



Cuidados



AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Aetna Better Health® of Louisiana

Mejora de la calidad en Aetna Better Health of Louisiana.

Nuestro Departamento de Gestión de Calidad quiere asegurarse de que usted reciba buenos servicios y atención. Tenemos un plan para satisfacer todas sus necesidades de salud y bienestar. Se llama estrategia de Gestión de la Salud de la Población (PHM, por sus siglas en inglés).

Incluye:

- Programas de manejo de la salud según sus necesidades
- Fácil acceso a atención médica y de la salud del comportamiento de calidad
- Ayuda con enfermedades o afecciones complejas o crónicas
- Apoyo cuando más lo necesita
- Gran satisfacción con sus médicos y con nosotros

Nuestras actividades para la mejora de la calidad cada año incluyen:

- Comunicarnos con usted para recordarle que debe recibir atención (como los chequeos de niño sano)
- Enviarle tarjetas o boletines sobre temas de salud
- Revisar la cantidad, la calidad y los tipos de servicios que recibe
- Recordarles a sus médicos y a usted sobre la atención médica preventiva
- Asegurarnos de que continúe recibiendo la atención que necesita
- Verificar que sus llamadas se respondan con rapidez y que reciba la información correcta

- Asegurarnos de que su médico tenga toda la información necesaria para cuidar de usted o de su hijo

Contamos con muchos más programas de calidad. Puede obtener más información sobre los programas de PHM y saber si es elegible para recibir los servicios incluidos en esta estrategia en el Manual para Miembros o en el sitio web. O bien, puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-242-0802 (TTY: 711)**. También le entregaremos con gusto una copia impresa de los objetivos de nuestro programa y de cómo nos está yendo.

Invierno 2020

86.22.324.0-WI

Fecha de emisión: 12/22/2020

Sus derechos y responsabilidades.

Como miembro del plan, usted tiene derechos y responsabilidades. Si necesita ayuda para comprender sus derechos y responsabilidades, llame al Departamento de Servicios para Miembros.

Sus derechos

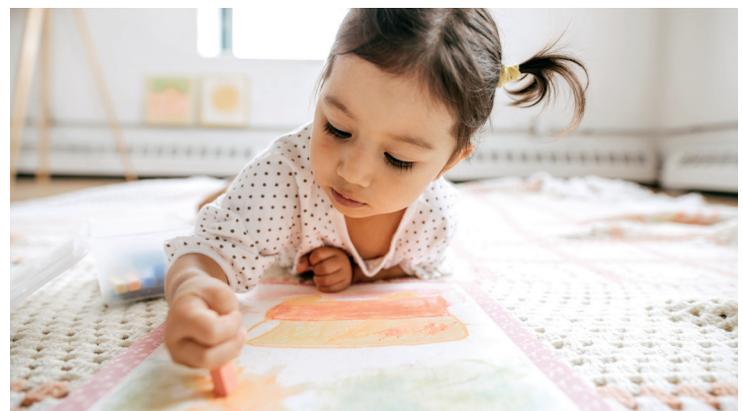
Como miembro o padre/madre o tutor de un miembro, usted:

- Tiene derecho a ser tratado con respeto y la debida consideración de su dignidad y privacidad.
 - Tiene derecho a participar en decisiones sobre su atención de la salud, incluido el derecho a negarse a tratamientos por motivos religiosos o de cualquier otro tipo.
 - Tiene derecho a hablar sobre las opciones de tratamiento apropiadas o necesarias por razones médicas para sus condiciones. Esto debe ocurrir aunque no sea un beneficio cubierto e independientemente de cuánto cueste.
 - Tiene derecho a no sufrir ninguna forma de restricción o reclusión utilizada como medio de coacción, disciplina, comodidad o represalias.
 - Tiene derecho a solicitar y recibir una copia de sus registros médicos (una copia sin cargo) y pedir que se modifiquen o corrijan.
 - Tiene derecho a recibir asistencia tanto del Departamento de Salud de Louisiana (Louisiana Department of Health, LDH) como de Healthy Louisiana para entender los requisitos y beneficios de Aetna Better Health of Louisiana.
 - Tiene derecho a recibir servicios de interpretación oral sin cargo para todos los idiomas que no sean inglés.
 - Tiene derecho a ser notificado sobre la disponibilidad de servicios de interpretación oral sin cargo y cómo obtener acceso a esos servicios.
- Conocer el nombre de su proveedor de atención primaria y su administrador de casos, si tiene uno.
 - Saber cómo es su atención médica y los pasos para recibir atención.
 - No utilizar la sala de emergencias para servicios que no son de emergencia.
 - Informarnos cuando haga cambios en su domicilio o número de teléfono.
 - Informar al LDH cuando haya cambios en el tamaño o los ingresos de la familia.
 - Hacerles saber a sus proveedores si su salud cambia.
 - Ser respetuoso con los proveedores de atención médica que le brindan atención.
 - Programar sus citas durante el horario de atención cuando sea posible. Ser puntual. Llamar si va a llegar tarde o faltar a su cita.
 - Hablar con sus proveedores acerca de la atención que necesita. Preguntar si hay otras opciones y cómo pueden serles útiles. Preguntar sobre los riesgos y costos de otras opciones
 - Informarnos sobre cualquier otro seguro que tenga. Decirnos si solicita algún beneficio nuevo.
 - Entregar a su médico una copia de su testamento en vida o directivas anticipadas.
 - Obtener toda la atención preventiva que necesita para mantenerse saludable. Escoger un estilo de vida saludable. Evitar actividades no saludables.
 - Si no está de acuerdo con un proveedor o desea reclamar algo, seguir los pasos para presentar una queja.

