

el bienestar y usted

Su boletín informativo para miembros de Medicaid de Aetna Better Health®

VIDA SALUDABLE



¿TIENE QUE RENOVAR?

Debe renovar su cobertura de Medicaid todos los años. Busque el aviso de renovación en el correo. Si perdió la cobertura y todavía cumple con los requisitos, es posible que pueda recuperar los beneficios. Visite aetna.com/sp24md-1es o escanee el código QR a continuación para obtener más información.



Cuatro impedimentos para una buena salud y cómo su plan de Aetna puede ayudar

El camino hacia una buena salud puede incluir muchas dificultades e imprevistos. El cuidado de su salud puede verse afectado por algunos impedimentos, como no tener acceso a alimentos saludables o a servicios de transporte para visitar el consultorio del médico. Estos se llaman “determinantes sociales de la salud” y muchos de ellos pueden ser difíciles de controlar. Por eso, Aetna Better Health® of Maryland ofrece beneficios diseñados para ayudarlo a superar estos impedimentos.

La información sobre los *impedimentos* continúa en la página 2



Aetna Better Health®
of Maryland

¿Tiene preguntas sobre su plan? Puede llamar a Servicios al Cliente al **1-866-827-2710 (TTY: 711)**, las 24 horas, todos los días. O bien visite **AetnaBetterHealth.com/maryland** para obtener más información.

Continuación de la información sobre los *impedimentos*



IMPEDIMENTO 1 Transporte

Casi 6 millones de personas afirman que no tener transporte les impide obtener cuidado médico.

Aetna puede ayudar de la siguiente manera:

Ofrecemos traslados para citas que no son de emergencia y servicios cubiertos. Para programar un traslado, llámenos al **1-866-827-2710**.

Asegúrese de programarlo al menos tres días hábiles antes de la cita. ¿Es una emergencia? El transporte está cubierto. Llame al 911.



IMPEDIMENTO 2 Idioma

Sabemos que el primer idioma de algunos miembros no es el inglés. Por eso, hablar con su médico

o hacer preguntas sobre sus beneficios puede ser difícil.

Aetna puede ayudar de la siguiente manera:

Si no habla inglés, podemos ayudar. Llámenos al **1-866-827-2710 (TTY: 711)**. Luego, solicite un intérprete. Recibirá este servicio sin costo alguno.



IMPEDIMENTO 3 Acceso al cuidado

Quizá no vive cerca del consultorio de un médico no tiene tiempo para ir a una cita. Por ello, obtener el cuidado que necesita puede ser difícil.

Aetna puede ayudar de la siguiente manera:

Ofrecemos servicios de telesalud. Puede hablar con un proveedor por teléfono o videollamada desde la comodidad de su hogar, según sus horarios. Brindamos acceso a los servicios de telesalud de Teladoc sin costo. Para obtener más información sobre Teladoc, llame al **1-855-835-2362 (TTY: 711)**.

¿Tiene un problema médico fuera del horario de atención? Puede hablar con un enfermero para hacerle cualquier pregunta que tenga sobre el cuidado de salud, las 24 horas, los 7 días de la semana. Llame al **1-866-827-2710 (TTY: 711)**. A continuación, seleccione la opción de la línea de enfermería. Pueden ayudarlo a decidir a dónde ir para recibir cuidado o cómo tratar su problema de salud en casa.



IMPEDIMENTO 4 Presupuestos

Los costos de vivienda, alimentos y otros artículos esenciales son cada vez más altos. Por ello, adaptarse a su presupuesto puede ser más difícil que nunca.

Aetna puede ayudar de la siguiente manera:

Su plan de salud ofrece otros beneficios de valor agregado para ayudarlo a pagar artículos esenciales de salud para su vida, como los siguientes:

- Programa de artículos sin receta: Reciba \$25 por mes para comprar determinados suministros de salud sin receta.
- Programa de pañales: Reciba pañales en su hogar todos los meses, sin costo alguno.
- Ayuda con los cuidados para el período: Reciba productos menstruales todos los meses, sin costo adicional.
- ¡Y mucho más!

