



Aetna Better Health® of Florida



Momentos felices

Otoño 2018



Ocúpese de su salud por teléfono

Los miembros con teléfonos inteligentes (tanto iPhones como Androids) pueden descargar nuestra aplicación móvil Aetna Better Health. Con esta aplicación, puede:

- Buscar o cambiar su proveedor de atención primaria
- Ver o pedir una tarjeta de identificación nueva
- Buscar un proveedor especializado
- Ver sus reclamaciones médicas y de farmacia (si se trata de un beneficio cubierto)
- Enviar un mensaje a Servicios para Miembros
- Ver sus beneficios

La calidad importa

Nuestro Departamento de Gestión de Calidad quiere asegurarse de que usted reciba buenos servicios y atención. Eso incluye:

- Programas de manejo de la salud según sus necesidades
- Fácil acceso a atención médica y de la salud del comportamiento de calidad
- Ayuda con enfermedades o afecciones complejas o crónicas
- Apoyo cuando más lo necesita
- Gran satisfacción con sus médicos y con nosotros

Nuestras actividades para la mejora de la calidad cada año incluyen:

- Comunicarnos con usted

para recordarle que debe recibir atención (como los chequeos de niño sano)

- Enviarle tarjetas o boletines sobre temas de salud
- Revisar la cantidad, la calidad y los tipos de servicios que recibe
- Recordarles a sus médicos y a usted sobre la atención médica preventiva
- Asegurarnos de que continúe recibiendo la atención que necesita
- Verificar que sus llamadas se respondan con rapidez y que reciba la información correcta
- Asegurarnos de que su médico tenga toda la información necesaria para cuidar de usted o de su hijo

—Continúa en la página siguiente



Es hora de volver a la escuela

¿Ya se preparó? Para comenzar, levante el teléfono. Programar citas para controles de salud y dentales de su hijo le ayudará a empezar bien el año escolar.

Aquí tiene una lista de comprobación. Programe:

- Un chequeo de niño sano.** Un examen anual es importante, incluso cuando su hijo no está enfermo. Puede ayudar a detectar problemas a tiempo.
 - Asegúrese de que las vacunas estén al día.
 - Programe el examen físico que puede ser necesario para que su hijo participe en las actividades deportivas escolares.
- Un examen ocular.** Ver bien puede ser la clave para que a su hijo le vaya bien en la escuela. Cuanto antes detecte los problemas de visión, mejor.
- Una prueba de audición.** Una buena audición facilita que a su hijo le vaya bien en la escuela.
- Un chequeo dental.** Los problemas en los dientes de su hijo pueden dificultarle hablar, comer y concentrarse. Un chequeo puede prevenir problemas graves y proteger la sonrisa de su hijo.

La calidad importa

—Continúa de la página anterior

Contamos con muchos más programas de calidad. Puede llamar a Servicios para Miembros al **1-800-441-5501** para obtener más información sobre lo que hacemos para mejorar su

atención. También le entregaremos con gusto una copia impresa de los objetivos de nuestro programa y de cómo nos está yendo. O puede leer actualizaciones en nuestro sitio web en **aetnabetterhealth.com/florida**.

Infórmese sobre sus beneficios de farmacia

Puede acceder a la siguiente información de farmacia en nuestro sitio web en **aetnabetterhealth.com/florida**. Para ello, seleccione “For Members” (Para Miembros), “Pharmacy Benefits” (Beneficios de Farmacia) y luego “Formulary Drug List” (Lista de Medicamentos del Formulario).

- Una lista de los medicamentos preferidos, incluida cualquier restricción y preferencia
- Una lista de los medicamentos que requieren autorización previa y los criterios de cobertura aplicables
- Una lista de los medicamentos que requieren terapia escalonada, incluidos los medicamentos que se deben probar y no dar resultado
- Una lista y explicación de los medicamentos que tienen límites
- Requisitos de copago y coseguro, y los medicamentos o las clases a los que se aplican
- Procedimientos para terapia escalonada, autorización previa, sustitución por genéricos, intercambio de medicamentos de marca preferidos e intercambios terapéuticos
- Información sobre el uso de procedimientos de gestión farmacéutica
- Criterios utilizados durante la evaluación de medicamentos nuevos para que estén cubiertos en el formulario
- Proceso para solicitar excepciones a la cobertura de medicamentos

¿Necesita ayuda? Visite nuestro sitio web

Visite aetnabetterhealth.com/florida.

