




# Conectar



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

Aetna Better Health® of Pennsylvania

## Viajes de verano saludables y seguros.

 Llegó el verano y las reglas sobre el COVID-19 están empezando a relajarse. Tal vez esté pensando en hacer un viaje divertido este verano con amigos y familiares. Ya sea que viaje en autobús, tren o automóvil, estas son algunas maneras de hacerlo y mantenerse al mismo tiempo seguro y saludable. ¡Vamos!

### Viajar en autobús o en tren

Viajar en autobús o tren puede ser una excelente manera de disfrutar de las vistas durante el trayecto hacia su destino y también le permite relajarse. ¡Estos son algunos consejos sobre cómo llegar a su destino sintiéndose descansado!

- Lleve artículos cómodos para su viaje, como una almohada para soporte del cuello o una sudadera en caso de que tenga frío.
- Estar sentado durante períodos prolongados puede provocar dolor muscular. Asegúrese de ponerse de pie cada hora para estirar los brazos y las piernas.
- Si no está completamente vacunado, use una mascarilla mientras se encuentre en el autobús o el tren y durante todo el viaje. Puede que quiera seguir usando una mascarilla, incluso si está completamente vacunado.
- Lávese las manos o use desinfectante para manos durante todo el viaje, y asegúrese de llevar más en el bolso.

*Continúa en la página siguiente*

Boletín para miembros

Verano 2021

PA-21-06-02



## Viajes de verano saludables y seguros.

*Continúa de la portada*

- Lleve toallitas limpiadoras en el bolso y limpie las bandejas del respaldo del asiento que pueda usar para poner comida.
- Prepare su viaje con algunos refrigerios y bebidas saludables, como fruta, frutos secos combinados, barras de granola, agua y té sin azúcar.
- Si su viaje en autobús o tren es largo, tómese tiempo para descansar, leer un libro o dormir una siesta.

### **Viajar en automóvil**

Viajar en automóvil le permite tener más flexibilidad en su horario y lo que puede llevar para su viaje. ¡Siga estos consejos para un viaje estupendo!

- Haga paradas en el camino para estirarse y moverse.
- Lleve una nevera portátil con cubitos de hielo, refrigerios y bebidas. Esto lo preparará para el largo viaje que tiene por delante o para zonas donde no haya una parada de descanso.
- Manténgase hidratado durante el viaje tomando bebidas con bajo contenido de azúcar, como agua o té sin azúcar.
- Duerma lo suficiente antes de ponerse en camino.
- Si se siente cansado y ya no puede concentrarse en la conducción, asegúrese de salir de la carretera hacia un lugar seguro donde pueda descansar hasta que se sienta seguro para volver a conducir.
- Lleve desinfectante en el automóvil para usarlo en las paradas de descanso o antes de tomar refrigerios.
- Tenga artículos disponibles en el automóvil que lo mantengan concentrado y despierto, como música, podcasts o audiolibros.



## ¡Ya estamos aquí!

Finalmente llega a su destino y está listo para empezar sus vacaciones. ¡Estos son algunos consejos más para que estas sean las mejores vacaciones!

- Manténgase hidratado bajo el sol del verano. Trate de beber al menos ocho vasos de agua al día.
- Si va a exponerse al sol, asegúrese de usar protector solar con un FPS de al menos 15 y vuelva a aplicarlo cada dos horas.
- Trate de no exponerse al sol durante las horas más calurosas del día (alrededor del mediodía hasta las 4 PM). Si es necesario, trate de usar sombrero, mangas largas y gafas de sol además de protector solar.
- Considere seguir usando una mascarilla en zonas donde haya mucha gente o en espacios reducidos en público.
- ¡Visite la ciudad a pie! Trate de desplazarse caminando en su destino en lugar de conducir para ver más lugares de interés y hacer un magnífico ejercicio.
- Pruebe a cocinar algunas comidas donde se aloje, en lugar de comer fuera. Esto ayuda a ahorrar dinero y controlar los ingredientes saludables.

Lo más importante es estar seguro y divertirse. ¡Disfrute de sus viajes!

## ¿Viaja fuera de los Estados Unidos?



Si su viaje lo lleva fuera de los Estados Unidos, le recomendamos que consulte [CDC.gov/Coronavirus/2019-NCov/Travelers/Index.html](https://www.cdc.gov/Coronavirus/2019-NCov/Travelers/Index.html) para obtener información antes de su viaje.

