



Aetna Better Health<sup>®</sup> of Maryland



# Tiempo activo

Verano 2020

## Controle su peso de manera saludable

Para bajar de peso, lo mejor es un plan saludable de comidas y ejercicios a largo plazo. No es nada nuevo ni está de moda, pero funciona para la mayoría de las personas.

### ¿Qué hay en su plato?

Una dieta saludable combina pocas calorías con una mejor nutrición.

Puede obtener ambas cosas con una dieta que:

- Contenga en su mayoría frutas, verduras, cereales integrales y productos lácteos con bajo o cero contenido de grasa
- Incluya carnes magras, pescado, huevos, frijoles y nueces
- Limite las grasas poco saludables, la sal y los azúcares añadidos

Tenga el objetivo de bajar entre 1 y 2 libras por semana. Es una meta saludable y que puede lograr. Esto habitualmente significa comer entre 500 y 1,000 calorías menos por día.

Trate de llevar un registro de todo lo que come. Esto puede ayudar a detectar problemas en su dieta.

### Hora de ponerse en actividad

El ejercicio es excelente en muchos sentidos. Al quemar calorías, ayuda a controlar el peso. También:

- Disminuye el riesgo de enfermedades cardíacas, diabetes y otros problemas de salud a largo plazo
- Fortalece los pulmones y los músculos
- Le ayuda a dormir mejor

Fije como objetivo hacer 150 minutos de ejercicio repartidos durante toda la semana. Pero mientras más ejercicio haga, mejor. Si tiene preguntas sobre la cantidad adecuada de ejercicio que debe hacer, hable con su médico.

*Fuentes: Academy of Nutrition and Dietetics; National Institutes of Health*



**Para obtener más información sobre la educación para la salud, llame al 1-866-827-2710 y pida hablar con un administrador de casos.**

## Los programas de gestión de la salud de la población le mantienen saludable

¡Nosotros nos preocupamos!

Sabemos que la salud es algo más que la excelente atención clínica que usted recibe. Sobre esa base, ofrecemos diferentes servicios para ayudar a nuestros miembros a obtener toda la ayuda y el apoyo que necesitan. Estos servicios pueden ayudar a los miembros a manejar mejor su salud y llevar vidas más saludables. Lo mejor de todo es que es gratis.

Nuestro personal de Salud de la Población puede ayudarle a:

- Obtener los servicios y la atención que necesita
- Obtener más información sobre su salud
- Elaborar un plan de atención adecuado para usted

Si tiene preguntas o le gustaría unirse a cualquiera de los programas, llámenos al **1-866-827-2710**. También puede escribirnos a **AetnaBetterHealthMDCM@Aetna.com**. Los miembros pueden desafiliarse de los programas en cualquier momento. Obtenga más información: **AetnaBetterHealth.com/Maryland/members/health-management-programs**.

## Cuidado de acogida

¿Espera la llegada de un nuevo hijo acogido a su hogar? Este es un momento emocionante para usted, pero puede ser muy difícil para su hijo acogido.

Deben ser pacientes y comprensivos en cada paso del proceso mientras su hijo se adapta.

Aetna Better Health of Maryland puede ayudarle. Contamos con un coordinador dedicado y beneficios especiales para su hijo acogido. Los beneficios incluyen ayudar a obtener las citas médicas necesarias para su hijo. Puede comunicarse con nuestro Coordinador de Necesidades Especiales llamando al **443-457-5301** o en **AetnaBetterHealthMDSplNeedsCoord@Aetna.com**.

## Visite nuestro sitio web

[AetnaBetterHealth.com/Maryland](https://AetnaBetterHealth.com/Maryland)

Podrá encontrar lo siguiente:

- Información sobre sus derechos y responsabilidades
- Manual para Miembros
- Directorio de proveedores
- Información de farmacias/ medicamentos recetados y otros beneficios para la salud
- Pautas para la práctica clínica

- Información sobre nuestro Programa de administración de casos, el Programa de gestión de usos y el Programa de mejora de la calidad

Si no tiene acceso a Internet, llámenos al **1-866-827-2710** y podremos enviarle la información por escrito según sea necesario.