Nuestros administradores de cuidado están a su disposición



Sin importar los impedimentos que surjan, su administrador de cuidado especializado puede ayudar. Su médico, el planificador del alta del hospital u otro proveedor pueden remitirlo a la administración del cuidado. Un enfermero de nuestra línea de información de salud también puede remitirlo. También puede autoremitirse. Para ello, llame a Servicios al Cliente, al 1-866-827-2710 (TTY: 711) y pida hablar con un representante de administración del cuidado.

Consulte el *Manual para miembros* o visite **[AetnaBetterHealth.com/maryland](https://www.aetna.com/maryland)** para obtener más información sobre los beneficios y servicios incluidos en su plan de salud, y sobre aquellos que no están cubiertos.

Obtenga el cuidado que necesita con nuestros programas de administración de cuidado especial

Cada miembro de Aetna Better Health® se encuentra en un camino de cuidado de salud personal. Podemos ayudar a guiarlo en el manejo y la mejora de la salud. Tanto si tiene un problema médico como si simplemente está tratando de llevar una vida saludable, tenemos un programa que puede ayudar. Consulte algunos de nuestros programas más abajo.

Cómo mantener saludables a los miembros

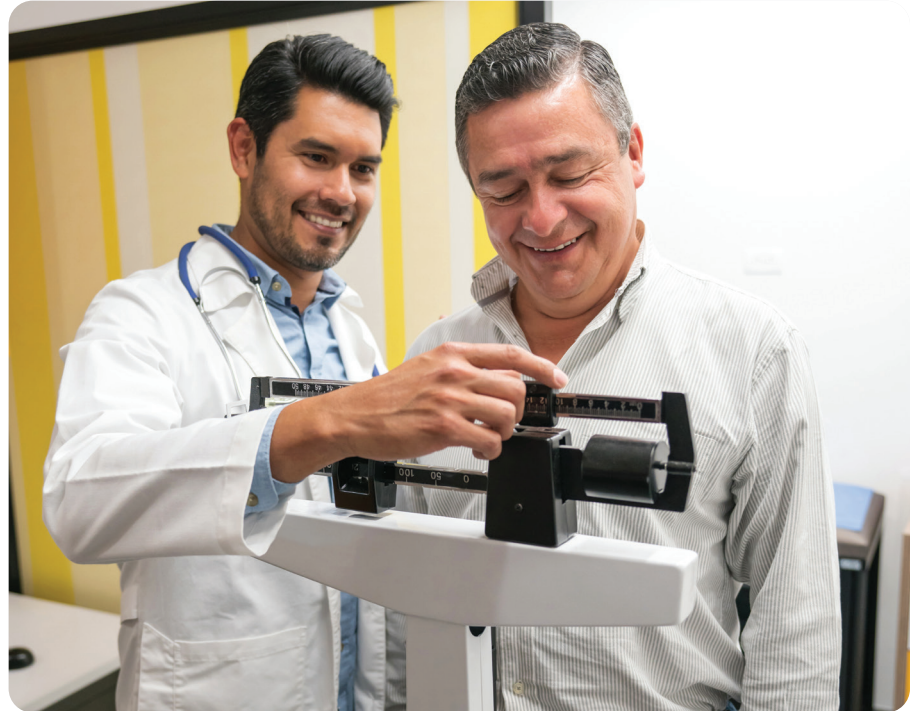
Casi todos los miembros están inscritos en este programa. Lo ayudaremos a mantenerse al día con el cuidado preventivo y a aprovechar al máximo los beneficios de su plan.

Seguridad del paciente y resultados en todos los entornos

Este programa ayuda a coordinar su cuidado entre los diferentes entornos de cuidado de salud, como por ejemplo:

- Departamento de emergencias o internaciones.
- Centros de enfermería.
- Cuidado brindado por especialistas.
- Hogares médicos comunitarios.
- Cuidado en el hogar.

Lo ayudaremos a trabajar con todo su equipo de cuidado para compartir información, con el objetivo de que reciba el mejor cuidado posible.



