

## TRANSFORMING: for our community

TRANSFORMANDO: para nuestra comunidad

Living Your Healthiest!  
¡Viviendo más Saludable!

Patient Experience  
La Experiencia del Paciente

Diversity  
La Diversidad





# LINCOLN NEWS

Fall 2016 Edition

## Content Highlights

**Pediatric Adolescent Care** 3

Clínica Adolescente y  
Pediátrica 3

**Patient Experience Business Center** 4

Centro de Atención de la  
Experiencia del Paciente 5

**Live Your Healthiest** 6

Viva una vida sana 7

Celebrando la Diversidad 8

**Celebrate Diversity** 9

**Community School District 7** 10

Districto Escolar  
Comunitario 7 del Bronx 11

This Lincoln News is published by  
Lincoln Medical Center, Office  
of Community and Public Affairs

Information in this publication should not  
be considered explicit medical advice.  
Consult your physician before you engage  
in any form of exercise or dietary program.

Consulte con su médico antes de iniciar  
cualquier programa de ejercicios o dietas.



## Milton Nuñez

Chief Executive Officer  
NYC Health + Hospitals /  
Lincoln

Dear Reader:

We are transforming NYC Health + Hospitals / Lincoln every day to keep pace with our growing and changing environment. We are expanding Clinics, one at a time, to ensure you have access to preventive care in the evenings and on weekends. We are reaching out to our community schools and colleges, inviting students to become familiar with our health care system and to explore the many career options available to them within the health care industry.

I invite you to become acquainted with the staff in this issue and to visit the Patient Experience Business Center to encounter our new way of doing business. Lincoln is committed to providing you with the highest quality of culturally competent health care in the Bronx. Make Lincoln your Medical Home.

Milton Nuñez, Chief Executive Officer

Estimado lector:

Estamos transformando NYC Health + Hospitals / Lincoln todos los días para avanzar al ritmo de nuestro entorno que está en constante crecimiento y cambio. Estamos expandiendo las Clínicas, una a la vez, para garantizar que usted tenga acceso a una atención preventiva por las noches y los fines de semana. Nos estamos contactando con las escuelas y universidades de nuestra comunidad, e invitamos a los estudiantes a familiarizarse con nuestro sistema de atención médica y a explorar las muchas oportunidades profesionales disponibles para ellos en la industria de la atención médica.

Lo invito a que conozca al personal en esta edición y a que visite el Centro de Atención de la Experiencia del Paciente para aprender acerca de nuestra nueva manera de hacer negocios. Es el compromiso de Lincoln ofrecerle atención médica culturalmente competente de la más alta calidad en el Bronx. Haga de Lincoln su Hogar de Atención Médica.

Milton Nuñez, director ejecutivo

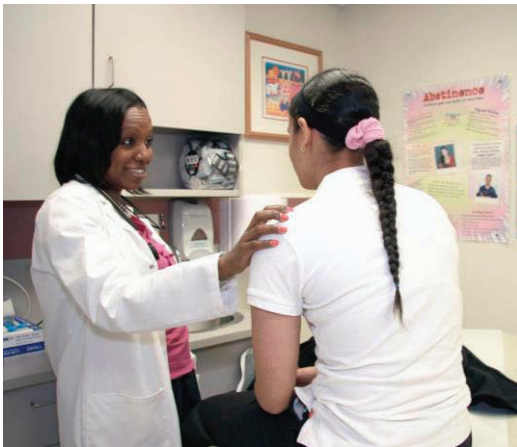


**Lincoln Pediatric and Adolescent Ambulatory Care Practice.**

Monique Collier-Nickles, MD

**Consultorio de Atención Ambulatoria Adolescente y Pediátrica de Lincoln.**

Monique Collier-Nickles, MD



**Dr. Collier is Board Certified in Pediatric and Adolescent Medicine and is Chief of the Pediatric and Adolescent Clinic**

**La Dr. Collier está Certificada por el Consejo en Medicina Adolescente y Pediátrica y es la jefa de la Clínica Adolescente y Pediátrica**

At Lincoln we have made it easier for you to schedule an appointment, to bring your child, and then transition from the waiting area to the clinical one where you will find your doctor or nurse practitioner. Our Pediatric Practice is the Medical Home for many of our children and adolescents. The support team allows for comprehensive care in one setting, 1C2.

