIGNIFICA MÁS	1
Transporte no de emergencia	1
Fraude y abuso en la Asistencia Médica	2
Cumplimiento con los Medicamentos	3
Cómo contactarnos	3
Lo que pasa cuando va al dentista por primera vez	4

El plan médico quiere que usted participe en actividades saludables que le ayuden con su bienestar. Los asociados que están en el Programa 'Reformado' del Medicaid, condado de Broward, pueden obtener más dinero para pagar los productos sin receta (como vitaminas, productos dentales, medicamentos para resfriados) si participan en actividades preventivas como mamografías, limpiezas dentales, renovación de medicamentos de mantenimiento y si se inscriben en un programa administrativo de los casos clínicos.

www.EZCAREMHPFL.com

Cada asociado puede obtener dinero acreditado por un total de hasta \$125.00 al año si participa en actividades saludables. Cuando reciba de la agencia estatal AHCA un informe de lo que tiene acreditado, puede comprar medicamentos sin receta en cualquier farmacia de Medicaid que participe en el programa.

Para más información sobre las actividades saludables y los productos sin receta, llame a Servicios a los Asociados: 1-877-690-7783 o visite el sitio Web de AHCA:

http://ahca.MyFlorida.com/Medicaid/Enhanced_Benefits

Para actividades saludables que usted puede practicar en los programas comunitarios, llene y envíe al Servicios de los Asociados un Formulario Universal de Beneficios Mejorados. Puede encontrar el formulario y la información en el sitio Web del plan:

Sitio Web de EZ Care:
www.EZCAREMHPFL.com

¡¡¡QUÉ TENGAN UN MAGNÍFICO AÑO NUEVO !!!



Transporte no de emergencia

Sólo para recordarle que por favor avise 24 horas antes para el servicio de transporte.

Puede llamar a los siguientes números para pedir transporte:

Si vive en el Condado de Miami-Dade, llame al 866-726-1457 o al 866-726-1458.

Si vive en el Condado de Broward, llame al 888-542-6635.



FRAUDE Y ABUSO EN LA ASISTENCIA MÉDICA

El problema nos afecta a todos:

El fraude y el abuso en el campo de la salud son problemas muy serios. Como asociado de EZ CARE, usted puede ayudar en esta lucha cívica. Puede reportarlos. Si sospecha fraude o abuso del Programa de Medicaid de la Florida, llame a la Agencia para la Administración de la Atención Médica (AHCA) al número gratis 1-888-419-3456. Para ese propósito, llene un *Formulario de Queja por Fraude o Abuso del Medicaid*. Puede conseguir el formulario en los siguientes sitios de la Internet:

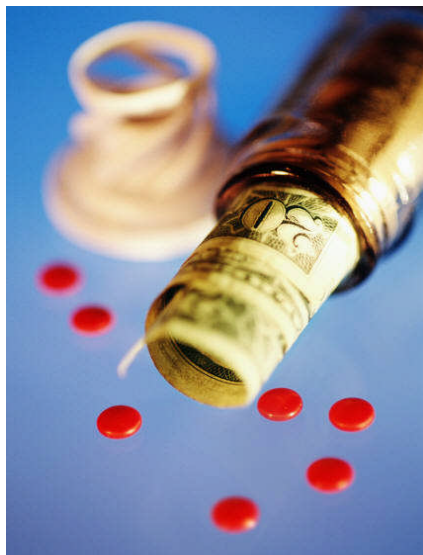
https://ahcaxnet.fdhc.state.fl.us/InspectoGeneral/fraud_complaintform.aspx.

También tiene la alternativa de llamarnos a nosotros (su plan médico): Línea Directa de Cumplimiento: 305-460-0648.

Líneas gratuitas de ayuda de Servicios a los Asociados: 1-877-690-7783 ó 305-421-1228. Línea del TDD (para los impedidos de la audición) : 1-800-517-6923 ó 305-421-1251. También pueden enviarnos una carta a:

Medica Health Plans of Florida, Inc.
Attn: Ethics and Compliance Department
4000 Ponce de Leon Boulevard, Suite
650 Coral Gables, FL 33146

Si reporta una sospecha de fraude y resulta en una multa, castigo o expropiación de propiedad de un médico o cualquier otra persona o negocio relacionado con la medicina, entonces usted puede tener derecho a una recompensa. Para eso, comuníquese con el Programa de Recompensas por Fraudes del Procurador General: 1-866-966-7226 ó 850-414-3990. La recompensa puede ser hasta de 1/4 parte de la cantidad recuperada, o un máximo de \$500,000 por cada caso (Leyes de la Florida, Capítulo 409.9203). Puede hablar con la oficina del Procurador para que le mantengan anónimo o su identidad protegida.