En la página de inicio para miembros, haga clic en cada sección para obtener más información sobre lo siguiente:

- Beneficios que están incluidos y excluidos de su cobertura
- El formulario de medicamentos recetados y los procedimientos de farmacia
- Cargos que puede tener que pagar
- Límites en los beneficios y atención fuera del sistema o área de servicio
- Asistencia con el idioma, incluidos los servicios de intérpretes
- Cómo presentar una reclamación por servicios cubiertos
- Cómo buscar proveedores de la red e información sobre ellos
- Cómo recibir atención primaria, incluidos los puntos de acceso

- Cómo recibir atención especializada, de salud del comportamiento o en el hospital
- Cómo recibir atención fuera del horario normal
- Cómo recibir atención de emergencia y situaciones en las que debe llamar al **911**
- Cómo presentar una queja o apelación al plan, o solicitar una audiencia imparcial
- Evaluación de la nueva tecnología médica
- Qué es gestión de utilización (UM, por sus siglas en inglés), cómo tomamos decisiones y cómo se puede comunicar con nuestro departamento de UM
- Nuestros programas de manejo de enfermedades y administración de casos
- Derechos y responsabilidades de los miembros
- Nuestras prácticas de privacidad
- Nuestros esfuerzos y resultados de calidad y cumplimiento, incluida una descripción de nuestro programa de gestión de calidad



Información sobre incentivos

Queremos que esté seguro de que recibe la atención médica y los servicios que necesita. Para eso, tenemos políticas que nuestros proveedores deben seguir para garantizar que usted reciba la atención médica adecuada.

Nuestra política es no premiar a proveedores ni a nadie por denegar o brindar menos atención necesaria por razones médicas a un miembro de nuestro plan. Esto se llama “declaración afirmativa”. No premiamos ni pagamos dinero extra a proveedores de atención médica, a nuestro personal ni a otras personas por los siguientes motivos:

- Denegarle atención médica
- Brindarle menos atención de la que necesita
- Denegarle pruebas o tratamientos que son necesarios por razones médicas

Todos nuestros miembros

deben recibir la atención médica adecuada. Si quiere más información sobre este tema, llámenos al

1-800-441-5501.

Normas sobre disponibilidad y acceso

Para nosotros es importante que reciba la atención que necesita cuando la necesita.

Los servicios de PCP y las derivaciones a especialistas para servicios médicos y de salud del comportamiento están disponibles dentro de plazos oportunos, de la siguiente manera:

Tipo de cita	Norma sobre disponibilidad
Atención de urgencia	Dentro de un (1) día de la solicitud
Atención por enfermedad	Dentro de una (1) semana de la solicitud
Visita de bienestar	Dentro de un (1) mes de la solicitud

Conéctese con los demás: es bueno para su salud

La vida ajetreada nos lleva fácilmente a aislarnos. Agachamos la cabeza y seguimos adelante con nuestras actividades y plazos. La lista de cosas para hacer nunca termina.

Tómese un tiempo para conectarse con los demás

Es importante tomarse un tiempo para conectarse con los demás. Las redes sociales son buenas para levantarnos el ánimo y mejoran nuestra

salud. Mantener vínculos sólidos con familiares, amigos y compañeros de trabajo pueden ayudar a:

- Aliviar el estrés.
- Reducir el riesgo de depresión.
- Mitigar la soledad.
- Reducir la presión arterial.
- Reforzar el sistema inmunitario.
- Aumentar la felicidad. Según un estudio, la diferencia clave entre las personas felices y las personas más

desdichadas estuvo en las buenas relaciones.

- Generar motivación y relevancia.
- Brindar apoyo en caso de tener una enfermedad crónica.

Tener un círculo de apoyo también puede ayudarnos a vivir más.

Fortalecer los lazos

Es cierto que las personas están preparadas por

naturaleza para conectarse, pero a veces es necesario darle una vuelta de tuerca a lo preestablecido.

Tómese un tiempo para pensar en sus intereses. Hágase estas preguntas:

- ¿Qué cosas disfruto?
- ¿Qué me gustaría aprender?
- ¿Qué me gustaría hacer?

Luego imagine todas las maneras posibles de disfrutar de esos intereses en un ámbito social.

