



Boletín informativo para miembros

Otoño de 2020



Pennsylvania's Children's
Health Insurance Program
We Cover All Kids.



AetnaBetterHealth.com/Pennsylvania

Aetna Better Health® Kids

En esta edición

Quejas y quejas formales.....	2
¡Aetna Better Health Kids ofrece servicios de planificación familiar a los miembros!.....	3
Lo que debe y no debe hacer con respecto a la enfermedad por coronavirus (COVID-19).....	4
Incluso durante la pandemia de COVID-19, no omita las vacunas de su hijo.....	5

Cambio en nuestro Aviso de prácticas de privacidad.....	6
¿Su hijo/hija está en edad de pasar de la atención pediátrica a la de adultos?.....	6
Esté preparado con una Última voluntad médica.....	6
Padres y madres: mantengan el rumbo de los tratamientos para el TDAH.....	7



Quejas y quejas formales

Tomamos las quejas y quejas formales de los miembros con mucha seriedad

Queremos que esté conforme con los servicios que recibe de nosotros y de nuestros proveedores. Si no está satisfecho, queremos que nos lo haga saber. Presentar una queja o una queja formal no afectará sus servicios de atención médica o su elegibilidad para Medicaid. Queremos saber lo que está mal para poder mejorar nuestros servicios.

Cómo presentar una queja

Si tiene una queja, comuníquese con nosotros. Si desea un Defensor del Miembro, le ayudaremos. Puede presentar una queja formal de los siguientes modos:

- Llámenos sin cargo al **1-800-822-2447** o **TTY: 711**
- Solicite permiso y dé permiso para que su proveedor presente una queja formal en su nombre
- Escríbanos a:

Aetna Better Health of Pennsylvania
Complaint and Grievance Department
1425 Union Meeting Road
Blue Bell, PA 19422
Número de fax: 860 754 1757

Cómo presentar una queja formal

Debemos aprobar muchos servicios con anticipación para poder pagarlos. Si decidimos no pagar un servicio, le escribiremos para informarle el motivo. Le enviaremos una carta de "Aviso de acción" si:

- Decidimos no aprobar una solicitud de servicio
- Aprobamos parcialmente una solicitud de servicio

La carta de "Aviso de acción" le explicará los motivos. Si no concuerda con ellos, puede presentar una queja formal. Debe enviarnos su apelación por escrito. Puede llamarnos primero al **1-800-822-2447** o **TTY: 711**. No obstante, **luego debe enviar su queja formal por escrito en el plazo de 60 días.**

Puede escribirnos a:

Aetna Better Health of Pennsylvania
Attn: Complaint and Grievance Department
1425 Union Meeting Road
Blue Bell, PA 19422
Número de fax: 1 860 754 1757



¡Aetna Better Health Kids ofrece servicios de planificación familiar a los miembros!

Cubrimos los servicios de planificación familiar para su hijo/hija. Los siguientes son los servicios profesionales que brinda el PCP de su hijo/hija o el proveedor obstetra-ginecólogo en relación con:

- Recetar, colocar y/o insertar un dispositivo de control de la natalidad
- Educación y asesoramiento sobre planificación familiar

Los copagos de los beneficios de planificación familiar pueden variar según el proveedor que preste los servicios:

Proveedor que presta el servicio	Rango de copago
PCP	\$0 - \$25
Obstetra-ginecólogo	\$0 - \$15

Anticonceptivos reversibles de acción prolongada

Un tipo de control de la natalidad sobre el que puede consultar al médico de su hijo/hija es el de los anticonceptivos reversibles de acción prolongada (LARC). Ellos incluyen:

- Dispositivos intrauterinos (Mirena y Paragard)
- Implantes anticonceptivos subdérmicos (Nexplanon)

