

## In This Issue:

- New vaccine requirement for children
- Serving you better by phone and online
- HIP helps members renew eligibility

## Antibiotics

### Help Your Body Fight Back!

Many people think that antibiotics should be given any time someone is sick. But that is not true. Illnesses like colds, the flu or sore throats are caused by viruses, and antibiotics do not kill viruses. Antibiotics kill only bacteria.

Taking antibiotics for a virus will not make you feel better. It may actually do more harm than good. Taking antibiotics when you don't need them increases the risk that your body will not be able to use them when you need help most – to fight a true bacterial infection. This is known as antibiotic resistance.

### How Can You Prevent Antibiotic Resistance?

- Call your doctor when you are sick and follow the doctor's treatment plan to help you get better.
- When your doctor prescribes an antibiotic, follow label instructions and take it for the length they say. If you stop too soon, you will not kill all of the bacteria and may even get sick again.

PUBLISHED FOR HIP MEDICAID MANAGED CARE & FAMILY HEALTH PLUS MEMBERS

- Throw away any leftover medicine once you have completed treatment.

### You May Become Antibiotic Resistant If You:

- Demand an antibiotic when your doctor tells you it will not help your condition.
- Take antibiotics that someone else has given you. (This is dangerous.)
- Save antibiotics for the next time you get sick. Your symptoms may be the same, but your illness may be different and require different medication.



### Remember

Taking antibiotics for viral infections may make you antibiotic resistant. So, visit your doctor when you are sick to get the right treatment, and do not ask your doctor to give you medicine that is not right for your illness.

## Flu Season Is Here!

### Is everyone in your household protected?

Did you know that the flu is easy to catch? Or that more than 200,000 people in the U.S. have to go to the hospital each year because of the flu? Or that some children who get the flu may get so sick that they could die?

Get vaccinated! It's the best way to keep yourself and your family from getting the flu and can keep you from getting other serious illnesses, like pneumonia.

Everyone, especially young children, should get a flu shot this year. Children between 6 months and 8 years of age who are getting the flu vaccine for the first time need two injections. Why? Because one shot is not enough protection.

Ask your doctor if the flu shot is right for you and your family. Before going for your flu shot, call your doctor to be sure he or she has the vaccine.

HIP members may also get flu shots at a number of pharmacies. To find a pharmacy offering flu shots in your area, call 1-877-962-9358 or log on to [www.findaflushot.com](http://www.findaflushot.com). There is no charge for the shots, but you must bring both your HIP ID card and a picture ID (such as a driver's license or passport) with you.

*(Continued on page 2)*

## HPV Vaccine May Prevent Cervical Cancer

The Human Papillomavirus (HPV) is a common virus spread through sexual contact. HPV usually has no symptoms, so people do not know they have it. The HPV vaccine works by preventing the most common types of HPV, which cause cervical cancer and genital warts.

### Who Should Get The HPV Vaccine?

The Centers for Disease Control and Prevention (CDC) recommends that girls 11 and 12 years of age receive this vaccine in a series of three injections over a six-month period.

The vaccine is also recommended for girls as young as 9 years of age and females 13 through 26 years of age who did not receive it when they were younger. The HPV vaccine may be given at the same time as other vaccines.

### Who Should Not Get The HPV Vaccine?

- Women who have had a life-threatening allergic reaction to yeast.
- Women who have had an allergic reaction to a previous dose of HPV vaccine.
- Women who are pregnant.
- Women with moderate or severe illnesses, until they recover.



### Remember

See your doctor for more information about this vaccine and to find out if it is right for you. While there, make sure you are current with all recommended immunizations, including your flu shot.

## New Vaccine Requirement for Children

The New York State Department of Health has issued new requirements for the tetanus, diphtheria and pertussis (Tdap) booster vaccine. As of September 1, 2007, all children born on or after January 1, 1994 and enrolling in the sixth grade (including students entering, repeating or transferring into the sixth grade, and those who are enrolling in gradeless classes and are the age equivalent of a sixth grader), will need to receive one dose of the Tdap booster vaccine. Ten-year-olds entering the sixth grade do not need to have a Tdap vaccine until they turn 11. So, if your child is 11 years old and in the sixth grade, please schedule a visit with your child's PCP to have this vaccine given.

## Flu Season Is Here!

*(Continued from cover)*

Flu season runs from late fall through early spring. So now is the

best time to be vaccinated. Call today to schedule a flu shot for yourself and other HIP enrolled family members. *Remember — there is no copayment for children or adults when*

*the only reason for your visit is to obtain a flu shot.*

For additional information on the flu, speak to your doctor or visit [hipusa.com](http://hipusa.com)®.

## Serving You Better

### By Phone and Online

#### Enhancements to HIP TALK

As part of our commitment to outstanding member service, we recently improved our toll-free Customer Service Line, **1-800-HIP-TALK (1-800-447-8255)**. These changes will result in faster, better service than ever before.

Our interactive voice response system (IVR) allows you to use “natural language” (a newly enhanced voice-enabled system) or the touch-tone keypad of your telephone whenever you call us. And the IVR is ready to handle changes to your member information anytime of the day or night. By using the IVR, you'll be able to quickly and efficiently:

- Change your primary care physician. **NEW!**
- Update your telephone number. **NEW!**
- Check claim status. **NEW!**
- Order an ID card.
- Request forms (such as claim forms, directories or pharmacy materials).
- Verify member status.
- Check copayments.



Of course, during business hours, you can always speak with a Customer Service Advocate anytime during your phone call. Advocates are available Monday through Friday, from 8 am to 6 pm.

#### New Design for **hipusa.com**<sup>®</sup>

In May, HIP launched a redesigned Web site that makes finding the information you need and communicating with us easier than ever. The new design for **hipusa.com**<sup>®</sup> simplifies navigation, placing all the tools and resources you need in one place.

When you visit **hipusa.com**, you'll find a user-friendly home page that includes a special “Members” link. Just click on the link to see the menu of available options. You can then search for a provider, print a form, find answers to frequently asked questions and learn about available wellness programs and health-related discounts.

