



Tiempo en familia



[AetnaBetterHealth.com/Pennsylvania](https://www.aetna.com/betterhealth/pennsylvania)

Aetna Better Health® of Pennsylvania

Esté preparado con una voluntad anticipada.

Mantenernos sanos es la meta que todos buscamos. Sin embargo, a veces ocurren cosas inesperadas. Siempre es bueno estar preparado para lo imprevisto.

Las voluntades anticipadas ayudan a estar preparado. Las voluntades anticipadas son instrucciones sobre la atención médica en el caso de no ser capaz de tomar esas decisiones. Las voluntades anticipadas se convierten en nuestra voz cuando no podemos decir lo que queremos o hablar por

nosotros mismos. Las voluntades anticipadas también pueden decir quién toma las decisiones médicas cuando uno mismo no puede hacerlo.

Hay dos tipos de voluntades anticipadas:

- Un **testamento vital** es un documento que especifica qué cuidado médico se desea o no se desea recibir. Se utiliza en caso de no poder hablar por uno mismo.
- Un **poder notarial para la atención médica** es un

documento legal que indica quién puede tomar decisiones médicas por uno. También se utiliza cuando no podemos hablar por nosotros mismos.



Para obtener más información sobre voluntades anticipadas, visite nuestro sitio web: [AetnaBetterHealth.com/Pennsylvania](https://www.aetna.com/betterhealth/pennsylvania).

Boletín para miembros

Otoño 2020

PA-20-09-118



Incluso durante la pandemia de COVID-19, no se salte las vacunas de su hijo.

Las familias están enfocadas en mantenerse sanas durante la pandemia. Y es lo correcto. Pero los expertos en salud tienen un recordatorio importante para los padres. La prevención del COVID-19 no significa saltarse las vacunas de su hijo.

Las vacunas ayudan a proteger a los niños de todas las edades contra enfermedades graves. Estas incluyen enfermedades como tos ferina y sarampión. Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades recomiendan que los niños reciban muchas de sus vacunas antes de los 2 años de edad.

Programe las vacunas de su hijo

Los consultorios médicos están tomando medidas para mantener la seguridad de sus pacientes durante las visitas para chequeos y vacunas.

Si cree que se ha atrasado con las vacunas de su hijo, hable con el médico. Puede informarle sobre las recomendaciones respecto a las vacunas para su hijo.

Estas son algunas vacunas que pueden necesitar los niños de distintas edades.



Bebés y niños pequeños (desde el nacimiento hasta los 2 años)

- DTaP (difteria, tétanos y pertusis [o tos ferina])
- SPR o triple viral (sarampión, paperas y rubéola; MMR, por sus siglas en inglés)
- Varicela
- Neumonía
- Hepatitis A y B
- Polio