**Si desea conocer la información más reciente sobre el coronavirus, consulte nuestro sitio web en [AetnaBetterHealth.com/Maryland](https://AetnaBetterHealth.com/Maryland).**

## Envenenamiento con plomo Cinco formas de proteger a los niños

No es fácil mantener a los chicos seguros. Pero si usted tiene hijos, sabe que vale la pena. Sin embargo, algo que usted tal vez no sepa es que mantener a los chicos seguros incluye protegerlos del plomo.

El plomo es un metal venenoso que daña la salud de los niños. Hace unos años — antes de que se supiera que era peligroso — el plomo se colocaba en la pintura. Eso significa que, en las casas más viejas, los niños podrían entrar en contacto con este metal.

Podrían masticar trozos de pintura, o la pintura que se deshace podría contaminar el polvillo del ambiente. Ese polvo puede ensuciar los juguetes u otras cosas que los niños se meten en la boca.

### Para proteger a su familia:

1. Si su casa fue construida antes de 1978, pregúntele a su departamento de salud cómo puede realizar una prueba de plomo.



2. Aleje a los niños de la pintura descascarada o de superficies que podrían masticar. Si está renovando su hogar, mantenga a los niños en otro lugar hasta terminar el trabajo.
3. Lave las manos y los juguetes de los niños con frecuencia.
4. Pase una mopa húmeda en los pisos sin alfombra con regularidad. Limpie las barandas y los huecos de las ventanas con un paño húmedo.
5. Todos los niños deben hacerse pruebas de detección de plomo entre los 12 y los 23 meses de edad, antes de cumplir los 2 años.

*Fuentes: Centers for Disease Control and Prevention; National Institute of Environmental Health Sciences*

## Denuncia de fraude, malgasto y abuso

Los miembros y proveedores deben denunciar el fraude, el malgasto y el abuso de Medicaid.

- **Fraude:** cuando una persona engaña intencionalmente al sistema para recibir un beneficio no autorizado
- **Malgasto:** uso excesivo de los recursos de Medicaid
- **Abuso:** ocasionar un costo innecesario para el programa Medicaid

Si usted sospecha o sabe que se están produciendo casos de fraude, malgasto o abuso, utilice las siguientes opciones para informarlos de inmediato:

- Llame a Servicios para Miembros de Aetna Better Health: **1-866-827-2710** o **1-855-877-9735**
- Notifique a la Oficina del Inspector General del

Departamento de Salud de Maryland: **1-866-770-7175** o [http://DHMH.Maryland.gov/OIG/Pages/Report\\_Fraud.aspx](http://DHMH.Maryland.gov/OIG/Pages/Report_Fraud.aspx)

- Comuníquese con la Oficina del Inspector General del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos: **1-800-447-8477** o <https://OIG.HHS.gov/Fraud/Report-Fraud/Index.asp>

Denunciar casos de fraude, malgasto o abuso no afectará la manera en que usted será tratado por Aetna Better Health of Maryland, y usted tiene la opción de permanecer en el anonimato cuando haga la denuncia. Sin embargo, es bueno brindar toda la información posible; esto ayudará a quienes están investigando la denuncia.

**Combatir el fraude, el malgasto y el abuso** es responsabilidad de todos. El incumplimiento de estas leyes podría generar sanciones civiles y penales, incluidas sanciones impuestas por entidades gubernamentales y la exclusión de la participación futura en Medicaid y en cualquier servicio proporcionado por el gobierno federal y estatal.

