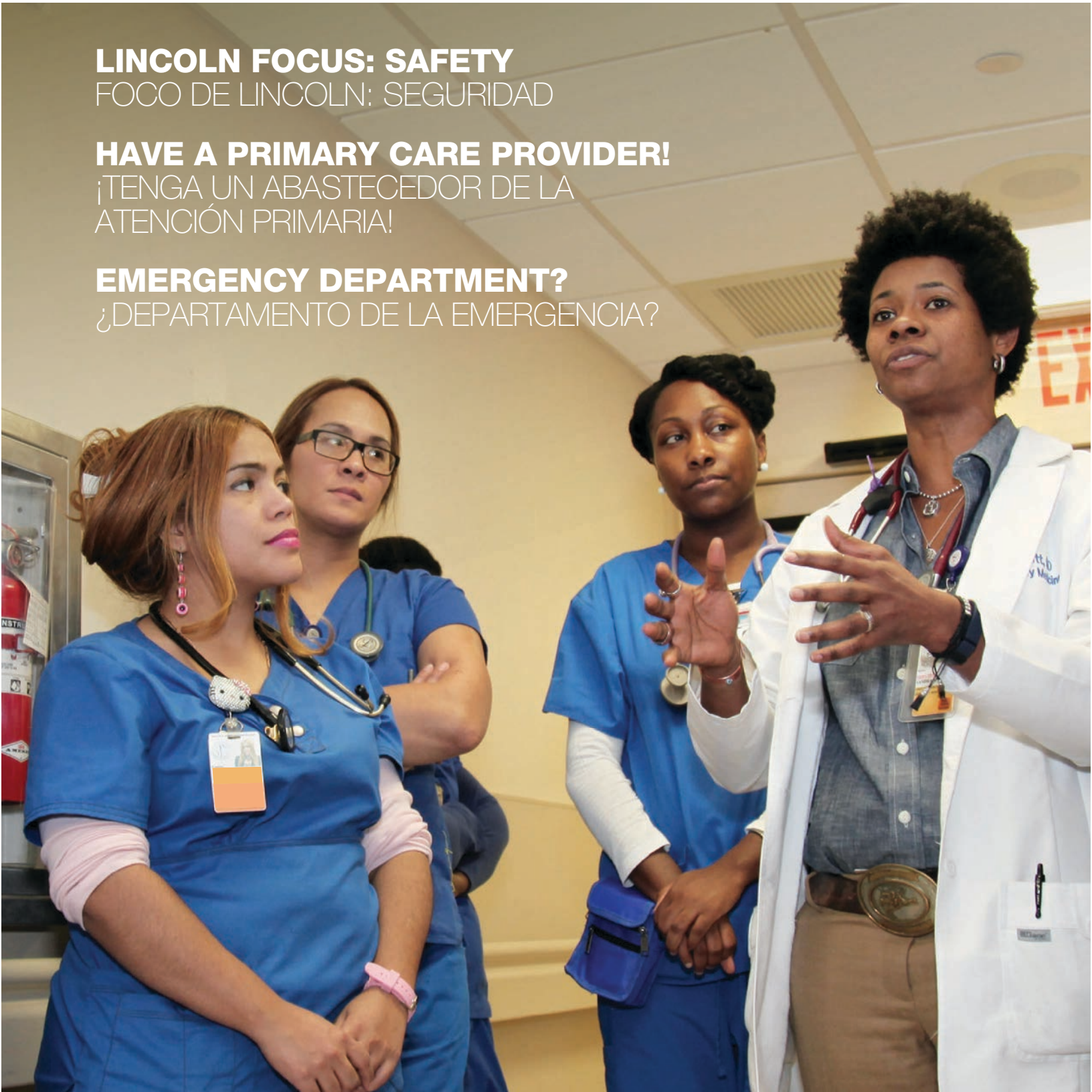


## **LINCOLN FOCUS: SAFETY** FOCO DE LINCOLN: SEGURIDAD

**HAVE A PRIMARY CARE PROVIDER!**  
¡TENGA UN ABASTECEDOR DE LA  
ATENCIÓN PRIMARIA!

**EMERGENCY DEPARTMENT?**  
¿DEPARTAMENTO DE LA EMERGENCIA?



# LINCOLN NEWS

Spring/Summer 2016 Edition

## Content Highlights

### LINCOLN FOCUS: 3 SAFETY

EL FOCO DE LA ATENCIÓN DE  
LINCOLN: SEGURIDAD

### HAVE A PRIMARY CARE 4 PROVIDER!

¿TENGA UN PROVEEDOR DE 5  
ATENCIÓN PRIMARIA!

