



# Delaware health aware

Spring 2009

## Things to Know

### We've been named a top health plan

You are part of the Delaware Physicians Care, Incorporated, (DPCI) family. So we want to share some important news with you.

DPCI has been named one of the top Medicaid plans in the country by *U.S. News & World Report* and the National Committee for Quality Assurance (NCQA). In fact, we are the 15th best Medicaid health plan and the only Delaware health plan on the list!

We are especially proud of this ranking for two reasons. First, it shows that our members are happy with the health care given by DPCI providers. Also, it shows that members are pleased with the service and programs

DPCI gives them.

Check out page 2 to see just a few of these programs!



## A day to celebrate

**W**e want to thank everyone who came out for the Dr. Martin Luther King Jr. Day of Celebration in January. It was held at the Chase Center on the riverfront in Wilmington, and the theme was "One Dream, One World, One Community."

Delaware Physicians Care, Incorporated, (DPCI) was proud to be a sponsor, and we were happy to greet the many community members who visited our Wellness Fun Zone. The energetic DPCI and Boys and Girls Club volunteers and you, our valued DPCI members, helped make this great event possible.

Some highlights of the day:

- Visitors to our Wellness Fun Zone received a DPCI tote bag and a 2009 DPCI Art Contest Calendar.
- DPCI's Outreach team helped visitors understand who we are and what DPCI offers.

- At our prevention and wellness tables, visitors were greeted with smiles and given lots of information on ways to get fit, eat right and stay healthy.
  - Many teens stopped at our
- Continued on page 3



*A family of visitors to DPCI's Wellness Fun Zone at the MLK Jr. Day of Celebration*

Presorted Standard  
U.S. Postage  
PAID  
Tacoma, WA  
Permit No. 1066



# Helping your overweight child

**H**ow can I help my child trim down? That's a really important question if your child weighs too much.

Overweight kids are teased a lot. Kids who are very heavy can even get diabetes.

Overweight children also tend to grow into overweight adults. And overweight adults are at risk for health problems like heart disease.

You can take an active role in helping your child and your whole family learn healthy habits that will last a lifetime.

Try these tips from the National Institutes of Health:

**Think small.** At meals, don't dish up big servings of food. Your child

can ask for more if he or she is still hungry.

**Shop smart.** Buy more fruits and vegetables and fewer soft drinks, chips, cookies and candy.

**Serve breakfast.** Without breakfast, your child is likely to get hungry and overeat later in the day.

**Have family meals.** Eat together at the table—not in front of the TV. And serve the same healthy food to everyone.

**Be active together.** Help your child exercise every day. Walk in the park. Kick a ball back and forth.

Remember, your child needs to feel loved and special. So be sure to accept your child at any weight, and show how much you care.

## Giving you the care you need

Delaware Physicians Care, Incorporated, (DPCI) offers many classes in the community to help our members learn about and maintain their health. To find out more about the Health Education Programs available, check out our website, [www.DelawarePhysiciansCare.com](http://www.DelawarePhysiciansCare.com), or call **1-866-543-2167**.

**Teen D.R.E.A.M.** (I Dare to **R**aise **E**xpectations **A**bout **M**yself) is for all teen members. We teach: **»** Life skills. **»** Health education. **»** Ways to feel good about yourself.

**PACT Program.** We started a program that sends messages to our expecting moms for visit reminders and information. This tool helps us keep a "pact" with our members to stay healthy.

**The Promise Program** is for expectant moms. By keeping your doctor appointments, you can earn things for your baby like a car seat, a play pen or a stroller.

Talk to your obstetrics/gynecology nurse or primary care provider's office, or call **1-866-571-5784**. Press **option 1**, then **option 2** and then **option 9**.



**SCHALLER ANDERSON**  
An Aetna Company

DELAWARE HEALTH AWARE is published as a community service for the friends and patrons of DELAWARE PHYSICIANS CARE, INCORPORATED, 252 Chapman Road, Suite 250, Newark, DE 19702.

