

## Privacy Notice

MetroPlus Health Plan respects your privacy rights. This notice describes how we treat the nonpublic personal, financial, and health information ("Information") we receive about you, and what we do to keep it confidential and secure as required by New York State Insurance Law (Regulation 169).

### Categories of Information We Collect and May Disclose

MetroPlus collects Information about you from the following sources:

- Information you give us on applications and other forms, or that you tell us.
- Information about your dealings with us, the health-care providers we work with, and others.

### What We Do With Your Information

We do not disclose Information about our members and former members to anyone, except as permitted by law.

We do use Information as permitted by law for health plan purposes, such as the following:

- To provide the healthcare benefits you receive as a member of MetroPlus Health Plan; for example, to arrange for treatment that you need and to pay for services you receive.
- To communicate with you about programs and services that are available to you as a MetroPlus member.
- To manage our business and comply with legal and regulatory requirements.

### How We Protect Your Privacy

- We limit access to your Information to employees and other persons who need it to conduct MetroPlus Health Plan business or comply with legal and regulatory requirements.
- Employees are subject to discipline and may be fired if they violate our privacy policies and procedures.
- We also use physical, electronic and procedural safeguards to keep Information confidential and secure, in accordance with state and federal regulations.

### Former Members

If your membership in MetroPlus Health Plan ends, your Information will remain protected in accordance with our policies and procedures for current members.

### You Can Contact Us at the Address or Phone Number Below to:

- Request more information about our privacy policies and practices.
- File a privacy-related complaint with us.
- Request (in writing) to review Information about you in our records.

#### Member Services

MetroPlus Health Plan  
160 Water Street  
New York, NY 10038

Phone: 1-800-303-9626 (TDD 1-800-881-2812)

### A "Notice of Health Information Privacy Practices" Is Also Available

MetroPlus has a "Notice of Health Information Privacy Practices" that describes in detail how we may use and disclose medical information about you. The notice also tells you about your rights under federal privacy regulations (HIPAA). You can get a copy of this notice by calling Member Services at the number above, or by visiting our Internet Web site at [www.metroplus.org](http://www.metroplus.org) and clicking on the Privacy Policies link.

## Early Intervention For Babies and Toddlers

Your baby needs to visit his or her Primary Care Provider (PCP) regularly. Visits include immunizations on a regular schedule, a check of how the baby is doing overall and screenings for certain conditions. Your baby needs to see the PCP at least five times before the 15th month. After that, if the child is healthy, visits should take place at least once a year.

Babies should have a hearing and vision screening at birth. Kids should be screened again when they are age 3 or 4.

Children should be screened for anemia and the presence of lead in their blood at age 1 and again at age 2. They should be screened for TB at least every two years.

The age at which kids start walking and talking varies greatly. You see your baby every day. If you don't feel your child is developing as he or she should, tell the PCP.

Some babies are referred for Early Intervention soon after birth. If, at any point, the PCP suggests Early Intervention for your child, take action. Use the referral, and make an appointment right away. You can also call 311 and ask for Early Intervention. MetroPlus can help as well. Call Sandra Lee Wilson, pediatric case manager, at **1-800-303-9626 (TDI: 1-800-881-2812)**. If your baby has a problem, early treatment is best.



## Intervención temprana para bebés y niños pequeños

Es necesario que su bebé visite a su médico de cabecera (PCP) regularmente. Las visitas incluyen inmunizaciones en forma rutinaria, un control para conocer el estado general del bebé, y exámenes para ciertas enfermedades. Su bebé necesita consultar al médico de cabecera por lo menos cinco veces antes del mes quince.

Luego de eso, si el niño es saludable, las visitas deben realizarse por lo menos una vez al año.

A los bebés se les deben realizar al nacer pruebas visuales y auditivas. Los niños deben recibir nuevos exámenes cuando tienen 3 o 4 años.

Los niños deben someterse a pruebas de detección de anemia y presencia de plomo en la sangre cuando tienen 1 año y de nuevo a los 2 años. Deben recibir pruebas de detección de TB por lo menos cada dos años.

La edad en la cual los niños comienzan a caminar y a hablar varía mucho. Usted ve a su bebé todos los días. Si no siente que su hijo se esté desarrollando como debería, infórmele a su

médico de cabecera. Algunos bebés son referidos para a intervención temprana poco después del nacimiento. Si, en algún punto, el médico de cabecera sugiere la intervención temprana para su hijo, póngase en acción. Use la remisión y fije una cita de inmediato. También puede llamar al 311 y preguntar por la intervención temprana. MetroPlus también puede ayudar. Llame a Sandra Lee Wilson, administradora de casos pediátricos al **1-800-303-9626 (TDI: 1-800-881-2812)**. Si su bebé tiene un problema, el tratamiento temprano es lo mejor.