Además, la página web de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) le proporcionará las reglas sobre la prueba de COVID-19 antes de regresar a los Estados Unidos.

- Asegúrese de consultar la página web de los CDC antes y después del viaje.
- Siga las pautas para la prueba de COVID-19 antes y después de viajar si se aplican a usted.
- Consulte a su médico de atención primaria o al Consultorio de Medicina del Viajero de su hospital local para averiguar si necesita vacunas específicas para su viaje (por ejemplo, fiebres tifoideas, malaria, fiebre amarilla, etc.).

## Concienciación sobre el cáncer bucal.

El consumo de tabaco de cualquier tipo — incluidos cigarrillos, cigarros, pipas, tabaco de mascar y rapé, entre otros — puede aumentar el riesgo de cáncer bucal.

### ¿Sabía que...?

- No existe un producto de tabaco “seguro” o “más seguro”.
  - El tabaco contiene nicotina, que es adictiva y puede causar daño a un cerebro en desarrollo.
  - Todo el tabaco — para fumar, para mojar o para liar — es perjudicial.
- El humo inhalado por un cigarrillo encendido puede contener una mezcla de más de 70,000 sustancias químicas nocivas.
- Las personas que usan tabaco para “escupir”, mascar o sin humo tienen un mayor riesgo de sufrir cáncer de boca y garganta.
- El tabaco de narguile contiene elevados niveles de monóxido de carbono que puede causar cáncer de boca, pulmón y vejiga.
- Los cigarrillos electrónicos, los vaporizadores, los mods y los pods no contienen “vapor inofensivo”. Contienen sustancias químicas, incluida la nicotina, en algunos pod mods equivalente a hasta cinco paquetes.
- Cigarros puros y cigarrillos: Los usuarios de cigarros puros pueden exponerse a la nicotina sin inhalar por completo, a través de los dedos y los labios.

### **Vea a su dentista dos veces al año para un examen de cáncer bucal durante sus exámenes dentales de rutina**

- La prueba de detección de cáncer bucal es un examen realizado por un dentista que busca signos de cáncer o cambios precancerosos en la boca.
- El objetivo de la prueba de detección de cáncer bucal es la identificación temprana del cáncer de boca; al igual que sucede con todos los cánceres, cuando se detecta de manera temprana el resultado del tratamiento puede ser más satisfactorio




### **Cómo prepararse**

- La prueba de detección de cáncer bucal no requiere ninguna preparación especial. La prueba de detección de cáncer bucal suele realizarse durante una cita dental de rutina.

### **Lo que puede esperar**

- Durante una prueba de detección de cáncer bucal, su dentista observa el interior de la boca para detectar manchas rojas o blancas o llagas en la boca. Con las manos enguantadas, su dentista también palpa los tejidos de la boca para detectar bultos u otras anomalías. Además, el dentista puede examinar la garganta y el cuello en busca de bultos.

Algunos dentistas utilizan pruebas especiales además del examen oral para detectar el cáncer bucal.

 ¿Necesita ayuda para programar una cita dental? Si necesita encontrar a un dentista, llame a Servicios para Miembros al número que aparece al dorso de su tarjeta de identificación o al **1-866-638-1232** (relé PA: 711).

## 5 consejos para mantener su sonrisa saludable este verano.

Consulte estos sencillos consejos de verano para disfrutar de una boca y unos dientes sanos.

### 1. Manténgase hidratado y beba mucha agua del grifo.

- La mayoría de las aguas de grifo contiene flúor que puede mantener sus dientes fuertes.

### 2. Evite las bebidas azucaradas.

- Hay muchas nuevas bebidas de verano de temporada. No olvide comprobar el contenido de azúcar en las etiquetas. Muchas contienen una sorprendente cantidad de azúcar.
- No consuma bebidas carbonatadas. Pueden dañar los dientes.
- Algunas bebidas, como la limonada, son a la vez ácidas y azucaradas.
- ¡Prepare un poco de té helado! El té contiene compuestos que suprimen las bacterias. Puede frenar la caries dental y las enfermedades de las encías. ¡Recuerde, no añada azúcar!

