



Aetna Better Health[®] of Maryland



Amigos

Otoño 2019

De vuelta a la escuela: a chequear los chequeos

Llegó el momento de volver a la escuela y eso significa que es hora de hacer algunos deberes.

¡No se asuste! No se requiere tanto esfuerzo. Todo lo que tiene que hacer es levantar el teléfono. Programar citas para controles de salud y dentales para su hijo le ayudará a empezar bien el año escolar.

Aquí le ofrecemos una lista de comprobación. Programe:

- Un chequeo de niño sano.** Un examen anual es importante, incluso cuando su hijo no está enfermo. Puede ayudar a detectar problemas a tiempo. El médico de su hijo tiene la oportunidad de darle consejos sobre cómo mantenerse saludable.

También es momento de:

- Verificar que las vacunas estén al día
- Recibir respuestas a las preguntas que usted o su hijo puedan tener
- Programar el examen físico que puede ser necesario para que su hijo participe en las actividades deportivas escolares
- Un examen ocular.** Ver bien puede ser clave para que a su hijo le vaya bien en la escuela. Cuanto antes detecte los problemas de visión, mejor.
- Una prueba de audición.** Una buena audición facilita que a su hijo le vaya bien en la escuela. También ayuda a los niños a interactuar entre

sí. Factores como infecciones y niveles altos de ruido pueden afectar a la audición. Es bueno hacerles controles a los niños regularmente.

- Un chequeo dental.** Los problemas en los dientes de su hijo pueden dificultarle hablar, comer y concentrarse. Un chequeo puede prevenir problemas graves y proteger la sonrisa de su hijo.

Si estas visitas revelan problemas de salud, tal vez tenga que hacer una llamada más: a la escuela de su hijo. El personal debe estar al tanto del estado de salud de su hijo y de lo que puede hacer para ayudar.

Fuentes: American Academy of Otolaryngology-Head and Neck Surgery; American Academy of Pediatrics

¿Qué es el virus respiratorio sincitial y cómo puede prevenirse?

El virus respiratorio sincitial (o RSV, por sus siglas en inglés) es un virus común entre los niños que se contagia fácilmente y afecta a los pulmones. Cuando los bebés nacen prematuramente o tienen menos de 6 meses cuando comienza la temporada del RSV, el cuerpo no es lo suficientemente fuerte como para combatir el virus. El RSV comienza con síntomas parecidos a los del resfriado pero, a medida que empeora, a su bebé le puede resultar difícil respirar. El momento del año en que el RSV es más frecuente es de octubre a marzo. Para evitar que su bebé contraiga el virus, lávese las manos antes de tocarlo, mantenga limpios todos los juguetes, no fume cerca del bebé y mantenga al niño alejado de otros niños con resfriado.

Synagis es un medicamento que puede ayudar a evitar que su hijo contraiga el RSV. Synagis puede ayudar a los niños con determinados problemas pulmonares o cardíacos que tienen más probabilidades de contraer el RSV. Synagis es una inyección que el médico o enfermero de su hijo aplica una vez al mes. Si su hijo se enferma con el virus RSV, asegúrese de que siga usando Synagis todos los meses durante la temporada del RSV.

Para obtener más información sobre Synagis o el RSV, hable con su médico o farmacéutico.

Programa de gestión de la salud de la población

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. Estos servicios pueden ayudar a los miembros a manejar mejor su salud y llevar vidas más saludables. ¡Lo mejor de todo es que estos recursos son gratuitos!

Manejo de la atención

Nuestros enfermeros a cargo del manejo de la atención pueden ayudarle a:

- Obtener los servicios y la atención que necesita
- Conocer más sobre su enfermedad
- Elaborar un plan de atención adecuado para usted
- Obtener servicios fuera del horario de atención normal para situaciones de crisis

- Obtener atención para niños con necesidades de cuidado médico especiales

Otros programas incluyen:

- Material educativo por correo
- Atención y transiciones de los miembros
- Manejo de enfermedades crónicas
- Coordinación de la atención
- Salud del comportamiento

Proceso de derivación

Si tiene preguntas o le gustaría participar en 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. También puede encontrar más información en nuestro sitio web: **aetnabetterhealth.com/maryland**.

