

A NEWSLETTER FOR SUN FAMILY MEMBERS  
UNA HOJA INFORMATIVA PARA MIEMBROS DE LA FAMILIA DEL SOL

SPRING / PRIMAVERA ■ 2005

# COMMUNITY Sunrise

## Healthcare Fraud

### WHAT IS HEALTHCARE FRAUD?

Healthcare fraud is when a dishonest person purposely submits or makes someone else submit, wrong or misleading information to CHNCT so they can get health benefits or money. This is a crime. There are many types of healthcare fraud. Here are some of the more common examples:

- Billing for patients who did not get any services
- Billing for old items as if they were new
- Billing for more hours than there are in a day
- Billing for tests that a patient did not need
- Charging too much for healthcare services that were provided
- Offering someone money or something of value in exchange for a referral for medical services

### HOW YOU CAN HELP...

These are things you can do to help fight against fraud and abuse:

1. Never let somebody else use your CHNCT Member Identification Card. Always keep your ID card in a safe place.
2. If your doctor offers you free services, ask why and let us know about it.
3. If anyone tells you they know how to make CHNCT pay for healthcare services that CHNCT usually does not pay for, you should stay away from them and let us know about it.
4. Understand the type of treatment you are getting- ask your doctor about it.
5. Do not ask your doctor or other healthcare provider for medical care that you do not need.
6. If you think someone may have committed fraud, call CHNCT's toll-free Fraud Reporting Hotline at 1-866-700-6109 and tell us about it.

TO REPORT SUSPECTED  
FRAUD OR ABUSE,  
PLEASE CALL CHNCT'S

*Fraud Reporting  
Hotline*

1-866-700-6109

## Fraude en el Cuidado de la Salud

### ¿QUÉ ES EL FRAUDE EN EL CUIDADO DE LA SALUD?

El fraude en el cuidado de la salud es cuando una persona deshonesto entrega intencionalmente o hace que otra persona entregue, información errónea o engañosa a CHNCT para obtener beneficios de servicios de salud o dinero. Esto es un delito. Hay varios tipos de fraude del cuidado de la salud. Aquí hay algunos ejemplos más comunes:

- Facturas para pacientes que no recibieron ninguna clase de servicio
- Facturas por servicios antiguos como si fueran nuevos
- Facturas que indican más horas de servicio de lo que hay en un día
- Facturas de exámenes que no necesitaba un paciente
- Sobrecargo de servicios de cuidado de la salud que fueron proporcionados
- Ofrecer dinero o algo de valor a una persona a cambio de una referencia por servicios médicos

### CÓMO USTED PUEDE AYUDAR...

Hay ciertas cosas que usted puede hacer para ayudar a combatir el fraude y el abuso de estos servicios:

1. No le permita nunca a una persona que use su tarjeta de identificación de miembro de CHNCT. Guarde siempre su tarjeta de identificación en un lugar seguro.
2. Si su doctor ofrece servicios gratis, pregúntele por qué y avísenos de lo mismo.
3. Si alguien le informa que sabe cómo conseguir que CHNCT pague por servicios de cuidado de la salud que CHNCT no suele cubrir, deberá de alejarse de aquella persona e informarnos sobre esto.
4. Entienda el tipo de tratamiento que está recibiendo- pregúntele a su doctor.
5. "No le pida a su doctor u otro proveedor del cuidado de la salud por cuidado médico que no necesita."
6. Si piensa que alguien ha cometido un fraude, llame a CHNCT gratis a la Línea de informes de fraude al 1-866-700-6109 e infórmenos.

# Enrollee Rights

As a participant in the HUSKY program and as a CHNCT member, you have several important rights and some responsibilities that you should know about.



**YOU ALSO HAVE SOME RESPONSIBILITIES THAT ARE IMPORTANT TO ALLOW CHNCT TO PROVIDE YOU WITH THE BEST POSSIBLE CARE.**

## **YOUR RESPONSIBILITIES ARE:**

You have a responsibility to provide information that CHNCT and its practitioners and providers need in order to care for you.

To follow the plans instructions for care that has been agreed upon with your providers.

Choose a Primary Care Provider (PCP) and Primary Care Dentist (PCD). Your PCP and PCD will coordinate all of your medical care.

Carry your CHNCT membership card and state Connect card with you at all times.

Let CHNCT and your DSS case worker know about changes to your name, home address, telephone number, marital status, number of dependents or if you have other insurance coverage.