### 3. Utilice una pajita.

- Las pajitas ayudan a reducir la exposición de los dientes al azúcar.
- Es mejor para sus dientes que tome su bebida en poco tiempo. Cuanto más tiempo tarde en beber un trago, más tiempo expondrá sus dientes al azúcar y al ácido.



**Programe sus citas dentales de regreso a la escuela con anticipación.** Algunas escuelas requieren visitas dentales de regreso a la escuela para ciertas edades. Es una buena idea programar la cita de su hijo con anticipación para evitar las prisas de último minuto. Visite [www.MouthHealthy.org/en/babies-and-kids/questions-for-school-dental-exam](http://www.MouthHealthy.org/en/babies-and-kids/questions-for-school-dental-exam) para ver las preguntas que puede hacer durante la visita.

### 4. Proteja sus dientes mientras hace deporte.

- ¡Utilice un protector bucal de venta sin receta si practica deportes de contacto este verano! Así mantendrá sus dientes protegidos contra las lesiones accidentales.

## ¿Es hora de un chequeo dental?



¿Su hijo se ha quedado atrás en su visita dental? ¡Es tan simple como descolgar el teléfono y tener una visita de teleodontología hoy!

Quizás ya sepa que cubrimos las visitas de teleodontología para servicios dentales de emergencia. Para los miembros de Medicaid de 2 a 20 años de edad, ahora cubrimos una visita con un higienista dental por teléfono o video para hacer un chequeo y asegurarse de que su hijo está cuidando sus dientes. El higienista puede ayudarle a usted y a su hijo a ponerse al día sobre algunas indicaciones para mantener sus dientes en el mejor estado. Comuníquese con su proveedor hoy mismo o llame a Servicios para Miembros al **1-866-638-1232** (relé PA: 711) o al número que aparece al dorso de su tarjeta de identificación de miembro.



## Manejo de casos.

Ayuda cuando más la necesita.

Algunos miembros tienen necesidades de salud y afecciones médicas especiales. El manejo de casos de Aetna Better Health incluye profesionales de enfermería y trabajadores sociales para apoyar a estos miembros. El manejo de casos trabaja con proveedores de atención médica, agencias y organizaciones. Se aseguran de que usted reciba los servicios y la atención que necesita. Estos servicios incluyen:



Acceso a las citas médicas




Transporte



Recursos comunitarios para ayudar con alimentos, vivienda, empleo y servicios públicos

Nuestro equipo de manejo de casos puede ayudarle a saber más sobre ciertas afecciones. Puede ayudarle a usted y a su proveedor a elaborar un plan de atención adecuado para usted. Estas condiciones incluyen:

- Embarazo
- VIH, hepatitis C
- Discapacidad del desarrollo
- Afecciones crónicas como diabetes, enfermedad cardíaca o asma

 ¡Queremos ayudar! Llame a Servicios para Miembros al número que aparece al dorso de su tarjeta de identificación o al **1-866-638-1232** (relé PA: 711) y pida hablar con alguien de nuestro equipo de manejo de casos. También puede llamar a la Unidad de Necesidades Especiales directamente al **1-855-346-9828**. El manejo de casos es un programa opcional. Esto significa que usted puede elegir inscribirse o abandonar el programa en cualquier momento.

## Derechos y responsabilidades de los miembros.

Nos esmeramos por tratarlo con respeto y dignidad. No discriminamos a los miembros por cuestiones de edad, raza, sexo, religión, nacionalidad o cualquier otro motivo que sea contrario a la ley. Nuestros proveedores también deben respetar las mismas normas.

Usted también tiene ciertos derechos y responsabilidades. Conocerlos lo ayuda a recibir los servicios cubiertos que necesita. Encontrará sus derechos y responsabilidades en el Manual para Miembros y en nuestro sitio web, [AetnaBetterHealth.com/Pennsylvania](https://www.aetna.com/membership/Pennsylvania). Haga clic en "Member Information" (Información para Miembros). Luego haga clic en "Rights & Responsibilities" (Derechos y Responsabilidades). Si tiene alguna pregunta o desea obtener una copia de sus derechos y responsabilidades, llámenos al **1-866-638-1232** (relé PA: 711) o al número que aparece al dorso de su tarjeta de identificación de miembro.