### REFERRED TO OUR 6 MEDICAL PRACTICE?

¿LO REFIRIERON A NUESTRO 7  
CENTRO DE ATENCIÓN MÉDICA?

### EMERGENCY 9 DEPARTMENT?

DEPARTAMENTO DE 10  
EMERGENCIA

**On the Cover:** Dr. Sandra Scott, Chair,  
Department of Emergency Medicine with  
Emergency Department Nurses FloAnn  
Laurence, RN, Ahmee Arnold, RN  
and Jenecia Valle, RN.

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.

Información contenida en esta publicación  
no debe ser considerada consejo médico  
explícito. Consulte a su médico antes de  
participar en cualquier tipo de ejercicio o  
programa dietético.



Milton Nuñez  
Executive Director  
Lincoln Medical Center

Dear Neighbor,

I am pleased to present to you and your family, the NYC Health + Hospitals / **Lincoln News**, the newsletter dedicated to promoting healthier lifestyles in the South Bronx.

In this issue we offer you an inside look at what a visit to Lincoln looks like, and how you can prepare for it. This journey looks at the transition of care from our Medicine Clinic through the Emergency Department and back to your Medical Home - your own physician or the Lincoln Medicine Clinic. Future issues will feature additional stories to help you become conscious of winning strategies for a healthy lifestyle.

We can help you to live your healthiest by planning an annual physical exam. We can assist by providing you with your own Primary Care Provider. Take advantage of the proximity of your Lincoln Medical Home care team. We hope that you will make NYC Health + Hospitals / Lincoln your Medical Home.

Milton Nuñez  
Executive Director

Querido vecino,

Estoy orgulloso de presentar a usted y su familia, el NYC Health + Hospitals / **Lincoln News**, el newsletter dedicado a promover una vida más saludable en el Sur del Bronx.

En esta potada le ofrecemos una vista de cómo se ve el visitar al Hospital Lincoln y como se puede preparar para ella. Este gira le ayuda ver la transacción de cuidado de la perspectiva de la clínica médica por medio del Departamento de Emergencias y de regresó al cuidado médico en su hogar – su propio médico o la Clínica de Medicina del hospital Lincoln. Los futuros problemas médicos contendrán historias adicionales que le ayudaran a ser más precavido de las estrategias necesarias para una vida más saludable.

Nosotros podemos ayudarle a vivir una vida más saludable al planear un examen físico anual. Le podemos asistir en proveyéndole su propio proveedor de cuidado de salud médico. Aproveche esta oportunidad del Hospital Lincoln y su hogar de atención médica del equipo del Lincoln. Esperamos que usted haga NYC Health / Lincoln su hogar médico.

Milton Nuñez  
Director Ejecutivo



Photo: Alan Kantor, MD, Director,  
Paul Moh, MD, Chair of the  
Lincoln Radiology Department

Foto: Alan Kantor, MD, Director,  
Paul Moh, Presidente del  
Departamento de Radiología

## LINCOLN FOCUS: SAFETY

by Dr. Alan Kantor

Keeping our Patients Safe is one of our Guiding Principles. We at Lincoln work very hard to ensure there are no errors in the care we provide. “Do the right thing to the right patient.”

To do this our Radiology Department (and all of our providers) will ask each patient their name, and to provide the birth date as a second identifier. In Radiology a second person then separately verifies the name and then the birth date. If there’s an interruption, then we must start again. If we are not sure, start all over again.

Since August 2014 (almost two years) and after over a quarter of a million imaging exams, we have not experienced a single error in patient identity or with the exam. Staff (doctors, nurses and especially technologists) all take great pride in what they’ve done. □

## EL FOCO DE LA ATENCIÓN DE LINCOLN: SEGURIDAD

Mantener seguros a nuestros pacientes constituye uno de nuestros Principios Fundamentales. En Lincoln, trabajamos mucho para asegurarnos de que no haya errores en la atención médica que brindamos. “Hacer lo correcto al paciente correcto”.

Para ello, nuestro Departamento de Radiología (y todos nuestros proveedores) le preguntarán a cada paciente su nombre, y la fecha de nacimiento como segundo elemento de identificación. En Radiología, una segunda persona verifica después por separado el nombre y la fecha de nacimiento. Si hay una interrupción, deberemos comenzar de nuevo. Si no estamos seguros, empezamos todo de nuevo.