Entablar relaciones sociales lleva tiempo y esfuerzo, pero es una destreza que puede usar toda su vida.

Después de todo, más allá de la edad que tenga, el abrazo de un amigo puede ayudar a aliviar una carga pesada. Compartir momentos de alegría con amigos potencia las emociones positivas que pueden fortalecer la mente, el espíritu y la salud.

Fuentes: *Mental Health America; Office on Women's Health*





Proteja la salud de su adolescente

Sabemos que las amistades y la vida social de los preadolescentes y adolescentes son importantes. Por nada del mundo quieren perderse estar con sus amigos, y menos por una enfermedad grave. Hay buenas noticias. Estar al día con las vacunas de su hijo adolescente lo protege de las enfermedades.

Estas son algunas vacunas importantes que su hijo adolescente necesita:

Tdap. Una dosis de la vacuna Tdap protege contra estas enfermedades serias: tétanos, difteria y pertusis (también llamada tos ferina). Los preadolescentes deben colocarse la Tdap entre los 11 y los 12 años.

MCV. Dos dosis de la vacuna antimeningocócica conjugada (MCV, por sus siglas en inglés) protegen contra algunas de las bacterias que pueden provocar meningitis (inflamación de la membrana alrededor del cerebro y la médula espinal) y sepsis (una infección de la sangre).

VPH. Tres dosis de la vacuna del virus del papiloma humano (VPH) protegen a las niñas de los tipos de VPH que causan la mayoría de los cánceres de cuello de útero. Las

vacunas de VPH también ayudan a proteger a los varones contra los tipos de VPH que provocan verrugas genitales.

Gripe. Las vacunas **anuales** contra la gripe protegen de la gripe y otros problemas de salud que esta puede provocar, como deshidratación (pérdida de fluidos corporales), empeoramiento del asma o de la diabetes, o incluso neumonía.

Otras vacunas. Su hijo adolescente también podría necesitar estas vacunas:

- Sarampión, paperas y rubéola (MMR, por sus siglas en inglés)
- Hepatitis B
- Polio
- Hepatitis A
- Antineumocócica
- Varicela

Es posible que su hijo adolescente tenga que ponerse al día con las vacunas que no recibió cuando era bebé. Llame al médico de su hijo adolescente hoy mismo para programar una cita. No olvide preguntar si su hijo adolescente necesita alguna otra vacuna.

 **Si necesita ayuda** para programar una cita, llame a Servicios para Miembros de Aetna Better Health al **1-800-441-5501 (TTY: 711)**. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



Continuidad de la atención.

Si es un miembro nuevo que actualmente está bajo la atención activa de un médico y recibe un servicio cubierto, le ayudaremos con la coordinación de la atención sin exigir una autorización adicional.

Seguiremos pagando la atención que recibe durante 60 días a partir de la fecha de la inscripción, sin ningún costo para usted. Llámenos al **1-800-441-5501 (TTY/TDD: 711)**, de 8 a.m. a 7 p.m., para obtener más información.



Cómo presentar una apelación

Una apelación a un plan es una solicitud formal de un miembro para que se revise una acción tomada por el plan de atención administrada. La apelación al plan se debe presentar dentro de los sesenta (60) días calendario a partir de la fecha del Aviso de Determinación Adversa de Beneficios. Si la apelación al plan se presenta de forma verbal (excepto en el caso de una apelación acelerada), esta debe estar seguida de un aviso escrito dentro de los diez (10) días calendario a partir de la fecha de apelación verbal al plan. Un miembro de Medicaid puede presentar una apelación al plan, o también puede hacerlo un proveedor que actúa en nombre del miembro de Medicaid con una autorización escrita. Para presentar una apelación al plan, llame a Servicios para Miembros al **1-800-441-5501**, de lunes a viernes de 8 a.m. a 7 p.m., hora del este **(TTY: 711)**.

O puede escribir a:

*Aetna Better Health of Florida
Grievance & Appeals Department
1340 Concord Terrace
Sunrise, FL 33323
Fax: **860-607-7894***

¿Qué sucede si no estoy de acuerdo con el resultado de la apelación al plan?