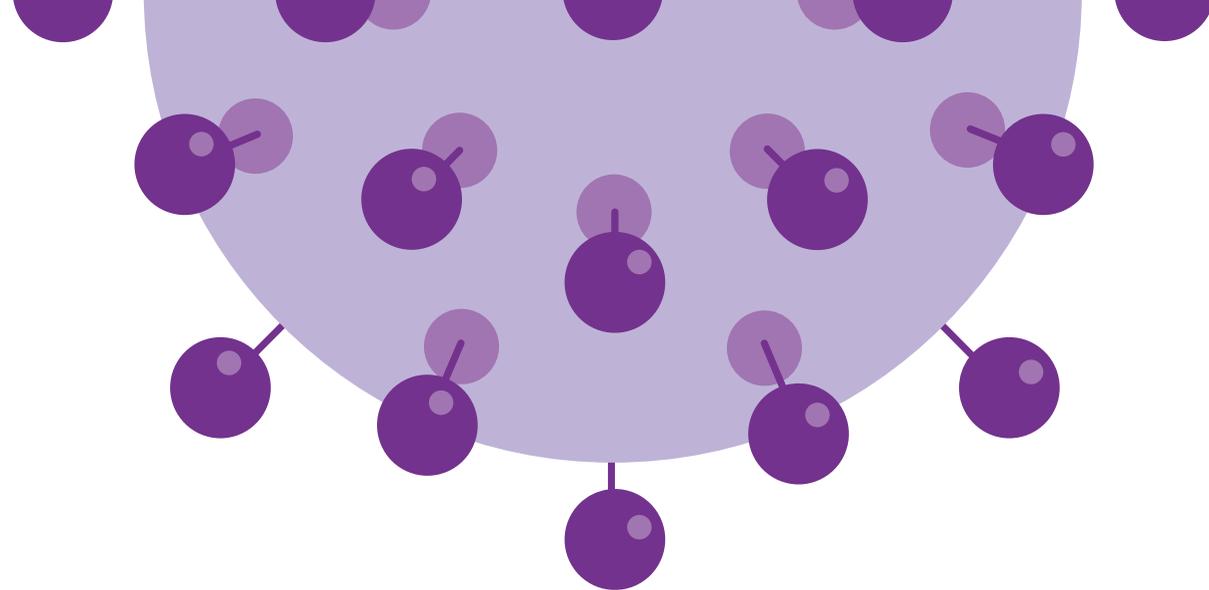
Niños en edad preescolar y niños en edad escolar (de 3 a 10 años de edad)

- DTaP (difteria, tétanos y pertusis [o tos ferina])
- SPR o triple viral (sarampión, paperas y rubéola; MMR, por sus siglas en inglés)
- Varicela
- Polio



Preadolescentes y adolescentes (de 11 a 18 años de edad)

- HPV
- Meningitis
- Tdap (tétanos, difteria, pertusis [o tos ferina])



Qué debe hacer y qué no debe hacer

para protegerse de la enfermedad por el coronavirus (COVID-19)



Qué hacer:



Lávese las manos frecuentemente 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 de papel cuando tosa o estornude, o hágalo en la cara interna del codo. Tire los pañuelos usados a la basura.



Limpie y desinfecte diariamente las superficies que se tocan con frecuencia, entre ellas, mesas, picaportes, barras, escritorios, teléfonos y teclados.



Consulte a su proveedor de atención de la salud si tiene síntomas. Hágale saber que es posible que tenga el virus.



Use un cubrebocas de tela en público.



Qué no hacer:



Tocar sus ojos, nariz y boca con las manos sin lavar.



Pasar tiempo con personas enfermas.



Salir y estar en contacto con otras personas si está enfermo, a menos que sea para obtener atención médica.



Compartir artículos domésticos con otras personas, como platos, vasos, utensilios para comer, toallas o ropa de cama, si está enfermo.

Fuente: Centers for Disease Control and Prevention



Padres: Sigan adelante con los tratamientos para el TDAH.

La medicina puede marcar una gran diferencia en la vida de los niños con trastorno por déficit de atención con hiperactividad (TDAH). Puede ayudarles a concentrarse más y a estar menos inquieto, en casa y en la escuela. También puede ayudarles a tener mejores habilidades sociales.

Los fármacos para el TDAH más utilizados se denominan estimulantes. Tienen un efecto tranquilizador en las personas con TDAH. Los estudios demuestran que alrededor del 80% de los niños con TDAH mejoran mucho con este medicamento. Pero se debe tomar según las indicaciones.

Colabore con el médico de su hijo

Existen diferentes clases de estimulantes. Y algunos niños responden a uno pero no a otro. Eso significa que encontrar el estimulante adecuado en la dosis adecuada puede llevar tiempo y más de una visita de seguimiento con un proveedor de atención primaria. Haga una visita de seguimiento dentro de los 20 días posteriores al inicio del medicamento. Luego programe dos visitas más durante el año.

La mejor manera de encontrar una opción eficaz es trabajar en estrecha colaboración con el proveedor de atención primaria de su hijo. Esté atento al comportamiento de su hijo. Y dígame a su proveedor si los síntomas de su hijo mejoran o, lo que es más importante, empeoran.