Call your PCP before receiving care unless you have an emergency or need family planning.

Call your PCP's/PCD's office in advance if you cannot keep your appointments. If you do miss an appointment, call your doctors's office to set up another visit.

**CALL US AT 1-800-859-9889 IF YOU HAVE QUESTIONS OR IF THERE ARE WAYS WE CAN SERVE YOU BETTER.**

## Your rights as a member include the following:

You have the right to get information about CHNCT; its services, practitioners, providers, and member's rights and responsibilities.

You have the right to be treated with respect and recognition of your dignity and right to privacy.

You have the right to choose primary care providers, within the limits of the plan network, including the right to refuse care from specific providers.

You have the right to participate with your providers in decision-making regarding your healthcare.

You have the right to respectful, personal attention regardless of your race, origin, and religion, physical or mental handicap.

You have the right to an open discussion of appropriate or medically necessary treatment options for your conditions, regardless of cost or benefit.

You have the right to voice complaints about CHNCT or the care provided by its providers.

You have the right to make advance directives. A health care advance directive is a document in which you give instructions about your health care if in the future you cannot speak for yourself. You can give someone you name (Your "agent" or "proxy") the power to make health care decisions for you. You can also give instructions about the kind of health care you do or do not want.

Consumers and their families may file complaints about health care providers relative to advance directives with the Connecticut Department of Public Health. Complaints can be received at the Connecticut Department of Public Health, Division of Health Systems Regulation by calling (860) 509-7400 or by writing to the address below:

Institutions or Agencies:  
Complaint/Compliance Unit  
Division of Health Systems Regulation  
Connecticut Department of Public Health  
410 Capitol Avenue  
Hartford, CT 06134-0308

Individual Practitioners:  
Practitioner Unit  
Division of Health Systems Regulation  
Connecticut Department of Public Health  
410 Capitol Avenue  
Hartford, CT 06134-0308

Personal health information must be kept confidential (private) by CHNCT employees and agencies it contracts with. As a member of CHNCT, you have the right to confidentiality of all records and communication to the extent required by law.

You have the right to contact your provider in order to advocate on your behalf for medical services.

You have the right to get a copy of your medical records, including, if the HIPAA privacy rule applies, the right to request that the records be changed.

You have the right to be free from any form of retaliation from CHNCT or freedom to exercise the rights explained above without any negative affect on your treatment from CHNCT, subcontractors or network providers.

You have the right to be free from any form of restraint or seclusion used as a means of bullying, discipline, convenience, or retaliation.

If you are a newly enrolled member living in a rural area, and you have an established relationship with a PCP who is not in our network, you may continue to receive services from this PCP for 60 days if you are in active treatment.

You have the right to obtain a second opinion from an appropriately qualified health care professional. If you want a second opinion, CHNCT Member Services will provide information to you or the provider giving the second opinion (either in or out of network) at no cost to you.

You have the right to post emergency services, or those services that may be needed as a follow up after receiving emergency care.

# Derechos para los Inscritos

## Sus derechos como miembro incluyen lo siguiente:

Tiene derecho de recibir información sobre CHNCT; sus servicios, profesionales, proveedores, y los derechos y responsabilidades de los miembros.

Tiene derecho a ser tratado con respeto y que se le reconozca con dignidad y derecho a la privacidad.

Tiene derecho de elegir proveedores de cuidado primario, dentro de los límites de la red del plan, lo que incluye el derecho de rechazar el cuidado de proveedores específicos.

Tiene derecho de participar con sus proveedores en la toma de decisiones con respecto a su cuidado de la salud.

Tiene derecho a recibir una atención personal y con respeto, sin importar su raza, origen, religión, incapacidad física o mental.

Tiene derecho a recibir una discusión abierta sobre las opciones que sean adecuadas o necesarias médicamente para sus condiciones, sin importar el costo o beneficio.

Tiene derecho a expresar quejas sobre CHNCT o del cuidado dado por sus proveedores.

Tiene derecho de dar directivas con anticipación. Una directiva anticipada del cuidado de la salud es un documento donde usted da instrucciones sobre su cuidado médico si en un futuro no puede hablar por sí mismo. Puede darle a alguien a su nombre (Su "representante" o "apoderado") el poder de tomar decisiones de cuidado médico por usted. Puede también dar instrucciones sobre el tipo de cuidado médico que desea o no.