Information in DELAWARE HEALTH AWARE comes from a wide range of medical experts. If you have any concerns or questions about specific content that may affect your health, please contact your health care provider. Models may be used in photos and illustrations.

Copyright © 2009 Coffey Communications, Inc. WHN23437p

Community Relations Advocates Paula Victoria  
Judith Rodriguez  
Stanley Lynch, MD  
Chief Medical Officer  
Member Services Manager Dwayne Parker  
Member Services 1-866-543-2167  
Behavioral Health 1-866-543-2383

[www.DelawarePhysiciansCare.com](http://www.DelawarePhysiciansCare.com)



# Don't let stress harm your health

**E**veryone has some stress. But too much stress is not good for your health.

Too much stress can cause you to feel depressed. It can also weaken your body's ability to fight illnesses and increase your chances of getting sick.

Having too much stress in your life may make you feel anxious and tired and cause you to have trouble sleeping. Stress can also cause back pain, headaches, an upset stomach and high blood pressure.

You can't get rid of all the stress in your life. Here are steps to reduce your stress levels and help yourself feel better:

**Make time for yourself.** Do your best to get organized. Try to set

a routine and follow it. And don't forget to set aside time for fun and relaxing activities.

## You can take steps to reduce stress and feel better.

**Take care of yourself.** Eat healthy foods and exercise often. Be sure to get plenty of sleep.

**Stay positive.** Think about good things. Try not to worry about things you can't control—like the weather.

**Reach out to others.** Work to resolve conflicts. Talk to family and friends about your problems.

If you think stress is making you sick or feel you can no longer cope, talk to your doctor right away.

Source: American Academy of Family Physicians

## Helping kids deal with anger

It's important to deal with anger in a healthy way.

It's just as important to teach your child how to handle anger.

Remind your child that it's OK (and normal) to get mad. But it's definitely not OK to lose your cool and hit someone or break things.

These tips can help your child solve conflict with words and not fists:

- Take a deep breath and count to 10 before you say or do anything. Tell yourself calming words, such as, "Keep cool."
- Treat others with respect, even if you are mad at them.
- Give your side of the story in a calm way.
- If you think you might lose control, leave until you cool off.
- It's a sign of courage—not weakness—when you walk away from a fight.

Remember, kids learn by watching adults. So be a good role model, and express your own anger in healthy ways.

Sources: American Academy of Pediatrics; American Psychological Association

—Continued from page 1

## Celebrate

Teen D.R.E.A.M. (I Dare to Raise Expectations About Myself) table to get information about their

goals and dreams.

■ Kids and parents worked on arts and crafts with the Boys and Girls Club and the Pegasus Art Works team.

■ The Nemours Health &

Prevention Campaign to Make Delaware's Kids the Healthiest in the Nation joined DPCI in the Wellness Fun Zone.

We hope to see you at more community events in 2009!

## You talk, we listen

**D**elaware Physicians Care, Incorporated, (DPCI) works hard to provide you with high-quality care and services. We perform both adult and child satisfaction surveys every year.

We contact 3,000 members by mail and by phone to find out if they are satisfied with our services and to help us measure how well we are meeting their needs. If you replied to the survey, thank you for taking the time to let us know what you think.

### You helped us set goals

We compared the 2008 results with the 2007 results. We were happy to find that they did not change much. Overall, you were more satisfied with DPCI in 2008 than in 2007.

After we saw how we did in 2007, we made goals for certain areas of member satisfaction that we wanted to improve. A question on the adult and child surveys was about doctors giving members or their children the care they needed, when they needed it, without a long wait. The results to these questions were good for our adult members, but the child survey showed that there was room to do better.

It is important to us that our members feel respected and that they get the help they need from their doctors. We made it a goal in 2008 to improve member satisfaction with getting the needed care quickly, as well as making sure doctors' offices are helpful and respectful.