Desde agosto de 2014 (casi dos años) y después de más de un cuarto de millón de exámenes por imagen, no hemos experimentado ni un error en la identificación de los pacientes o con el examen correcto. El personal (médicos, enfermeras y especialmente los técnicos) pone mucho interés en lo que hace. □



## TRANSITIONS OF CARE:

Primary Care to Emergency Department and back to the Primary Care Medical Home

A transition of care is the movement of patients (*who may become ill, or someone wanting to remain well*) between health care providers (*doctors or nurses or techs*), settings (*emergency room or clinic*) and then back home, as their condition and needs change.



**Photo:** Akinola Fisher, MD, Chief, Ambulatory Care

## HAVE A PRIMARY CARE PROVIDER!



An important item you can have to ensure you stay healthy, is to have your own Primary Care Provider (your doctor) who knows you and sees you over time.

### **Why is it important?**

Your Primary Care Provider is responsible to keep you healthy or to help you to manage any health issue. Keep your doctor (PCP) in the loop when you receive care that he/she isn't involved in directly. This will reduce the chances that you will need

additional care or receive inappropriate or duplicate care. Your doctor can let you know the next best steps of your care, and call ahead to expedite an appointment for you. Your PCP can refer you to a specialist. In the Lincoln Medical Practice (our Medicine Clinic) your doctor can be consulted by phone if you have a cold, if you need a medication refill, and if you are not sure what to do next. Your PCP will provide what is needed to help you feel better and can give guidance

about what care you need. □

**by: Jeffrey Lieto, and Dr. Akinola Fisher**

### **Photo: (Top)**

Jeffrey Lieto, Director, Ambulatory Care with Evelyn Harris, Clerical Associate from Geriatrics

# ¡TENGA UN PROVEEDOR DE ATENCIÓN PRIMARIA!



Para asegurarse de permanecer saludable, es importante que cuente con su propio Proveedor de Atención Médica Primaria (PCP, por sus siglas en inglés), quien lo conoce y lo ve con el paso del tiempo.

## ¿Por qué es importante?

Su Proveedor de Atención Médica Primaria es responsable de que permanezca saludable o de ayudarlo a manejar cualquier problema de salud.

Informe a su médico (PCP) cuando reciba atención de la cual no

participa directamente. Ayudará a reducir las posibilidades de que necesite atención adicional o de que reciba la misma atención dos veces o de que esta sea inadecuada. Su PCP puede informarle cuáles son los mejores pasos a seguir en relación con su atención, y adelantarse y programarle de antemano una cita para usted. Su PCP puede referirlo a un especialista.

En la práctica médica del Hospital Lincoln, puede consultar a su médico por teléfono si tiene un refriado, si

necesita una reposición de un medicamento o si no está seguro de cómo seguir. Su PCP le dará lo que necesita para ayudarlo a sentirse mejor y puede asesorarlo acerca de qué atención médica necesita. □

**por: Jeffrey Lieto, Director, Cuidado Ambulatorio y Dr. Akinola Fisher**

**Foto: (Arriba)** Agnes Ampem-Darko, ADN  
Maria Espejo, MD y  
Daniel Smith, RN

## TRANSICIONES DE LA ATENCIÓN:

Atención médica primaria al Departamento de Emergencias y de vuelta al Hogar de Atención Médica Primariav

La transición de la atención es el movimiento de pacientes *(que pueden enfermarse o de alguien que desea permanecer bien)* entre los proveedores de atención médica *(médicos o enfermeros o técnicos)*, entornos *(sala de emergencias o clínica)* y luego de regreso a su hogar, a medida que su afección y necesidades cambian.



**Foto:** Elsie Okon, RN, con Leticia Santiago, Paciente de los servicios ambientales

Because  
Lincoln has  
a very busy  
Emergency  
Department,  
regular Clinic  
visits are  
preferable.