We can assist with medical, developmental and social needs by providing social work, psychological, nutritional, health education and even reading services

This busy practice now uses pagers to let you know when your provider is ready to see

En Lincoln, hemos simplificado la manera en que programa una cita, trae a su hijo y, luego, pasa de la sala de espera a la clínica donde verá a su médico o enfermero especializado. Nuestro Consultorio Pediátrico es el Hogar de Atención Médica de muchos de nuestros niños y adolescentes. El equipo de apoyo hace posible brindar atención integral en un entorno, 1C2.

Podemos ayudar con necesidades médicas, sociales y del desarrollo al ofrecer servicios de trabajo social, psicológicos, nutricionales, de educación de salud e incluso servicios de lectura.

Este ajetreado consultorio ahora usa localizadores para avisarle cuándo ha llegado su

you and your child. Nurses, Patient Care Associates (PCAs) and clerical staff are color coded, making it easier to identify your personal team.

The patient experience is of utmost importance to us. We want to ensure that our patients are satisfied while we also meet your health care needs with superior, culturally competent care.

To make an appointment, call (718) 579-4900 and follow the prompts.

Monique Collier-Nickles, MD

turno de que el proveedor lo vea a usted y a su hijo. Los enfermeros, los colaboradores para la atención del paciente (PCA, por sus siglas en inglés) y el personal de oficina están identificados por color, facilitándole cómo reconocer a su equipo personal.

La experiencia del paciente es lo más importante para nosotros. Queremos asegurarnos de que nuestros pacientes estén contentos y, al mismo tiempo, satisfacer sus necesidades de atención médica con atención superior y culturalmente competente.

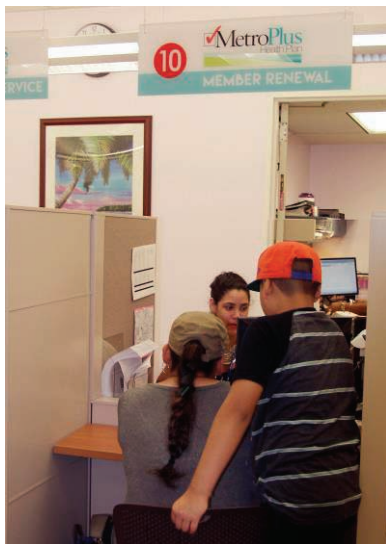
Para programar una cita, llame al (718) 579-4900 y siga las indicaciones.

Monique Collier-Nickles, MD



## LINCOLN LAUNCH: PATIENT EXPERIENCE BUSINESS CENTER

**TRANSFORMING**  
*"To provide the very best in customer service."*



The new Business Center is a "one-stop" service for frequently requested information.

El nuevo Centro de Atención es un servicio de "una sola parada" para brindar información que solicitan con mayor frecuencia.

In order to provide the very best customer service experience, Lincoln has launched its first Business Center to assist our customers with frequently requested services.

The Patient Experience Business Center is located on the first floor, 1A0, and is easily accessed from the 149th Street entrance or the main lobby from Morris Avenue. Hours of operation are Monday through Friday from 8:00 am to 5:00 pm.

The Business Center provides multiple services in a centralized space. Business Center Navigators are there to give you personal assistance. You will find the Cashier, Financial Counseling, Medical Records, Inpatient and Ambulatory Care Billing, Managed Care and Registration.

Services at the Business Center include billing inquiries and payment, financial counseling with enrollment assistance for Medicaid, Child Health Plus (CHP), Qualified (QHP) and Essential Health Plans, MetroPlus, HHC Options, and Medicaid recertification. You can be issued a Clinic Card in the Registration area, request copies at the Health Information Management / Medical Records area, and you can get assistance with your managed care health plan.

Come to the Patient Experience Business Center.

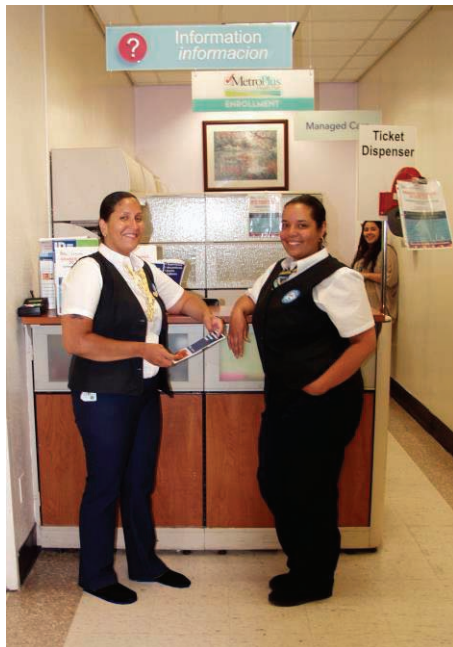
We are making it easier for you to make Lincoln your Medical Home.