## Urgencia frente a emergencia.

¿Adónde va cuando necesita atención médica rápidamente, por ejemplo, por un golpe, un moretón o un dolor de estómago? Los centros de atención de urgencia pueden manejar muchas enfermedades y lesiones menores. Pero algunos síntomas requieren atención de emergencia.

### Acuda a atención de urgencia si se trata de un problema leve o menor:

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

**No corra riesgos.** Si cree que tiene algo grave o que su vida está en peligro, busque atención de emergencia de inmediato.

### Llame al 911 o acuda a la sala de emergencias en los siguientes casos:

- 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 vertebral o la cabeza, especialmente con otros síntomas
- Desmayo, mareo o convulsiones
- Intoxicación o sobredosis
- Lesiones graves, como fracturas óseas
- Vómitos o diarrea intensos y persistentes
- Cefalea intensa o repentina y dolor, como en la mandíbula o el brazo
- Confusión repentina, debilidad, pérdida del equilibrio, caída de la cara, visión borrosa o habla desarticulada

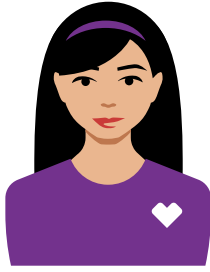


Visitar una clínica u hospital de atención de urgencia de la red es un beneficio cubierto. Puede buscar una lista de clínicas u hospitales de atención de urgencia en nuestro sitio web en [AetnaBetterHealth.com/Pennsylvania/find-provider](https://www.aetna.com/better-health/pennsylvania/find-provider) o llamar a Servicios para Miembros al número que aparece al dorso de su tarjeta de identificación o al **1-866-638-1232** (relé PA: 711).

Para atención de rutina, como chequeos, debe programar una cita con su médico de atención primaria.

## Nos aseguramos de que reciba la atención correcta.

Sabemos que quiere estar seguro de recibir la atención y los servicios adecuados, en el lugar y en el momento adecuados. Esto se llama “gestión de usos”.



Nuestro Programa de Gestión de Usos y su personal pueden ayudarles a usted y a sus médicos a tomar decisiones sobre la atención de su salud.

Pero también analizamos cómo administrar los costos y aprovechar al máximo los resultados de su salud.

Si alguna vez necesita comunicarse con el personal del Programa de Gestión de Usos, no olvide que:

- Están disponibles como mínimo ocho horas al día durante el horario de atención habitual para llamadas entrantes con cobro revertido, o llamadas gratis, sobre temas sobre el Programa de Gestión de Usos
- Puede recibir comunicaciones entrantes con respecto a temas sobre el Programa de Gestión de Usos después del horario de atención habitual
- Se identifican por su nombre, cargo y nombre de la organización cuando atienden o devuelven una llamada sobre temas sobre el Programa de Gestión de Usos

Recuerde que también puede acceder a los servicios de TDD/TTY o de asistencia con idiomas para hablar sobre temas relativos al Programa de Gestión de Usos. Llame al número que aparece al dorso de su tarjeta de identificación o al **1-866-638-1232** (relé PA: 711).



## Lista de medicamentos del formulario de Aetna Better Health.

Los medicamentos con receta incluidos en la lista de medicamentos del formulario de Aetna Better Health son una parte importante de su atención médica. Como miembro de Aetna Better Health, usted tiene ciertos beneficios de medicamentos recetados. Aetna Better Health cubre medicamentos recetados y ciertos medicamentos de venta libre con una receta. Consulte nuestro formulario para averiguar si está cubierto un medicamento que usted toma.

Un formulario es una lista de medicamentos que cubre Aetna Better Health. El formulario puede cambiar. El formulario está en nuestro sitio web. Puede ver el formulario y una lista de los medicamentos que se agregaron o quitaron en **[AetnaBetterHealth.com/Pennsylvania](https://www.aetna.com/betterhealth/pennsylvania)**.



Si tiene alguna pregunta sobre un medicamento que no está en la lista, llame sin cargo a Servicios para Miembros al número que aparece al dorso 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.



# ¿Tiene alguna pregunta sobre sus beneficios?

Aquí le explicamos cómo comunicarse con nosotros.

## Por teléfono:



Solo tiene que llamar sin cargo a Servicios para Miembros, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al número que aparece al dorso de su tarjeta de identificación o al **1-866-638-1232** (relé PA: 711).