**FROM LEFT TO RIGHT, BACK ROW:** Calvin Dalton (Member, Kings County Hospital), Philip Passantino (Chief Operating Officer), Adeline Prosper (Member, Cumberland D&TC), Dr. Arnold Saperstein (President), Evelyn Corcino (Executive Secretary), Dr. Van Dunn (Acting Chief Medical Officer), Gail Smith (Deputy Executive Director, Customer Services, Human Resources and Organizational Development, and Intergovernmental Relations), Rebecca Santana (Director of Customer Services), Shawndesse Kancso (Project Manager), Linda Cummings (Director of Utilization Management), Mari Gold (Director of Communications), Maria Rivera (Customer Services Manager), Lavern Williams (Customer Services Administration) **FROM LEFT TO RIGHT, FRONT ROW:** Jacqueline Brathwaite (Member, Dr. Nagamma Duddempudi), Neenakumar Ramtahal (Member, Morrisania D&TC), Tamira Boynes (Member, East New York D&TC), Christina Williams (Member, Kings County), Nella Lewis (Member, Gouverneur Hospital).

**DE IZQUIERDA A DERECHA, FILA TRASERA:** Calvin Dalton (miembro, Kings County Hospital), Philip Passantino (jefe de operaciones), Adeline Prosper (miembro, Cumberland D&TC), Dr. Arnold Saperstein (presidente), Evelyn Corcino (secretaría ejecutiva), Dr. Van Dunn (director médico interino), Gail Smith (subdirectora ejecutiva, Servicios de Atención al Cliente, Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional, y Relaciones Intergubernamentales), Rebecca Santana (directora de Servicio de Atención al Cliente), Shawndesse Kancso (Gerente de Proyecto), Linda Cummings (directora de Administración de usos), Mari Gold (directora de Comunicaciones), Maria Rivera (gerente de Servicios de Atención al Cliente), Lavern Williams (Administración de Servicio de Atención al Cliente) **DE IZQUIERDA A DERECHA, FILA DELANTERA:** Jacqueline Brathwaite (miembro, Dr. Nagamma Duddempudi), Neenakumar Ramtahal (miembro, Morrisania D&TC), Tamira Boynes (miembro, East New York D&TC), Christina Williams (miembro, Kings County), Nella Lewis (miembro, Gouverneur Hospital).

MetroPlus Health Letter® is published four times a year by MetroPlus Health Plan in cooperation with McMurtry. © 2007 MetroPlus Health Plan. All rights reserved. MetroPlus Health Letter is a registered trademark of the New York City Health and Hospitals Corporation. Reproduction without permission is strictly prohibited. No material in this issue may be reproduced without permission from MetroPlus Health Plan. Health Letter does not promote any form of medical treatment, nor does it encourage the self-management of medical problems. It is meant to supplement, not replace, care from healthcare professionals.

Editor: Mari S. Gold

El boletín MetroPlus Health Letter® es publicado cuatro veces al año por MetroPlus Health Plan junto con McMurtry, Inc. © 2007 MetroPlus Health Plan. Todos los derechos reservados. MetroPlus Health Letter es una marca registrada de New York City Health and Hospitals Corporation. La reproducción sin autorización está terminantemente prohibida. Ningún material en esta publicación debe reproducirse sin el permiso de MetroPlus Health Plan. La Health Letter no promueve ninguna forma de tratamiento médico, ni fomenta el manejo por parte del paciente de problemas médicos. Su objetivo es complementar, no reemplazar, el cuidado de los profesionales de la salud.

Editor: Mari S. Gold



# health letter

you're #1 with us! / Usted es el # 1 para nosotros

[www.metroplus.org](http://www.metroplus.org)

## Managing Your Asthma

Asthma is a lung disease that makes it hard to breathe. Some people have only mild symptoms. Others get sick a lot. They have trouble sleeping due to coughing or wheezing. They may feel they can't get enough air.

Cigarette smoke, strong smells, allergies to pets, plants, or house dust, cockroaches, dust mites and even stress can trigger an asthma attack. Learn what triggers you are sensitive to so you can avoid them.

