



Viva bien



[AetnaBetterHealth.com/Maryland](https://www.aetna.com/betterhealth/maryland)

Aetna Better Health® of Maryland

Saque tiempo para las consultas de bienestar.

Las consultas médicas no son solo para los días en que está enfermo. Usted y su familia también necesitan consultas de bienestar, incluso cuando se sienten bien.

Durante su consulta, su médico puede:

- Detectar algunos problemas de salud antes de que usted note un problema
- Administrarle vacunas para protegerle de enfermedades graves
- Hablar sobre cualquier cambio en su cuerpo
- Preguntarle sobre afecciones o enfermedades que se transmiten en su familia

- Darle consejos sobre dieta, ejercicio, tabaco, alcohol o estrés
- Ayudarle a hacerse pruebas de detección adecuadas para usted en este momento

Esta consulta también es un buen momento para hacer cualquier pregunta que pueda tener.

Consultas de niño sano

Las consultas de niño sano regulares también pueden ayudar a mantener a su hijo saludable. Estas consultas le dan la oportunidad de:

1. **Ver si su crecimiento va por buen camino.** El médico controlará la estatura y el peso de su hijo. También hablarán sobre si su hijo está aprendiendo y moviéndose como debería. Si no es así, detectarlo en forma

temprana puede ayudarle a asegurarse de que su hijo reciba la ayuda que necesita.

2. **Mantenerse al día con las vacunas.** Mantenerse al día es la mejor manera de proteger a su hijo de enfermedades graves.
3. **Hablar sobre cualquier inquietud relacionada con la crianza.** Si tiene preguntas sobre nutrición, sueño o problemas de conducta, este es un excelente momento para consultarlo.

Cuándo realizarlas

Las consultas de niño sano comienzan cuando su hijo tiene solo unos días de nacido. Al principio, su médico querrá ver a su hijo todos los meses y luego cada

Continúa en la página siguiente

Saque tiempo para las consultas de bienestar.

Continúa de la primera página

pocos meses. Más adelante, los controles se convierten en una consulta anual.

Para usted y el resto de su familia, una buena idea es programar una consulta una vez al año.

Si ha retrasado un chequeo durante la pandemia, hable con su médico sobre el mejor momento para reprogramarlo.

Atención especializada

La mayor parte del cuidado que usted y su familia reciben proviene de su médico. Pero si tiene una necesidad específica, como una lesión, es posible que deba consultar a un especialista. Encontrará una lista de especialistas de la red en **AetnaBetterHealth.com/Maryland/find-provider**.

Fuentes: American Academy of Family Physicians; American Academy of Pediatrics; U.S. Department of Health and Human Services

Puede encontrar una descripción completa de los derechos y responsabilidades en el sitio web de Aetna Better Health en **AetnaBetterHealth.com/Maryland** y en el Manual para Miembros.

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
- Transiciones de los miembros y la atención
- Manejo de enfermedades crónicas
- Coordinación de la atención
- Salud del comportamiento

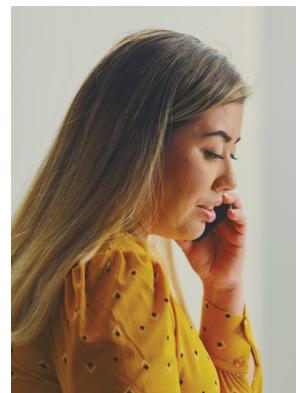
Proceso de derivación

Si tiene preguntas o le gustaría participar en cualquiera de los programas, llámenos al **1-866-827-2710 (TTY: 711)**. También puede escribirnos a **AetnaBetterHealthMDCM@Aetna.com**. Los miembros pueden desafilarse de los programas en cualquier momento. También puede encontrar más información en nuestro sitio web: **AetnaBetterHealth.com/Maryland**.

Aetna Better Health of Maryland se preocupa por usted.

Para Aetna Better Health of Maryland, es importante que usted y su familia estén saludables. Nuestro programa de mejora de la calidad hace un seguimiento de la calidad de la atención que reciben nuestros miembros. Esto nos ayuda a mejorar la salud de nuestros miembros. También buscamos áreas que necesitan mejoras.

Visite nuestro sitio web en **AetnaBetterHealth.com/maryland/quality-improvement-program.html** para obtener más información sobre los objetivos y el progreso de nuestro programa de mejora de la calidad. Si no tiene acceso a Internet, llame al **1-866-827-2710 (TTY: 711)** y podremos enviarle una copia de la información.



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**. Puede encontrarlo en la pestaña “For Members” (Para Miembros): Haga clic en “Pharmacy” (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.

Denuncia de fraude, malgasto y abuso.

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

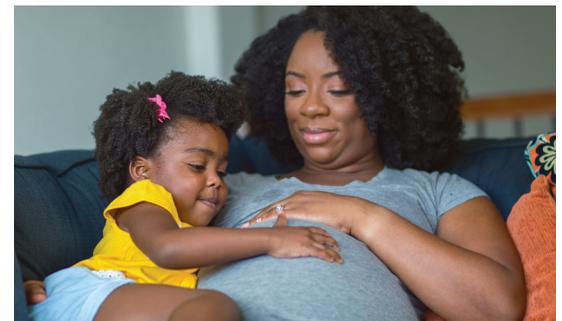
- **Fraude:** cuando una persona engaña intencionalmente al sistema para recibir un beneficio no autorizado
- **Malgasto:** uso excesivo de los recursos de Medicaid
- **Abuso:** ocasionar un costo innecesario para el programa Medicaid

Si usted sospecha o sabe que se están produciendo casos de fraude, malgasto o abuso, infórmelo de inmediato. Existen tres opciones:

- Llame a Servicios para Miembros de Aetna Better Health: **1-866-827-2710 (TTY: 711)** o **1-855-877-9735 (TTY: 711)**
- 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 puede permanecer en el anonimato cuando haga la denuncia. Brinde 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 de entidades gubernamentales y la exclusión de la participación futura en Medicaid y en cualquier servicio proporcionado por el gobierno federal y los gobiernos estatales.



Consulte 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 el programa de mejora de la calidad
- Pautas para la práctica clínica

 Si no tiene acceso a Internet, llámenos al **1-866-827-2710 (TTY: 711)** y podremos enviarle la información por escrito según sea necesario.

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

Para presentar una queja formal o una apelación, puede llamarnos al **1-866-827-2710 (TTY: 711)**. 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.

Información útil.



Servicios para Miembros:
1-866-827-2710 (sin cargo)
Las 24 horas del día, 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** (sin cargo) Las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Servicios de la vista: **1-800-879-6901** (sin cargo)

Servicios de salud conductual: **1-800-888-1965** (sin cargo)

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:
Tiene derecho a que alguien le ayude con cualquier problema de comunicación que pueda tener. No tiene ningún costo para usted. Llame al **1-866-827-2710** (sin cargo).

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

Emergencia (disponible las 24 horas): Si tiene una afección médica que podría causar

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)**.

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

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

Continúa en la próxima página

Declaración de no discriminación.

Continúa de la página anterior

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.

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.

2021 © Coffey Communications, Inc. All rights reserved.