Antes de reportar el caso, consiga toda la información que pueda, incluso lo siguiente (no importa que no tenga toda la información; aun así puede reportar el caso):

El nombre de la persona que usted sospecha de ese fraude o abuso. Puede ser alguien que se supone reciba los beneficios médicos, o puede ser un médico, hospital, asilo de ancianos, u otro relacionado con la medicina.

El número de identificación del seguro médico.

La fecha cuando el servicio fue prestado o facturado.

La cantidad de dinero del asunto.

Una descripción de los hechos que usted sospecha están relacionados con fraude o abuso.

Cómo detectar un fraude o abuso y lo que usted puede hacer para ayudar:

Un fraude o abuso es cuando alguien hace algo para obtener beneficios médicos no autorizados. Los beneficios pueden ser para la misma persona o para otra. Un fraude o abuso también ocurre cuando su médico u otra persona o negocio de la salud hace algo no autorizado para que le paguen más. Además, un médico o institución puede cometer fraude cuando cobran servicios que no han prestado.

La ley castiga esos fraudes y abusos. El acusado puede ser sentenciado a prisión. También puede ser forzado a pagar el dinero que estafó y a perder todo beneficio médico que tenía.

Si no paramos el fraude y el abuso, puede ser que las personas que de verdad necesitan esos beneficios se queden sin ellos. Cuando alguien comete fraude o abuso en la asistencia médica, está usando el dinero de los niños enfermos, las personas mayores y otras personas necesitadas. Usted puede denunciar un fraude o abuso sin dar su nombre. Pero si da su nombre y otra información para comunicarse con usted, esto ayudará a los investigadores. La ley prohíbe que alguien se vengue de usted por haber reportado un fraude o abuso.

He aquí algunas de las cosas que usted puede hacer para evitar fraude o abuso:

No le dé a nadie su tarjeta del seguro médico, excepto a su médico, hospital o a alguien autorizado.

No permita que otra persona reciba servicios médicos usando la tarjeta de identificación de usted.

No le pida a su médico ni a nadie servicios médicos que usted no necesita.

Sospeche si le ofrecen gratis pruebas y análisis a cambio de que usted les dé su número de la tarjeta médica.

Haga preguntas si alguien quiere darle servicios o tratamientos que usted no cree que necesita.

No acepte dinero o regalos de nadie que le ofrezca comprarle medicina que usted ha recibido de su plan médico.

No acepte dinero de nadie que le ofrezca hacerle pruebas médicas.

Lea todo los informes que le enviamos por correo, y llámenos si nota que su médico, hospital o alguien del campo de la medicina envía cuentas por servicios que usted no recibió

Cumplimiento con los Medicamentos



¿Qué es “Cumplimiento con los Medicamentos”?

Cumplimiento con los Medicamentos significa seguir el tratamiento y tomar los medicamentos indicados por el médico.

¿Qué es “Incumplimiento con los Medicamentos”?

- No llevar la receta a la farmacia desde el principio
- No obtener una repetición del medicamento
- Tomar un medicamento a la hora equivocada
- Parar de tomar un medicamento antes de tiempo y sin autorización de su médico
- Tomar la dosis equivocada
- Tomar un medicamento de forma incorrecta
- Saltar las horas indicadas para las dosis
- Tomar el medicamento de otro persona

Ese dejadez con los medicamentos puede perjudicar su salud. Si se despreocupa con los medicamentos, puede ser que su problema no sólo no mejore sino que empeore.

¿Cómo manejo esto de los medicamentos?

Quizás sea la primera vez que toma medicamentos y tenga que acordarse de mucho? Por ejemplo: ¿para qué tomo este medicamento?, ¿a qué hora debo tomarlo?, ¿con qué frecuencia debo tomarlo? y ¿cuántas pastillas tomo? Es muy importante tomar los medicamentos de la forma indicada por el médico. Si no, puede ser que el medicamento no funcione. También podría causarle efectos secundarios, ya sean ligeros o muy dañinos. Sin saberlo, usted podría restarle eficacia a un medicamento si lo combina con otro. El medicamento que no se toma como es debido puede hacerle sentir mal. Debe hablar con los encargados de su salud sobre todos los aspectos del tratamiento, como son los cambios en la alimentación, los ejercicios y los medicamentos. Si toma los medicamentos exactamente como es indicado y sigue las recomendaciones para cambios en el estilo de vida, entonces usted puede sacar el mayor provecho de su plan de tratamiento.