**Photos: (Top Left)**  
Susan Glover, Patient  
Care Associate (PCA)  
**(Bottom)** Blanca  
Trujillo, RN

# REFERRED TO OUR MEDICAL PRACTICE?

by Akinola Fisher, MD, Medical Director, Ambulatory Care and Jeffrey Lieto, Director, Ambulatory Care

Lincoln's Ambulatory Care Practices include 45 services and 200 doctors, ranging from pediatric to geriatric primary and specialty care physician practices. This includes women's health, surgical and medical specialties, dentistry, eye care, urology, immunology, cardiology and more. It includes supportive programs like Social Work, Smoking Cessation, Substance Abuse Counseling and more. Our Women, Infants and Children's Program (WIC), provides education and access to nutritional education for families with young children. Together these programs include over 500 staff members: physicians, nurses, social workers and dieticians, clerical, financial and administrative staff. Lincoln provides almost 500,000 patient encounters each year across all practices. We provide the best care available, and want you to have an excellent patient experience. Lincoln has expanded the Medicine,

Dental, Women's Health and other Clinics to include weekend and evening hours. We have improved the availability of appointments for many services. We have decreased the wait time and made improvements to our phone and intake systems, allowing you to reach us more easily. Our Patient Satisfaction ratings (measured by an outside survey company, Press Ganey) have improved, increasing in our overall patient satisfaction scores and key areas such as the friendliness of staff and the willingness to recommend Lincoln. We value your time.

## **YOUR LINCOLN MEDICAL HOME**

Your Medical Home is the Primary Care System Lincoln put in place to coordinate your care and keep in touch with you. Make NYC Health + Hospitals / Lincoln your Medical Home and the care team will work together with you to meet all of your health care needs.

The Medical Home will call you to follow up on appointments. It will provide linkages to community services that you may use to address problems that affect your health, including referrals for legal, housing and nutritional issues. Our medical records and your history are electronically collected and always available for your care team. And your team has educational resources that will help you to manage chronic illnesses.

Your Medical Home links you to special services to help you to **live your healthiest life!**



# ¿LO REFIRIERON A NUESTRO CENTRO DE ATENCIÓN MÉDICA?

por Akinola Fisher, MD, director Médico, Cuidado Ambulatorio and Jeffrey Lieto, Director de Cuidado Ambulatorio

Los Centros de Atención Ambulatoria de Lincoln incluyen 45 servicios (y 200 médicos), entre consultorios de médicos de atención primaria y especializada, para adultos, de pediatría y de geriatría. Esto incluye salud de la mujer, especialidades médicas y quirúrgicas, odontología, oftalmología, urología, inmunología, cardiología y otras. También cuenta con programas de apoyo como Trabajo Social, programas para Dejar de Fumar, de Análisis y Asesoramiento sobre el VIH, y asesoramiento sobre el consumo de sustancias. Nuestro programa Mujeres, Bebés y Niños (WIC, por sus siglas en inglés) brinda educación y acceso a conocimientos nutricionales para familias con niños pequeños. Todos estos programas juntos incluyen a más de 500 personas: médicos, profesionales de enfermería, trabajadores sociales y dietistas, personal administrativo y de

finanzas. Lincoln genera casi 500,000 encuentros con pacientes por año entre todos los centros de atención.

Brindamos la mejor atención médica disponible, y es nuestro deseo que usted tenga una excelente experiencia como paciente aquí. Lincoln ha ampliado la Clínica de Medicina para incluir horarios durante el fin de semana y por la tarde para odontología, atención primaria de pediatría y atención primaria para adultos. Hemos mejorado la disponibilidad de citas para muchos servicios. Hemos reducido el tiempo de espera y realizamos mejoras a nuestros sistemas telefónicos y de ingreso, de forma tal que nos pueda contactar más fácilmente. Nuestras calificaciones de Satisfacción del Paciente (medida por una empresa externa de encuestas, Press Ganey) han mejorado considerablemente. De hecho, los aumentos de nuestras puntuaciones

globales de satisfacción del paciente en áreas clave, como la cordialidad del personal y la probabilidad de recomendar Lincoln, han hecho que los pacientes le dieran a las Clínicas de Lincoln algunas de las mejores puntuaciones en todo el sistema de NYC Health + Hospitals. Valoramos su tiempo. Esté seguro de que sus necesidades son nuestra primera preocupación.

## SU HOGAR DE ATENCIÓN MÉDICA DE LINCOLN

Su Hogar de Atención Médica (en inglés, Medical Home) es el Sistema de Atención Médica Primaria que Lincoln ha puesto en marcha para coordinar su atención médica y estar en contacto con usted, el paciente. Lo llamarán del Hogar de Atención Médica para hacer un seguimiento de las citas.