Anyone with asthma needs a personal asthma action plan developed by his or her doctor. You need to use a peak flow meter to learn if an attack is coming and try to prevent it. Your doctor may prescribe control medication to avoid attacks.

Talk to your doctor about managing your asthma. Take your asthma action plan to your doctor every time you visit. Be sure you understand how and when to use your medications. If you are not clear, ask again.

MetroPlus has a program to help you, too. Our AsthmaPlus program includes trained Case Managers and a Health Educator who want to help you learn how to live well with asthma and feel better. Call them at: **1-800-303-9626**. Then the caller can ask to speak to Marie Legaspi at extension 8682 or Soraya Sussman at extension 8718.

### Renew and Keep Your Health Insurance!

MetroPlus is here to help you. When you get your renewal notice from HRA, call us: **1-800-475-METRO**. We can help you over the phone or tell you where to go in your neighborhood. We want you to stay a MetroPlus member. Call us *anytime*.

## Control del asma

El asma es una enfermedad pulmonar que dificulta la respiración. Algunas personas experimentan sólo síntomas leves. En otras los síntomas son más graves. Tienen problemas para dormir por la tos o por los silbidos al respirar.

Pueden sentir que no logran obtener el aire suficiente.

El humo del cigarrillo, los olores fuertes, las alergias a las mascotas, plantas o al polvo doméstico, cucarachas, ácaros del polvo y aun el estrés pueden provocar un ataque de asma. Conozca cuáles son sus factores que provocan del asma para poder evitarlos.

Cualquier persona con asma necesita un plan de acción personal para el asma desarrollado por su doctor. Necesita usar un medidor de flujo máximo para prever un ataque e intentar prevenirlo. Su doctor puede recetarle medicamentos de control para evitar los ataques.

Hable con su doctor sobre el control del asma. Llévelo su plan de acción para el asma a su doctor cada vez que lo visite. Asegúrese de comprender cómo y cuándo debe usar sus medicamentos. Si no está seguro, pregunte de nuevo.

MetroPlus también cuenta con un programa que puede ayudarlo. Nuestro programa AsthmaPlus incluye administradores de casos capacitados y un educador de la salud que desean ayudarlo a convivir con el asma y a sentirse mejor. Llámelos al: **1-800-303-9626**. De esta manera, la persona que llama puede solicitar hablar con Marie Legaspi a la extensión 8682 o con Soraya Sussman a la extensión 8718.

### ¡Renueve y mantenga su seguro de salud!

MetroPlus está para ayudarlo. Al recibir su aviso de renovación de la Administración de Recursos Humanos (HRA, por su sigla en inglés), llámenos al: **1-800-475-METRO**. Podemos brindarle ayuda telefónica o informarle adónde dirigirse en su vecindario. Deseamos que siga siendo miembro de MetroPlus. *Llámenos en cualquier momento.*



From left to right: Marie Legaspi—Case Manager, Frances Robles—Case Management Associate, Soraya Sussman—Case Manager, and Ann Allen—Health Educator

De izquierda a derecha: Marie Legaspi: administradora de casos, Frances Robles: administradora de casos asociada, Soraya Sussman: administradora de casos y Ann Allen: educadora de la salud



160 Water St., 3rd Floor  
New York, NY 10038  
Phone: 1-800-303-9626  
[www.metroplus.org](http://www.metroplus.org)

## Site News & Notes

Diabetic patients at **Elmhurst** and **Queens Hospitals** have their condition monitored electronically. This way, staff learns about problems fast. If a patient comes in with another problem, the doctors and nurses also know about the diabetes. Everyone benefits.

The H.E.L.P. Project at **Bellevue Hospital Center** explains how to give medications and how to ask the doctor important questions during the time parents spend waiting with kids to see the pediatrician. The time is also used to make referrals to free English and GED programs. If the child gets a prescription, the pediatrician hands out a personalized, bilingual instruction sheet with pictures to show how to give the medicine properly. Parents also get a log sheet with a check-off system to keep track of every dose.

## Reminders

Do you have a hearing problem? If so, use a TDD machine to call Member Services: **1-800-881-2812**.

Every family member needs a complete physical exam once a year. Call your PCP to make an appointment for each person *now*.

Did you move or change your phone number? If so, please call Member Services: **1-800-303-9626**.



**MetroMom**  
The key to healthy babies

## Dealing With Domestic Violence

If you are hurt by a spouse, partner, boyfriend or girlfriend, it is domestic violence. The hurt can be physical or emotional. It doesn't matter if you are married, living with someone, dating, separated, gay or straight.