# PRESENTACIÓN DE LINCOLN: CENTRO DE ATENCIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE



TRANSFORMÁNDONOS  
“Para ofrecer el mejor  
servicio de atención al  
cliente”.



Business Center  
Navigators

*Navegadores del Centro  
de Atención*

Para brindar la mejor experiencia de servicio al cliente, Lincoln ha puesto en marcha su primer Centro de Atención para ayudar a los clientes con los servicios que se solicitan con mayor frecuencia.

El Centro de Atención de la Experiencia del Paciente está ubicado en el primer piso, sala 1A0, y se llega fácilmente desde la entrada de 149th Street o desde el vestíbulo principal desde Morris Avenue. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

El Centro de Atención brinda múltiples servicios en un espacio centralizado. Los Navegadores del Centro de Atención están a su disposición para ofrecerle asistencia personal. Encontrará el Cajero, Asesoramiento Financiero, Administración de Información de Salud/Historiales Médicos, Facturación de la Atención Ambulatoria y de Pacientes Hospitalizados, Atención Administrada y el Registro.

Los servicios del Centro de Atención incluyen consultas sobre facturación y pago, asesoramiento financiero con asistencia para la inscripción en Medicaid, Child Health Plus (CHP), planes de salud calificados (QHP, por sus siglas en inglés) y Essential Health Plan, MetroPlus, Opciones de HHC y recertificación para Medicaid. Se le puede emitir una Tarjeta de la Clínica en el área de Registro, puede solicitar copias en el área de Administración de Información de Salud /Historiales Médicos y puede obtener asistencia con su plan de atención médica administrada.

Acérquese al Centro de Atención de la Experiencia del Paciente. Estamos facilitando que haga de Lincoln su Hogar de Atención Médica.



Let Us Help  
You to “Live  
Your  
Healthiest  
Life” Possible!

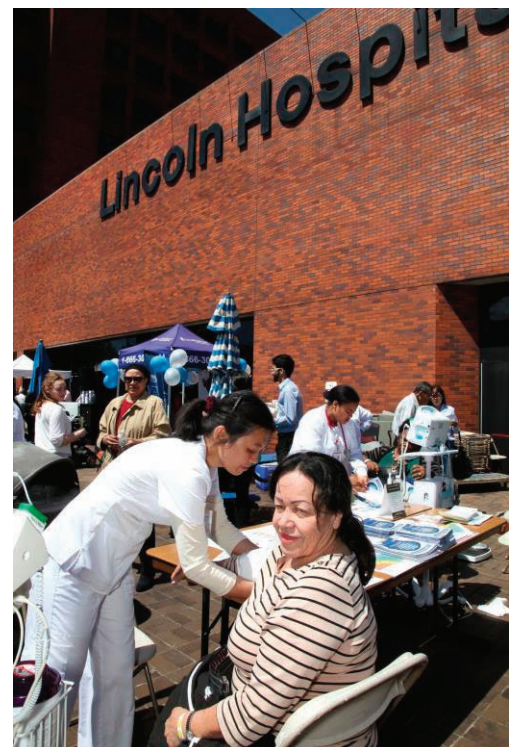
The Lincoln Community  
Outreach Team

Lincoln Medical Center wants to help you to “Live Your Healthiest Life” by making it easier to keep track of your health. Every month of the year and especially during the summer, we hold amazing Health Fairs thanks to every Lincoln department, the collaborations of many community based organizations and MetroPlus Health Plan. On bright, sunny days and cool damper ones, Lincoln hosts and attends events at parks, housing developments, houses of faith and community centers all over the South Bronx. Thousands of community residents attend our Health Fairs and our Summer Concerts. There are always free screenings for asthma, blood pressure, body mass index (BMI), health education, music, dancing, free gifts, and people from the neighborhood. We will go where you are to keep you informed and updated about health care.

Many thanks to the great teamwork of the Lincoln Community Outreach team, Public Health Educators Vivian Garcia, Vicky Correa, Marcelo Villagran as well as Abby Wague, William Torres, Carmen Rodriguez and manager Tony Montalvo. They know that Community Health Education and Outreach is the bridge to the community, providing access to services, health education and community events.