También esté atento a los efectos secundarios. La mayoría se pueden aliviar, por ejemplo, ajustando la dosis del medicamento.

También tenga en cuenta que el medicamento nunca reemplaza a otras maneras de ayudar a su hijo a controlar su comportamiento, como recompensar los cambios positivos o utilizar la disciplina tranquila.

Un último consejo: Independientemente de cuánto mejore su hijo, siga con el plan de tratamiento de su hijo, incluidos sus medicamentos. Nunca deje de administrarle el medicamento a su hijo sin el visto bueno del proveedor de su hijo.

Fuentes: American Academy of Family Physicians; American Academy of Pediatrics; Centers for Disease Control and Prevention

Atención médica virtual

Muchas personas están acostumbradas a ir al doctor de forma presencial. Algunas citas médicas no tienen que ser presenciales. Durante la crisis médica del COVID-19, muchos pacientes están usando opciones virtuales para reunirse de forma segura con su doctor. Una visita virtual se realiza a través de una computadora o teléfono inteligente. Estas visitas son buenas para:

- Registrarse en referencia a problemas de salud
- Preguntas sobre medicamentos
- Visitas al consultorio que no son de emergencia
- Ayuda para obtener referencias para otros tipos de atención médica

Si vive con otras personas, una visita virtual puede no ser tan privada como una presencial. Antes de su visita virtual intente:

- Buscar una ubicación privada donde tener su visita
- Preparar su visita mientras los demás no estén en casa
- Pedirle privacidad a las demás personas de su hogar durante su visita
- Usar audífonos para privacidad adicional

Las preguntas sobre su relación o salud personal podrían no ser seguras de responder durante una visita virtual. Incluso si está en una habitación privada existe la posibilidad de que alguien pueda escuchar sus respuestas. ¡Ponga siempre su seguridad en primer lugar! Si es seguro responder preguntas sobre su relación o salud personal, un doctor podría remitirlo(a) a otra ayuda cercana a usted. Si no se siente seguro(a) en casa, puede comunicarse con un programa local de violencia doméstica para obtener ayuda. Recuerde, ¡durante una visita virtual nunca debe contestar preguntas que puedan poner en riesgo su seguridad!



Recursos

La Red Nacional para Acabar con la Violencia Doméstica tiene más información sobre mantenerse seguro en línea: [TechSafety.org/Resources-Survivors](https://www.techsafety.org/resources-survivors)

Busque su programa local de violencia doméstica en el sitio web de la Coalición Contra la Violencia Doméstica de Pennsylvania: [PCADV.org/Find-Help/Find-Your-Local-Domestic-Violence-Program](https://www.pcadv.org/find-help/find-your-local-domestic-violence-program)

La Línea Nacional de Ayuda contra la Violencia Doméstica: **1-800-799-SAFE (1-800-799-7233)**



Servicios de planificación familiar disponibles sin costo.

Cubrimos servicios de planificación familiar para mujeres de todas las edades. Los siguientes servicios se le brindarán sin costo alguno para usted.

- Educación y asesoramiento sobre planificación familiar
- Métodos anticonceptivos

Un tipo de método anticonceptivo sobre el que puede preguntarle a su médico son los anticonceptivos reversibles de acción prolongada (LARC, por sus siglas en inglés).

Por ejemplo:

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

¿Cómo pueden beneficiarle los LARC?

- Ayudan a prevenir embarazos no deseados.
- Son seguros para mujeres de todas las edades.
- Se pueden insertar inmediatamente después de tener un bebé.
- No afectarán su fertilidad.

Llame a su médico hoy mismo para ver si un LARC es la opción adecuada para usted. Si necesita ayuda para programar una cita o para solicitar transporte al consultorio de su médico, simplemente llame al Servicios para Miembros al número que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación o al **1-866-638-1232** (relé PA: 711). Estamos disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana.



Los LARC son un beneficio cubierto para los miembros de Aetna Better Health of Pennsylvania.