Lo que debe preguntar sobre sus medicamentos:

- ¿Cuál es el nombre del producto? ¿Es el de marca o el genérico?
- ¿Qué se supone que haga este medicamento?
- ¿Cómo y cuándo lo tomo y por cuánto tiempo?
- ¿Qué alimentos, bebidas u otros medicamentos debo evitar mientras tome este medicamento?
- ¿Cuáles son los posibles efectos secundarios? ¿Qué debo hacer si tengo efectos secundarios?
- ¿Existe alguna información por escrito sobre este medicamento?

¿Qué más debo saber?

- Mantenga guardados sus medicamentos según lo indica el médico o el farmacéutico. No cambie los medicamentos de frascos ni las etiquetas.
- Recuerde cuáles puede o no puede tomar juntos, incluso los medicamentos sin receta.
- No demore en ir a la farmacia a que le repitan su receta, y así no se quedará sin medicamento.
- Trate de que le atienda el mismo farmacéutico.
- No tome una dosis mayor que la indicada.
- Consulte con su médico o farmacéutico antes de comprar un medicamento sin receta (como un antihistamínico o tabletas para el resfriado) para estar seguro de que no interfiere con el medicamento por receta que usted toma.
- Siempre infórmeselo a su médico antes de dejar de tomar un medicamento. Si tiene alguna pregunta sobre sus medicamentos, escríbase una nota para que no se le olvide preguntarle a su médico o farmacéutico. Dígame a su médico si tiene efectos secundarios.
- Escriba los nombres y las dosis de los medicamentos que toma. Si se atiende con otro médico diferente, muéstrela lista de medicamentos que toma cuando vaya a la consulta.
- Mantenga los medicamentos fuera del alcance de los niños.

Cómo contactarnos

Si tiene alguna pregunta, por favor llame al Departamento de Servicios a los Asociados del Plan EZ Care, de lunes a viernes y de 8:00 am a 7:00 pm.

Dade: 305-421-1228 Broward: Línea Gratuita: 1-877-690-7783 TTY: 1-800-517-6923



Por escrito o en persona: 4000 Ponce De Leon Blvd., Suite 650, Coral Gables, FL 33146

EZ CARE

Lo que pasa cuando va al dentista por primera vez



Ir al dentista es fácil si usted sabe cuál es el procedimiento.

Primero avisa a la recepcionista que ha llegado y se sienta a esperar. Cuando le toca su turno, pasa y le llevan al consultorio, a sentarse en un cómodo sillón dental. El sillón es reclenable para poderle verle bien la boca.

Durante un chequeo normal, deberán atenderle un higienista dental y un dentista. El higienista comienza tomándole rayos X. Es para que el dentista pueda ver lo que lo de otra forma no podría ver en el interior de su boca. Es común que los rayos X muestren caries. El higienista normalmente le limpia y pule los dientes con un instrumento manual. Es para quitarle el sarro de los dientes. Es sarro contiene bacteria. El higienista también puede ponerle fluoruro en los dientes. El fluoruro es una sustancia mineral que le fortalece los dientes.

Cuando el higienista termina, entonces el dentista le examina la boca, incluso las en-

cías, para ver si hay algún problema de salud dental. También verá cómo los dientes de arriba y los de abajo están formados en relación unos con otros.

Entonces el dentista le pondrá un plan de tratamiento. Si usted tiene caries u otro problema dental, tendrá que hacer una cita para empezar el tratamiento.

Y ¿si nunca ha ido a un dentista? Y ¿si le da pena porque tiene los dientes “muy malos”? ¡No se preocupe! Para eso están los dentistas. Para eso estudian. Recuerde ¡nunca es muy tarde para ver a un dentista!

Incluso si se cuida la boca, tiene que ir al dentista cada 6 meses. Las consultas dentales le ayudan a no tener caries.

¿Sabía usted que las emergencias dentales son la causa más frecuente de que los niños falten a la escuela? Ver a un dentista con la debida frecuencia es para prevenir los problemas dentales y la necesidad de tener que hacer citas de emergencia.

Recuerde visitar el
sitio Web de EZ Care
www.EZCAREMHPFL.com