Se puede solicitar una audiencia imparcial en cualquier momento hasta 120 días a partir de la recepción de la Carta de Resolución de Apelación del Plan. La audiencia imparcial se puede solicitar llamando al **1-877-254-1055** o por escrito a:

*Agency for Health Care Administration
Medicaid Hearing Unit
P.O. Box 60127
Ft. Myers, FL 33906
1-877-254-1055 (toll-free)
239-338-2642 (fax)
**medicaidhearingunit@
ahca.myflorida.com***

Beneficios y copagos

Puede encontrar una lista de los beneficios y servicios cubiertos y no cubiertos en el Manual para Miembros y en nuestro sitio web. En el Manual para Miembros también se detallan algunos costos que tal vez sean su responsabilidad.

Costos que tal vez deba pagar

Como miembro de Aetna Better Health, por lo general no tiene que pagar los servicios de atención médica cubiertos. Pero hay algunas excepciones. Por ejemplo, si recibe un servicio y su proveedor le dice de antemano que no es un beneficio cubierto, es posible que usted tenga que pagarlo.

Si recibe una factura de un médico por un servicio de atención médica cubierto, llámenos al **1-800-441-5501**.

Se aproxima la temporada de la gripe: lo que necesita saber

Mantenga la limpieza. La gripe se contagia cuando toca algo que ha tocado o sobre lo que ha tosido o estornudado una persona enferma y luego se toca los ojos, la nariz o la boca. Pero usted tiene el poder de mantenerla alejada.

- Lávese las manos con agua y jabón con regularidad: antes y después de comer, después de ir al baño y después de haber estado en un lugar público.
- Si no tiene acceso a agua y jabón, use limpiadores de manos antibacteriales.
- Evite tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- Finalmente, mantenga distancia de personas que estén enfermas. Y, si comienza a sentirse enfermo, sea considerado con los demás: tosa o estornude sobre su manga o un pañuelo de papel y quédese en casa.

Vacúnese contra la gripe.

Esta sigue siendo su primera línea de defensa. La influenza (o gripe) es una enfermedad contagiosa que se propaga

por todos los Estados Unidos cada año, usualmente entre octubre y mayo. Los virus de la influenza causan la gripe y se contagian principalmente al toser, estornudar y tener contacto directo con otra persona. Todos nosotros podemos enfermarnos de gripe. La gripe ataca de repente y puede durar varios días. Los síntomas varían según la edad, pero pueden incluir:

- Fiebre y escalofríos
- Dolor de garganta
- Dolores musculares
- Fatiga
- Tos
- Dolor de cabeza
- Congestión o secreción nasal

La gripe también puede causar neumonía e infecciones en la sangre. La gripe puede causar diarrea y convulsiones en niños. Si tiene una afección médica, como enfermedad del corazón o de los pulmones, la gripe la puede empeorar. La gripe es más peligrosa para algunas personas. Los bebés y los niños pequeños, las personas de 65 años

en adelante, las mujeres embarazadas y las personas con ciertos problemas de salud o un sistema inmunitario débil corren más riesgo. Cada año, miles de personas en los Estados Unidos mueren de gripe, y muchas más deben ser

hospitalizadas. La vacuna contra la gripe puede:

- Evitar que se enferme de gripe
- Hacer que la gripe sea menos fuerte si se contagia
- Evitar que contagie de gripe a su familia y a otras personas



Programas para Comportamientos Saludables

Ofrecemos programas a nuestros miembros que quieren dejar de fumar, bajar de peso o tratar algún problema de abuso de sustancias. También ofrecemos programas prenatales y para después del parto.

Recompensamos a los miembros que se inscriben y cumplen con ciertos objetivos. Si participa y cumple con esos objetivos, puede ganar tarjetas de regalo.

No tiene la obligación de inscribirse en el programa para Comportamientos Saludables. La elección de participar en este programa es suya. Para obtener más información sobre el programa para Comportamientos Saludables, llámenos sin cargo al **1-800-441-5501**.



¿Necesito una derivación?

Para algunos tipos de atención, podría necesitar una derivación de su proveedor de atención primaria. Si no tiene una derivación y ve a un médico que no

está en nuestra red, tendrá que pagar la visita. Sin embargo, los servicios de emergencia, servicios después de la estabilización o de planificación familiar no

requieren una derivación siempre y cuando visite a un proveedor de la red. Si tiene preguntas, llame a Servicios para Miembros al **1-800-441-5501**.