## Después del horario de atención:



Puede comunicarse con nosotros en cualquier momento si tiene problemas urgentes. Solo tiene que llamarnos a Servicios para Miembros al número que aparece al dorso de su tarjeta de identificación o al **1-866-638-1232** (relé PA: 711), y le comunicaremos con la ayuda que necesita.

## Sitio web:



**AetnaBetterHealth.com/Pennsylvania.** Haga clic en "Contact us" (Comuníquese con nosotros).

**Si le cuesta ver, escuchar, leer o hablar inglés,** tenemos servicios disponibles para ayudarle a comunicarse con nosotros. Puede llamar al relé PA: 711 sin cargo.



## Línea de enfermería:



Tiene acceso a un profesional de enfermería las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para responder sus preguntas sobre atención médica física. Si no puede comunicarse con su proveedor de atención primaria, los profesionales de enfermería pueden darle consejos útiles sobre cómo ayudar a su hijo a sentirse mejor y mantenerse saludable. Llame al **1-800-822-2447** (relé PA: 711) y siga las indicaciones.

También tenemos un portal seguro para ayudarle a utilizar sus beneficios y servicios. Puede configurar su propia cuenta e iniciar sesión en cualquier momento. Visite **AetnaBetterHealth.com/Pennsylvania.**




Nuestro personal amable e informado puede responder cualquiera de sus preguntas sobre el plan de salud, los beneficios y servicios; las ubicaciones de los médicos, centros médicos y farmacias; y más.




## Depresión: El papel que juegan el ejercicio, la nutrición y el sueño en la batalla.

Aunque se han realizado grandes avances en el desarrollo de medicamentos antidepresivos, puede que la medicación por sí sola no sea suficiente para quienes sufren depresión. El ejercicio, una nutrición adecuada y dormir lo suficiente son vitales para superar la depresión y prevenirla. Estas son algunas formas en las que usted y su familia pueden sentirse mejor mentalmente.

 **Haga ejercicio.** Desarrolla la autoestima, reduce el estrés y la ansiedad y mejora el sueño.

La actividad física es un estimulante natural del estado de ánimo. A través del juego y el ejercicio, su organismo aumenta la producción de endorfinas (la sustancia química que le hace sentir bien al cerebro), lo que contribuye a que sienta menos ansiedad y estrés e incluso menos dolor físico. Hacer ejercicio entre 20 y 30 minutos al día aumentará la energía y mejorará el estado de ánimo.

- Busque una actividad que le guste. El ejercicio debe ser divertido, no un fastidio (por ejemplo, andar en bicicleta, nadar, bailar, caminar/pasear con alguien, hacer gimnasia, artes marciales, escalada en roca, etc.).
- Añada una variedad de ejercicios al programa de su hijo para evitar el aburrimiento.

-  **Nutrición.** Una nutrición adecuada que proporcione las vitaminas y minerales necesarios desempeña un papel importante en la prevención de la depresión, la irritabilidad y los cambios de humor. El calcio, el hierro, el magnesio, el selenio y el zinc son nutrientes clave para una mente y un cuerpo sanos.
- Elimine (o coma con moderación) los alimentos azucarados y la cafeína (refrescos, golosinas, papas fritas, etc.).
  - Reemplace los dulces por frutas y carbohidratos integrales.
  - Coma al menos tres comidas diarias, incluido el desayuno.

- Tome proteínas magras varias veces al día.
- Beba abundante agua (al menos seis vasos de 8 onzas por día).
- Coma verduras de hoja verde para el ácido fólico.



**Dormir.** La cantidad adecuada de sueño puede ayudar a prevenir los cambios de humor, irritabilidad, ansiedad, depresión, fatiga, deterioro de la memoria y deterioro del juicio.

Estas son las cantidades diarias generales de sueño recomendadas por los expertos:

- Recién nacidos (0 a 3 meses) — 14 a 17 horas
- Bebés (de 4 a 11 meses) — de 12 a 15 horas
- Niños pequeños (1 a 2 años) — 11 a 14 horas
- Preescolares (3 a 5 años) — 10 a 13 horas
- Niños en edad escolar (6 a 13 años) — 9 a 11 horas
- Adolescentes (14 a 17 años) — de 8 a 10 horas
- Adultos (18 años o más) — de 7 a 9 horas

Para ayudarle a usted y a su familia a dormir lo suficiente:

- Tenga un horario para dormir. Acuéstese a la misma hora cada noche y despiértese a la misma hora cada día.
- Elimine las distracciones o los estímulos de la habitación, como un teléfono celular, la televisión o la radio.
- Busque actividades que le ayuden a usted y a su familia a relajarse y calmarse antes de acostarse, como colorear o leer un libro.



