



Aetna Better Health<sup>®</sup> of Florida



# Tiempo juntos

Primavera 2019



## 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

## Su lista de cosas para hacer en materia de salud

Priorice su salud este año y elabore una lista de “cosas para hacer” para una buena salud.

**Hágase un chequeo.** Los exámenes de salud regulares permiten que su médico y su dentista le brinden los servicios, tratamientos y pruebas de detección correctos. También pueden ayudar a detectar problemas de salud antes de que empiecen.

**Organícese.** Ordene sus papeles de salud y revise el historial de salud de su familia. Sepa qué pruebas de detección o vacunas necesitará el año que viene.

**Deje los malos hábitos.** Deje de fumar, duerma más y elija una alimentación más saludable.

**Varíe su rutina de ejercicio.** Asegúrese de probar diferentes actividades que le gusten. Así evitará aburrirse y dejarlas.

# Sus comentarios nos ayudan a mejorar nuestra calidad

Aetna Better Health of Florida trabaja arduamente para brindar servicios de gran calidad a nuestros miembros. Es importante que midamos nuestro desempeño para asegurarnos de que estamos satisfaciendo sus necesidades. Lo hacemos de muchas formas a lo largo del año.

Una de ellas es a través de encuestas. Nuestras encuestas se pueden hacer por teléfono o por correo. Una de las encuestas que hacemos todos los años es para evaluar la satisfacción de los miembros. Esa encuesta se llama Consumer Assessment Health Plan Survey (CAHPS). Nos permite saber cómo se siente usted con su médico y los servicios de su plan de salud.

Gracias por su opinión. Si recibe una encuesta como esta en el futuro, por favor tómese el tiempo para completarla. Seguiremos trabajando arduamente

para ofrecerle acceso a una buena atención médica y a un buen servicio al cliente.

También medimos nuestro desempeño a través de HEDIS. HEDIS son las siglas en inglés de "conjunto de datos e información sobre la efectividad en la atención médica" (Healthcare Effectiveness Data and Information Set). Es una

herramienta que analiza muchos aspectos de los servicios que usted recibe de los médicos en nuestra red. Evalúa la eficacia con la que nuestros médicos les brindan a usted y a su familia servicios como:

- Visitas de niños y adolescentes sanos con el PCP
- Visitas durante el embarazo
- Visitas dentales

• Atención para la diabetes

Utilizamos los resultados de la encuesta CAHPS y las calificaciones de HEDIS para mejorar la calidad, eficiencia y disponibilidad de la atención y los servicios que le brindamos para estar seguros de tener buenos médicos para su cuidado.

## Aquí le mostramos cómo nos calificaron en 2018 en la encuesta CAHPS (consulte la tabla a continuación).

Nuestro objetivo es alcanzar el 85% en cada dominio evaluado. Las preguntas se puntuaron con un 0 (más bajo) a 10 (más alto); sí o no; o nunca, a veces, normalmente o siempre.

	Promedio nacional del NCQA en 2017		Aetna Better Health of Florida	
	Adultos	Niños	Adultos	Niños
Calificación de la atención médica en general	74.36%	86.72%	80.93%	90.71%
Calificación del plan de salud en general	75.88%	85.84%	74.30%	86.77%
Calificación del médico personal en general	81.18%	89.27%	83.50%	92.16%
Atención al cliente	88.15%	88.09%	83.50%	89.38%
Rapidez de la atención	81.83%	88.83%	80.33%	92.64%
Recepción de la atención que necesita	81.98%	84.50%	79.71%	89.00%
La eficacia con la que los médicos se comunican	91.38%	93.49%	91.70%	96.49%

 **¿Está consultando actualmente a un proveedor de salud conductual u otro especialista?** Es importante que su PCP lo sepa. Ellos trabajarán juntos para brindarle la

mejor atención posible.

## ¿Su hijo necesita un experto en salud mental?

Usted probablemente sepa enseguida si su hijo se está resfriando. Tal vez incluso antes del primer estornudo. Eso se debe a que usted conoce a su hijo mejor que nadie en el mundo.