**continúe en la página siguiente**

Porque Lincoln tiene un Departamento de Emergencias muy ocupado, visitas clínicas son preferibles.



**Fotos: (Arriba)** Akinola Fisher, MD, Presidente del Cuidado Ambulatorio  
**(Abajo)** Jeffrey Lieto, Director, Cuidado Ambulatorio con Evelyn Harris, Asociada Administrativa de la Clínica de Geriatría

## ¿LO REFIRIERON A NUESTRO CENTRO DE ATENCIÓN MÉDICA?

Lincoln es su Hogar de Atención Médica y le provee un equipo de atención que trabaja en conjunto con usted para satisfacer todas sus necesidades de atención médica. Le provee conexiones con servicios comunitarios que usted puede utilizar para abordar problemas que afectan su salud, entre ellos, remisiones para asuntos legales, de vivienda y nutricionales. Nuestros registros médicos y su historia clínica se recopilan de forma electrónica y están siempre disponibles para su equipo de atención médica. Y su equipo cuenta con recursos educativos que lo ayudarán a manejar enfermedades crónicas.

¡Su Hogar de Atención Médica lo conecta con servicios especiales para ayudarlo a **vivir una vida lo más saludable** posible!

## Do You Have a Clinical Appointment?

### What to Bring:

The name and address of your current pharmacy	Side effects from your medicine	Be honest with your doctor. (Alcohol, smoking or drug use can affect some meds, so alternate medication should be prescribed.)
The list of medications and vitamins you are taking	List of questions you have	
	If you have insurance please bring your insurance card	

To schedule an appointment for care in our Medicine Clinic, call 1 718 579-5000.

## ¿Tiene Usted una Cita Médica?

### Qué debe llevar:

El nombre y el domicilio de su farmacia actual	Efectos secundarios de su medicamento	Sea sincero con su médico. (El consumo de alcohol o drogas y el cigarrillo pueden afectar algunos medicamentos, por lo que se debe recetar un medicamento alternativo.)
La lista de medicamentos y vitaminas que esté tomando	Lista de preguntas que tenga	
	Si tiene un seguro médico, traiga su tarjeta del seguro	

Para programar una cita para su cuidado médico en nuestra clínica, llame al 1 718 579-5000.



## EMERGENCY DEPARTMENT?



If you are sent to the Emergency Department, and if you are able, bring a list or bring all of the medications you are taking. To your best ability, be able to explain the course of your symptoms...the reason for your visit.

Upon arrival to the Lincoln Emergency Department, a nurse in “triage” will determine your “level of acuity”, or how emergent your condition is, and assign you to a particular care area of the Emergency Department. Those who are critically ill will

be sent immediately to the critical areas. Minor illnesses are triaged to Fast Track down the hall. In addition, there are care areas for adult and pediatric illnesses, trauma, asthma and psychiatric care.

After evaluation and treatment, make sure that you are given documentation of your visit and make sure that you fully understand your follow up plan. Ask questions of your doctor and nurses.

They may provide you with documents for

work, medication or prescriptions, and a full explanation of your visit. □

**by: Dr. Sandra Scott, Chair, Emergency Medicine at Lincoln**

**Photo:** Sandra Scott, MD, Emergency Department with the Area Green Team

## IN CASE OF EMERGENCY:

The Lincoln Emergency Department serves those requiring immediate attention.

With 6 Trauma Rooms, we are able to provide immediate care should tragedy occur. As a Trauma Center of Excellence, a Designated Stroke Center, HealthGrades General Surgery Excellence Awards, American Heart Association Recognitions and Coronary Artery Disease Gold Performance Achievements, Lincoln also has the busiest single site Emergency Department in the region. We handle symptoms that can have devastating effects if not taken care of immediately.

## EN CASO DE URGENCIA:

El Departamento de Emergencias de Lincoln recibe a aquellas personas que necesitan atención inmediata.

Gracias a las 6 Salas de Traumatología, podemos brindar atención médica inmediata en caso de que se produzca una tragedia. Lincoln cuenta con el Departamento de Emergencias más concurrido de la región por ser un Centro de Traumatología de Excelencia, un Centro Designado de Accidentes Cerebrovasculares y por haber sido galardonado con los siguientes premios: HealthGrades General Surgery Excellence Awards, Reconocimientos de la American Heart Association y Coronary Artery Disease Gold Performance Achievements. Tratamos síntomas que pueden tener efectos devastadores si no se atienden de inmediato.