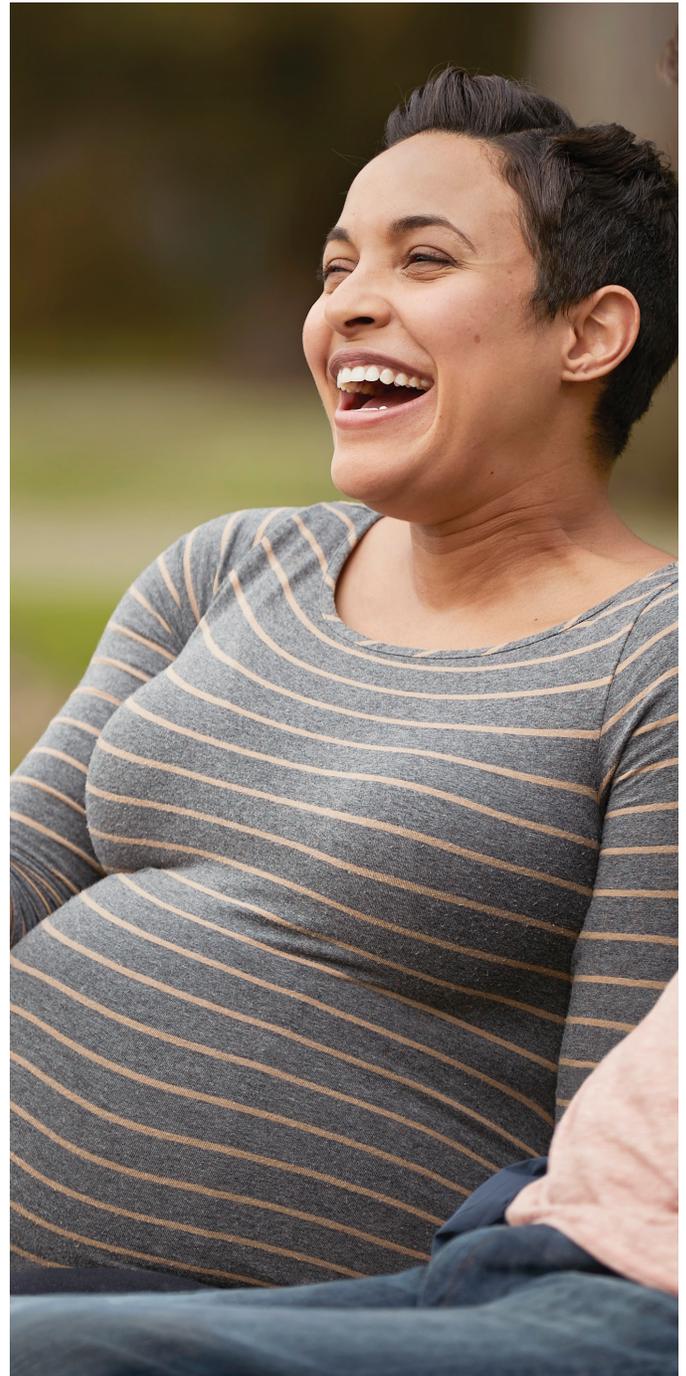
¡Los LARC son un beneficio cubierto para los miembros de Aetna Better Health Kids!

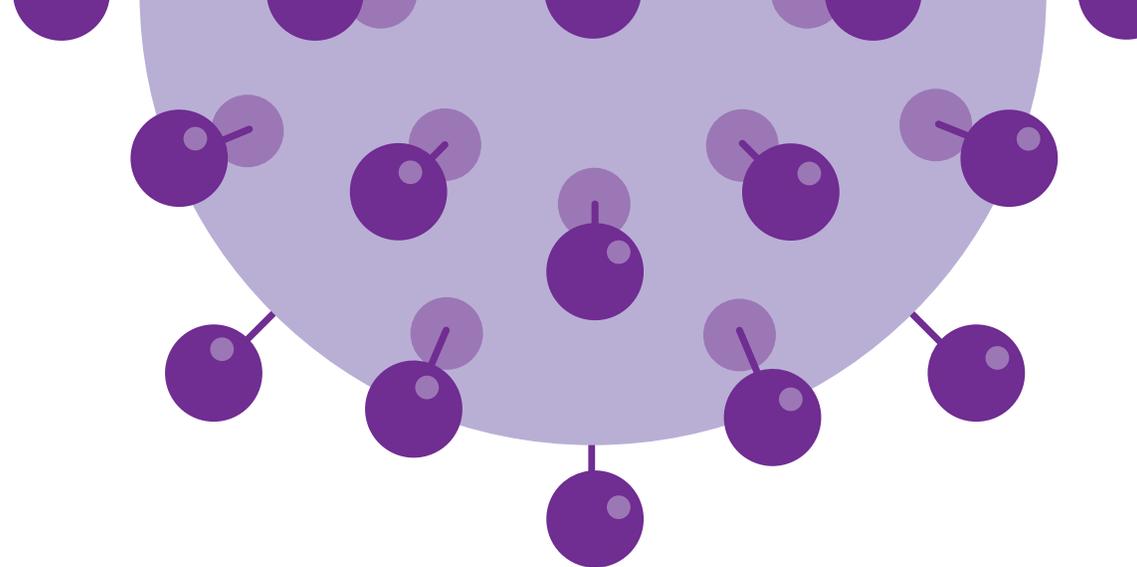
¿Cuáles son los beneficios de los LARC?