To take full advantage of our Web site, make sure you register as a member. Registration is simple and takes just a few minutes. As a registered member, you have additional options, including ordering a new ID card, viewing the status of a claim, checking your benefits, changing your primary care physician (PCP) and updating your phone number.

So check out the new and improved **hipusa.com** and get the help you need when you need it. Our redesigned Web site is available 24 hours a day, 7 days a week.

## Directory Available

The updated Fall 2007 Medicaid/Family Health Plus Directory containing the names of HIP network doctors and other health care professionals is now available. If you would like a copy of the directory, call HIP Customer Service at **1-800-HIP-TALK (1-800-447-8255)** and use the forms and literature menu of the interactive voice response (IVR) system. Use the IVR to select the directory for the area that best meets your needs, or request all three directories:

- a. Bronx/Manhattan/Westchester.
- b. Brooklyn/Queens/Staten Island.
- c. Nassau/Suffolk.

You may also do a “provider search” on the Web at **hipusa.com**<sup>®</sup>.

## Breastfeeding

### A Healthy Start

Many women feel unsure about breastfeeding until they learn how easy and natural it can be! Some of the best reasons to breastfeed are:

- It's easy and always ready.
- There's nothing to prepare or heat up.
- When you breastfeed, you are helping protect your baby by passing on immunities. Since babies do not have a fully developed immune system for almost three months, breastfeeding can give them a healthy start.



### Breastfeeding is most successful when new mothers:

- **Take breastfeeding classes.** They are offered by WIC (the nutrition program for women, infants and children), by most hospitals and some childbirth classes.
- **Ask for help.** Once you deliver, there are nurses in the hospital who specialize in helping new moms get off to a good start with breastfeeding.
- **Start right from birth.** Once you and your baby are stable, you can nurse in the delivery or recovery room, whether you delivered vaginally or by cesarean section.
- **Nurse frequently.** The more the baby nurses and "empties" the breast, the more milk is made for future feedings. Moms should breastfeed on demand or 10 to 12 times in 24 hours for as long as the baby wants. A feeding usually lasts 15 to 30 minutes per breast. Both breasts should be offered at each feeding, starting with the side the baby nursed on last. The breasts are never "empty;" they are always producing.

- **Realize that using formula can decrease breast milk supply.** Since breast milk is replenished as your baby nurses, giving bottles of formula may cause you to lose your milk. Formula is normally not necessary unless your doctor advises it.
- **Nurse the baby before he or she cries.** Crying is a late sign of hunger, so it's best to nurse as soon as the baby starts to fuss or shows signs of wanting to suck. During the day, don't let a newborn sleep more than three hours without a feeding. Awaken your baby by changing a diaper, if needed, before nursing.

### Moms who are breastfeeding should know:

- When breasts are full, the first milk out is like skim milk and quenches the baby's thirst. The mid part of the feeding is like whole milk, more satisfying.

*(Continued on page 5)*

## HIP's Mom-To-Be Program

Members of HIP's Mom-To-Be program have access to a 24-hour question line during pregnancy and up to six weeks after delivery. This line is staffed by registered nurses who can help with breastfeeding or pregnancy questions. When you enroll in the program, you also receive:

- Three telephone health risk assessments to make sure your pregnancy is going well.
- Educational materials by mail, including the book *Your Journey Through Pregnancy*.
- Access to an online pregnancy newsletter that will be e-mailed to you.
- Access to a nurse case manager if your pregnancy is high risk.
- Reminders to choose a doctor for your baby during your third trimester.
- A \$50 Toys 'R' Us gift card after your postpartum doctor's visit.

Healthy pregnancies help babies get the best start!  
Call 1-888-447-0337 or 1-888-366-2229 now to enroll.

## Breastfeeding

(Continued from page 4)

At the end of the feeding, when the breast feels “empty,” breast milk is like heavy cream. It has the most calories and helps the baby gain weight.

- A correct “latch-on” is very important to successful breastfeeding. The baby must open his or her mouth wide so that most of the areola goes into the baby's mouth. The “tummy to tummy” position works best. Baby's nose and chin must touch the breast. He or she will be fine breathing because nature has provided newborns with wide noses to breath easily when breastfeeding.
- If the baby has at least six wet diapers and two or more bowel movements each day, he or she is usually getting enough breast milk.
- A visit to the baby's doctor within two weeks of birth is important. This routine newborn checkup ensures that the baby is getting enough milk and gaining weight. If at any time you feel that the baby is not getting enough milk, call the baby's doctor and ask for a weight checkup.

*Note: Women who are HIV positive should not breastfeed, since they may transmit the virus to their baby.*

## Having a Baby?

### Keep Us in the Loop

Did you know that most newborn babies of HIP Medicaid managed care and Family Health Plus members will be enrolled in HIP's Medicaid managed care plan from their date of birth? There are procedures in place that the New York State Department of Health, your local department of social services (LDSS), hospitals, health plans and you must follow to ensure that your newborn is enrolled as soon as possible. If these procedures are not followed, enrollment of your newborn child can be delayed.

You can help prevent a delay by:

1. Calling HIP Customer Service at **1-800-HIP-TALK** as soon as you know you are pregnant and have your expected date of delivery so that we can start the pre-enrollment process.
2. Providing your LDSS case worker with proof of your pregnancy as soon as you get it.
3. Calling HIP Customer Service at **1-800-HIP-TALK** as soon as you can after giving birth to give us your baby's name, date of birth, sex, Medicaid Client Identification Number (CIN) and birth hospital.
4. Showing your LDSS case worker your child's **original** birth certificate and proof that you

have applied for a Social Security number for your baby.

If you follow the steps listed above, it will make it easy for everyone to do their part to ensure that your newborn is enrolled in HIP from birth.

Some babies are not eligible for enrollment or continued enrollment in Medicaid managed care:

1. Babies who weighed less than 1200 grams (2.6 lbs.) at birth.
2. Babies who are less than 6 months of age and have a health condition that would qualify them for Supplemental Security Income (SSI). These are very sick babies and babies with disabilities.

These babies will not be enrolled in HIP, but will be covered by regular Medicaid and must receive services from doctors who will accept your Medicaid card. HIP identifies these babies by the types of services ordered for them and by claims for services received and reports them to the LDSS. When the LDSS determines that the newborn will be covered by regular

Medicaid, HIP will notify the mother. If the LDSS determines that the newborn will be enrolled in HIP, we will offer the mother case management services for the newborn. Mothers with babies described above should call Customer Service at **1-800-HIP-TALK** to let us know.