## ¿DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA?



Díganos el nombre de su PCP (proveedor de atención médica primaria). Si no tiene uno, el médico del Departamento de Emergencias de Lincoln cuenta con recursos para referirlo a Atención Médica Primaria para hacer un seguimiento de su atención. El médico que usted vea en la atención primaria puede pasar a ser su propio médico.

Al llegar al Departamento de Emergencias de Lincoln, un profesional de enfermería a cargo de la clasificación de pacientes (en

inglés, triage) determinará su “nivel de urgencia”, o qué tan serio es su estado, y lo asignará a un área de atención médica particular del Departamento de Emergencias. Las personas que estén en estado crítico serán enviadas de inmediato a las áreas de cuidados críticos. Las enfermedades menores son asignadas a un Proceso Rápido (Fast Track) del otro lado del pasillo. Además, existen áreas de atención médica para enfermedades adultas y pediátricas, traumatología, asma y atención psiquiátrica.

Después de la evaluación y el tratamiento, asegúrese de que le entreguen la documentación de su visita y de que comprende por completo su plan de seguimiento. Hágales preguntas a su médico y a los profesionales de enfermería. □

**Por: Dr. Sandra Scott, Chair, Sala de Emergencia en el Hospital Lincoln**

**Foto: (Arriba)** Dr. Orlando Perales, Jefe de Medicina de Emergencia Pediátrica

# THE TOP TEN REASONS TO ENROLL IN METROPLUS.



- 1 MetroPlus offers low cost or no cost health insurance that's easy to enroll in!
- 2 We offer special programs like weight loss and smoking cessation.
- 3 We have an easy-to-use member portal.
- 4 Members have access to a large network of providers.
- 5 MetroPlus is highly ranked for Customer Service and Member Satisfaction.
- 6 We have a specialized community sales force that is in your neighborhood and speaks your language.
- 7 Members enjoy flexible and convenient appointments including evenings and weekends.
- 8 We're partners with NYC Health + Hospitals, the nation's largest public health system.
- 9 If you don't sign up for health insurance, you may have to pay a penalty.
- 10 You'll have the peace of mind that comes with knowing you and your family are covered.

CALL 1.855.809.4073  
METROPLUS.ORG



**GET STARTED**



MKT 16.21

# LAS DIEZ PRINCIPALES RAZONES PARA INSCRIBIRSE EN METROPLUS.



- 1 MetroPlus ofrece seguro médico a bajo costo o sin costo al cual es fácil inscribirse!
- 2 Ofrecemos programas especiales, como para bajar de peso o para dejar de fumar.
- 3 Contamos con un portal para socios fácil de usar.
- 4 Los socios tienen acceso a una gran red de proveedores.
- 5 La calificación de MetroPlus en cuanto a la Atención al Cliente y Satisfacción de los Socios es muy alta.
- 6 Tenemos un equipo de ventas especializado en la comunidad que se encuentra en su vecindario y que habla en su idioma.
- 7 Los socios disfrutan de citas flexibles y convenientes, inclusive por la tarde y durante los fines de semana.
- 8 Somos socios de NYC Health + Hospitals, el sistema de salud pública más grande del país.
- 9 Si no se inscribe en un seguro médico, es posible que deba pagar una multa.
- 10 Usted tendrá la tranquilidad de saber que usted y su familia están cubiertos.

LLAME AL 1.855.809.4073  
METROPLUS.ORG



**PARA COMENZAR**



MKT 16.21s



**YES!  
YOU MAY STILL BE ABLE TO  
ENROLL IN A HEALTH PLAN!**

Visit a MetroPlus representative now at Lincoln Hospital, Morrisania or Segundo Ruiz Belvis Family Health Centers to learn if you qualify.

Bring this newsletter – and a friend in need of health insurance – and get a free gift.\*



\*While supplies last.

**GET STARTED**



MKT 16.48

**¡SÍ!  
¡QUIZÁ AÚN PUEDA  
INSCRIBIRSE EN UN PLAN  
DE SALUD!**

Visite a un representante de MetroPlus ahora en Lincoln Hospital, Morrisania o Segundo Ruiz Belvis Family Health Centers para saber si califica.

Traiga este boletín informativo – y a un amigo que necesite seguro médico – y reciba un obsequio.\*



\*Hasta agotar las existencias.

**COMENZAR**



MKT 16.48s