- Ayudan a prevenir los embarazos no deseados
- Son seguros para las mujeres de todas las edades (incluidas las adolescentes)

- Se pueden insertar justo después de tener un bebé
- No afectan la fertilidad

Llame al médico de su hijo/hija hoy mismo para ver si los LARC son la opción correcta. Si necesita ayuda para realizar una consulta médica, simplemente llame a Servicios al Miembro al **1-800-822-2447 (TTY: 711)**.





Hacer y qué no hacer

con la enfermedad por coronavirus (COVID-19)



Haga esto:



Lávese las manos con frecuencia con agua y jabón o use un desinfectante para manos que contenga al menos 60% de alcohol.



Cubra su boca y nariz con un pañuelo cuando tosa o estornude, o use la parte interna de su codo. Tire los pañuelos a la basura.



Limpie y desinfecte diariamente las superficies que se tocan con frecuencia, incluidas mesas, pomos de puertas, mostradores, escritorios, teléfonos y teclados.



Consulte con su proveedor de atención médica si tiene síntomas. Hágales saber que puede tener el virus.



Use una mascarilla de tela en público.



No haga esto:



No toque sus ojos, nariz y boca con las manos sin lavar.



No pase tiempo con personas enfermas.



No salga en público si está enfermo a menos que sea para obtener atención médica.



No comparta artículos del hogar, como platos, vasos, utensilios para comer, toallas o ropa de cama, con otras personas si está enfermo.

Fuente: Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades

Incluso durante la pandemia de COVID-19, no omita las vacunas de su hijo

Las familias se preocupan por mantenerse saludables durante la pandemia. Y eso es justamente lo que hay que hacer. Pero los expertos en salud tienen un importante recordatorio para los padres. La prevención de la COVID-19 no debe significar omitir las vacunas de su hijo.

Las vacunas ayudan a proteger a niños y niñas de todas las edades de las enfermedades graves. Incluyen enfermedades como la tos ferina y el sarampión. Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades recomiendan que los niños y las niñas reciban la mayoría de las vacunas antes de los 2 años.

Programe las vacunas de su hijo/hija

Los consultorios médicos están tomando medidas para mantener a sus pacientes a salvo durante los chequeos médicos y las visitas de vacunación.

Si piensa que se ha retrasado en las vacunas de su hijo/hija, hable con su médico. Puede explicarle las recomendaciones sobre las vacunas de su hijo/hija.

Las siguientes son algunas vacunas que pueden necesitar los niños y las niñas de diferentes edades.

Bebés y deambuladores (desde el nacimiento hasta los 2 años)

- DTaP (difteria, tétanos y tos ferina).
- MMR (sarampión, paperas y rubeola).
- Varicela.
- Neumonía.
- Hepatitis A y B.
- Poliomielitis.

Preescolares y niños/niñas en edad escolar (de 3 a 10 años)

- DTaP (difteria, tétanos y tos ferina).
- MMR (sarampión, paperas y rubeola).
- Varicela.
- Poliomielitis.

Preadolescentes y adolescentes (de 11 a 18 años)

- VPH.
- Meningitis.
- Tdap (tétanos, difteria, tos ferina).

Póngase al corriente sobre la atención médica preventiva

A principios de la pandemia de COVID-19, muchas personas pospusieron las visitas al médico en persona para ayudar a detener la propagación del coronavirus. Para usted y su familia, eso puede haber significado no recibir algún tipo de atención médica de rutina. Pero ahora es momento de ponerse al día con los servicios médicos preventivos que se pasaron por alto.

Una buena manera de mantenerse saludable

La atención médica preventiva incluye pruebas de detección, vacunas y chequeos de prevención que le ayudan a mantenerse saludable.

Incluye cosas como:

- Mamografías y pruebas de Papanicolaou para mujeres.
- Pruebas de detección de enfermedades cardíacas y de cáncer.
- Vacunas y consultas de prevención para niños y niñas.
- Vacunas contra la gripe y la neumonía.
- Chequeos médicos de rutina en los que puede recibir consejos sobre la dieta, el ejercicio físico y la seguridad.