Cómo controlar la salud de los miembros con riesgo emergente

¿Está lidiando con un problema de salud? Lo ayudaremos a trabajar con su equipo de cuidado y a manejar su enfermedad en el hogar para que se mantenga tan saludable como sea posible y se puedan prevenir complicaciones.

Cómo controlar muchas enfermedades crónicas

En este programa, nos enfocamos en usted como un ser integral y no como un conjunto de enfermedades. Lo ayudaremos a mantenerse al día con las visitas regulares al consultorio

y a manejar su salud fuera de la clínica para que pueda seguir viviendo lo mejor posible.

Puede unirse a un programa o dejarlo en cualquier momento. Para la mayoría de los programas, lo inscribiremos automáticamente si cumple con los requisitos. Llámenos si no desea formar parte de algún programa.

Para obtener más información sobre estos programas y otros, visite [AetnaBetterHealth.com/maryland/population-health-programs.html](https://www.aetna.com/maryland/population-health-programs.html) o llame a Servicios al Cliente al **1-866-827-2710 (TTY: 711)**.

Comprender sus problemas de salud. Brindamos educación gratuita sobre el cuidado de la salud. Llame a Servicios al Cliente al **1-866-827-2710 (TTY: 711)** y pida hablar con el coordinador de prevención y bienestar. O bien, envíe un correo electrónico a WellnessandPrevention@Aetna.com.

Cómo denunciar un caso de fraude, malgasto o abuso

Aetna Better Health® of Maryland se compromete a impedir el fraude, el malgasto y el abuso. Les pedimos a nuestros miembros y proveedores que nos ayuden. Por lo tanto, si detecta fraude, malgasto o abuso, denúncielo de inmediato.

¿Qué son el fraude, el malgasto y el abuso?

- **Hay fraude** cuando una persona miente para obtener dinero o servicios.
- **Hay malgasto** cuando una persona recibe beneficios o servicios que no necesita.
- **Hay abuso** si una persona acepta dinero por servicios cuando no tiene derecho legal al pago.

Cómo denunciar un caso de fraude, malgasto o abuso

Si sospecha o tiene información sobre un caso de fraude, malgasto o abuso, infórmelo de inmediato.

Puede hacerlo de tres maneras:

- Comuníquese con Servicios al Cliente de Aetna Better Health®:

1-866-827-2710 (TTY: 711) o 1-855-877-9735 (TTY: 711)

- Informe a la Oficina del Inspector General del Departamento de Salud de Maryland: **1-866-770-7175** o **DHMH.Maryland.gov/OIG/Pages/Report_Fraud.aspx** o **DHMH.Maryland.gov/OIG/Pages/Report_Fraud.aspx**
- Comuníquese con la Oficina del Inspector General del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos: **1-800-447-8477** o **OIG.HHS.gov/Fraud/Report-Fraud/Index.asp**

Puede denunciar fraude, malgasto o abuso de forma anónima. Esto no afectará el trato que recibe de Aetna Better Health of Maryland. Luchar contra el fraude, el malgasto y el abuso es responsabilidad de todos. El incumplimiento de estas leyes podría provocar sanciones civiles y penales.



¡Queremos escucharlo! Únase a nuestro Comité Asesor de Miembros (MAC) para darnos su opinión y ayudarnos a mejorar nuestros servicios. Llame a Servicios al Cliente al **1-866-827-2710 (TTY: 711)** para averiguar cómo unirse.

Cómo presentar una queja, una queja formal o una apelación

Queremos que esté satisfecho con el cuidado que obtiene. Así que, si no está conforme con el plan de salud o un proveedor, puede presentar una queja formal o una queja. Y, si no está satisfecho con la decisión que tomamos, puede presentar una apelación.



Quejas y apelaciones

Si no está satisfecho con el servicio de un proveedor o con Aetna Better Health of Maryland, esto se denomina “queja”.

Si su queja está relacionada con un servicio o cuidado que su proveedor, considera que necesita, pero que nosotros no cubrimos, puede pedirnos que revisemos nuevamente su solicitud. Esto se denomina

“apelación”. Usted debe presentar una apelación dentro de los 60 días a partir de la fecha de la carta de rechazo recibida.