Cambios en nuestro Aviso de prácticas de privacidad.

Recientemente agregamos una actualización a nuestro Aviso de prácticas de privacidad. Esto es lo que agregamos:

Datos sobre raza, origen étnico e idioma

Es posible que obtengamos información relacionada con su raza, origen étnico e idioma. Protegeremos esta información según se describe en este aviso. Utilizamos esta información para:

- Asegurarnos de que reciba la atención que necesita
- Crear programas para mejorar los resultados en la salud

- Generar información para la educación sobre la salud
- Informar a los médicos sobre sus necesidades en cuanto al idioma

No utilizamos esta información para:

- Determinar los beneficios
- Pagar reclamaciones
- Determinar el costo o la elegibilidad para los beneficios
- Discriminar a los miembros por cualquier motivo
- Determinar la disponibilidad o el acceso a servicios administrativos o de atención de la salud

Para ver el Aviso de prácticas de privacidad completo, visite [AetnaBetterHealth.com/Pennsylvania/privacy-policy](https://www.aetna.com/betterhealth/pennsylvania/privacy-policy).

Urgencia frente a emergencia.

¿Dónde va usted cuando necesita atención médica con rapidez; por ejemplo, por un golpe, un hematoma o dolor de estómago? Los centros de atención de urgencia pueden tratar muchas enfermedades y lesiones menores. Pero algunos síntomas requieren atención de emergencia.

Vaya a un centro de atención de urgencia por problemas leves o menores:

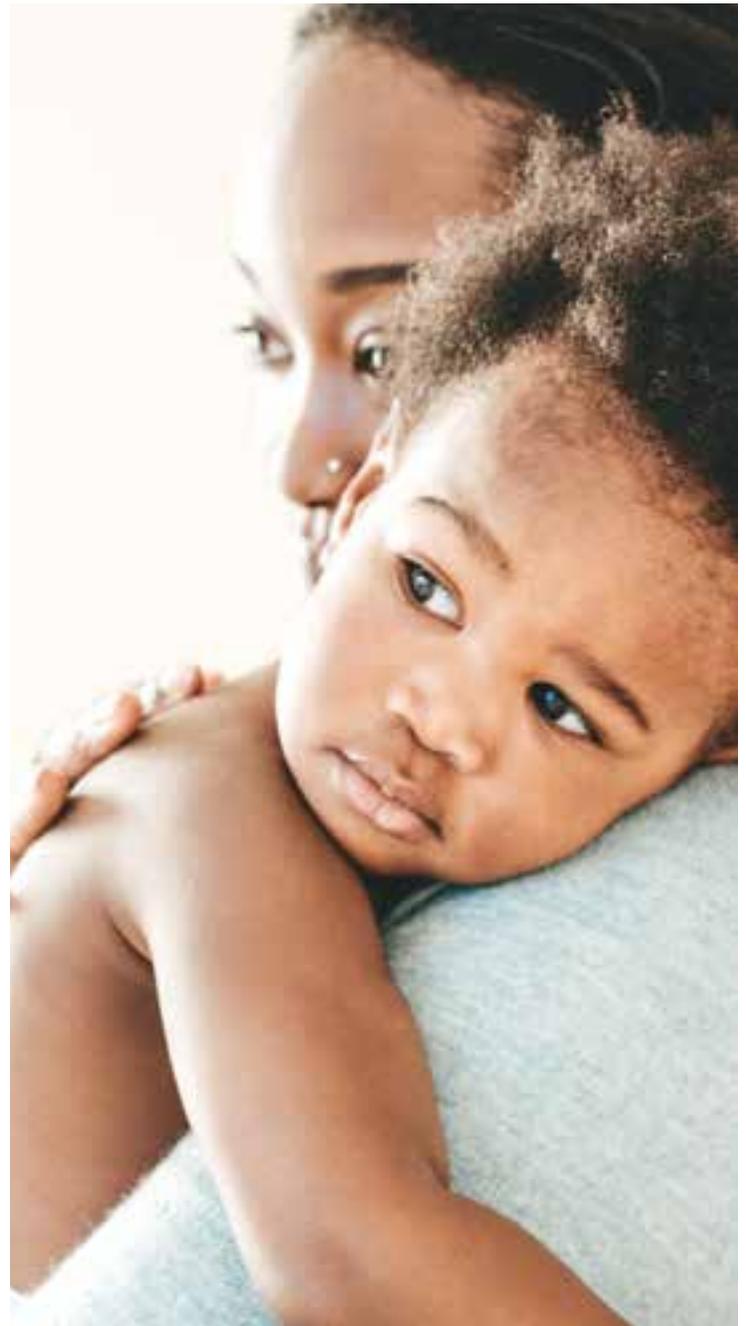
- Reacciones alérgicas o erupciones
- Cortes, quemaduras o heridas
- Dolores de cabeza
- Enfermedades como resfriados, dolor de garganta, dolor de oídos y fiebre baja
- Lesiones como dolor de espalda, esguinces y torceduras
- Náuseas o vómitos