## Recursos.

Crisis Text Line  
**CrisisTextLine.org**

The National Alliance on Mental Illness  
**1-800-950-6264**  
**NAMI.org**

National Institute of Mental Health  
**1-866-615-6464**  
**NIMH.NIH.gov**

Mental Health America  
**1-800-969-6642**  
**MentalHealthAmerica.net**

Línea Nacional de Prevención del Suicidio  
**1-800-273-8255 (1-800-273-TALK)**  
**SuicidePreventionLifeline.org**

- Evite las comidas abundantes justo antes de acostarse. Un refrigerio ligero está bien, pero trate de evitar tener el estómago lleno a la hora de acostarse.

La mente y el cuerpo están conectados y necesitan ser cuidados simultáneamente. ¡Recuerde alimentarse, moverse y descansar!





## Vivir con el virus de la inmunodeficiencia humana (VIH).

Las personas que viven con VIH pueden enfrentar violencia de pareja. Un estudio reciente muestra que uno de cada cuatro adultos con VIH ha experimentado violencia de pareja. Las personas que abusan de alguien que vive con VIH podrían:

- Amenazar con contarle a otras personas sobre su estado de VIH
- Limitar el acceso a los medicamentos
- Evitar que alguien vaya al médico
- Insistir en que nadie más los quiere
- Asustarlos diciendo que cancelarán su seguro de salud

Algunas personas que viven con el VIH pueden ser abusivas con sus parejas. Pueden hacer sentir a su pareja que no pueden dejarlos. Podrían obligarlos a tener relaciones sexuales sin protección. Estos son los recursos disponibles para ayudar a los sobrevivientes:

- Los programas de violencia doméstica tienen información sobre recursos locales. Estos recursos podrían ayudar con las necesidades médicas. Pueden analizar opciones de vivienda. Pueden hablar sobre los próximos pasos seguros.
- Es posible que los sobrevivientes quieran hacerse la prueba de VIH. Llame al **1-800-232-4636** para encontrar un centro de pruebas. El sitio web **GetTested.CDC.gov** también tiene esta información.

Puede que algunas personas no quieran ir a un centro de pruebas o vivan muy lejos de uno. Estas personas podrían conseguir que les enviaran una prueba. Para obtener más información, visite **GetMyHIVtest.com**. Si tiene preguntas sobre cómo funcionan estas pruebas en el hogar, llame al **1-866-436-6527**.

Encuentre su programa local contra la violencia doméstica en el sitio web de la Coalición contra la Violencia Doméstica de Pennsylvania. Los servicios ofrecidos por estos programas son gratuitos y confidenciales.

**PCADV.org/Find-Help/Find-Your-Local-Domestic-Violence-Program**

The National Domestic Violence Helpline: **1-800-799-SAFE (7233)** o mediante chat: en **TheHotline.org**

 Puede comunicarse con la línea de información gratuita y confidencial sobre el SIDA de Pennsylvania llamando al **1-800-662-6080**.

## Información importante para miembros, padres y tutores.



La información de su Manual para Miembros le ayuda a ser un miembro activo e informado. Le puede ayudar en el momento de tomar decisiones acerca de la atención médica de usted o de su hijo.