### Working for the ideal

We had meetings in 2008 with doctors' offices from around the state. We went over member rights and emphasized that it is important to keep schedules open for routine and urgent appointments. We educated providers about our rules and time frames for appointments. We continue to make test calls to doctors' offices each month to be sure our members can get care when they need it.

We are happy that many of the 2008 surveys showed more satisfaction in the areas we were trying to improve.

These surveys also show us that more of our members are talking with your doctors about quitting smoking. Keep up the good work!

### Looking ahead

Now we are looking at the 2008 results to see what we can do this year to keep our members satisfied and also to see where we can do better. Some of the things we are planning to do in 2009 are:

- Provide more training for our customer service team to serve you better. To give you the care you need and the respect you deserve.
- Give more information in our written member materials about what to expect during a visit to your provider.
- Inform our providers about improving respect and communicating with members.

We may contact our members

## Important ID card reminder

This is an important reminder from Delaware Physicians Care, Incorporated (DPCI).

You should bring all insurance cards with you when you visit your doctor or provider.

You must show *all* cards whenever you receive medical care, including:

- Your Division of Social Services (DSS) Medicaid ID card.
- Your DPCI member ID card.
- Any other insurance card that you have.

If you have lost or need a new DSS Medicaid card, you can call **302-255-9500** or **1-800-372-2022**.

If you have lost or need a new DPCI member ID card, you can call DPCI Member Services at **1-866-543-2167**.



with short surveys to get more feedback about their experiences with their providers.

If you have any questions or comments about our survey results or suggestions for ways we can do better, please call **1-866-543-2167**.

Call us to join our Member Advisory Committee. We meet every three months. You will get a \$25 gift for sharing your ideas that help to make us a better health plan.



# aviso de salud de Delaware

Primavera  
2009

## Lo que debe saber

### Hemos sido nombrados como un plan de salud principal

Usted forma parte de la familia de Delaware Physicians Care, Incorporated, (DPCI) así que queremos compartir con usted algunas noticias importantes.

*U.S. News & World Report* y el Comité Nacional de Control de Calidad (NCQA, por sus siglas en inglés) han designado a DPCI como uno de los principales planes de Medicaid en el país. De hecho, ¡nos encontramos en el lugar 15 como mejor plan de salud de Medicaid y somos el único plan de salud de Delaware en la lista!

Nos sentimos especialmente orgullosos de esta clasificación por dos razones. La primera es que esto demuestra que nuestros miembros están satisfechos con la atención médica que los proveedores de DPCI les proporcionan. La segunda es que demuestra que los miembros están complacidos con el servicio y los programas que reciben de DPCI.

¡Dele un vistazo a la página 2 para obtener información sobre algunos de estos programas!

## Un día para celebrar

**D**eseamos agradecer a todos los que estuvieron presentes durante el día en que se celebra al Dr. Martin Luther King Jr. en enero. La celebración tuvo lugar en el Chase Center a la orilla del río en Wilmington y el tema fue “Un sueño, un mundo, una comunidad”.

Delaware Physicians Care, Incorporated, (DPCI) se sintió orgulloso de ser uno de los patrocinadores y nos alegró saludar a muchos de los miembros de la comunidad que visitaron el área de diversión y bienestar (Wellness Fun Zone). Los voluntarios activos de DPCI y el Boys and Girls Club y ustedes, valiosos miembros de DPCI, contribuyeron a que este evento fuera posible.

Algunos de los aspectos notables del día fueron:

- Los visitantes del área de diversión y bienestar recibieron una bolsa de mano de DPCI y un calendario del 2009 sobre el concurso de arte de DPCI.
- El equipo de extensión de DPCI ayudó a los visitantes a entender quiénes somos y qué ofrece DPCI.
- En nuestras mesas de prevención y bienestar, los visitantes fueron recibidos con sonrisas y recibieron mucha información sobre las maneras de ponerse en forma, alimentarse

correctamente y mantenerse saludable.