Y eso le da una ventaja a la hora de detectar problemas emocionales o de salud mental. Para esos problemas es posible que necesite la ayuda de un médico. Por eso es importante conocer los signos de un problema grave. Debe prestar atención a lo siguiente:

- Cambios en los hábitos de sueño
- Pesadillas
- Cambios en los hábitos de alimentación
- Más problemas físicos de lo habitual
- Dificultad para manejar los problemas cotidianos
- Más ansiedad o tristeza
- Arranques de ira frecuentes
- Sensaciones o formas de actuar extrañas

- Pensamientos relacionados con la muerte
- Baja importante en las calificaciones escolares
- Negativa a ir a la escuela
- Interrupción de las actividades sociales normales
- Desobediencia o agresividad durante más de seis meses
- Amenazas de lastimarse o lastimar a otras personas
- Robo o daño de las pertenencias de otras personas

Algunas cosas de esta lista podrían ser causadas por cuestiones normales, como la llegada de un bebé a la familia. Todos los niños son diferentes. Pero usted conoce al suyo. Por eso, preste atención. Y si le parece que su hijo está en problemas, hable con su pediatra. Este profesional puede ayudarle a recibir la atención de un experto.

*Fuentes: American Academy of Child and Adolescent Psychiatry; National Institute of Mental Health*

## Farmacia

Encuentre información importante sobre medicamentos recetados en nuestro sitio web.

Puede encontrar el formulario en nuestro sitio web en **[www.aetnabetterhealth.com/florida](http://www.aetnabetterhealth.com/florida)**. Seleccione "For Members" (Para Miembros). Elija "Pharmacy Benefits" (Beneficios de Farmacia). Haga clic en "Formulary Drug List" (Lista de Medicamentos del Formulario).

El formulario y la Lista de Medicamentos Preferidos (Preferred Drug List, PDL) de la Agencia para la Administración de la Atención Médica se actualizan con regularidad. Puede buscar estos cambios en nuestro sitio web en **[www.aetnabetterhealth.com/florida](http://www.aetnabetterhealth.com/florida)**. Seleccione "For Members" (Para Miembros). Elija "Pharmacy Benefits" (Beneficios de Farmacia). Haga clic en "Preferred Drug List & Formulary Updates" (Actualizaciones a la Lista de Medicamentos Preferidos y el Formulario).

Aetna Better Health of Florida también cubre medicamentos y productos que no se encuentran en la PDL de la Agencia para la Administración de la Atención Médica. Esta lista se llama formulario complementario.

## Proteja a sus hijos del plomo

El plomo puede ser peligroso para los niños. ¿Dónde puede encontrarse? El plomo puede estar en la pintura vieja y en las casas más antiguas. Puede estar en las cañerías viejas. El polvillo de estas

superficies también puede contener plomo.

El polvillo y las virutas de pintura también pueden estar en la tierra y en la arena. El plomo ingresa en el cuerpo de los niños cuando tragan o inhalan polvillo con plomo. La exposición baja al plomo

puede causar problemas de aprendizaje en los niños. Los niveles altos pueden causar coma, convulsiones o incluso la muerte.

Algunos posibles signos y síntomas de intoxicación con plomo en los niños son:

- Cansancio
- Hiperactividad
- Irritabilidad

- Menor período de atención
- Dolor de estómago
- Pérdida de apetito
- Dificultad para dormir
- Estreñimiento

Los niños se pueden recuperar de la intoxicación con plomo. Pregúntele a su médico si su hijo debe hacer la prueba.

## Ayude a terminar con el fraude

El fraude, el derroche y el abuso son comunes en la industria de la atención de la salud y, por lo general, hacen aumentar los costos de la atención médica. Aetna Better Health of Florida actúa para combatir el fraude, el derroche y el abuso a través de su Programa de prevención del fraude. Este programa está diseñado para detectar y eliminar el fraude, el derroche y el abuso en la atención de la salud.

Los tipos más comunes de fraude, malgasto y abuso en la atención de la salud son:

- Facturar servicios que nunca se brindaron
- Facturar servicios más costosos que los que realmente se brindaron
- Definir incorrectamente un diagnóstico para obtener pagos más altos
- Realizar servicios innecesarios para obtener pagos más altos
- Justificar incorrectamente procedimientos no cubiertos como necesarios por razones médicas
- Vender o distribuir el número de identificación de un miembro para presentar reclamaciones falsas

Para denunciar un fraude o abuso, llame a nuestra línea directa de fraude y abuso al **1-888-419-3456**. O puede completar el formulario de fraude, malgasto y abuso en nuestro sitio web en **www.aetnabetterhealth.com/florida**. Seleccione la pestaña "Fraud & Abuse" (Fraude y Abuso), ubicada en la parte inferior de nuestra página de inicio, que lo llevará directamente al formulario.

Nuestro Departamento de Prevención del Fraude revisará la información y mantendrá el nivel más alto de confidencialidad según lo permite la ley.