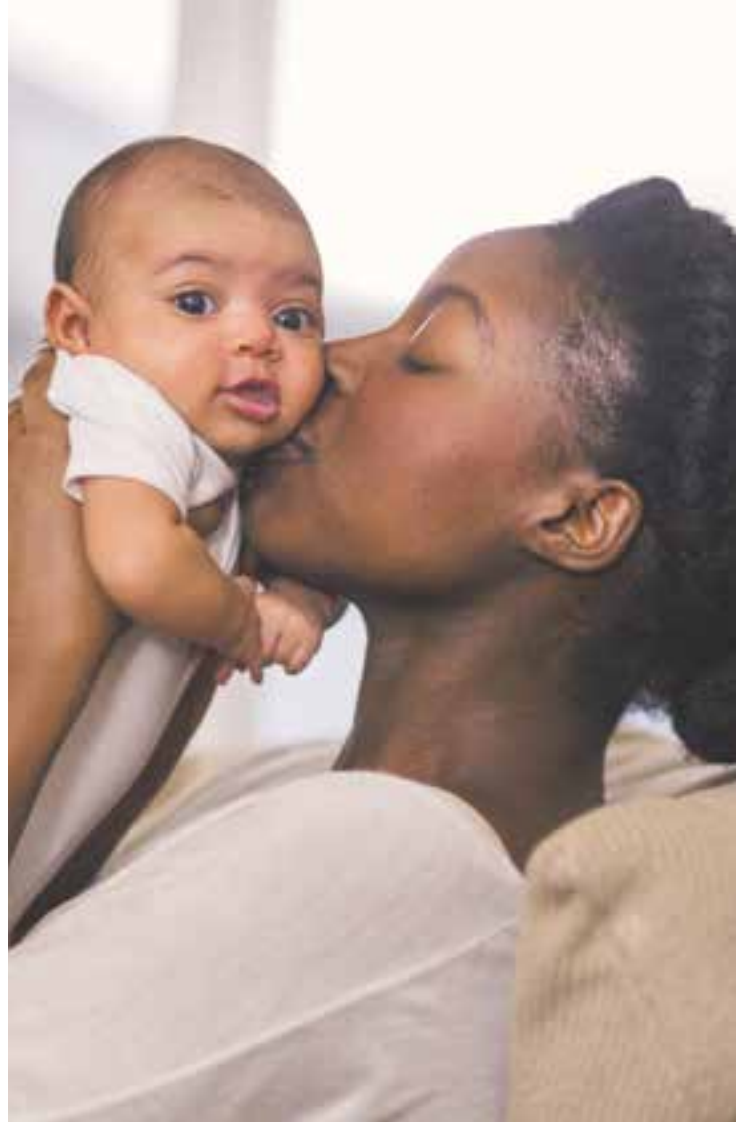
El Manual para Miembros actualizado se encuentra en nuestro sitio web, **AetnaBetterHealth.com/Pennsylvania**. También puede llamar a Servicios para Miembros si necesita un Manual para Miembros. Solo tiene que llamar a Servicios para Miembros al número que aparece al dorso de su tarjeta de identificación o al **1-866-638-1232** (relé PA: 711).

También puede llamarnos para solicitar el Manual para Miembros en otro idioma o formato. Está disponible sin costo para usted.

El Manual para Miembros incluye:

- Sus derechos y responsabilidades
- Información sobre nuestros programas de calidad y de administración de casos
- Información sobre la privacidad
- Nuestro proceso de gestión de usos clave
- Cómo acceder a la atención y los servicios
- Beneficios de farmacia, formulario y proceso de autorización previa de medicamentos
- Copagos y cargos de los cuales son responsables los miembros
- Proceso para utilizar un proveedor no participante, incluidas las restricciones
- Cómo obtener servicios de idiomas
- Cómo presentar una reclamación
- Cómo acceder a la información sobre profesionales
- Cómo elegir un PCP y un especialista
- Atención fuera del horario habitual

- Atención en la sala de emergencias, servicios del **911**
- Atención cuando está fuera del área de servicio
- Cómo presentar una queja o queja formal
- Cómo evaluamos las nuevas tecnologías
- Cómo denunciar fraudes y abusos, y más



**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.

2021 © Coffey Communications, Inc. Todos los derechos reservados.

## 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 निःशुल्क 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៖** ប្រសិនបើលោកអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ សេវាកម្មជំនួយផ្នែកភាសាមានផ្តល់ជូនលោកអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។ ត្រូវហៅទូរស័ព្ទមកលេខ **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 မြန်မာဘာသာစကားကိုပြောဆိုပါက ဘာသာ စကားဆိုရာ အကူအညီပေးသည့် ဝန်ဆောင်မှုများကို သင့်အနေဖြင့် အခမဲ့ရရှိနိုင်ပါသည်။ **1-800-385-4104** (PA ရီလေး - **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 জন্য 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. કૉલ કરો **1-800-385-4104** (PA રિલે: **711**).