Los consumidores y sus familias pueden presentar quejas sobre los proveedores de cuidado médico relacionadas a directivas con anticipación al Departamento de Salud Pública de Connecticut. Las quejas se pueden presentar al Departamento de Salud Pública de Connecticut, en la División de Regulación de sistemas de salud llamando al (860) 509-7400 o escribiendo a la dirección que sigue:

### Instituciones o Agencias:

Complaint/Compliance Unit<sup>1</sup>  
Division of Health Systems Regulation  
Connecticut Department of Public Health  
410 Capitol Avenue  
Hartford, CT 06134-0308

### Médicos Individuales:

Practitioner Unit<sup>2</sup>  
Division of Health Systems Regulation  
Connecticut Department of Public Health  
410 Capitol Avenue  
Hartford, CT 06134-0308

La información de salud personal debe mantenerse confidencial (privada) por los empleados de CHNCT y por las agencias con las cuales contrata. Como miembro de CHNCT, tiene derecho a la confidencialidad de todos los registros y de la comunicación hasta donde la ley lo permita.

Tiene derecho de contactar a su proveedor para que éste lo represente para los servicios médicos.

Tiene el derecho de recibir una copia de sus registros médicos, incluyendo, si se aplica la regla de privacidad de HIPAA, el derecho de pedir que se cambien los registros.

Tiene derecho de estar libre de cualquier forma de represalia de parte de CHNCT o de tener la libertad de ejercer los derechos que se explicaron anteriormente sin cualquier efecto negativo sobre su tratamiento de parte de CHNCT, subcontratistas o proveedores del sistema.

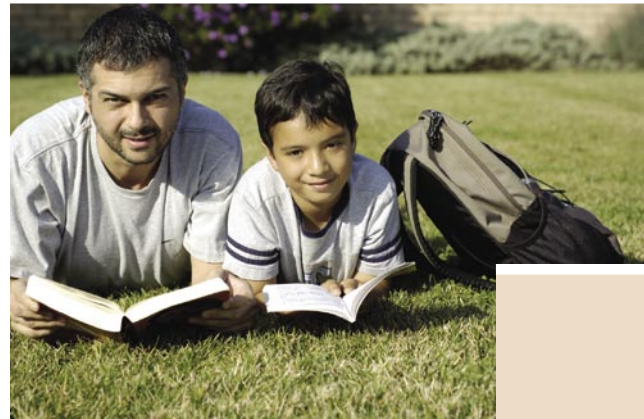
Tiene derecho de estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión usada para coacer, disciplinar, conveniencia, o represalia.

Si es miembro nuevo que vive en un área rural, y tiene una relación establecida con un Proveedor de Cuidado Primario (PCP) que no se encuentra en nuestra red, puede continuar recibiendo los servicios de este PCP por 60 días si está en tratamiento activo.

Tiene derecho de obtener una segunda opinión de un profesional de cuidado médico calificado. Si desea una segunda opinión, los Servicios para Miembros de CHNCT le proveerán información a usted o al proveedor dando la segunda opinión (sea dentro o fuera de la red) sin costo para usted.

Tiene derecho a recibir servicios de pos-emergencia, o los servicios que se puedan necesitar después de recibir el cuidado de emergencia.

Como participante del programa HUSKY y como miembro de CHNCT, usted tiene varios derechos importantes y responsabilidades que deberá conocer.



**TAMBIÉN TIENE CIERTAS RESPONSABILIDADES QUE SON IMPORTANTES PARA QUE CHNCT LE DÉ EL MEJOR CUIDADO POSIBLE.**

### SUS RESPONSABILIDADES SON:

Tiene la responsabilidad de entregar, en el grado necesario, información que CHNCT y sus médicos y proveedores necesiten para darle cuidado.

Para seguir las instrucciones de los planes para el cuidado que se ha acordado con sus proveedores.

Elija un Proveedor de Cuidado Primario (PCP) y un Dentista de Cuidado Primario (PCD). Su PCP y PCD coordinarán todo su cuidado médico.

Cargue su tarjeta de membresía de CHNCT y la tarjeta estatal Connect en cada momento.

Informe a CHNCT y su trabajador de caso de DSS sobre cambios de su nombre, dirección domiciliaria, número de teléfono, estado civil, número de dependientes o si tiene cualquiera otra cobertura de seguro.