La mayoría de los planes médicos cubren los servicios de atención médica preventiva como estos. Así que no los posponga. Es seguro volver a visitar a su médico, y hacerlo ayuda a que usted y su familia se mantengan saludables.

Fuentes: American Academy of Family Physicians (Academia Estadounidense de Médicos de Familia); HealthCare.gov
Revisado con fecha 7/13/2020



Cambio en nuestro Aviso de prácticas de privacidad

Recientemente añadimos una actualización a nuestro Aviso de prácticas de privacidad. Se trata de lo siguiente:

Datos de raza/etnia e idioma

Podemos obtener información relacionada con su raza, etnia e idioma. Protegemos esta información como se describe en este aviso. Utilizamos esta información para:

- Asegurarnos de que reciba la atención que necesita
- Crear programas para mejorar los resultados en materia de salud
- Crear información de educación para la salud
- Permitir que los médicos conozcan sus necesidades de idioma.

No utilizamos esta información para:

- Determinar beneficios
- Pagar reclamos
- Determinar sus costos o elegibilidad para recibir beneficios
- Discriminar a los miembros por algún motivo
- Determinar la disponibilidad o el acceso a la atención médica o a los servicios administrativos

Para ver el Aviso de prácticas de privacidad completo, haga clic [aquí](#).



¿Su hijo/hija está en edad de pasar de la atención pediátrica a la de adultos?

Ha visto a su hijo/hija superar muchos hitos. Ahora está acercándose a la edad adulta. Y hay un próximo hito en el que quizás no haya pensado. Su hijo/hija necesitará cambiar de la atención pediátrica a la atención de adultos, y probablemente necesite encontrar un nuevo médico.

Este cambio suele ocurrir entre los 18 y 21

años. Puede ayudar a su hijo/hija a prepararse comprobando que conozca las respuestas a estas preguntas:

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

Contamos con profesionales capacitados para brindarle ayuda. Trabajaremos con usted para obtener la atención adecuada para las necesidades especiales de su hijo. Llámenos al **1-800-822-2447** o **Relé de PA: 711**.



Esté preparado con una Última voluntad médica

Todos tenemos la meta de estar saludables. Sin embargo, a veces las cosas suceden rápidamente. Siempre es bueno estar preparado para las cosas que no esperamos. La Última voluntad médica le ayuda a estar preparado. Una Última voluntad médica está compuesta de instrucciones sobre su atención médica en caso de que usted no esté en condiciones de tomar tales decisiones. Una Última voluntad médica se transforma en su voz cuando no puede decir lo que desea o hablar por usted mismo. Una Última voluntad médica también puede indicar quién toma las decisiones médicas por usted cuando no pueda tomarlas.

Existen dos tipos de Última voluntad médica:

- Un Testamento en vida es un documento que expresa qué atención médica desea o no desea recibir. Se utiliza en caso de que usted no pueda hablar por usted mismo.
- Un Poder legal para atención médica es un documento legal que indica quién puede tomar decisiones médicas en su nombre.

También se utiliza cuando usted no puede hablar por usted mismo. Para obtener más información sobre la Última voluntad médica, simplemente visite nuestro sitio de Internet: aetnabetterhealth.com/pennsylvania.



Padres y madres: mantengan el rumbo de los tratamientos para el TDAH

Los medicamentos pueden marcar una gran diferencia en la vida de los niños y las niñas con déficit de atención e hiperactividad (TDAH). Pueden ayudarles a concentrarse más y a estar menos inquietos en casa y en la escuela. También pueden ayudarles a tener mejores habilidades sociales.

Los medicamentos más utilizados para el TDAH se llaman estimulantes. Tienen un efecto calmante en las personas con TDAH. Los estudios demuestran que alrededor del 80% de los niños y las niñas con TDAH mejoran mucho con esta medicación. Pero debe tomarse según lo indicado.

Siga las indicaciones del proveedor médico de su hijo/hija

Hay diferentes tipos de estimulantes. Y algunos niños y niñas responden a un estimulante pero no a otro. Eso significa que puede llevar tiempo y más de una visita de seguimiento con un proveedor de atención primaria hasta llegar a encontrar el estimulante adecuado en la dosis correcta. Realice una visita de seguimiento dentro de los 20 días siguientes a comenzar a tomar la medicación. Luego programe dos visitas más durante el año.