Usted puede ayudar a respaldar nuestra misión de reducir y eliminar el fraude en la industria de la atención de la salud siguiendo estas simples pautas:



**Para entender su plan de beneficios** y los tipos de tratamientos, medicamentos, servicios, etc. que están cubiertos, lea el Manual para Miembros. Puede ver una copia en nuestro sitio web en **www.aetnabetterhealth.com/florida** o llamarnos al **1-800-441-5501 (TTY/TDD: 711)**.

- Tenga cuidado cuando dé su información de atención médica, incluido su número de identificación de miembro.
- Sea precavido con respecto a los tratamientos médicos "gratuitos" en los que le exigen dar su información de atención de la salud.

Aetna Better Health of Florida recibe facturas de sus proveedores para el pago. Esto incluye visitas al médico, servicios para pacientes internos y ambulatorios, y equipos y suministros. En algunas ocasiones recibirá una carta en la que se le informará cómo pagamos estos servicios. Estas cartas se llaman "explicación de beneficios" o EOB por sus siglas en inglés. Si recibe una carta, complétela y envíela lo antes posible en el sobre con franqueo prepagado que le damos.

## Le ayudamos a vivir bien

Si tiene asma, diabetes, problemas de corazón o EPOC (enfermedad pulmonar), podemos ayudarle. Los miembros con estos tipos de problemas son ubicados en nuestro programa de manejo de enfermedades.

En este programa, puede recibir correspondencia, recordatorios y llamadas telefónicas de alguno de nuestros asesores de salud. La participación en este programa es importante para su salud. Si no desea estar en el

programa, puede cancelar su participación llamando al **1-800-441-5501**.

También ayudamos a nuestros miembros con necesidades médicas importantes o de largo plazo. Una manera de hacerlo es a través de nuestros programas de

administración de casos. Los administradores de casos son enfermeros registrados que trabajan para nosotros. Están aquí para ayudar a los miembros a manejar su atención. Pueden ayudarle a concertar citas y hablar con su médico sobre su atención.

## ¡Un portal a un mundo de información!

Los miembros de Aetna Better Health of Florida pueden usar un portal web seguro para acceder a herramientas de manejo de la salud. Envíe sus preguntas y obtenga información sobre los beneficios. Puede acceder al portal web en nuestro sitio web. Para ello debe registrarse y crear una cuenta para iniciar sesión. Estos son algunos de los servicios que ofrece el portal:

### **Acceso a programas y recursos educativos:**

encontrará herramientas de autoayuda para temas como dejar el hábito de fumar y control del peso.

**Consulta del estado de sus reclamaciones:** vea el estado de sus reclamaciones desde el comienzo hasta el final.

**Acceso a servicios de beneficios de farmacia:** vea información sobre los costos de los medicamentos. Solicite una excepción para un medicamento no cubierto por su plan. Localice una farmacia. Obtenga información sobre los medicamentos de un farmacéutico.

**Acceso a información personalizada sobre los servicios del plan de salud:** solicite una tarjeta de identificación y cambie de PCP. Obtenga información sobre derivaciones y autorizaciones.

**Acceso a servicios innovadores:** complete un expediente de salud personal en línea y hágase una prueba de detección para ver si reúne los requisitos para programas de bienestar o manejo de enfermedades.

**Acceso a una línea de información de salud:** utilice la opción de enviar una pregunta a un enfermero sobre un problema de salud. Recibirá una respuesta en 24 horas.

Para obtener información, visite nuestro sitio web en [www.aetnabetterhealth.com/florida](http://www.aetnabetterhealth.com/florida) a través de una computadora o de su teléfono inteligente. También puede llamar a Servicios para Miembros al **1-800-441-5501 (TTY/TDD: 711)** y con mucho gusto le ayudaremos.

## Nos aseguramos de que reciba la atención correcta

Nuestro programa de gestión de usos (Utilization Management, UM) se asegura de que usted reciba la atención adecuada cuando la necesite. El personal de gestión de usos puede ayudarles a usted y a sus médicos a tomar decisiones sobre la atención de su salud. Nuestro programa de gestión de usos ayuda a garantizar que usted reciba los servicios adecuados en el lugar adecuado. A la hora de tomar decisiones, es importante recordar lo siguiente:

Para tomar decisiones de gestión de usos, observamos sus beneficios y elegimos la atención y los servicios más adecuados. No recompensamos a los médicos ni a otras personas por denegar la cobertura o atención. Nuestros empleados no reciben ningún incentivo para reducir los servicios que usted recibe.

Puede hablar con alguien para hacer preguntas sobre gestión de usos llamando a Servicios para Miembros al **1-800-441-5501 (TTY/TDD: 711)**.

## Tarjetas de identificación

Ya debió haber recibido su nueva tarjeta de identificación de Aetna Better Health of Florida.