Esté preparado con instrucciones anticipadas

Mantenernos saludables es la meta que todos buscamos. Sin embargo, a veces ocurren cosas inesperadas. Siempre es bueno estar preparado para lo imprevisto. Las instrucciones anticipadas le ayudan a estar preparado.

Las instrucciones anticipadas son instrucciones sobre su atención médica en el caso de que usted no sea capaz de tomar esas decisiones. Las instrucciones anticipadas se convierten en su voz cuando usted no puede decir lo que quiere o hablar por sí mismo. Las instrucciones anticipadas también pueden decir quién toma las decisiones médicas cuando usted no puede.

Existen dos tipos de instrucciones anticipadas:

- Un testamento vital es un documento que especifica qué atención médica usted desea o no quiere recibir. Se utiliza en el caso de que usted no pueda hablar por sí mismo.
- Un poder notarial de atención médica es un documento legal que dice quién puede tomar decisiones médicas por usted. También se utiliza cuando usted no puede hablar por sí mismo.

Si tiene preguntas, llame a Servicios para Miembros al **1-800-441-5501**.

¿Qué sucede si mi médico me pide análisis de laboratorio?

Su médico enviará sus análisis a Lab Corp. Si necesita hacerse análisis de laboratorio fuera del consultorio del médico, vaya a Lab Corp. Para encontrar un laboratorio cerca de usted, llame al **1-800-877-5227** o visite **labcorp.com**. También puede encontrar esta información en nuestro sitio web, **aetnabetterhealth.com/florida**. Para ello, vaya a la sección "For Members" (Para Miembros), "Medicaid", "Benefits and Services" (Beneficios y Servicios), y haga clic en el enlace "Lab Services" (Servicios de Laboratorio).

No hay otros laboratorios en la red. Usted deberá hacerse cargo de la factura si no va a Lab Corp.

Su chequeo postparto: preguntas para hacer

Si acaba de tener un bebé, probablemente haya visto mucho a su médico. Los chequeos prenatales son importantes para su salud y la de su bebé. Lo mismo sucede con su chequeo postparto.

Esa es la ocasión en la que el médico verá cómo se está recuperando después del nacimiento de su bebé. Es un excelente momento para hacer cualquier pregunta que tenga sobre su salud, tanto física como emocional. Por ejemplo:

P. *¿Cuándo voy a tener de nuevo el período?*

Por qué vale la pena

preguntar: Hay mucha variación en lo que es normal. Si amamanta a su bebé, lo cual posterga los períodos, podría tener el próximo dentro de unos meses. Su médico puede decirle a qué atenerse.

P. *¿Por qué no debería quedar embarazada enseguida?*

Por qué vale la pena

preguntar: Volver a quedar embarazada el mismo año que dio a luz aumenta el riesgo de que el bebé nazca muy antes de tiempo. Recuerde: no todos los tipos

de métodos anticonceptivos son seguros de usar mientras usted amamanta.

P. *¿Cuál es la mejor forma de bajar el peso que se subió en el embarazo?*

Por qué vale la pena

preguntar: La manera más segura es perder peso gradualmente, especialmente si está amamantando. Su médico

puede ayudarle con ese tema y darle consejos para seguir una dieta saludable y un plan de ejercicio.

P. *¿Cuándo voy a volver a sentirme como antes?*


Por qué vale la pena

preguntar: Muchas flamantes mamás se sienten tristes y al borde de las lágrimas unos días después de dar a luz. Es normal.

Sin embargo, si la tristeza no se va, usted podría tener lo que se denomina depresión postparto. Es una afección grave que puede complicar el cuidado del bebé y su propio cuidado, pero es fácil de tratar. Por eso, no dude en decir si está triste y deprimida.

Fuentes: March of Dimes; National Institutes of Health; Office on Women's Health



 Este boletín se publica como un servicio a la comunidad para los amigos y miembros de Aetna Better Health® of Florida. Este documento incluye información general sobre la salud que no debe reemplazar el asesoramiento o la atención que recibe de su proveedor. Siempre consulte a su proveedor sobre sus necesidades de atención médica personales. Es posible que se hayan empleado modelos en fotos e ilustraciones. Aetna Better Health® of Florida es un Plan de Atención Administrada con un contrato con Medicaid de Florida. Información de salud o bienestar o prevención.