



# Mire hacia adelante



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

Aetna Better Health® of Pennsylvania

## Si recibe una encuesta, responda.

A veces enviamos encuestas a nuestros miembros para obtener opiniones sobre cómo estamos trabajando o cómo están trabajando nuestros proveedores. Si recibe una encuesta, responda. Sus respuestas honestas nos ayudan a saber cómo estamos trabajando y cómo podemos ser aún mejores para ustedes, nuestros miembros.

## Queremos ayudarle a mantenerse saludable.



Queremos darles a usted y a sus hijos las herramientas necesarias para mantenerse saludables. Por eso disponemos de la sección Health & Wellness (Salud y Bienestar) en nuestro sitio web. Aquí encontrará información sobre:

- Chequeos de niño sano
- Vacunas para niños y adolescentes
- Tratamiento del resfriado común
- Pruebas de detección de plomo
- Asma y sus factores desencadenantes
- Consejos sobre beneficios y cuidado dentales

Si no tiene un médico de atención primaria o un dentista con quien hablar sobre estos temas, le ayudaremos a encontrar uno. 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). Queremos asegurarnos de que reciba la atención médica que necesita. Incluso podemos ayudarle a programar una cita.

Boletín para miembros

Invierno 2021

PA-20-12-11

## ¿Cuáles son los determinantes sociales de la salud?

Muchos pacientes creen que solo el cuidado que les brinda su médico puede traducirse en mejores resultados de salud en general. ¿Sabía que su salud también puede verse afectada por lo siguiente?:

- El lugar donde vive
  - El tipo de vivienda que tiene
  - El posible contacto con el plomo
  - La seguridad de su vecindario
- El acceso a la educación
  - Primera infancia
  - Edad escolar
  - Bachillerato
- Su situación laboral
  - ¿Sus ingresos son adecuados para sus necesidades?
- El lugar donde juegan sus hijos
  - Seguridad en el vecindario
- Acceso a alimentos saludables
- Recursos comunitarios disponibles
- Apoyo disponible

 Esto es lo que su médico puede llamar determinantes sociales de la salud (SDOH, por sus siglas en inglés). Estos factores pueden afectar a su salud, su capacidad para funcionar y su calidad de vida.

Hable con su médico sobre las inquietudes relacionadas con estos temas y pida ayuda cuando sea necesario. También puede llamar a Servicios para Miembros al número de teléfono que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación o al **1-866-638-1232** (relé PA: 711).



## Hacemos que sea más fácil obtener ayuda.

Simplemente llámenos para que le ayudemos a encontrar recursos para:

- Alojamiento
- Empleo
- Servicios educativos
- Alimentos
- ¡Y mucho más!

Para ayudarle a encontrar ayuda con los recursos, busque en nuestra página de inicio, **AetnaBetterHealth.com/Pennsylvania**. Haga clic en "Community Resource Tool" (Herramienta de recursos de la comunidad) en la sección "What's New" (Novedades).

Esta es una herramienta de búsqueda en línea gratuita que hace que sea rápido y fácil encontrar y solicitar recursos. Simplemente escriba su código postal. Puede buscar servicios gratuitos o de bajo costo como vivienda, alimentos o capacitación laboral. Esperamos que esto le ayude a estar seguro, feliz y saludable.

## Ahora cubrimos las visitas de teleodontología para emergencias dentales.

Las emergencias dentales ocurren todo el tiempo. Queremos asegurarnos de que su dentista pueda brindarle atención durante la pandemia de COVID-19. Por ello ahora cubrimos temporalmente las visitas de teleodontología para emergencias dentales.

La teleodontología es una visita dental virtual. Las visitas virtuales le permiten a usted y a su dentista reunirse de manera segura, en tiempo real, desde casi cualquier lugar. Estas visitas pueden realizarse por teléfono o video. Su dentista determinará la plataforma virtual adecuada para su visita. Después de la visita de teleodontología, es posible que su dentista le indique que usted necesita tratamiento en persona en el consultorio del dentista.



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

## Derechos y responsabilidades de los miembros.

Nos esforzamos por tratarlo con respeto y dignidad. No discriminamos a los miembros por cuestiones de edad, raza, sexo, religión, origen nacional o cualquier otro motivo contrario a la ley. Nuestros proveedores también deben seguir las mismas normas.

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





## El paciente empoderado: Cuidado personal a través de la atención médica.

Cuando el término “cuidado personal” entró en el escenario de las redes sociales, rápidamente se convirtió en una expresión de moda asociada con más frecuencia a productos como bombas de baño y mascarillas faciales. Es importante recordar que el cuidado personal va mucho más allá que las herramientas para aliviar el estrés: también significa fomentar su salud antes, durante y después de las visitas a su proveedor.