Llame al 911 o acuda a la sala de emergencias por:

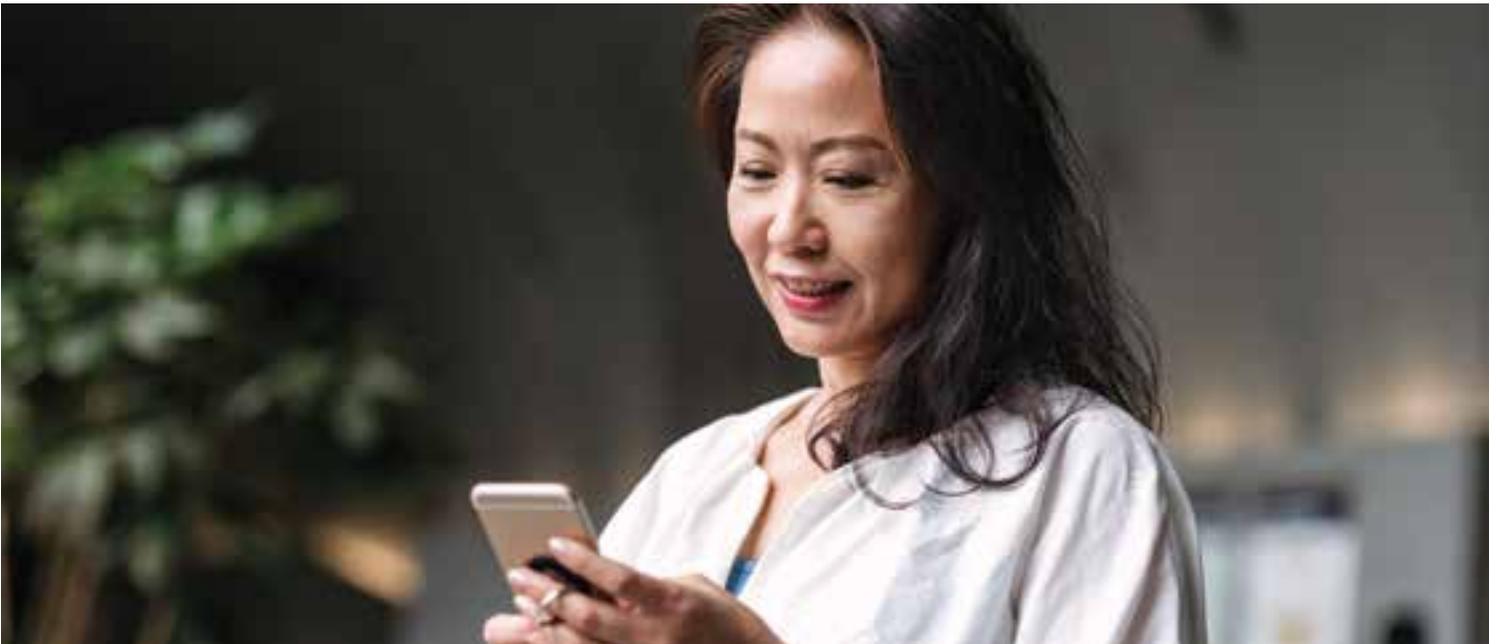
- Reacciones alérgicas con dificultad para respirar, urticaria o hinchazón
- Dolor en el pecho que dure más de unos minutos
- Dificultad para respirar
- Hemorragia intensa, quemaduras graves o heridas profundas
- Fiebre alta con dolor de cabeza o rigidez en el cuello
- Lesión en el cuello, la columna o la cabeza, especialmente con otros síntomas
- Desmayo, mareo o convulsiones
- Intoxicación o sobredosis
- Lesiones graves, como fracturas de huesos
- Vómitos o diarrea intensos y persistentes
- Dolor de cabeza o dolor intenso repentino, como en la mandíbula o el brazo
- Confusión repentina, debilidad, caída de la cara, visión borrosa o habla desarticulada