Lleve siempre su tarjeta de identificación de Aetna Better Health of Florida. Muestre siempre su tarjeta cuando vaya a las citas. Esta tarjeta demostrará que usted es miembro de Aetna Better Health of Florida.



**Si necesita** una tarjeta de identificación de Aetna Better Health of Florida, llame a Servicios para Miembros al **1-800-441-5501 (TTY/TDD: 711)**. Si le roban su tarjeta o la pierde, llámenos de inmediato.

## Manejo de la Atención

¡Permítanos ayudarle a recibir la atención que necesita!

Tenemos un programa de manejo de la atención para personas con necesidades especiales de atención médica. Por ejemplo:

- Necesidades cuando está embarazada
- Necesidades de salud del comportamiento, como en casos de depresión o ansiedad
- Enfermedades a largo plazo, como diabetes
- Otras necesidades de atención médica

Estamos aquí para ayudarle en la medida que usted quiera.

Si se inscribe en el programa, su equipo puede incluir las siguientes personas:

- Un coordinador de atención

- Un asociado de manejo de la atención

Los integrantes de su equipo están aquí para brindarle ayuda. Ellos trabajarán con usted y sus proveedores. Colaborarán para que cumpla con los objetivos de salud que sean importantes para usted. Le brindarán información sobre el programa, que incluye:

- Cómo utilizar los servicios
- Cómo reunir los requisitos para participar
- Cómo inscribirse o cancelar su inscripción

También:

- Le brindarán recursos
- Le entregarán materiales educativos
- Le ayudarán a acceder a otros servicios



**Si usted es uno de nuestros miembros** y desea participar en este programa, puede hacerlo. Los proveedores, familiares o cuidadores también pueden derivar a un miembro para manejo de la atención. Llame a Servicios para Miembros al **1-800-441-5501 (TTY/TDD: 711)** y pregunte por Manejo de la Atención.

## Haga su Evaluación de Riesgos de Salud

Todos los afiliados nuevos de Aetna Better Health recibirán una llamada de Aetna Better Health para una encuesta de salud. En su identificador de llamadas posiblemente aparezca "Aetna Medicaid". Durante esta llamada se le harán preguntas de salud.

Estas preguntas nos ayudarán a brindarle un mejor servicio. Sus respuestas son privadas.

Nuestros enfermeros utilizan esta información para ofrecerle educación relacionada con la salud. Es posible que reciba por correo este material educativo

sobre una afección específica que tenga. También puede recibir una llamada de un enfermero de Aetna Better Health. El objetivo de estos materiales y llamadas es ayudarle a mantenerse saludable.

Si no desea responder una encuesta telefónica de salud, llame a Servicios para Miembros al **1-800-441-5501 (TTY/TDD: 711)**.

## Qué hacer si el consultorio del médico está cerrado y usted o su hijo no se sienten bien

¡Llame a su médico para recibir atención fuera del horario!

Llame a su médico primero si usted o su hijo se sienten mal después del horario de cierre del consultorio de su médico, excepto en una emergencia. Un servicio de contestador se asegurará de que su médico reciba su mensaje. Su médico lo llamará y le dirá qué


hacer. Asegúrese de que su teléfono acepte llamadas bloqueadas. De lo contrario, es posible que su médico no pueda comunicarse con usted.

Incluso puede llamar a su médico durante la noche. Es posible que deba dejar un mensaje con el servicio de contestador. Puede

llevar un tiempo, pero el médico le devolverá la llamada para informarle qué debe hacer. Aetna Better Health of Florida cuenta con una línea de

enfermería disponible para ayudarle a responder sus preguntas médicas.

Este número está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Llame a Servicios para Miembros al **1-800-441-5501** (TTY/TDD: 711) y escuche la opción para la Línea de Enfermería.

 Si usted o su hijo tienen una emergencia, **siempre** debe llamar al **911** o ir a la sala de emergencias más cercana.

## Cuestiones del corazón

Todos queremos evitar las enfermedades del corazón. Las variables son muchas. Pero empiece por mantener una buena presión arterial y el colesterol en un rango saludable. ¿Cómo sabe si sus números están bien? Su médico puede hacer pruebas para averiguarlo. Aquí le contamos más sobre estas dos pruebas importantes para la salud del corazón:

### Mídase la presión arterial cada 1 o 2 años.

Probablemente ya se haya hecho esta simple prueba antes. Un médico o un enfermero le colocarán un brazalete en la parte



superior del brazo. El brazalete se inflará y ajustará unos segundos y luego se aflojará rápidamente. Esta prueba de un minuto mide el nivel de presión que hay en las arterias. Una presión arterial saludable es de


120/80 mm Hg o menos. Debe hacerse esta prueba en cada visita al médico.