Cuando usted asume un papel activo en su salud, se compromete a ser un socio en igualdad con su proveedor en todas sus decisiones de atención médica. Cuando se siente empoderado como paciente, se pone en el centro de su cuidado, de forma que puede beneficiarse al máximo posible.

### ¿Cómo puede ser usted un paciente empoderado?

**Encuentre su proveedor más adecuado.** Hay muchas maneras de comenzar a asumir un papel más activo en su salud junto con su proveedor de atención médica.

El primer paso es encontrar un proveedor con el que se sienta cómodo. Su proveedor de atención médica debe sentirse como un socio en su camino hacia la salud, para poder hablar abiertamente sobre su atención y hacer preguntas.

Puede acceder a nuestra búsqueda de proveedores en cualquier momento para filtrar por ubicación, sexo, raza, origen étnico e idioma hablado. También puede comunicarse con Servicios para Miembros para hablar con un representante que esté capacitado para ayudarle a encontrar su proveedor más adecuado.



**Haga preguntas.** Una vez que esté conectado con un proveedor, debe hacer preguntas para aclarar y comprender mejor su tratamiento y plan de salud. Algunos ejemplos de preguntas podrían ser:

1. ¿Cuál es el problema o la afección a la que me estoy enfrentando?
2. ¿Qué debo hacer a continuación?
3. ¿Por qué esto es importante?
4. ¿Cuándo necesito una prueba de seguimiento?

Escriba sus preguntas antes de la visita en su teléfono o en un papel en el que pueda tomar notas. Esto hará que sea más fácil recordar las preguntas que se le podrían olvidar durante la cita y le ayudará a llevar un registro de la fecha de su próxima visita.

**Pida un referido.** Siempre debe sentirse seguro con su tratamiento y atención. Si recibe un nuevo diagnóstico, es posible que desee una

segunda opinión sobre su diagnóstico u opciones de tratamiento. También puede pedirle a su proveedor un referido a un especialista que trabaje específicamente con su afección.



Asumir un papel activo en el cuidado de su salud es una parte importante del cuidado personal. En Aetna Better Health estamos aquí para ayudarle.

**Servicios para Miembros:**

**1-866-638-1232** (relé PA: 711). O llame al número que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación.

**Búsqueda de proveedores:**

**[AetnaBetterHealth.com/Pennsylvania/  
find-provider](https://www.aetna.com/better-health/pennsylvania/find-provider)**



## Cómo ayudar a un(a) sobreviviente de violencia doméstica.

A veces, a la gente podría preocuparle que alguien a quien conocen sea sobreviviente de la violencia doméstica. Ayudar a una persona que está en una relación de abuso consiste en escucharla. Concentrarse en sus necesidades. Terminar una relación con una persona abusiva puede ser muy inseguro. A nadie debería forzársele a dejar a una pareja abusiva.

Aquí hay algunas ideas para ayudar a alguien más si a usted le preocupa que esté viviendo algún tipo de violencia doméstica:

- Siempre hable con la persona en forma privada.
- Dígale por qué está preocupado(a).
- Permita que la otra persona dirija la conversación.

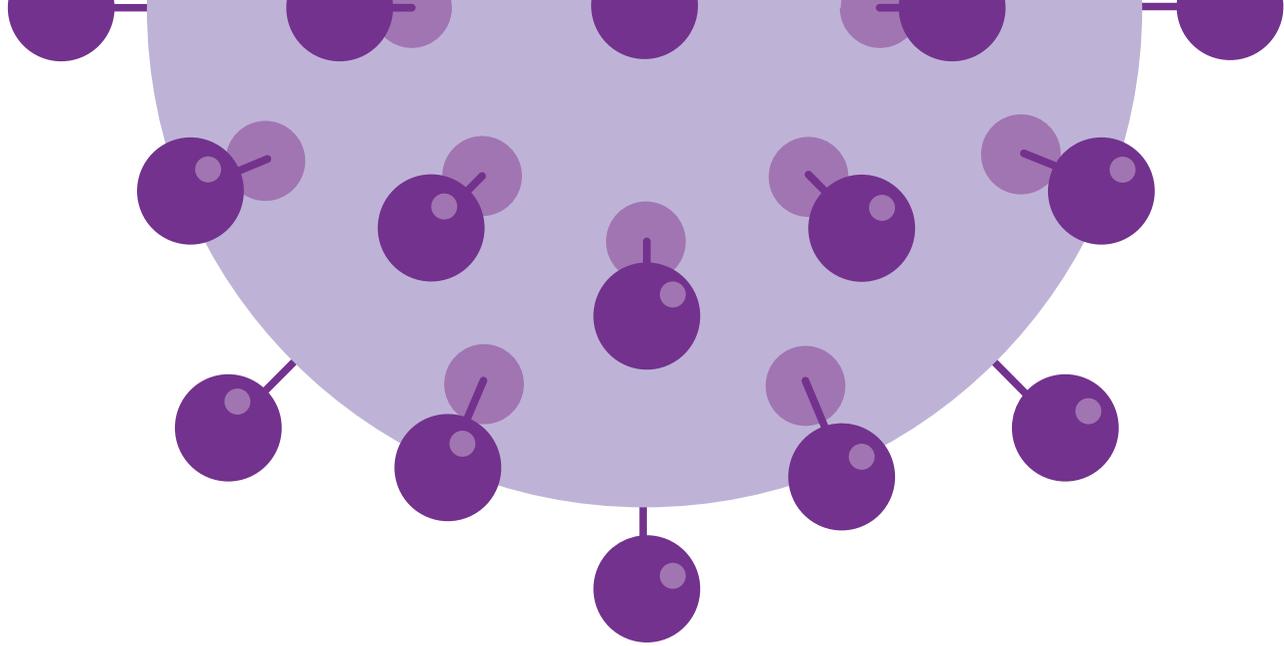
- Si la persona no quiere hablar o dice que está bien, acepte su respuesta. Hágale saber que puede hablar con usted en el futuro si así lo desea.