No corra riesgos. Esto no es un consejo médico ni una lista completa. Si cree que tiene algo grave o potencialmente mortal, busque atención de emergencia de inmediato.

Fuentes: American College of Emergency Physicians; National Institutes of Health



Encuentre un centro de atención cerca de usted que le resulte cómodo. Para ver nuestros centros de atención de urgencia y verificar los tiempos de espera del departamento de emergencias, visite [AetnaBetterHealth.com/Pennsylvania/find-provider](https://www.aetna.com/better-health/pennsylvania/find-provider). Haga clic en la barra azul que dice "Find an Urgent Care Facility" (Buscar un centro de atención de urgencia).



Reclamos y quejas formales.

Nos tomamos muy en serio los reclamos y las quejas formales de los miembros.

Queremos que esté satisfecho con los servicios que recibe de nosotros y de nuestros proveedores. Si no está satisfecho, nos gustaría que nos lo diga. Presentar un reclamo o una queja formal no afectará a sus servicios de atención de la salud ni a la elegibilidad para Medicaid. Queremos saber qué está mal para poder mejorar nuestros servicios.

Cómo presentar un reclamo

Si tiene un reclamo, comuníquese con nosotros. Si desea un Defensor de miembros, le ayudaremos. Puede presentar una queja formal en cualquier momento; para ello:

- Llámenos gratuitamente al **1-866-638-1232** (relé PA: 711) o al número que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación.
- Pida a su proveedor que presente una queja formal en su nombre y otórguele su autorización para hacerlo.
- 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 y le explicaremos el motivo. Le enviaremos una carta con un "Aviso de acción" si:

- Decidimos no aprobar una solicitud de servicio
- Autorizamos solo una parte de una solicitud de servicio

En la carta de "Aviso de acción" le informaremos los motivos. Si no está de acuerdo, puede presentar una queja formal. Debe enviarnos su apelación por escrito. Puede llamarnos primero al **1-866-638-1232** (relé PA: 711) o al número que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación. No obstante, debe hacer un seguimiento enviando su queja formal por escrito dentro del 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: **860-754-1757**

¿Sabía que cubrimos las visitas de teleodontología para urgencias dentales?

Las emergencias dentales ocurren todo el tiempo. Para garantizar que sus dentistas puedan brindarle atención durante la pandemia de COVID-19, Aetna Better Health cubre temporalmente las visitas de teleodontología para emergencias dentales. La teleodontología es una visita dental virtual que le permite a usted y a su dentista reunirse de manera segura, en tiempo real, desde casi cualquier lugar.

Las visitas de teleodontología pueden realizarse por teléfono o video. Su dentista determinará la plataforma virtual adecuada para su visita.

Según la decisión del dentista después de la consulta de teleodontología, puede aconsejarle que el tratamiento debe realizarse en el consultorio del dentista.