## HIP Helps Members Renew Their Eligibility

### And keep their HIP membership!

In February of this year, HIP began a pilot program for New York City members due to renew their Medicaid or Family Health Plus eligibility. Using files provided by the New York City Human Resources Administration, we identified HIP members who were required to renew their eligibility every month since March and reached out to them by mail and telephone. Both the letter and the telephone call stressed the importance of renewing eligibility on time so that members would not

lose their HIP health benefits. We also offered face-to-face help from HIP staff in completing renewal applications.

The results of this effort showed that a large percentage of members knew exactly what to do, and renewed their eligibility on time without any help. However, results also showed that some members:

- Wanted or needed help in completing their renewal applications and scheduling appointments with HIP facilitated enrollment staff.
- Submitted their application with the wrong or incomplete documents and should have sought help from HIP.
- Could not be reached because
  - 1) we did not have their correct address or telephone number or
  - 2) we reached an answering machine or voice mail message and did not receive a return call.

We would like to help more of our members successfully renew their Medicaid and Family Health Plus eligibility. So, when it's time for you to renew your eligibility, make sure we have your correct address and telephone number. You can update your telephone number on the Web at [hipusa.com](http://hipusa.com)<sup>®</sup> or by calling Customer Service at **1-800-HIP-TALK (1-800-447-8255)**. **However, you must change your address with your LDSS.** Your LDSS will then give HIP your new address.

Remember, if you complete the renewal process on time, you won't lose your eligibility or have a break in your HIP coverage. If you have questions about the renewal process, help is available at the information number listed in your renewal booklet. You may also call HIP toll free at **1-800-447-9490** to make an appointment with HIP enrollment staff.

## Five Steps to Good Oral Health

Most people have heard the saying, "A healthy mind, a healthy body." But, did you know that there is also a link between a healthy mouth and your overall health? Oral health and overall health are more connected than you think.

### Oral Health: A Window to Your Overall Health

Your mouth is full of bacteria. These bacteria can usually be kept under control with daily brushing and flossing. But when the bacteria grow out of control, they spread through-

out the body and may lead to serious conditions such as heart disease, stroke and preterm babies. So, improve your smile and your overall health by following these simple steps to good oral health:

1. Brush and floss after every meal. If this is not possible, brush at least twice and floss at least once every day.
2. Eat a well-balanced diet.
3. Check your mouth regularly for signs of gum disease and oral cancer. If your gums bleed when brushing your teeth, you may have gum disease. White or red patches inside your mouth or on your lips may be signs of oral cancer. Call your dentist.

4. Don't smoke. For help with quitting, see the back cover of this newsletter.

5. Visit your dentist regularly.

You and other members of your family with HIP coverage were assigned to a HIP network dentist when you enrolled. If you don't know the name of your HIP family dentist or want to change your dentist, call Healthplex, HIP's dental provider, at **1-800-468-9868**.

HIP dental benefits include routine checkups, X-rays, cleanings, fillings and emergency and specialty treatment. We urge all HIP members to have regular dental care for a healthy smile and a healthy body.

## Frequently Asked Questions: HIV and AIDS

### What is HIV?

HIV (human immunodeficiency virus) is a virus. You may hear that someone has HIV or is HIV-infected. This means that the person has the HIV virus and can give it to other people. With HIV, the body's cells lose the ability to fight off illness.

### What is AIDS?

AIDS stands for acquired immunodeficiency syndrome. It is a late stage of HIV disease. The immune system of a person with AIDS is weakened to the point where medical care may be necessary to prevent or treat serious illness.

### How long does it take HIV to cause AIDS?

The time varies greatly from person to person and can depend on many factors. About half of those with HIV develop AIDS within 10 years of becoming infected.

### How is HIV passed from one person to another?

The most common ways are:

- Through unprotected sex (anal, vaginal or oral) with an HIV-infected person.
- By sharing needles, injection equipment, razors or toothbrushes with an HIV-infected person.
- From HIV-positive mothers to their babies before birth, during birth or through breastfeeding.

### Is there a vaccine to prevent HIV infection or AIDS?

No.

### Is there a cure for HIV or AIDS?

No. However, there are medicines that do help people with HIV and AIDS live longer and healthier lives.

### How can I tell if I am infected with HIV?

You can have HIV and still feel healthy. The only way to know for sure is to get tested. HIP now offers coverage for the "rapid" HIV lab test. Results of this test are available in 30 minutes, compared to the several days needed for standard tests.

### Why should I get tested?

More than half of the people who are HIV positive in the United States do not know it. It's important to learn early if you have HIV. Early testing can mean early treatment and a healthier life. Knowing your HIV status and taking necessary precautions when having sex or sharing needles can help reduce the risk of infecting your partner. Every sexually active adult should know his or her HIV status. If you are pregnant, your doctor will recommend testing.

### Where can I get tested for HIV?

Ask your primary care physician (PCP) to help you find a HIP participating provider who can provide counseling and testing services. If you are a Medicaid member, you may go to a provider that accepts your Medicaid card as part of a family planning visit. No referral is needed.

You may also go to counseling and testing centers located throughout New York State. No referral is

needed. They are completely free and open to the public. To find a center near you, call **1-800-872-2777**. To speak to an AIDS counselor in Spanish, call **1-800-233-7432**. If you use a phone device for people with a hearing or speech impairment, call **1-800-369-2437**.

### I am HIV positive. Where can I find out about care options?

HIP recommends that you be in the care of a doctor with experience treating people with HIV. HIP covers HIV/AIDS treatment provided by HIP network doctors and by doctors to whom you are referred by your PCP. Ask your PCP about treatment options. You must have a referral from your PCP to be treated by a doctor who specializes in treating HIV/AIDS and HIP approval to be treated by out-of-network providers.

Designated AIDS Centers (DACs) are hospitals that offer dedicated inpatient AIDS units, as well as outpatient HIV primary care clinics. These centers offer a full range of expert care for patients with HIV/AIDS. HIP covers services at DACs when that level of care is most appropriate for a member's needs.