Permítale contar su historia. Aquí mostramos algunas cosas más que deben tomarse en cuenta:

- La seguridad es diferente para cada persona. Pregunte si hay algo que usted pueda hacer para ayudar a que la persona se sienta más segura.
- Anime a la persona a buscar apoyo. Los programas contra la violencia doméstica pueden dar información a la gente. Comparten opciones y recursos en forma segura.
- Hable sobre otras personas y grupos que pudieran ser capaces de ayudar.

Encuentre su programa local contra la violencia en el sitio web de la Coalición contra la Violencia Doméstica de Pennsylvania (Pennsylvania Coalition Against Domestic Violence). Los servicios ofrecidos por estos programas son confidenciales.

- <https://www.pcadv.org/find-help/find-your-local-domestic-violence-program/>
- The National Domestic Violence Helpline: **1-800-799-SAFE (7233)** o mediante chat en: <https://www.thehotline.org>
- Crisis Text Line: <https://www.crisistextline.org>
- The Trevor Project ayuda a gente joven de la comunidad LGBTQ. Brindan apoyo en momentos de crisis y servicios de prevención del suicidio: <https://www.thetrevorproject.org> o **1-866-488-7386**.



# 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*



## 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 eso es lo que se debe hacer. 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 significa distanciamiento social?

El distanciamiento social es una forma de retrasar la propagación de una enfermedad infecciosa como el COVID-19. Significa limitar la manera en que interactuamos con otras personas para reducir las posibilidades de difundir el virus.

En el caso de lugares como escuelas, cines e iglesias, el distanciamiento social puede suponer su cierre temporal. Para las personas, podría significar quedarse en casa o estar al menos a 6 pies de distancia de otras personas.

¿Por qué 6 pies? El virus parece propagarse principalmente a través de gotitas exhaladas cuando alguien tose, estornuda o habla. A veces también puede permanecer en el aire. Mantener la distancia ayuda a reducir las posibilidades de respirar el virus.

### Cómo hacerlo

Si le piden que practique el distanciamiento social, esto es lo que debe hacer:

- Limite el contacto directo con personas que no viven en su hogar.
- Evite el contacto cercano con personas que estén enfermas con COVID-19.
- Cúbrase la boca y la nariz con una mascarilla de tela cuando tenga que salir a la calle.
- Manténgase al menos a 6 pies de distancia de otras personas, incluso cuando use una mascarilla.

## Hacer frente a la distancia.

El distanciamiento social puede resultar estresante o solitario. Pruebe algunos de estos consejos para relajarse y afrontar la situación:



Manténgase conectado con familiares y amigos por teléfono, correo electrónico, chat de video, mensajes de texto o redes sociales.



Intente realizar respiraciones profundas, estiramientos o hacer cosas que le gusten, como pasatiempos o leer.



Hable de sus sentimientos con sus seres queridos y amigos.



Haga todo lo posible por mantenerse esperanzado y positivo. Podría intentar llevar un diario en el que pueda anotar las cosas por las que está agradecido o aquellas que van bien.

*Fuentes: Centers for Disease Control and Prevention; Substance Abuse and Mental Health Services Administration*



## 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*



**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:** ប្រសិនបើលោកអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ សេវាកម្មជំនួយផ្នែកភាសាមានផ្តល់ជូនលោកអ្នក ដោយឥតគិតថ្លៃ។ ដូចហៅទូរស័ព្ទមកលេខ **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**).