## Programa de Prevención de la Diabetes

Better Health of Maryland ofrece un Programa de prevención de la diabetes (DPP, por sus siglas en inglés) a quienes padecen prediabetes, que se produce cuando sus niveles de azúcar en sangre son demasiado altos. La prediabetes puede causar cardiopatía, derrame cerebral y diabetes tipo 2. El programa organizará reuniones de grupo para enseñarle cómo alimentarse de forma saludable, hacer ejercicio y manejar el estrés.

¿Cree que es elegible? Póngase en contacto con nosotros en [WellnessAndPrevention@Aetna.com](mailto:WellnessAndPrevention@Aetna.com), o llame al **1-866-827-2710** y pida hablar con un administrador de casos.



 **Puede obtener una descripción completa de los derechos y responsabilidades en el Manual para Miembros y en el sitio web de Aetna Better Health [AetnaBetterHealth.com/Maryland](http://AetnaBetterHealth.com/Maryland).**

## Cómo presentar un reclamo, una queja formal o una apelación

Si usted no está de acuerdo con un proveedor o con Aetna Better Health of Maryland acerca de una determinación adversa respecto de los beneficios, esto se llama reclamo. Si usted tiene un reclamo sobre un servicio que usted o su proveedor consideran que necesita, pero que nosotros no cubriremos, puede pedirnos que revisemos nuevamente su solicitud. Esto se llama apelación. Deberá presentar una apelación en un plazo de 60 días a partir de la fecha en que reciba la carta en la que se indica que no cubriremos el servicio que deseaba. Su médico también puede presentar una apelación por usted si firma un formulario que le dé permiso.

Un reclamo sobre algo que no está relacionado con un servicio se llama queja formal. Entre los ejemplos de quejas formales se encuentran asuntos relacionados con la calidad de la atención, no recibir un trato justo por parte de alguien que trabaja aquí o en el consultorio de su médico, o problemas para concertar una cita. Una queja formal puede presentarse en cualquier momento.

Para presentar una queja formal o una apelación, puede llamarnos al **1-866-827-2710**. Nuestros representantes de servicio al cliente le ayudarán con la presentación de un reclamo, una queja formal o una apelación. Usted deberá confirmar la solicitud de apelación por escrito, a menos que se trate de una solicitud acelerada. Le enviaremos un formulario simple que podrá firmar y enviar por correo. Le ayudaremos a completar el formulario según sea necesario. Para obtener más información sobre apelaciones y quejas formales, consulte las páginas 42 a 45 del Manual para Miembros.

## Dejar atrás la pediatría: Cuando su hijo está listo para la atención médica para adultos

Usted ha visto a su hijo alcanzar muchos hitos y pronto será un adulto joven. Ese es un hito importante. Su hijo tendrá que cambiar de atención pediátrica a atención de adultos, y es posible que deba buscar un nuevo médico.

Su hijo adolescente debe considerar cambiar de médico entre los 18 y los 21 años de edad según sus necesidades. Usted puede ayudar a su hijo a prepararse. Asegúrese de que sepa responder estas preguntas:

- ¿Qué tipo de seguro de salud tengo?
- ¿Conozco mi historial médico?
- ¿Qué medicamentos tomo y por qué?
- ¿Soy alérgico a algún medicamento?

Asegúrese de que su hijo sepa cómo hablar con un médico sin que usted esté presente en la sala. Hable

con su hijo sobre lo que significa estar a cargo de la propia salud. Pida ayuda a su pediatra o a nosotros.

Llame a Servicios para Miembros para obtener ayuda para elegir un nuevo médico: **1-866-827-2710**.

Puede encontrar más información en **GotTransition.org**.

*Fuentes: American Academy of Pediatrics; The National Alliance to Advance Adolescent Health*



## Declaración afirmativa sobre los incentivos

Para tomar decisiones de Gestión de usos (UM, por sus siglas en inglés), Aetna Better Health of Maryland se basa únicamente en la adecuación de la atención y el servicio y la existencia de cobertura. No recompensamos a los profesionales, empleados u otras personas por emitir denegaciones de cobertura. Cualquier incentivo financiero que Aetna Better Health of Maryland pueda brindar a los responsables de la toma de decisiones de gestión de usos no los alienta a tomar decisiones que puedan tener como resultado la subutilización de los servicios. Tampoco les ofrecemos a los empleados incentivos o desincentivos para poner obstáculos a la atención y el servicio.