HIP also provides case management services to assist members with HIV/AIDS with their illness and to help members learn about the disease and their treatment options. Just call **1-800-447-2368 ext. 7336**, Monday through Friday, from 9 am to 5 pm.

New York City Medicaid members may also choose to enroll in a health plan that specializes in serving people with HIV/AIDS. These health plans are called Special Needs Plans (SNPs). To find out more about SNPs, call the New York Medicaid CHOICE Helpline at **1-800-505-5678**.



# HIP® Noticias para Usted

Otoño de 2007

Now that's **HIP**®  
HEALTH PLAN OF NEW YORK

## En este número:

- Nuevo requisito de vacunas para los niños
- Sirviéndole mejor por teléfono e Internet
- HIP ayuda a los miembros a renovar la elegibilidad

## Antibióticos

### ¡Ayude a su cuerpo a defenderse!

Mucha gente piensa que los antibióticos deben darse en cualquier momento que una persona está enferma. Pero eso no es verdad. Las enfermedades como los resfriados, la gripe o los dolores de garganta son ocasionadas por virus y los antibióticos no matan los virus. Los antibióticos sólo matan las bacterias.

Usted no se sentirá mejor si toma antibióticos para un virus. En realidad puede hacer más daño que bien. Si usted toma antibióticos cuando no los necesita, se aumenta el riesgo de que su cuerpo no pueda usarlos cuando usted más los necesite — para combatir una verdadera infección bacteriana. Esto se conoce como resistencia a antibióticos.

### ¿Cómo puede usted prevenir la resistencia a antibióticos?

- Llame a su médico cuando esté enfermo y siga el plan de tratamiento de su médico para ayudarlo a mejorar.
- Cuando su médico recete un antibiótico, siga las indicaciones de la etiqueta y tómelo por todo el

PUBLICADO PARA LOS MIEMBROS DE HIP MEDICAID MANAGED CARE Y FAMILY HEALTH PLUS

tiempo que dice. Si usted lo suspende demasiado pronto, no matará todas las bacterias e incluso puede enfermarse nuevamente.

- Deseche cualquier medicina que quede cuando haya completado el tratamiento.

### Usted puede adquirir resistencia a antibióticos si usted:

- Exige un antibiótico cuando su médico dice que no ayudará con su enfermedad.
- Toma antibióticos que otra persona le ha dado. (Esto es peligroso.)
- Guarda antibióticos para la próxima vez que se enferme. Sus síntomas pueden ser los mismos, pero la enfermedad puede ser diferente y requiere medicamentos diferentes.



### Recuerde

Tomándole antibióticos para infecciones virales puede hacerle resistente a antibióticos. Por eso, visite a su médico cuando esté enfermo para obtener el tratamiento correcto y no pida a su médico que le dé medicina que no es apropiada para su enfermedad.

## ¡La temporada de gripe está aquí!

### ¿Están protegidos todos en su hogar?

¿Sabía usted que la gripe es fácil de contagiarse? ¿O que más de 200.000 personas en los Estados Unidos tienen que ir al hospital cada año debido a la gripe? ¿O que algunos niños que se contagian de gripe pueden enfermarse tan gravemente que pueden morir?

¡Vacúnense! Es la mejor forma de protegerse usted mismo y a su familia contra la gripe y puede ayudarles a evitar otras enfermedades serias, como la neumonía. Todas las personas, especialmente los niños pequeños, deben recibir una vacuna contra la gripe este año. Los niños entre 6 meses y 8 años de edad que reciben la vacuna contra la gripe por primera vez necesitan dos inyecciones. ¿Por qué? Porque una sola inyección no es suficiente protección.

Pregunte a su médico si la vacuna contra la gripe es apropiada para usted y su familia. Antes de ir para la vacuna contra la gripe, llame a su médico para asegurarse que tiene la vacuna.

Los miembros de HIP también pueden vacunarse contra la gripe en un número de farmacias. Para averiguar si una farmacia ofrece vacunas contra la gripe en su área, llame al 1-877-962-9358 o visite [www.findaflushot.com](http://www.findaflushot.com). No hay ningún cargo por las vacunas, pero usted tiene que llevar su tarjeta de Identificación de HIP y una identificación con foto (tal como una

*(Continúa en la página 10)*

## La vacuna HPV puede prevenir el cáncer cervical

El virus de papiloma humano (HPV) es un virus común que se transmite mediante el contacto sexual. Usualmente el HPV no tiene síntomas de manera que la gente no sabe que lo tiene. La vacuna de HPV trabaja previniendo los tipos más comunes de HPV que causan el cáncer cervical y las verrugas genitales.

### ¿Quién debe recibir la vacuna HPV?

Los Centros para el Control y Prevención de Enfermedades (CDC) recomienda que las niñas de 11 y 12 años de edad reciban esta vacuna

en tres inyecciones sobre un período de seis meses.

La vacuna también se recomienda para niñas de tan solo 9 años de edad y para las adolescentes y jóvenes de 13 a 26 años de edad que no la recibieron cuando eran más jóvenes. La vacuna HPV puede administrarse al mismo tiempo que las otras vacunas.

### ¿Quién no debe recibir la vacuna HPV?

- Mujeres que han tenido una reacción alérgica a la levadura peligrosa para la vida.
- Mujeres que han tenido una reacción alérgica a una dosis anterior de vacuna HPV.
- Mujeres embarazadas.
- Mujeres con enfermedades moderadas a severas, hasta que se recuperen.

### Recuerde

Vea a su médico para más información sobre esta vacuna y para averiguar si es apropiada para usted. Mientras esté allí, cerciórese que sus vacunas recomendadas estén al día, incluso la vacuna contra la gripe.