*If your organization is planning a Fair and wants to include Lincoln, call 718 579-4981 at least two months in advance of your date. If the team is available, they will be delighted to attend your event.*

**The goal is to make it easier for you to keep track of your own and your family’s health.**







Lincoln Medical Center quiere ayudarlo a que “viva una vida sana” haciendo facil un seguimiento de su salud. Todos los meses del año, especialmente durante el verano, realizamos fantásticas Ferias de Salud gracias a cada uno de los departamentos de Lincoln y a la colaboración de muchas organizaciones de la comunidad y de MetroPlus Health Plan. Durante días soleados y frescos, Lincoln ofrece y asiste a eventos en parques, desarrollo de viviendas, templos y centros comunitarios en todo el sur del Bronx. Miles de residentes de la comunidad asisten a nuestras Ferias de Salud y a nuestros Conciertos de Verano. Siempre se ofrecen pruebas de detección gratuitas de asma, presión arterial, índice de masa corporal (BMI, por sus siglas en inglés), información sobre la salud, música, baile, obsequios gratuitos de las personas del vecindario. Iremos allí donde esté para mantenerlo informado y actualizado sobre la atención médica.

Agradecemos al excelente trabajo del Equipo de Alcance Comunitario de Lincoln, a los educadores de salud pública Vivian Garcia, Vicky Correa, Marcelo Villagran, así como Abby Wague, William Torres, Carmen Rodriguez y el gerente Tony Montalvo. Ellos saben que el Departamento de Promoción de Salud y Bienestar de la Comunidad es la vía para llegar a la comunidad el acceso de los servicios ambulatorios, educación de salud y actividades de salud comunitaria..

*Si su organización planea una Feria de Salud y desea incluirnos, llame a Lincoln al 718 579-4981 al menos dos meses con anticipación a la fecha del evento. Si el equipo está disponible, estará encantado de asistir a su evento.*

¡Permítanos  
ayudarlo a  
que “Viva  
una vida  
sana”!

El Equipo de Alcance  
Comunitario de Lincoln

**El objetivo es facilitar la  
manera en que se  
realiza el seguimiento  
de su salud y la de su  
familia.**



# CELEBRANDO LA DIVERSIDAD EN LINCOLN

## Bienvenido



Los empleados de Lincoln provienen de todas partes del mundo y reflejan el gran mosaico del Bronx y de la Ciudad de Nueva York.

Celebramos las culturas y religiones de nuestros empleados, de diferentes naciones, nuestros pacientes y de los residentes de esta hermosa comunidad. Lincoln Medical Center orgullosamente reconoce y da la bienvenida a esta singularidad.

Nuestro compromiso es brindar servicios independientemente de la orientación sexual, la situación socioeconómica, la raza, la religión o el origen étnico. Nos fortalecemos al brindarle el conocimiento que usted necesita para que viva una vida sana.

Usted puede experimentar la autenticidad que

aporta a la experiencia del paciente y a la competencia cultural cuando muchas culturas trabajan juntas.

Haga de Lincoln su Hogar de Atención Médica.





# CELEBRATING DIVERSITY AT LINCOLN

Welcome



Lincoln employees come from all over the world and reflect the grand mosaic of The Bronx and New York City.

We celebrate the many nations, cultures and faiths of our employees, our patients and the residents of this great community. Lincoln Medical Center proudly acknowledges and welcomes this uniqueness.

We are committed to serve regardless of sexual orientation, socioeconomic status, race, religion or ethnicity. We empower by providing you with the knowledge you need to stay your healthiest.

You can experience the authenticity that many cultures working together will bring to patient experience and cultural competency.

Make Lincoln your Medical Home.



## COMMUNITY SCHOOL DISTRICT 7 THE BRONX COLLABORATIONS: The Art of Giving



During the spring school year, NYC Schools Chancellor Carmen Fariña (second from right, above) joined us to begin a Lincoln partnership with Community School District 7. She met the Lincoln Adolescent, Pediatric and support staff and its Community Advisory Board members. Elisa Alvarez, Superintendent of Community School District 7, spearheaded this partnership.

In June, Public School 18's art class (located across the street from Lincoln) donated 14 lovely works of art by its students to Lincoln Medical Center. Called "The Art of Giving" by the school, a wonderful unveiling event took place at the Hospital.

"This artwork brings sunshine into our hospital," stated Mr. Milton Nuñez, CEO of Lincoln, who welcomed and provided encouragement to the young artists. Attending from Public School 18 were parents and siblings, a great grandmother, Principal Mrs. Sewell, Assistant

Principal Mrs. Nelson, art teacher Mrs. Zoila Cordova.