■ Muchos adolescentes visitaron la mesa D.R.E.A.M. (por sus siglas en inglés) para adolescentes (Tengo el valor de aumentar mis expectativas) para obtener información sobre sus metas y sueños.

■ Los niños y los padres hicieron trabajos manuales con el Boys and Girls

—Continúa en la página 3



*Una familia de visitantes del área de diversión y bienestar de DPCI durante el día de la celebración de MLK Jr.*

# Ayude a su hijo con sobrepeso



¿**C**ómo puedo ayudar a mi hijo a adelgazar? Esta es una pregunta muy importante si su hijo pesa demasiado.

Los demás se burlan mucho de los niños que tienen sobrepeso. Los niños que son muy pesados pueden incluso tener diabetes.

Los niños que tienen sobrepeso también tienen tendencia a convertirse en adultos con sobrepeso. Además, los adultos con sobrepeso corren el riesgo de tener problemas de salud, como enfermedad cardíaca.

Usted puede participar activamente en ayudar a su hijo y a toda su familia a aprender hábitos saludables que durarán toda la vida.

Pruebe estos consejos de los Institutos Nacionales de la Salud:

**Piense en pequeñas porciones.** No

sirva grandes porciones durante las comidas. Su hijo puede pedir más si aún tiene hambre.

**Compre correctamente.** Compre más frutas y verduras y menos refrescos, papitas fritas, galletas y dulces.

**Sirva el desayuno.** Sin desayuno, es probable que su hijo sienta hambre y coma demasiado más tarde.

**Coman comidas en familia.** Coman juntos en la mesa —no frente al televisor. Además, sirva a todos los mismos alimentos saludables.

**Sean activos juntos.** Ayude a su hijo a hacer ejercicio todos los días. Caminen en el parque. Pateen un balón.

Recuerde, su hijo necesita sentir que es amado y especial. Así que asegúrese de aceptar a su hijo sea cual sea su peso y demuéstrelle cuánto le importa.

## Brindarle la atención que usted necesita

Delaware Physicians Care, Incorporated, (DPCI) ofrece muchas clases en la comunidad para enseñar a nuestros miembros sobre la salud y cómo cuidarla. Para más información sobre los programas disponibles de educación de la salud, visite nuestro sitio web en [www.DelawarePhysiciansCare.com](http://www.DelawarePhysiciansCare.com), o llame al **1-866-543-2167**.

### D.R.E.A.M. para adolescentes

(Tengo el valor de aumentar mis expectativas) es para todos los miembros adolescentes. Les enseñamos: **»** Destrezas para la vida. **»** Educación de la salud. **»** Maneras de sentirse bien consigo mismos.

**El PACT Program.** Hemos iniciado un programa que envía mensajes a nuestras futuras madres para recordarles las citas y brindarles información. Esta herramienta nos ayuda a mantener un “pacto” con

nuestros miembros para que se mantengan saludables.

**El Promise Program** es para las futuras madres. Al no faltar a sus citas médicas, usted puede ganar artículos para el bebé, como un asiento para el auto, un corralito para niños o un coche de bebé.

Hable con su enfermera en ginecología u obstetricia o con su proveedor de atención primaria, o llame al **1-866-571-5784**. Oprima la **opción 2**, enseguida **opción 2** y luego la **opción 9**.



SCHALLER ANDERSON

An Aetna Company

AVISO DE SALUD DE DELAWARE se publica como un servicio comunitario para los miembros del DELAWARE PHYSICIANS CARE, INCORPORATED, 252 Chapman Road, Suite 250, Newark, DE 19702.

La información de AVISO DE SALUD DE DELAWARE proviene de una gran variedad de expertos médicos. Si usted tiene alguna inquietud o pregunta sobre el contenido específico que pueda afectar su salud, sírvase comunicarse con su proveedor de atención médica. Se pueden utilizar modelos en fotos e ilustraciones.