## Nuevo requisito de vacunas para los niños

El Departamento de Salud del Estado de Nueva York ha emitido nuevos requisitos para la vacuna de refuerzo de tétanos, difteria y tos ferina (Tdap). A partir del 1 de septiembre de 2007, todos los niños nacidos el 1 de enero de 1994 o posteriormente que se estén matriculando en el sexto grado (incluso estudiantes que entren, repitan o sean transferidos al sexto grado, o los que estén matriculándose en clases sin grado y sean de edad equivalente a un estudiante de sexto grado) tendrán que recibir una dosis de refuerzo de vacuna Tdap. Los estudiantes de 10 años que entren en el sexto grado no necesitan una vacuna Tdap hasta que cumplan 11 años. Pues, que si su hijo/a de 11 años está en el sexto grado, por favor programe una visita con el PCP de su hijo/a para que reciba esta vacuna.



## ¡La temporada de gripe está aquí!

(Continúa de la página 9)

licencia de conducción o pasaporte).

La temporada de gripe va desde los finales del otoño hasta los principios de

la primavera. Por eso, ahora mismo es el mejor momento para vacunarse. Llame hoy para programar una vacuna contra la gripe para usted y otros miembros de su familia inscritos en HIP. Recuerde — *no hay copago para los niños o adultos cuando el único motivo de*

*su visita es recibir una vacuna contra la gripe.*

Para información adicional sobre la gripe, hable con su médico o visite [www.hipusa.com](http://www.hipusa.com)®.

## Sirviéndole mejor

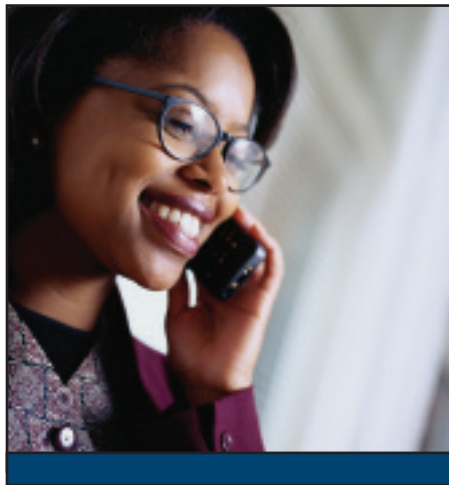
### Por teléfono e Internet

#### Mejoramientos a HIP TALK

Como parte de nuestro compromiso de ofrecer un servicio sobresaliente a los miembros, recientemente renovábamos nuestra Línea de Servicio a Clientes de llamada sin cargo, **1-800-HIP-TALK (1-800-447-8255)**. Estos cambios resultarán en un servicio más rápido y mejor que antes.

Nuestro sistema interactivo de respuesta de voz (IVR) le permite usar "lenguaje natural" (un sistema activado por voz recientemente mejorado) o el teclado de tonos de su teléfono cuando nos llame. Además, el IVR está listo para manejar cambios a su información de miembro en cualquier momento del día o la noche. Mediante el IVR, usted podrá de una forma rápida y eficiente:

- Cambiar su médico de atención primaria. ¡NUEVO!
- Actualizar su número de teléfono. ¡NUEVO!
- Verificar el estado de reclamaciones ¡NUEVO!
- Pedir una tarjeta de identificación.
- Solicitar formularios (tales como formularios de reclamación, directorios o materiales de farmacia).
- Verificar la condición de miembro
- Revisar los copagos.



Por supuesto, durante las horas hábiles, usted siempre puede hablar con un Representante de Servicio al Cliente en cualquier momento de su llamada telefónica. Los Representantes están disponibles de lunes a viernes, entre las 8 de la mañana y las 6 de la tarde.

#### Nuevo diseño para hipusa.com®

En mayo, HIP introdujo un sitio Web rediseñado que hace más fácil que nunca a encontrar la información que usted necesita y comunicar con nosotros. El nuevo diseño de **hipusa.com®** simplifica la navegación, poniendo en un solo lugar todas las herramientas y todos los recursos que usted necesita.

Cuando visite [hipusa.com](http://hipusa.com), encontrará una página inicial fácil de usar que incluye un enlace especial de "Members". Simplemente, haga clic en el enlace para ver el menú de opciones disponibles. Después, usted puede buscar un proveedor, imprimir un formulario, buscar respuestas a preguntas frecuentes y obtener información sobre los programas de bienestar y los descuentos relacionados con la salud que se ofrecen.

Para aprovechar al máximo nuestro sitio Web, cerciórese de inscribirse como miembro. La inscripción es fácil y sólo toma unos pocos minutos. Como miembro inscrito, usted tiene opciones adicionales, tales como solicitar una nueva tarjeta de identificación, revisar el estado de una reclamación, verificar sus beneficios, cambiar su médico de atención primaria (PCP) y actualizar su número de teléfono.

De manera que visite nuestro nuevo y mejorado **hipusa.com** y obtenga la ayuda que necesita, cuando la necesite. Nuestro sitio Web rediseñado está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

## Directorio Disponible

Ya está disponible el Directorio Medicaid/Family Health Plus del Otoño 2007 actualizado que contiene los nombres de médicos y otros profesionales de atención médica de la red de HIP. Si usted desea recibir una copia del directorio, llame a Servicio a Clientes de HIP al **1-800-HIP-TALK (1-800-447-8255)** y use el menú de formularios y publicaciones del sistema interactivo de respuesta de voz (IVR). Use el IVR para seleccionar el directorio del área que mejor satisface sus necesidades o solicite los tres directorios:

- a. Bronx/Manhattan/Westchester.
- b. Brooklyn/Queens/Staten Island.
- c. Nassau/Suffolk.

También puede hacer una "búsqueda de proveedores" por Internet en **hipusa.com®**.

## La lactancia materna

### Un comienzo saludable

Muchas mujeres se sienten inseguras respecto a dar el pecho a su bebé, ¡hasta que conocen lo fácil y natural que puede ser! Algunos de los mejores motivos para la lactancia materna son:

- Es fácil y siempre está disponible.
- No hay que preparar ni calentar nada.
- Cuando usted amamanta, está ayudando a proteger a su bebé por pasándole inmunidades. Como los bebés no tienen un sistema inmune totalmente desarrollado hasta los tres meses aproximadamente, la lactancia materna puede darles un comienzo saludable.