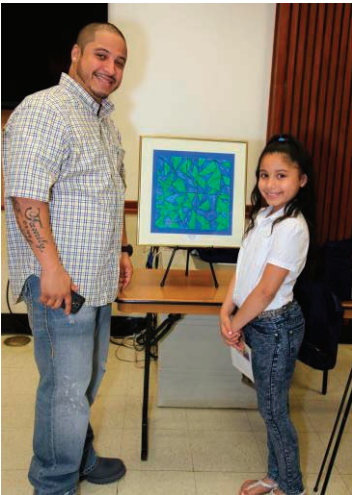
The event was also attended and organized by The Fund for New York City Health + Hospitals, Executive Director Joe Schick, Angela Lyles, Grants Development, and the United Federation of Teachers (UFT). The UFT's Ina Babb-Henry, Marisol Pena and Mia Martinez pulled the works of art together for display with teacher Mrs. Cardova.

Four of the 13 young artists included Siniah Ocasio, Coni Wade, Rayne Peterson and Leshann Luna. Also included in pictures are Gregory Mink, The Fund, Erik Cliette, The Fund, and Monique Collier-Nickles, MD, Adolescent and Pediatric Medicine at Lincoln.



## DISTRITO ESCOLAR COMUNITARIO 7 DEL BRONX:

El arte de dar



Durante la primavera del año escolar, la Canciller de las Escuelas de la Ciudad de Nueva York Carmen Fariña (segunda a la derecha, arriba), se unió a nosotros para comenzar una alianza entre Lincoln y el Distrito Escolar Comunitario 7. Ella se reunió con el personal de apoyo y del Consultorio Pediátrico y Adolescente de Lincoln y con los miembros del Consejo Asesor de la Comunidad. Elisa Alvarez, superintendente del Distrito Escolar Comunitario 7, lideró esta alianza.

En junio, la clase de arte de la Escuela Pública N.º 18 (ubicada en frente a Lincoln) donó a Lincoln Medical Center 14 hermosas obras de arte realizadas por sus estudiantes. La escuela lo llamó "El arte de dar", un hermoso evento de revelación de los cuadros que se realizó en el hospital. "Estas obras de arte aportan alegría a nuestro hospital", dijo el Sr. Milton Nuñez, CEO de Lincoln, quien dio la bienvenida e incentivó a los jóvenes artistas. De la Escuela Pública N.º 18, asistieron padres y hermanos, una bisabuela, la directora la Sra. Sewell,



a vice directora la Sra. Nelson y la maestra de arte, la Sra. Zoila Cordova.

El evento también fue organizado y contó con la presencia del Fund for New York City Health + Hospitals, el director ejecutivo Joe Schick, Angela Lyles, Desarrollo de Subsidios y la Federación Unidad de Maestros (United Federation of Teachers, UFT). Ina Babb-Henry, Marisol Pena y Mia Martinez de la UFT develaron las obras de arte para su exposición junto con la maestra la Sra. Cardova.

Cuatro de los 13 jóvenes artistas incluyeron a Siniah Ocasio, Coni Wade, Rayne Peterson y Leshann Luna. En las fotografías, también aparecen Gregory Mink, The Fund, Erik Cliette, The Fund y Monique Collier-Nickles, MD, Clínica de Medicina Pediátrica y Adolescente de Lincoln.



Meet Ms. **Lillian Diaz**, Chief Nurse Executive for NYC Health + Hospitals / Lincoln.

Ms. Diaz has 31 years of nursing experience, including with Emergency Departments, Medical Intensive Care units, Cardio-thoracic Intensive Care and Critical Patient Care services.

At Lincoln Medical Center Lillian Diaz oversees the Nursing Department of 1,372 employees. She joined us in December 2015.

Les presentamos a la Sra. **Lillian Diaz**, jefa de enfermeros de NYC Health + Hospitals / Lincoln.

La Sra. Diaz tiene 31 años de experiencia en enfermería, incluso en Departamentos de Emergencia, Unidad de Cuidados Intensivos Médicos, Cuidados Intensivo Cardiorásicos y servicios de Atención Crítica a Pacientes.

En Lincoln Medical Center, Lillian Diaz supervisa el Departamento de Enfermería, que cuenta con 1,372 empleados. Se unió a nosotros en diciembre de 2015.

**Lillian Diaz**, RN, MS,  
MBA, Chief Nurse  
Executive  
jefa de enfermeros.



234 East 149th Street, Bronx, NY 10451  
Room 2C0