Derechos de autor © 2009 Coffey Communications, Inc. WHN23437p

Representantes de Relaciones Comunitarias Paula Victoria

Judith Rodríguez

Stanley Lynch, MD

Jefe Médico

Gerente de Servicios para Miembros

Servicios para Miembros

Departamento de Salud Mental

1-866-543-2167

1-866-543-2383

[www.DelawarePhysiciansCare.com](http://www.DelawarePhysiciansCare.com)



# No permita que el estrés perjudique su salud

**T**odo el mundo tiene algo de estrés, pero demasiado estrés no es bueno para la salud.

Demasiado estrés podría deprimirle. También puede debilitar la capacidad de su cuerpo para luchar contra las enfermedades y aumentar así sus posibilidades de enfermarse.

Tener demasiado estrés puede hacer que se sienta ansioso y cansado, además de causarle problemas para dormir. También le puede causar dolor de espalda, dolores de cabeza, malestar estomacal e hipertensión.

Usted no se puede deshacer de todo el estrés en su vida. He aquí algunas cosas que puede hacer pasos para reducir sus niveles de estrés y sentirse mejor:

**Sacar tiempo para usted mismo.** Haga lo que esté a su alcance para organizarse. Trate de establecer y seguir una rutina. No olvide reservar tiempo para actividades divertidas y relajantes.

**Cuidarse a sí mismo.** Coma alimentos saludables y haga ejercicio a menudo.

Asegúrese de dormir lo suficiente.

**Mantenerse positivo.** Piense en cosas agradables. Trate de no

## ■ ■ Puede tomar medidas para reducir el estrés.

preocuparse por las cosas que no puede cambiar, como el clima.

**Acercarse a los demás.** Busque la manera de resolver los conflictos. Hable con sus familiares y amigos acerca de sus problemas.

Si cree que el estrés lo está enfermando o le está haciendo sentir que ya no puede hacerle frente, hable con su médico inmediatamente.

Fuente: American Academy of Family Physicians

## Ayudar a los niños a controlar la ira

Es importante controlar la ira de manera inteligente.

Es igualmente importante enseñarle a su hijo cómo controlar la ira.

Recuérdale a su hijo que está bien (y es normal) enojarse. Sin embargo, no cabe duda que no está bien perder la calma y golpear a alguien o quebrar cosas.

Estos consejos pueden ayudar a su hijo a solucionar los conflictos con palabras y no con los puños:

- Respire profundamente y cuente hasta 10 antes de decir o hacer algo. Dígame palabras tranquilizantes, como “mantén la calma”.

- Trate a los demás con respeto, aun si está enojado con ellos.

- Dé su versión de los hechos calmadamente.

- Si piensa que podría perder el control, salga hasta que se calme.

- Es señal de valentía —no una debilidad— evitar las peleas.

Recuerde, los niños aprenden al observar a los adultos. Por lo tanto, sea un buen ejemplo a imitar y exprese su propia ira de manera inteligente.

Fuentes: American Academy of Pediatrics; American Psychological Association

—Continuación de la primera página

## Celebración

Club y con el equipo de arte Pegasus.

■ La Campaña de salud y prevención

Nemours para ayudar a los niños de Delaware a ser los más saludables de la nación se unió a DPCI en el área de diversión y bienestar.

Los voluntarios dinámicos de

DPCI y ustedes, nuestros apreciados miembros de DPCI, ayudaron a hacer posible este magnífico evento. ¡Esperamos verlos en más eventos de la comunidad en 2009!

# Usted habla, nosotros escuchamos

**D**elaware Physicians Care, Incorporated, (DPCI) trabaja duro para brindarle atención y servicios de alta calidad. Todos los años llevamos a cabo encuestas sobre la satisfacción de los adultos y los niños.

Nos ponemos en contacto con 3,000 miembros por correo y teléfono para saber si están satisfechos con nuestros servicios y para que nos ayuden a evaluar qué tan bien satisfacemos sus necesidades. Si usted respondió la encuesta, gracias por tomarse el tiempo de hacernos saber lo que piensa.