 Si necesita ayuda para encontrar un dentista, simplemente llame a los Servicios para Miembros de Aetna Better Health al número que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación o al **1-866-638-1232** (relé PA: 711).



Póngase al día con la atención preventiva.

Al principio de la pandemia de COVID-19, muchas personas pospusieron las visitas presenciales al médico para ayudar a retrasar la propagación del coronavirus.

Para usted y su familia, eso puede haber significado evitar algunas visitas de atención de rutina. Pero ahora es el momento de ponerse al día con cualquier servicio de atención de salud preventiva que haya omitido.

Una buena manera de mantenerse sano

Los cuidados preventivos incluyen pruebas de detección, vacunas y chequeos de bienestar que le ayudan a mantenerse sano.

Incluyen cosas como las siguientes:

- Mamografías y pruebas de Papanicolaou para mujeres
- Pruebas de detección de enfermedades del corazón y cáncer
- Vacunas infantiles y visitas de rutina
- Vacunas contra la gripe y la neumonía
- Chequeos de rutina en los que puede obtener consejos sobre alimentación, ejercicio y seguridad

La mayoría de los planes de salud cubren servicios de atención preventiva como estos. No los posponga. Es seguro volver a visitar al médico y hacerlo ayuda a que usted y su familia estén sanos.

Fuentes: American Academy of Family Physicians; HealthCare.gov

Su privacidad es importante.

Comprendemos la importancia de mantener la seguridad y privacidad de su información personal y de salud (PHI, por sus siglas en inglés). La ley nos exige que le entreguemos el Aviso de prácticas de privacidad. En este aviso se le informa sobre sus derechos con respecto a la privacidad de su PHI y sobre cómo podemos utilizar y compartir su información personal. Puede solicitar una copia en cualquier momento.

Tanto Aetna Better Health como sus proveedores se aseguran de mantener la seguridad y privacidad de todos los registros de los miembros. Puede acceder a nuestra política de privacidad en **[AetnaBetterHealth.com/Pennsylvania/privacy-policy](https://www.aetna.com/privacy-policy)**.

Encontrará un enlace a la información sobre nuestras prácticas de privacidad al final de la página de inicio. Si tiene preguntas, los Servicios para Miembros pueden ayudarle. Simplemente llame al número de teléfono que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación o al **1-866-638-1232** (relé PA: 711).



Contáctenos a través del número que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación o al **1-866-638-1232** (relé PA: 711).

Este boletín se publica como un servicio a la comunidad para los amigos y miembros de Aetna Better Health, 1425 Union Meeting Road, Blue Bell, PA 19422. Contiene información general de salud que no debe reemplazar el asesoramiento o la atención que usted recibe de su proveedor. Siempre consúltele a este sobre sus necesidades de atención médica. Se pueden utilizar modelos en fotos e ilustraciones.

2020 © Coffey Communications, Inc. Todos los derechos reservados.

[AetnaBetterHealth.com/Pennsylvania](https://www.aetna.com/privacy-policy)

Nondiscrimination Notice

Aetna complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, creed, religious affiliation, ancestry, sex gender, gender identity or expression, or sexual orientation.

Aetna does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, creed, religious affiliation, ancestry, sex gender, gender identity or expression, or sexual orientation.

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

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

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

- Qualified interpreters
- Information written in other languages

If you need these services, call Aetna at **1-800-385-4104** (PA Relay: **711**).

If you believe that Aetna has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, creed, religious affiliation, ancestry, sex gender, gender identity or expression, or sexual orientation, you can file a complaint with:

Aetna Better Health
ATTN: Complaints and Grievances Department
1425 Union Meeting Road
Blue Bell, PA 19422
1-866-638-1232, PA Relay: 711

The Bureau of Equal Opportunity,
Room 223, Health and Welfare Building,
P.O. Box 2675,
Harrisburg, PA 17105-2675,
Phone: (717) 787-1127, PA Relay: 711,
Fax: (717) 772-4366, or
Email: RA-PWBEOAO@pa.gov

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

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

ENGLISH: ATTENTION: If you speak a language other than English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1-800-385-4104** (PA Relay: **711**).