Si tiene alguna pregunta sobre esta declaración, llame a nuestro número de teléfono gratuito: **1-866-827-2710 (TTY: 711)**.

## Información útil

### Departamento de Servicios para Miembros:

**1-866-827-2710** (número gratuito) durante las 24 horas, los 7 días de la semana

### Servicios para Personas con Problemas Auditivos y del Habla (TTY): Llame al **711**

### Línea de Enfermería las 24 horas:

**1-866-827-2710** (número gratuito) durante las 24 horas, los 7 días de la semana

### Servicios de la vista: **1-800-879-6901**

(número gratuito)

### Servicios de salud conductual:

**1-800-888-1965** (número gratuito)

### Dental: Avesis, **1-833-241-4249**

### Dirección de correo postal:

Aetna Better Health of Maryland  
509 Progress Drive, Suite 117  
Linthicum, MD 21090

**Servicio de interpretación:** Usted tiene derecho a recibir ayuda para abordar cualquier problema de comunicación que pueda tener. No tiene ningún costo para usted. Llame al **1-866-827-2710** (número gratuito).

### Línea de ayuda al inscrito de Medicaid de Maryland: **1-800-284-4510**

### Emergencia (disponible las 24 horas):

Si tiene una afección médica que puede provocar problemas de salud graves o incluso la muerte si no se trata de inmediato, llame al **911**.

### Sitio web: **AetnaBetterHealth.com/Maryland**

Visite **AetnaBetterHealth.com/Maryland** para obtener el formulario de farmacia actualizado y el Manual para Miembros más reciente. Para obtener una copia impresa de cualquier contenido de nuestro sitio web, llame a Servicios para Miembros al **1-866-827-2710 (TTY: 711)**.

Este boletín se publica como un servicio a la comunidad para los amigos y miembros de Aetna Better Health® of Maryland. Se trata de información general sobre la salud que no debe reemplazar el asesoramiento o la atención que usted recibe de su proveedor. Consulte siempre a su proveedor sobre sus necesidades de atención médica personales. HealthChoice es un programa de Maryland Department of Health. Se pueden usar modelos en fotos e ilustraciones.

## Declaración de no discriminación

Forma parte de la política de Aetna Better Health of Maryland no discriminar por motivos de raza, color de la piel, nacionalidad, sexo, edad ni discapacidad. Aetna Better Health of Maryland ha adoptado un procedimiento interno de quejas formales que establece una resolución rápida y equitativa de toda queja en la que se alegue cualquier acción prohibida por la Sección 1557 de la Ley de Cuidado de Salud Asequible (Título 42, Sección 18116 del Código de los Estados Unidos) y sus reglamentos de implementación del Título 45, Parte 92 del Código de Reglamentaciones Federales, emitidos por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. La Sección 1557 prohíbe la discriminación por motivos de raza, color de la piel, nacionalidad, sexo, edad o discapacidad en ciertos programas y actividades de salud. La Sección 1557 y sus reglamentos de implementación pueden ser examinados en la oficina del Coordinador de Derechos Civiles, 4500 East Cotton Center Boulevard, Phoenix, AZ 85040; teléfono **1-888-234-7358 (TTY: 711)**; correo electrónico **MedicaidCRCoordinator@aetna.com**, quien ha sido designado para coordinar los esfuerzos de Aetna Better Health para cumplir con la Sección 1557.