If you want help, call our Domestic Violence Coordinator: **(212) 908-8542**. You can learn about services in your community. Or call **1-800-799-SAFE** for help 24/7. They speak many languages.



## Stressed Out? Learn to Relax

The news is full of disaster stories. Work can be stressful. Caring for children can be a strain. Stress is part of modern life, but it overwhelms some of us.

After stress dies down, your heart rate and blood pressure go back to normal. But, if you are stressed over and over, your body has no chance to recover. This can cause problems to you:

- Digestive, immune, and nervous systems.
- Heart and blood vessels.
- Skin.

Some of us are "laid back." We don't overreact. Others react strongly to even the slightest stress. To combat stress, look after yourself. Eat a healthy diet. Get plenty of sleep. Exercise. Learn to relax. Practice deep breathing. Try to shift your outlook. Is your reaction out of proportion? Are you so mad you lose control? If you try to control stress on your own and it doesn't work, you may need help. Talk to your PCP.

To manage stress, you have to practice all the time. It takes work, but it's worth it.

### Important Information on HIV Counseling, Testing and Free STD Services

Everyone should know his or her HIV status. The only way to learn this is to be tested. Your PCP can test you. Anyone—MetroPlus members and non-members—can go to certain New York City health clinics. These clinics also offer confidential (only you know) STD services and rapid HIV testing and counseling. They can help sex- and needle-sharing partners get free, sterile needles and syringes. To find a clinic, learn where to get free needles or to ask questions, call **311**.

## Cómo manejar la violencia doméstica

Su usted resulta herido por su cónyuge, pareja, novio o novia, está involucrado en una situación de violencia doméstica. La herida puede ser física o emocional. No importa si usted está casado, conviviendo o saliendo con alguien, separado, si es homosexual o heterosexual.

Si desea ayuda, llame a nuestra Coordinadora del área de violencia doméstica: **(212) 908-8542**. Puede obtener más información sobre los servicios en su comunidad. O puede llamar al **1-800-799-SAFE** para recibir ayuda las 24 horas del día todos los días. Hablan diversos idiomas.

## ¿Está estresado? Aprenda a relajarse

Las noticias están colmadas de historias catastróficas. El trabajo también puede ser estresante. Cuidar a niños puede ser estresante. El estrés es parte de la vida diaria, pero a algunos de nosotros nos supera.

A medida que disminuye el estrés, la presión arterial y la frecuencia cardíaca vuelven a la normalidad. Pero, si usted está estresado todo el tiempo, su cuerpo no tiene oportunidad de recuperarse. Esto puede causarle problemas a su:

- Sistema digestivo, inmunológico y nervioso.
- Corazón y vasos sanguíneos.
- Piel.

Algunos de nosotros somos "tranquilos". No reaccionamos exageradamente. Otras personas reaccionan fuertemente aun ante el estrés más mínimo. Para combatir el estrés, cuídese. Siga una dieta sana. Duerma mucho. Haga ejercicio. Aprenda a relajarse. Respire profundamente. Trate de cambiar su perspectiva. ¿Es su reacción desproporcionada? ¿Está tan enojado como para perder el control? Si trata de controlar el estrés solo y no funciona, puede necesitar ayuda. Consulte a su médico de cabecera (PCP, por su sigla en inglés).

Para controlar el estrés, tiene que practicar todo el tiempo. Lleva trabajo, pero vale la pena.

### Información importante sobre el asesoramiento en HIV, pruebas y servicios de ETS gratuitos

Todos deben saber su estado de HIV. La única forma de saberlo es sometiéndose a una prueba. Su PCP puede hacerle una prueba. Cualquier persona, ya sea miembro de MetroPlus o no, puede visitar ciertas clínicas para la salud de la ciudad de Nueva York. Estas clínicas también ofrecen servicios ETS confidenciales (sólo usted lo sabe), pruebas rápidas de HIV y asesoramiento. Pueden ayudar a parejas sexuales y personas que comparten agujas a obtener agujas y jeringas esterilizadas gratuitas. Para buscar una clínica, obtener información sobre lugares donde proporcionan agujas gratis, o para hacer preguntas, llame al **311**.

## Noticias y notas de los centros de salud

Los pacientes diabéticos en los hospitales **Elmhurst** y **Queens Hospitals** reciben monitoreo electrónico de su enfermedad. De esta manera, el personal detecta rápidamente los problemas. Si un paciente ingresa al hospital con otro problema, los doctores y las enfermeras también saben acerca de la diabetes. Todos se benefician.