Encontrará más información en su Manual para Miembros, a partir de la página 17.

Sus responsabilidades

- Usar sus tarjetas de identificación cuando vaya a citas de atención médica u obtenga servicios y no permita que nadie use sus tarjetas. Hacernos saber si pierde o si le roban su tarjeta de identificación.



Encontrará más información en su Manual para Miembros, a partir de la página 19.



5 datos que ayudan a combatir la obesidad infantil.

La obesidad en los niños es un problema grave. Para ayudar a un niño con sobrepeso a ser más saludable, usted necesita conocer algunos datos. Comience con estos cinco:

1. **Ni el padre o la madre ni el niño tienen la culpa.** Los niños suben de peso por muchos motivos. Enfóquese en las soluciones, no en la culpa.
2. **No existe una solución rápida.** Las dietas que prometen resultados rápidos pueden ser peligrosas. Un pediatra puede ayudarle a diseñar un plan para que su hijo baje de peso en forma segura y duradera.
3. **Los problemas de peso en los niños no se resolverán con el crecimiento.** Las etapas de crecimiento rara vez solucionan los problemas de peso. Se necesitan cambios en los hábitos alimenticios y de ejercicio para detener el aumento de peso.
4. **Las tablas de estatura y peso se aplican a todos los niños.** Cualquier niño fuera del rango de peso normal se considera con sobrepeso. Tener "huesos grandes" no cambia esto.
5. **Un niño pesado no necesita más alimento que el niño promedio.** Las porciones más grandes empeoran el problema de peso de un niño. Proporciónale al niño la cantidad de alimento que él necesita para mantener un peso saludable.

Hable con su pediatra sobre los tamaños correctos de las porciones y cualquier inquietud que tenga sobre el peso de su hijo. Encontrará muchísima ayuda y recursos.

Fuente: American Academy of Pediatrics

Transporte.

Si le surge una emergencia y no tiene forma de llegar al hospital, llame al **911** para pedir una ambulancia. Cubrimos los traslados en ambulancia de los miembros en caso de emergencia médica.

Si no tiene transporte, cubriremos el transporte a los servicios cubiertos por Aetna Better Health of Louisiana. También cubriremos el transporte a los servicios cubiertos por Medicaid, como la atención dental.

Utilizamos One Call para sus necesidades de transporte. Puede obtener transporte para visitar a su proveedor e ir a la farmacia, si va a la farmacia inmediatamente después de la cita.

Para programar un traslado, llame a One Call al **1 877-917-4150 (TTY: 1-866-288-3133)**. La cantidad de viajes es ilimitada.

Puede llamar de lunes a viernes de 7 AM a 7 PM.

Si tiene una necesidad urgente o necesita ayuda con un traslado que ya tiene programado, puede llamar al número gratuito "Where's my ride" de One Call, las 24 horas



del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, al **1-877-917-4151**.

Las citas de transporte deben programarse con dos días hábiles de antelación. Puede hacer su reserva con hasta 30 días de antelación. One Call le ayudará con las necesidades de transporte continuo para recibir servicios, como diálisis u otros tratamientos recurrentes.

Al hacer sus reservas, tenga en cuenta que no debe llegar

más de una hora antes de su cita programada.

Tenga a mano estos detalles cuando llame a One Call:

- Nombre del proveedor
- Dirección del proveedor
- Número de teléfono del proveedor
- Hora de la cita
- Tipo de transporte necesario (por ejemplo, automóvil normal, furgoneta con acceso para silla de ruedas)



Comuníquese con nosotros

Aetna Better Health of Louisiana
2400 Veterans Memorial Blvd., Suite 200
Kenner, LA 70062

24 horas al día, 7 días de la semana
1-855-242-0802 (TTY: 711)
AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Este boletín se publica como un servicio a la comunidad para los amigos y miembros de Aetna Better Health of Louisiana, 2400 Veterans Memorial Blvd., Suite 200, Kenner, LA 70062. Incluye información general sobre la salud que no debe reemplazar el asesoramiento o la atención que recibe de su proveedor. Siempre consulte a su proveedor sobre sus necesidades de atención médica personales. Es posible que se hayan empleado modelos en fotos e ilustraciones.

2020 © Coffey Communications, Inc. Todos los derechos reservados.