Llame a su PCP antes de recibir cuidado a menos que tenga una emergencia o si necesita planificación familiar.

Llame a la oficina de su PCP / PCD con anticipación si no puede llegar a su cita. Si pierde una cita, llame a la oficina de su doctor para volver hacer otra cita.

**LLÁMENOS AL 1-800-859-9889  
SI TIENE CUALQUIER PREGUNTA  
O SI HAY ALGUNA MANERA  
EN QUE LE PODAMOS SERVIR  
MEJOR.**

<sup>1</sup>Unidad de Quejas / conformidad  
División de Regulación de Sistemas de Salud  
Departamento de Salud Pública de Connecticut

<sup>2</sup>Unidad de Médicos  
División de Regulación de Sistemas de Salud  
Departamento de Salud Pública de Connecticut

## The Healthy Airways Tip #1

Inhaled Corticosteroids - Control Your Asthma All the Time!

## Consejo para el asma #1 de parte de las Vías Respiratorias Saludables (Healthy Airways)

Corticosteroids Inhalados - ¡Controle Su Asma Todo el Tiempo!

Inhaled corticosteroids, also known as controller medicines, are medicines that are prescribed by the doctor to control asthma symptoms. These medicines are to be taken all the time, even when a person is feeling fine. This is because the irritation that is in the breathing tubes of a person with asthma is there all the time, even when the person is feeling well. Not taking care of this irritation can lead to permanent damage of the breathing tubes.

Many people are afraid of the fact that these medicines have steroids in them. But these are NOT the same kind of steroids that athletes take! These medicines are breathed in and they go right to the place where they need to do their work-in the breathing tubes and the lungs. They prevent the irritation from getting worse and starting an asthma attack. These medicines do not usually cause the unwanted side effects that other steroid medications can.

It is very important that people with asthma take their controller medicines all the time, even if they are well and have no symptoms. They are called controller medicines because that is what they do...keep asthma under control... all the time!

Look for more **Healthy Airways asthma tips** in future issues of the *Community Sunrise*!



Los corticosteroides inhalados, que se conocen también como medicamentos controladores, son medicamentos que son recetados por el doctor para controlar los síntomas del asma. Estos medicamentos se deben tomar siempre, aún cuando una persona se siente bien. Esto es porque la inflamación que se encuentra en los tubos de respiración de una persona que tiene asma está siempre presente, aún cuando la persona se siente bien. Si la persona no se cuida contra esta inflamación, podrá sufrir un daño permanente en los tubos de respiración.

Muchas personas tienen miedo del hecho de que estos medicamentos contienen esteroides. ¡Pero estos NO son los mismos tipos de esteroides que usan los atletas! Estos medicamentos son inhalados y llegan al lugar exacto donde necesitan ir, para hacer su trabajo-en los tubos de respiración y en los pulmones. Previenen que la inflamación se empeore y que se inicie un ataque de asma. Estos medicamentos no suelen causar efectos secundarios no deseados que podrían causar otros medicamentos con esteroides.

Es muy importante que las personas que tienen asma tomen siempre sus medicamentos controladores, aunque se sientan bien y no tengan síntomas. Se llaman medicamentos controladores porque eso es lo que hacen...mantienen al asma en control...¡todo el tiempo!

¡Busque más **consejos para el asma de parte de las Vías Respiratorias Saludables (Healthy Airways)** en las ediciones futuras de *Community Sunrise*!

### Newsletter Contributors: Contribuidores:

Steve Mackinnon, Member & Operations Support • Heilyn Gandia, Member & Operations Support/Cultural & Linguistic Access Committee • Dodi Michaud, Quality Improvement • Cory Ludington, Compliance • Kelly Anderson, Marketing.

If you have any comments or suggestions for future newsletter articles, contact Heilyn Gandia at 1-800-859-9889 or mail info to her attention at CHNCT Newsletter, 11 Fairfield Boulevard, Wallingford, CT 06492. [www.chnct.org](http://www.chnct.org)

Si usted tiene algún comentario o sugerencia para artículos en el futuro, favor de comunicarse con Heilyn Gandia al: 1-800-859-9889 o envíelo a: CHNCT Newsletter, 11 Fairfield Boulevard, Wallingford, CT 06492. [www.chnct.org](http://www.chnct.org)



PRSR STD  
AUTO  
U.S. Postage  
Paid  
Marion, CT  
Permit No. 17