El proyecto H.E.L.P. en el **Bellevue Hospital Center** explica cómo administrar los medicamentos y cómo hacerle preguntas importantes al doctor mientras los padres esperan junto a sus hijos para consultar al pediatra. En este intervalo también se hacen remisiones a los programas gratuitos GED o de inglés. Si el niño recibe una receta, el pediatra entrega una hoja de instrucciones bilingüe, personalizada con imágenes para mostrarle cómo administrar los medicamentos en forma adecuada. Los padres también reciben una hoja de registro con un sistema de verificación para llevar un registro de cada dosis.

## Recordatorios

¿Tiene problemas de audición? Si es así, use un dispositivo telefónico para sordos (TDD, por su sigla en inglés) para llamar a Servicios al Miembro: **1-800-881-2812**.

Todos los miembros de su familia necesitan un examen físico completo una vez al año. Llame ya mismo a su médico de cabecera (PCP, por su sigla en inglés) para programar una cita para cada uno de ellos.

¿Se mudó o cambió su número de teléfono? Si es así, comuníquese con Servicios al Miembro llamando al **1-800-303-9626**.



**MetroMom**  
La clave para los bebés sanos

## Avisos de privacidad

MetroPlus Health Plan respeta sus derechos de privacidad. Este aviso describe la forma en que tratamos la información financiera y médica personal no pública ("Información") que recibimos sobre usted y el procedimiento que llevamos a cabo para mantener su confidencialidad y su seguridad según lo exige la Ley de Seguros del Estado de Nueva York (New York State Insurance Law - Regulación 169).

### Categorías de información que obtenemos y que podemos revelar

MetroPlus obtiene información sobre usted de las siguientes fuentes:

- Información proporcionada por usted en solicitudes y otros formularios, o que nos comunica de forma oral.
- Información sobre sus tratamientos con nosotros, los proveedores de cuidado primario con los que trabajamos y otros.

### ¿Qué hacemos con su información?

No divulgamos la información sobre nuestros miembros y antiguos miembros a ninguna persona, excepto según lo permita la ley.

Utilizamos la información en la medida permitida por la ley para los efectos del plan de salud, por ejemplo:

- Para proporcionar los beneficios de atención médica que recibe como miembro de MetroPlus Health Plan, por ejemplo, para coordinar el tratamiento necesario y para pagar los servicios que recibe.
- Para comunicarnos con usted sobre programas y servicios a su disposición por ser miembro de MetroPlus.
- Para administrar nuestro negocio y cumplir con los requisitos legales y regulatorios.

### ¿Cómo protegemos su privacidad?

Limitamos el acceso a su información a aquellos empleados y otras personas que la necesitan para llevar a cabo las actividades comerciales de MetroPlus Health Plan o cumplir con los requisitos legales y regulatorios.

- Los empleados están sujetos a acciones disciplinarias y pueden ser despedidos en el caso de que no cumplan con alguna de nuestras políticas o procedimientos de privacidad.
- Además, usamos protecciones físicas, electrónicas y procedimentales para mantener la confidencialidad y la seguridad de la información, de acuerdo con las regulaciones estatales y federales.

### Antiguos miembros

Si su membresía al MetroPlus Health Plan finaliza, su información seguirá siendo protegida de acuerdo con nuestras políticas y procedimientos vigentes para los miembros actuales.

### Puede comunicarse con nosotros a la dirección o al número de teléfono a continuación para:

- Solicitar más información sobre nuestras políticas y prácticas de privacidad.
- Presentarnos una queja relacionada con la privacidad.
- Solicitar (por escrito) que revisemos nuestros registros con su información.

Servicios a Miembros  
MetroPlus Health Plan  
160 Water Street  
Nueva York, NY 10038  
Teléfono: 1-800-303-9626 (TDD 1-800-881-2812)

### También disponemos de un "Aviso de prácticas de privacidad de la información médica"

MetroPlus cuenta con un "Aviso de prácticas de privacidad de la información médica" que describe detalladamente la forma en que utilizamos y divulgamos su información médica. El aviso también le brinda información sobre sus derechos según las regulaciones de privacidad federales (HIPAA). Puede obtener una copia de este aviso si llama a Servicios a Miembros al número mencionado o si visita nuestro sitio Web en Internet en [www.metroplus.org](http://www.metroplus.org) y hace clic en el vínculo Políticas de privacidad.