### La lactancia materna es más exitosa cuando las nuevas mamás:

- **Toman clases de lactancia materna.** Estas clases son ofrecidas por WIC (el programa de nutrición para mujeres, bebés y niños), en la mayoría de los hospitales y algunas clases de parto.
- **Piden ayuda.** Cuando usted da a luz, hay enfermeras en el hospital que se especializan en ayudar a las nuevas mamás a tener un buen comienzo con la lactancia materna.
- **Comienzan correctamente desde el nacimiento.** Una vez que usted y su bebé estén estables, usted puede amamantar en la sala de parto o recuperación, no importa que el parto haya sido vaginal o por cesárea.
- **Amamantan frecuentemente.** Mientras más se amamanta el bebé y “vacíe” el pecho, más leche se produce para las tomas futuras. Las mamás deben amamantar a demanda o de 10 a 12 veces en 24 horas, por todo el tiempo que el bebé desee. Usualmente, una toma dura de 15 a 30 minutos por seno. En cada toma deben ofrecerse ambos senos, comenzando con el

lado que se amamantó al bebé la última vez. Los senos nunca están “vacíos”; siempre están produciendo leche.

- **Comprenden que el uso de fórmula puede disminuir el suministro de leche materna.** Como la leche materna se repone cuando su bebé mama, usted puede perder leche si lo alimenta con fórmula. La fórmula no es normalmente necesaria salvo que su médico lo aconseje.
- **Dan el pecho al bebé antes de que lllore.** El llanto es una señal demorada de hambre, por eso lo mejor es amamantar al bebé tan pronto comience a sentirse inquieto o muestre deseos de chupar. Durante el día, no deje que un recién nacido duerma más de tres horas sin una toma. Despierte a su bebé cambiando un pañal, si es necesario, antes de darle el pecho.

*Continúa en la página 13)*

## Programa Mom-To-Be (Futura Mamá) de HIP

Las mujeres miembros del programa Mom-To-Be de HIP tienen acceso a una línea de preguntas de 24 horas durante el embarazo y hasta 6 semanas después del parto. Esta línea está atendida por enfermeras registradas que pueden ayudar con preguntas sobre la lactancia materna o el embarazo. Cuando usted se inscribe en el programa también recibe:

- Tres evaluaciones por teléfono de riesgos a la salud para asegurar que su embarazo esté marchando bien.
- Materiales educativos por correo, que incluyen el libro *Your Journey Through Pregnancy*.
- Acceso a un boletín en línea sobre el embarazo que se le envía por correo electrónico.
- Acceso a una administradora de casos de enfermería si su embarazo es de alto riesgo.
- Recordatorios para seleccionar un médico para su bebé durante su tercer trimestre.
- Una tarjeta de regalo de \$50 de Toys 'R' Us después de su visita de posparto al médico.

¡Los embarazos saludables ayudan a los bebés a tener un mejor comienzo! Llame ahora al 1-888-447-0337 o 1-888-366-2229 para inscribirse.

## La lactancia materna

(Continuación de la página 12)

### Las madres que amamantan deben conocer:

- Cuando los senos están llenos, la primera leche que sale es parecida a la leche descremada y calma la sed del bebé. La parte media de la toma es como la leche entera y deja al bebé más satisfecho. Al final de la toma, cuando el pecho se siente “vacío”, la leche materna es como la crema entera. Tiene la mayor cantidad de calorías y ayuda al bebé a aumentar de peso.
- El “acoplamiento” correcto es muy importante para el éxito de la lactancia materna. El bebé debe abrir bien su boca para que la mayor parte de la aureola entre en la boca del bebé. La posición de “barriga a barriga” da mejor resultado. La nariz y la mandíbula del bebé deben tocar el seno. El bebé podrá respirar bien porque la naturaleza ha proporcionado a los recién nacidos narices amplias para respirar fácilmente cuando se amamantan.
- Si el bebé tiene por los menos seis pañales mojados y dos o más deposiciones al día, usualmente está recibiendo suficiente leche materna.
- Es importante hacer una visita al médico del bebé dentro de las dos semanas. Este chequeo de rutina de recién nacido asegura que el bebé está recibiendo suficiente leche y ganando peso. Si en cualquier momento usted cree que el bebé no está recibiendo suficiente leche, llame al médico del bebé y pida que le cheque el peso.

*Nota: Las mujeres positivas al VIH no pueden amamantar, porque se pueden transmitir el virus al bebé.*

## ¿Espera un bebé?

### Manténganos al tanto

¿Sabía usted que la mayoría de los recién nacidos de miembros de Medicaid Managed Care y Family Health Plus de HIP se inscribirán en el plan Medicaid Managed Care de HIP desde la fecha de nacimiento? Hay procedimientos establecidos que el Departamento de Salud del Estado de Nueva York, su departamento local de servicios sociales (LDSS), los hospitales, los planes médicos y usted deben seguir para asegurar que su recién nacido se inscriba tan pronto sea posible. Si estos procedimientos no se siguen, la inscripción de su bebé recién nacido puede demorarse.

Usted se puede evitar una demora:

1. Llamando a Servicio a Clientes de HIP al **1-800-HIP-TALK** tan pronto sepa que está embarazada y conozca la fecha prevista del parto para que podamos comenzar el proceso de preinscripción.
2. Proporcionando a su trabajadora de caso de LDSS prueba de su embarazo tan pronto que usted la tenga.
3. Llamando a Servicio a Clientes de HIP al **1-800-HIP-TALK** tan pronto que pueda después de dar a luz para darnos el nombre, fecha de nacimiento y sexo de su bebé, Número de Identificación de Cliente de Medicaid (CIN) y hospital donde nació.



4. Mostrando a su trabajadora de caso de LDSS el certificado de nacimiento original de su bebé y prueba de que usted ha solicitado un número de Seguro Social para su bebé.

Si usted sigue los pasos descritos arriba facilitará el trabajo de todos para asegurar que su recién nacido quede inscrito en HIP desde el nacimiento.

Algunos bebés no son elegibles para inscripción o inscripción continuada en Medicaid Managed Care:

1. Bebés que pesaron menos de 1200 gramos (2.6 libras) al nacer.
2. Bebés que tienen menos que 6 meses de edad y padecen de una condición de salud que los calificarían para Ingreso de Seguridad Suplementario (SSI). Estos son bebés muy enfermos y bebés con discapacidades.