Toda persona que crea que alguien ha sido objeto de discriminación por motivos de raza, color de la piel, nacionalidad, sexo, edad o discapacidad puede presentar una queja formal en virtud de este procedimiento. La ley le prohíbe a Aetna Better Health of Maryland tomar represalias contra cualquier persona que se oponga a la discriminación, presente una queja formal o participe en la investigación de una queja formal.

Procedimiento:

- Las quejas formales deben presentarse ante el coordinador de la Sección 1557 dentro del plazo de (60 días) a partir de la fecha en que la persona que presenta la queja formal toma conocimiento de la presunta acción discriminatoria.
- La queja debe presentarse por escrito y tener el nombre y la dirección de la persona que la presenta. Se debe indicar el problema o el hecho que se presume discriminatorio y el recurso o la reparación deseados.
- El coordinador de la Sección 1557 (o una persona designada por él/ella) debe llevar a cabo una investigación de la queja. Esta investigación puede ser informal, pero será exhaustiva y permitirá que todas las personas interesadas tengan la

oportunidad de presentar pruebas relevantes para la queja. El coordinador de la Sección 1557 mantendrá los archivos y registros de Aetna Better Health of Maryland relacionados con dichas quejas formales. En la medida de lo posible, y de conformidad con la ley aplicable, el coordinador de la Sección 1557 tomará las medidas apropiadas para preservar la confidencialidad de los archivos y registros relacionados con las quejas formales y los compartirá únicamente con quienes tengan la necesidad de conocerlos.

- El coordinador de la Sección 1557 emitirá una decisión escrita sobre la queja formal, sobre la base de una preponderancia de las pruebas a más tardar 30 días después de su presentación, incluida una notificación al reclamante sobre su derecho a buscar otros recursos administrativos o legales.

La disponibilidad y el uso de este procedimiento de queja formal no impiden que una persona busque otros recursos legales o administrativos, como presentar una queja por discriminación por motivos de raza, color de la piel, nacionalidad, sexo, edad o discapacidad ante un tribunal o ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. Una persona puede presentar una queja por discriminación por medios electrónicos a través del portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en: **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>** o por correo postal o teléfono a: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201. **1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD).**

Los formularios de queja están disponibles en:

**<http://www.HHS.gov/OCR/Office/File/Index.html>**. Dichas quejas deben presentarse en un plazo de 180 días a partir de la fecha de la presunta discriminación.

Aetna Better Health of Maryland hará los arreglos adecuados para garantizar que las personas con discapacidades y las personas con un dominio limitado del inglés reciban ayuda y servicios auxiliares o servicios de asistencia con el idioma, respectivamente, si fuera necesario para participar en este proceso de queja formal. Dichos arreglos pueden incluir, entre otros, facilitar servicios de intérpretes calificados o grabaciones de audio para personas con visión reducida, o garantizar un lugar libre de obstáculos para los procedimientos. El coordinador de la Sección 1557 se hará cargo de estos arreglos.

**Información de farmacia para miembros de Medicaid:** Usted puede obtener acceso al formulario de Medicaid de Aetna Better Health of Maryland en nuestro sitio web en **[AetnaBetterHealth.com/Maryland](http://AetnaBetterHealth.com/Maryland)**. Haga clic en la pestaña "For Members" (Para Miembros), luego haga clic en "Pharmacy Benefits" (Beneficios de Farmacia) y luego en "Formulary Drug List" (Lista de Medicamentos del Formulario). Esto le conducirá a la Lista de Medicamentos Preferidos (PDL, por sus siglas en inglés). Tenga en cuenta que el formulario puede cambiar en cualquier momento. Esto se debe a que el mundo de la medicina está en constante cambio. Si tiene preguntas, simplemente llame a Servicios para Miembros al **1-866-827-2710 (TTY: 711)**. Tenga preparada una lista de sus recetas cuando llame. Pídanos que busquemos sus medicamentos para ver si están en la lista.

**[AetnaBetterHealth.com/Maryland](http://AetnaBetterHealth.com/Maryland)**