### Usted nos ayudó a establecer metas

Comparamos los resultados de 2008 con los de 2007. Nos complació ver que no cambiaron mucho. En general, usted estuvo más satisfecho con DPCI en 2008 que en 2007.

Después de darnos cuenta de nuestro desempeño en 2007, establecimos metas con relación a ciertas áreas de la satisfacción de los miembros que deseábamos mejorar. Una de las preguntas en las encuestas para adultos y niños se trataba de los médicos que brindan la atención necesaria a los miembros o a sus hijos, cuándo la necesitan y sin hacerlos esperar demasiado. Los resultados de estas preguntas fueron buenos en el caso de nuestros miembros adultos, pero la encuesta para los niños indicó que hay posibilidades de mejorar.

Es importante para nosotros que nuestros miembros sientan que reciben respeto y que obtienen la ayuda que necesitan de nuestros médicos. Nuestra meta para 2008 es mejorar la satisfacción de los miembros al obtener rápidamente la atención que necesitan, así como asegurarnos de

que el personal de los consultorios médicos sea amable y respetuoso.

### Trabajar hacia el ideal

En 2008 nos reunimos con el personal de varios consultorios médicos en todo el estado. Revisamos los derechos de los miembros y pusimos énfasis en la importancia de mantener un horario abierto para las citas de rutina y urgentes. Dimos instrucción a los proveedores sobre nuestras reglas y los lapsos para las citas. Seguimos haciendo visitas de prueba a los consultorios médicos todos los meses para asegurarnos de que nuestros miembros reciben la atención que necesitan.

Nos complace saber que muchas de las encuestas de 2008 reflejaron más satisfacción en las áreas que estamos tratando de mejorar.

Estas encuestas nos muestran que más miembros están hablando con sus médicos sobre cómo dejar de fumar. ¡Continúen el buen trabajo!

### Con la mirada en el futuro

Ahora estamos estudiando los resultados de 2008 para ver qué podemos hacer este año para mantener satisfechos a nuestros miembros y para ver dónde podemos mejorar. Algunas de las cosas que estamos planeando hacer en 2009 son:

- Proporcione más adiestramiento a nuestro equipo de servicio al cliente para servirle mejor, para que podamos darle el cuidado que usted necesita y el respeto que se merece.
- Dar más información en nuestros materiales escritos para los miembros sobre lo que deben esperar durante su visita a su proveedor.
- Informar a nuestros proveedores

cómo mejorar en cuanto al respeto y la comunicación con los miembros.

Es posible que nos pongamos en contacto con nuestros miembros para hacerles encuestas cortas y obtener más información sobre sus experiencias con sus proveedores.

Si tiene preguntas o comentarios sobre los resultados de nuestras encuestas, o si tiene sugerencias sobre cómo podemos mejorar, llame al **1-866-543-2167**.

Llámenos para unirse al Comité Asesor de Miembros. Nos reunimos cada tres meses. Usted recibirá \$25 por compartir las ideas que contribuyen a hacer de nuestro plan de salud uno mejor.

## Recordatorio sobre la tarjeta de identificación

Este es un recordatorio importante de Delaware Physicians Care, Incorporated (DPCI). Debe traer todas sus tarjetas del seguro cuando vea al médico o a su proveedor.

Debe mostrar todas las tarjetas cada vez que reciba atención médica, incluyendo: » Su tarjeta de Medicaid de la División de Servicios Sociales (DSS, por sus siglas en inglés). » Su tarjeta de identificación de DPCI. » Toda otra tarjeta del seguro que tenga.

Si perdió su tarjeta de Medicaid DSS o necesita una nueva, puede llamar al **302-255-9500** o al **1-800-372-2022**. Si perdió su tarjeta de identificación como miembro de DPCI o necesita una nueva, puede llamar a Servicios para los Miembros de DPCI al **1-866-543-2167**.