Estos bebés no serán inscritos en HIP, pero estarán cubiertos por el Medicaid regular y deben recibir servicios de médicos que acepten su tarjeta de Medicaid. HIP identifica a estos bebés por los tipos de servicios ordenados para ellos y por las reclamaciones de servicios recibidos y los refieren al LDSS. Cuando el LDSS determina que el recién nacido estará cubierto por el Medicaid regular, HIP lo notificará a la

madre. Si el LDSS determina que el recién nacido se inscriba en HIP, nosotros ofreceremos a la madre servicios de administración de caso para el recién nacido. Las madres de esos bebés descritos arriba deben llamar a Servicio a Clientes al **1-800-HIP-TALK** para informarnos.

## **HIP ayuda a los miembros a renovar su elegibilidad**

### **¡Y a conservar su membresía de HIP!**

En febrero de este año, HIP comenzó un programa piloto para los miembros de la Ciudad de Nueva York que deben renovar su elegibilidad de Medicaid o Family Health Plus. Usando los registros proporcionados por la Administración de Recursos Humanos de la Ciudad de Nueva York, identificamos a los miembros de HIP que deben renovar su elegibilidad cada mes desde marzo y nos comunicamos con ellos por correo y por teléfono. Tanto la carta como la llamada telefónica recalcan la importancia de renovar puntualmente la elegibilidad para que los miembros no pierdan sus beneficios

médicos de HIP. También ofrecemos ayuda individual del personal de HIP para llenar las solicitudes de renovación.

Los resultados de este esfuerzo indicaron que un gran porcentaje de los miembros conocían exactamente lo que debían hacer y renovaron puntualmente su elegibilidad sin ninguna ayuda. Sin embargo, los resultados también mostraron que algunos miembros:

- Desearon o necesitaron ayuda para llenar sus solicitudes de renovación y programar citas con el personal de inscripción facilitado de HIP.
- Presentaron su solicitud con documentos equivocados o incompletos y debían haber buscado la ayuda de HIP.
- No pudieron ser contactados porque 1) no teníamos su dirección o número de teléfono correcto o 2) nos comunicamos con un contestador automático o un mensaje de correo vocal y no respondieron a nuestra llamada.

Queremos ayudar a más de nuestros miembros a renovar con éxito su elegibilidad de Medicaid y Family Health Plus. Por eso, cuando llegue el momento de renovar su elegibilidad, cerciórese que tengamos su dirección y número de teléfono correctos. Usted puede actualizar su número de teléfono por Internet en [hipusa.com](http://hipusa.com)<sup>®</sup> o llamando a Servicio a Clientes al **1-800-HIP-TALK (1-800-447-8255)**. Sin embargo, usted debe cambiar su dirección con su LDSS. Después, LDSS le dará a HIP su nueva dirección.

Recuerde, si usted completa el proceso de renovación puntualmente, no perderá su elegibilidad ni tendrá una interrupción en su cobertura de HIP. Si tiene preguntas sobre el proceso de renovación, puede obtener ayuda llamando al número de teléfono que aparece en su folleto de renovación. También puede llamar a HIP sin cargo al **1-800-447-9490** para hacer una cita con el personal de inscripción de HIP.

## **Cinco pasos para una buena salud bucal**

La mayoría de las personas han escuchado el refrán, "mente sana en cuerpo sano". ¿Pero sabía usted que también hay una relación entre una boca saludable y su salud general? La salud bucal y la salud general tienen una relación más estrecha de lo que usted se imagina.

### **La salud bucal: Una ventana a su salud general**

Su boca está llena de bacterias. Por lo general, estas bacterias pueden mantenerse bajo control cepillándose y usando hilo dental diariamente. Pero cuando las bacterias se reproducen y

no pueden controlarse, se esparcen por todo el cuerpo y pueden conducir a afecciones serias tales como enfermedad del corazón, apoplejía y bebés prematuros. Por eso, mejore su sonrisa y su salud general siguiendo estos simples pasos para una buena salud bucal:

1. Cepílese y límpiese con hilo dental después de cada comida. Si esto no es posible, cepílese por lo menos dos veces al día y límpiese con hilo dental por lo menos una vez al día.
2. Coma una dieta bien balanceada.
3. Revise su boca periódicamente para detectar señales de enfermedad de las encías y de cáncer bucal. Si sus encías sangran cuando se cepilla los dientes, usted puede tener enfermedad de las encías. Las manchas blancas o rojas dentro de su boca o en sus labios

pueden ser señales de cáncer bucal. Llame a su dentista.

4. No fume. Si necesita ayuda para dejar de fumar, vea la página 16.
5. Visite a su dentista periódicamente.

Usted y otros miembros de su familia con cobertura de HIP fueron asignados a un dentista de la red de HIP cuando usted se inscribió. Si usted no conoce el nombre de su dentista familiar de HIP o desea cambiar de dentista, llame a Healthplex, el proveedor dental de HIP, al **1-800-468-9868**.

Los beneficios dentales de HIP incluyen chequeos de rutina, radiografías, limpiezas, empastes y tratamiento de emergencia y de especialidad. Instamos a los miembros de HIP a recibir cuidados dentales con regularidad para una sonrisa sana y un cuerpo sano.

## VIH y SIDA

### ¿Qué es el VIH?

El VIH (virus de inmunodeficiencia humana) es un virus. Usted podría oír que alguien tiene un VIH o está contagiado de VIH. Todo esto significa que esta persona tiene el virus VIH y puede contagiarlo a otras personas. Con el VIH, las células del cuerpo pierden la capacidad para combatir enfermedades.

### ¿Qué es el SIDA?

SIDA significa síndrome de inmunodeficiencia adquirida. Es la fase posterior de la enfermedad de VIH. El sistema inmune de una persona con SIDA se debilita hasta el punto que puede necesitarse atención médica para prevenir o tratar enfermedades serias.

### ¿Cuánto tarda el VIH en ocasionar SIDA?

El tiempo varía considerablemente de una persona a otra y puede depender de muchos factores. Cerca de la mitad de los que tienen VIH desarrollan SIDA dentro de los 10 años después de contagiarse.