Las pruebas de detección ayudan a prevenir el cáncer de cuello de útero

Por lo general pensamos que el cáncer no es algo que nos podamos contagiar. Pero el cáncer de cuello de útero casi siempre es causado por un virus.

Esto es lo que sucede: El virus del papiloma humano (VPH) se transmite de persona a persona durante las relaciones sexuales. Este virus hace que las células del cuello del útero cambien. Por lo general vuelven a la normalidad solas. Pero en ocasiones estas células se convierten en cáncer.

Eso puede suceder después de años. Mientras tanto,

las mujeres se pueden proteger. Si bien no hay síntomas tempranos del cáncer de cuello de útero, estas pruebas pueden encontrar los problemas cuando recién empiezan:

- La prueba de VPH nos dice si tenemos el virus. Su médico puede sugerirle una si tiene más de 29 años.
- La prueba de Papanicolaou nos dice si tenemos células anormales. Debe comenzar con las pruebas de Papanicolaou a los 21 años.

Los resultados anormales en la prueba de Papanicolaou no suelen

ser una señal de cáncer. Pero el tratamiento de las células anormales puede detener el cáncer antes de que comience.

Fuente: Centers for Disease Control and Prevention

CONSEJO DE SALUD:

Existen vacunas que pueden ayudar a proteger contra el VPH. Se recomiendan para todos los niños de 11 o 12 años. Las mujeres pueden aplicárselas hasta los 26 años, y están disponibles para los hombres jóvenes hasta los 21 años.

Visite nuestro sitio web

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
- Información sobre nuestro programa de administración de casos, el programa de gestión de usos y nuestro programa de mejora de la calidad
- Pautas para la práctica clínica



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

Su chequeo postparto: Preguntas para hacer

Si acaba de tener un bebé, probablemente haya visto mucho a su médico. Los chequeos prenatales eran importantes para su salud, al igual que el chequeo postparto.

Esa es la ocasión en la que el médico verá cómo se está recuperando después del nacimiento de su bebé. Es un excelente momento para hacer cualquier pregunta que tenga sobre su salud. Por ejemplo:

P: ¿Cuándo volverá a comenzar mi período?

Por qué vale la pena preguntar:

Existe un rango normal. Si amamanta, lo cual posterga los períodos, podría tener el próximo dentro de unos meses. Su

médico puede decirle a qué atenerse.

P: ¿Qué opciones de anticoncepción tengo?

Por qué vale la pena preguntar:

Volver a quedar embarazada el mismo año que dio a luz aumenta el riesgo de que el bebé nazca muy antes de tiempo. Y no todos los tipos de métodos anticonceptivos son seguros de usar mientras amamanta.

P: ¿Cuál es la mejor manera de perder el peso que gané en el embarazo?

Por qué vale la pena preguntar:

La manera más segura es perder peso gradualmente, especialmente si está amamantando. Su médico puede darle

consejos para una dieta saludable y un plan de ejercicio.

P: ¿Cuándo volveré a sentirme como antes?

Por qué vale la pena preguntar:

Muchas flamantes mamás se sienten tristes o al borde de las lágrimas unos días después de dar a luz. Es normal.

Si la tristeza no se va, usted podría tener lo que se llama depresión postparto. Es una afección grave que puede complicar el cuidado del bebé — y su propio cuidado. Pero se puede tratar. No dude en decir si está triste o deprimida.

Fuentes: March of Dimes; Office on Women's Health

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.

Para obtener más información sobre los materiales de educación para la salud, llame al **1-866-827-2710** y pida hablar con el Coordinador de Prevención y Bienestar.

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**

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.

Que le den la vacuna, no la gripe

Casi todos los que tienen 6 meses de edad o más necesitan una vacuna contra la gripe. Esto es especialmente cierto si usted tiene una enfermedad crónica.

El mejor momento para vacunarse es antes de que la gripe empiece a propagarse en su comunidad. Pero esto es difícil

- 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
- 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.

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. 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.



Puede obtener una descripción completa de los derechos y responsabilidades en el Manual para Miembros y en el sitio web de Aetna Better Health en **aetnabetterhealth.com/maryland**.

aetnabetterhealth.com/maryland