



# Felicidad



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

Aetna Better Health® of Maryland

## Por qué las vacunas son una idea segura e inteligente.

Todos los años, se colocan millones de vacunas para mantener a las personas a salvo de enfermedades peligrosas. ¿Pero son seguras las vacunas?

La respuesta corta es sí. Las vacunas se prueban muy cuidadosamente antes de que puedan utilizarse en personas. Una vez que las vacunas son autorizadas o aprobadas, los médicos vigilan atentamente cualquier informe de problemas. Además, cada lote nuevo se prueba para garantizar que no tenga defectos y funcione como debe.

### ¿Cómo actúan las vacunas?

Cuando un germen ataca su cuerpo, este se defiende fabricando lo que se denomina anticuerpos. Estos debilitan o destruyen el germen. Incluso después de que el germen ha desaparecido, usted todavía tiene los anticuerpos.

Las vacunas engañan al cuerpo para que produzca anticuerpos antes de enfermarse. Como los gérmenes de las vacunas ya están débiles, muertos o incompletos, no pueden hacerle daño. Pero le enseñan al cuerpo cómo combatir ese germen si trata de enfermarlo en el futuro.

### Manténgase seguro a todas las edades

Los niños nacen inmunes a muchas enfermedades, pero eso desaparece en el primer año de vida. Por eso, necesitan vacunas. Los adultos también necesitan vacunas para protegerse de algunas enfermedades. A veces, una vacuna puede protegerlo de por vida. Otras veces, necesitará refuerzos. Depende del germen.

Hable con su médico para asegurarse de que toda su familia reciba las vacunas que necesita.

*Fuentes: Centers for Disease Control and Prevention; U.S. Department of Health and Human Services*

Otoño 2021

86.22.353.2-FA (9/21)

## Programa de prevención de la diabetes.

Aetna Better Health of Maryland ofrece un Programa de prevención de la diabetes a quienes tienen prediabetes, que es cuando sus niveles de azúcar en sangre son demasiado altos. La prediabetes puede causar enfermedad cardíaca, accidente cerebrovascular y diabetes tipo 2. El programa celebrará reuniones grupales para enseñarle a comer sano, hacer ejercicio y manejar el estrés.

¿Cree que es elegible? Comuníquese con nosotros en [WellnessAndPrevention@Aetna.com](mailto:WellnessAndPrevention@Aetna.com), o llame al **1-866-827-2710 (TTY: 711)** y pida hablar con un administrador de casos.



## Declaración afirmativa sobre los incentivos.

Aetna Better Health of Maryland toma decisiones de Gestión de usos (UM, por sus siglas en inglés) basadas solo en la adecuación de la atención y el servicio y en 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 den lugar a una subutilización de los servicios. Tampoco utilizamos incentivos o desincentivos de los empleados para promover barreras 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)**.

## Programa de administración de la salud de la población.

Sabemos que la salud es mucho más que el excelente cuidado clínico que recibe. Teniendo eso en cuenta, ofrecemos diferentes servicios para ayudar a nuestros miembros. Estos servicios pueden ayudar a los miembros a manejar mejor su salud y a llevar vidas más saludables. Lo mejor de todo es que estos recursos son gratuitos.

### Administración de la atención

Nuestros enfermeros a cargo de la administración de la atención pueden ayudarle a:

- Obtener los servicios y la atención que necesita
- Obtener más información sobre su afección
- Elaborar un plan de atención adecuado para usted
- Recibir servicios después del horario de atención normal para situaciones de crisis
- Obtener atención para niños con necesidades especiales de atención médica

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 desea participar en cualquiera de los programas, llámenos al **1-866-827-2710 (TTY: 711)**.

También puede enviarnos un correo electrónico a [AetnaBetterHealthMDCM@Aetna.com](mailto:AetnaBetterHealthMDCM@Aetna.com). Los miembros pueden cancelar su inscripción en los programas en cualquier momento. También puede encontrar más información en nuestro sitio web: [AetnaBetterHealth.com/Maryland](https://www.AetnaBetterHealth.com/Maryland).

## 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](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.

## Visite nuestro sitio web. **AetnaBetterHealth.com/ Maryland**

Lo que puede encontrar:

- 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 y Programa de mejoramiento de la calidad
- Información sobre nuestro Programa de gestión de usos (UM, por sus siglas en inglés) y cómo acceder a nuestro equipo de UM
- 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.

---

Encuentre una descripción completa de sus derechos y responsabilidades en el Manual para Miembros o en **[AetnaBetterHealth.com/Maryland](http://AetnaBetterHealth.com/Maryland)**.

## 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)**. 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.

## 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 **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](https://www.AetnaBetterHealth.com/Maryland)

Visite [AetnaBetterHealth.com/Maryland](https://www.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 o envíe un correo electrónico a [WellnessAndPrevention@Aetna.com](mailto:WellnessAndPrevention@Aetna.com).

### 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](mailto:MedicaidCRCoordinator@aetna.com), quien ha sido designado para coordinar los esfuerzos de Aetna Better Health para cumplir con la Sección 1557.

*Continúa en la página siguiente*

## Declaración de no discriminación.

*Continúa de la página anterior*

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.

---

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.

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