**Análisis de sangre para controlar el colesterol cada 5 años a partir de los 20.** Este es un análisis de sangre en ayunas. Por eso le van a pedir que

no coma la noche antes del análisis. Un médico o enfermero le extraerá sangre y la analizará para conocer su colesterol total, el colesterol LDL (malo), el colesterol HDL (bueno) y los triglicéridos.

## ¡Aproveche su beneficio de medicamentos de venta libre!

Además de los medicamentos de venta libre que están cubiertos en la Lista de Medicamentos Preferidos, Aetna Better Health of Florida también cubre medicamentos adicionales y otros artículos de venta libre hasta \$25 por mes por cada hogar. Para encontrar la lista de medicamentos, visite nuestro sitio web, [www.aetnabetterhealth.com/florida](http://www.aetnabetterhealth.com/florida) y seleccione "For Members" (Para Miembros), "Pharmacy Benefit" (Beneficio de Farmacia) y "Over-the-counter Drugs" (Medicamentos de Venta Libre). También puede hacer su pedido por teléfono al **1-888-628-2770** de lunes a viernes, de 9 a.m. a 5 p.m., hora del este.

 **Puede ver si sus medicamentos de venta libre u otros artículos adicionales están en la lista de medicamentos cubiertos.**

También puede llamar a Servicios para Miembros al **1-800-441-5501**. Tenga preparada una lista de sus medicamentos de venta libre cuando llame. Pídale al representante que busque sus medicamentos para ver si están en la lista.



## Los beneficios de planificación familiar incluyen anticoncepción reversible de acción prolongada

El dispositivo intrauterino (DIU) y el implante anticonceptivo son dos métodos de anticoncepción reversible de acción prolongada (long-acting reversible contraception, LARC). Ambos son altamente eficaces para prevenir el embarazo, duran varios años y son fáciles de usar.


Ambos son reversibles: si quiere quedar embarazada o desea dejar de usarlos, puede hacérselos retirar en cualquier momento. Los métodos LARC son una buena opción de control de la natalidad para las mujeres de todas las edades, incluso para las adolescentes y las mujeres que nunca han tenido hijos.

### Los dispositivos de planificación familiar de LARC son un beneficio cubierto

A partir del 1 de diciembre de 2016, Aetna Better Health of Florida (ABH) cubre los servicios de LARC para nuestros miembros. ABH ahora les paga a los proveedores por los métodos LARC cubiertos y por determinados servicios de planificación familiar en línea con los requisitos de pago de Asistencia Médica de Florida.

### Hable con su médico para saber si un método LARC es adecuado para usted

Su médico es la mejor persona con la que puede conversar sobre las opciones de planificación familiar. Puede aconsejarle sobre la LARC y ayudarlo a acceder a los métodos LARC.

 **Estamos aquí para ayudar.** Si tiene preguntas, simplemente llame a Servicios para Miembros al **1-800-441-5501 (TTY: 711)**.



# Aspectos básicos de la anticoncepción

Un bebé puede traerle mucha alegría. Pero solo usted sabe cuándo es buen momento para traer un hijo al mundo, o si es oportuno hacerlo.

Cuando no es el momento indicado, la anticoncepción es una opción.

Existen varios tipos.

- **Los dispositivos que bloquean los**

- **espermatozoides del varón para que no lleguen al óvulo de la mujer incluyen:**

- Condones
- Diafragmas y capuchones cervicales
- Esponjas anticonceptivas

- **Las hormonas que detienen la liberación del óvulo de la mujer o impiden que los espermatozoides del**

- **varón lleguen al óvulo incluyen:**

- Píldoras anticonceptivas
- Parches anticonceptivos que se colocan en la piel
- Vacunas administradas cada tres meses (Aunque pueden ser malas para los huesos. Por eso no deben usarse más de dos años seguidos)

- Anillos vaginales
- Implantes colocados en el cuerpo durante un largo tiempo


Simplymente tenga en cuenta que los métodos anticonceptivos no son infalibles. Para ser lo más eficaces posible, deben utilizarse correctamente todas las veces. Hable con su proveedor para saber qué opción anticonceptiva es la mejor para usted.



**¿Sabía que tiene un**

**beneficio de**

**transporte?** Para programar un traslado a su próxima cita, comuníquese con Access2Care al **1-866-411-8912** o con Servicios para Miembros al **1-800-441-5501 (TTY/TDD: 711)** y con gusto le ayudaremos.

 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.

2019 © Coffey Communications, Inc. Todos los derechos reservados.

FL-18-08-01