La mejor manera de encontrar un tratamiento eficaz es trabajar estrechamente con el proveedor de atención primaria de su hijo/hija. Observe el comportamiento de su hijo/hija. Y dígame a su proveedor si los síntomas de su hijo/hija mejoran o, lo que es más importante, si los síntomas empeoran.

También esté alerta ante los efectos secundarios. La mayoría se pueden aliviar, por ejemplo, al ajustar la dosis del medicamento.

Asimismo, tenga en cuenta que el medicamento nunca sustituye a otras maneras de ayudar a su hijo/hija a controlar su comportamiento, como recompensar los cambios positivos o usar una disciplina calma.

Un último consejo: independientemente de cuánto mejore su hijo/hija, cumpla con su plan de tratamiento, y esto incluye a los medicamentos. Nunca suspenda la medicación de su hijo/hija sin la aprobación del proveedor de su hijo/hija.

Fuentes: American Academy of Family Physicians (Academia Estadounidense de Médicos de Familia); American Academy of Pediatrics (Academia Americana de Pediatría); Centers for Disease Control and Prevention (Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades).

© Coffey Communications, Inc.

Nondiscrimination Notice

Aetna Better Health Kids complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex. Aetna Better Health Kids does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex.

Aetna Better Health Kids provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:

- Qualified sign language interpreters; and
- Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats).

Aetna Better Health Kids provides free language services to people whose primary language is not English, such as:

- Qualified interpreters; and
- Information written in other languages.

If you need these services, contact Aetna Better Health Kids at 1-800-822-2447.

If you believe that Aetna Better Health Kids has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance with:

The Bureau of Equal Opportunity,
Room 223, Health and Welfare Building,
P.O. Box 2675,
Harrisburg, PA 17105-2675,
Phone: (717) 787-1127, TTY (800) 654-5484, Fax: (717) 772-4366, or
Email: RA-PWBEOAO@pa.gov

You can file a grievance in person or by mail, fax, or email. If you need help filing a grievance, the Bureau of Equal Opportunity is available to help you.

You can also file a civil rights complaint electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail or phone with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights at:

U.S. Department of Health and Human Services,
200 Independence Avenue SW.,
Room 509F, HHH Building,
Washington, DC 20201,
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD).

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Multi-Language Interpreter Services

ATTENTION: If you speak a language other than English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call: 1-800-822-2447 (TTY: 1-800-628-3323).

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-822-2447 (TTY: 1-800-628-3323).

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-822-2447 (телетайп: 1-800-628-3323).

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-822-2447 (TTY: 1-800-628-3323)。

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-822-2447 (TTY: 1-800-628-3323).

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-822-2447 (رقم هاتف الصم والبكم: 1-800-628-3323).

ध्यान दिनुहोस्: तपाईंले नेपाली बोल्नुहुन्छ भने तपाईंको निम्ति भाषा सहायता सेवाहरु निःशुल्क रूपमा उपलब्ध छ । फोन गर्नुहोस् 1-800-822-2447 (टिटिवाइ: 1-800-628-3323) ।

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-822-2447 (TTY: 1-800-628-3323) 번으로 전화해 주십시오.

ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយភ្នែកភាសា ដោយមិនគិតល្អល គឺអាចមានសំរាប់អ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-800-822-2447 (TTY: 1-800-628-3323)។

ATTENTION :Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposes gratuitement. Appelez le 1-800-822-2447 (ATS : 1-800-628-3323).

သတိပြုရန် - အကယုၣ် သဠည ဝုမန္တစကား ကို ဝေပုဟပါက၊ ဘာသာစကား အကူအညီ၊ အခမဲ့၊ သင့်အကြံကို စီစဉ်ဆွဲကြံပေးပါမည်။ ဖုန်းနံပါတ် 1-800-822-2447 (TTY: 1-800-628-3323) သို့ ဝေခင့်ဆိုပါ။

ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-822-2447 (TTY: 1-800-628-3323).

ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-800-822-2447 (TTY: 1-800-628-3323).

লক্ষ্য করুন: যদি আপনি বাংলা, কথা বলতে পারেন, তাহলে নিঃখরচায় ভাষা সহায়তা পরিষেবা উপলব্ধ আছে। ফোন করুন 1-800-822-2447 (TTY: 1-800-628-3323).

KUJDES: Nëse flitni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në 1-800-822-2447 (TTY: 1-800-628-3323).

सुचना: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-800-822-2447 (TTY: 1-800-628-3323).