SPANISH: ATENCIÓN: Si usted habla español, los servicios de ayuda de idioma, sin ningún costo, están disponibles para usted. Llamar al **1-800-385-4104** (PA Relay: **711**).

RUSSIAN: ВНИМАНИЕ: Если Вы говорите на русском языке, Вам предлагаются бесплатные переводческие услуги. Позвоните по номеру **1-800-385-4104** (PA Relay: **711**).

CHINESE: 注意: 如果您说普通话, 您可以免费获得语言帮助。请致电**1-800-385-4104** (听障专线: **711**)。

VIETNAMESE: LƯU Ý: Nếu quý vị nói [Tiếng Việt], chúng tôi sẽ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Gọi số **1-800-385-4104** (PA Relay: **711**).

ARABIC:

1-800-385-4104 يرجى الانتباه: إذا كنت تتكلم العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية متاحة لك مجاناً. اتصل بالرقم **1-800-385-4104** (إذا كنت تعاني من الصمم أو ضعف السمع فاتصل بخدمات الربط PA Relay على الرقم: **711**)

NEPALI: ध्यान दिनुहोस्: तपाईं नेपाली बोल्नुहुन्छ भने तपाईंका लागि नि:शुल्क रूपमा भाषा सहायता सेवाहरू उपलब्ध छन्। **1-800-385-4104** मा फोन गर्नुहोस् (PA Relay: **711**)

KOREAN: 주의: 한국어를 사용하실 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-800-385-4104**(PA 중계 서비스: **711**)번으로 연락해 주십시오.

MON KHMER: ត្រូវចងចាំ: ប្រសិនបើលោកអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ សេវាកម្មជំនួយផ្នែកភាសាមានផ្តល់ជូនលោកអ្នក ដោយឥតគិតថ្លៃ។ ជូនហៅទូរស័ព្ទមកលេខ **1-800-385-4104** (PA Relay: **711**)។

FRENCH: ATTENTION: si vous parlez Français, vous pouvez bénéficier gratuitement des services d'assistance linguistique. Appelez le **1-800-385-4104** (PA Relay: **711**).

BURMESE: ဂရုပြုရန် - သင်သည် ပြန်မာဘာသာစကားကိုပြောဆိုပါက ဘာသာ စကားဆိုင်ရာ အကူအညီပေးသည့် ဝန်ဆောင်မှုများကို သင့်အနေဖြင့် အခမဲ့ရရှိနိုင်ပါသည်။ **1-800-385-4104** (PA ရိုလေး - **711**) ကို ခေါ်ဆိုပါ။

FRENCH CREOLE: ATANSYON: Si ou pale Kreyòl Ayisyen, wap jwenn sèvis asistans pou lang, gratis, ki disponib. Rele nan **1-800-385-4104** (Sèvis Relè PA: **711**).

PORTUGUESE: ATENÇÃO: se falar Português, os serviços gratuitos de assistência linguística estão disponíveis para você. Ligue para **1-800-385-4104** (PA Ramal: **711**).

BENGALI: মন দিয়ে দেখুন: আপনি যদি বাংলা বলেন, আপনার জনস্ব বিনামূল্যে ভাষা সহায়তা পরিষেবা উপলব্ধ আছে। ফোন করুন **1-800-385-4104** (পিএ রিলে: **711**)।

ALBANIAN: VINI RE: Nëse flisni shqip, shërbime të ndihmës gjuhësore janë në dispozicionin tuaj, pa ndonjë pagesë. Telefononi **1-800-385-4104** (Personat me problem në dëgjim, PA Relay: **711**).

GUJARATI: ધ્યાન આપો: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો તો ભાષાકીય સેવાઓ વિના મૂલ્યે તમને ઉપલબ્ધ છે. કોલ કરો **1-800-385-4104** (PA રિલે: **711**).