### ¿Cómo se transmite el VIH de una persona a otra?

- Mediante el sexo no protegido (anal, vaginal u oral) con una persona contagiada de VIH.
- Compartiendo agujas, equipos de inyecciones, hojas de afeitar o cepillos de dientes con una persona contagiada de VIH.
- De madres positivas a VIH a sus bebés antes del parto, durante el parto o mediante la lactancia materna.

### ¿Hay alguna vacuna para prevenir la infección de VIH o el SIDA?

No.

### ¿Hay alguna cura?

No. Sin embargo, hay medicinas que ayudan a las personas que tienen VIH y SIDA a vivir más tiempo y más saludables.

### ¿Cómo puedo saber si estoy contagiado de VIH?

Usted puede tener VIH y sentirse saludable. La única forma de estar seguro es hacerse una prueba. Ahora HIP ofrece cobertura para la prueba de laboratorio "rápida" de VIH. Los resultados de esta prueba están disponibles en 30 minutos, comparado con varios días necesarios para las pruebas estándar.

### ¿Por qué debo hacerme una prueba?

Más que la mitad de las personas positivas a VIH en los Estados Unidos no lo saben. Es importante conocer temprano si uno tiene VIH. La prueba temprana puede significar tratamiento temprano y una vida más saludable. Si uno conoce su condición de VIH y toma las precauciones necesarias cuando tiene sexo o comparte agujas uno puede ayudar a reducir el riesgo de contagiar a su pareja. Cada adulto sexualmente activo debe conocer su condición de VIH. Si usted está embarazada, su médico le recomendará una prueba.

### ¿Dónde puedo obtener una prueba de VIH?

Pida a su médico de atención primaria (PCP) ayuda para encontrar un proveedor participante de HIP que puede ofrecer servicios de consejería y pruebas. Si usted es miembro de Medicaid, puede ir a un proveedor que acepte su tarjeta de Medicaid como parte de una visita de planificación familiar. No se necesita referencia.

Usted también puede ir a centros de consejería y pruebas ubicados en todo el Estado de Nueva York. No se necesita referencia. Estos centros son completamente gratis. Para encontrar un centro cerca de usted, llame al 1-800-872-2777.

Para hablar con un consejero de SIDA en español, llame al 1-800-233-7432. Si usted usa un dispositivo telefónico para personas con problemas de la audición o el habla, llame al 1-800-369-2437.

### Soy positivo al VIH. ¿Dónde puedo averiguar sobre las opciones de atención?

HIP recomienda que usted esté bajo el cuidado de un médico con experiencia en el tratamiento de personas con VIH. HIP cubre el tratamiento de VIH/SIDA proporcionado por médicos de la red de HIP y por médicos a los cuales usted fue referido por su PCP. Pregunte a su PCP sobre las opciones de tratamiento. Usted debe tener una referencia de su PCP para ser tratado por un médico especializado en el tratamiento de VIH/SIDA y la aprobación de HIP para ser tratado por proveedores fuera de la red.

Los Centros de SIDA Designados (DAC) son hospitales que ofrecen unidades de SIDA dedicadas para pacientes ingresados, así como clínicas de atención primaria de VIH para pacientes externos. Estos centros ofrecen una gama completa de cuidados expertos para pacientes con VIH/SIDA. HIP cubre los servicios de los DAC cuando ese nivel de atención es el más apropiado para las necesidades de un miembro.

HIP también proporciona servicios de administración de casos para brindar asistencia con su enfermedad a los miembros que tiene VIH/SIDA. Simplemente llame al 1-800-447-2368 ext. 7336, de lunes a viernes, entre las 9 de la mañana y las 5 de la tarde.

Los miembros de Medicaid de la Ciudad de Nueva York también pueden inscribirse en un plan médico que se especialice en el servicio a personas con VIH/SIDA. Esos planes médicos también se llaman Planes de Necesidades Especiales (SNP). Para más información sobre los SNP, llame a la Línea de Ayuda New York Medicaid CHOICE al 1-800-505-5678.



HIP Health Plan of New York  
55 Water Street  
New York, NY 10041-8190

PRSRT STD  
U S POSTAGE  
PAID  
HIP

*News for You* is published by HIP to inform members of current health issues and to improve the use of services. The articles in this publication are not intended to replace the advice of your physician. Please consult your physician to determine your personal health needs.

#### EDITORIAL BOARD

**David S. Abernethy**

Senior Vice President for Operations

**Charles Mellia**

Managing Director, Customer Service

**Pamela Terenzi**

Editor

**Ronald Maiorana**

Consultant

#### CONTRIBUTORS

**Yolanda Amato, R.N., B.S.N.**

**Sue Choi**

**Barbara Cumbo, R.N.C.**

**Sabrina Itwaru**

**Marietta Munoz**

*These and other health topics can be found on [hipusa.com](http://hipusa.com).*

**hipusa.com**<sup>®</sup>

English, Spanish, Chinese and Korean

## Quit for Life™

The Quit for Life program is a quit smoking program available **free of charge** to all HIP Medicaid and Family Health Plus (FHP) members. When you join Quit for Life, you receive:

- Telephone support calls from your quit coach.
- A “quit kit” filled with tools to help you develop a plan to stop smoking.
- Unlimited access to a toll-free line to discuss concerns.
- Access to Web Coach™, an interactive Web site where you can track your progress, communicate with others trying to quit smoking and more.
- As Medicaid and Family Health Plus members, you are covered for nicotine patches, bupropion (generic Zyban) or Chantix for an original 30-day supply and two refills, for a total 90-day supply, twice per year. If you are enrolled in Quit for Life and have a drug copayment, HIP will reimburse the copayment for these medications upon request.

There are no classes to attend. You just schedule your telephone calls at times that are best for you.

Your quit coach will discuss your individual needs and help you create a quit plan tailored just for you.

To enroll in the Quit for Life program, call **1-866-QUIT-4-LIFE (1-866-784-8454)**. For members with a hearing or speech impairment, the TDD line is **1-877-777-6534**.

If someone in your household smokes and is not a HIP member, there are excellent smoking cessation resources sponsored by the City of New York and New York State.

New York City residents may call **311** and those outside the city may call **1-866-NY-QUITS (1-866-697-8487)**.

These **free** programs may help your household members finally become smoke-free.