Puede presentar una apelación por teléfono (**1-866-827-2710, TTY: 711**), por escrito o en persona. Su médico también puede presentar una apelación en su nombre si usted lo autoriza a hacerlo.

Quejas formales

Una queja que no está relacionada con una denegación de algún tipo de servicio o cuidado se denomina “queja formal”. Las quejas formales incluyen aquellas sobre lo siguiente:

- Problemas con la calidad del cuidado.
- Trato injusto de una persona que trabaja en Aetna o en el consultorio del médico.
- Dificultades para conseguir una cita.

Puede presentar una queja formal en cualquier momento. Llame a Servicios al Cliente al **1-866-827-2710 (TTY: 711)**.

Nuestros representantes de Servicios al Cliente pueden ayudarlo a presentar una queja, una queja formal o una apelación. Puede encontrar más información sobre apelaciones y quejas formales en el *Manual para miembros*.



Comprenda sus beneficios de farmacia

¿Quiere saber si sus medicamentos están cubiertos? Consulte la *Lista de medicamentos cubiertos* de su plan (también llamada “Lista de medicamentos”

o *Formulario*). Allí se indica qué medicamentos están cubiertos en las farmacias de la red. También le informa si existen reglas o restricciones especiales para algún medicamento cubierto.

La *Lista de medicamentos* se actualiza con regularidad. Encuentre la lista más actualizada en **[AetnaBetterHealth.com/maryland/pharmacy-prescription-drug-benefits.html](https://www.aetna.com/better-health/maryland/pharmacy-prescription-drug-benefits.html)**. O bien, llame a Servicios al Cliente, al 1-866-827-2710 (TTY: 711) para solicitar una copia impresa. Consulte el *Manual para miembros* para obtener más información sobre todos sus beneficios de farmacia.



Aproveche al máximo el *Manual para miembros*

El *Manual para miembros* de Aetna Better Health® of Maryland incluye todo lo que necesita saber sobre su plan de cuidado de salud. En él encontrará información sobre una variedad de temas, además de números de teléfono importantes. También puede encontrar información sobre lo siguiente:

- ✓ Restricciones de beneficios fuera del área de servicio de Aetna.
- ✓ Copagos y otros cargos que quizás le correspondan.
- ✓ Cómo presentar un reclamo.
- ✓ Sus derechos y responsabilidades como miembro.
- ✓ Cómo tomamos decisiones sobre su cuidado (esto se denomina “administración eficaz de la cobertura”).
- ✓ Cómo evaluamos la nueva tecnología como un beneficio cubierto.
- ✓ El Aviso de prácticas de privacidad.
- ✓ ¡Y mucho más!

El *Manual para miembros* se actualiza todos los años. Si hay modificaciones importantes, le enviaremos una carta para informarle sobre ellas por lo menos 30 días antes de que los cambios entren en vigor.

Beneficios al alcance de su mano

Puede aprovechar mucho más su plan de salud si crea una cuenta en el portal para miembros. A través del portal para miembros, usted puede hacer lo siguiente:

- Consultar su tarjeta de identificación de miembro o solicitar una nueva.
- Cambiar de proveedor de cuidado primario.
- Consultar sus antecedentes médicos.
- Buscar formas y materiales.
- Actualizar su información de contacto.
- Consultar el estado de sus reclamos.
- Buscar una farmacia.
- Obtener apoyo de un enfermero registrado.

Visite **AetnaBetterHealth.com/maryland/member-portal.html**

para comenzar. Si necesita ayuda para configurar su cuenta, llame a Servicios al Cliente al **1-866-827-2710 (TTY: 711)**.

¿Siempre de un lado a otro? No hay problema. La aplicación de Aetna Better Health le permite tener acceso a todos los beneficios del portal para miembros. Descargue la aplicación desde Apple App Store® o la tienda Google Play™.



Escanee el código QR o visite **aet.na/sp24md-2es** para ver el *Manual para miembros* en línea. ¿Prefiere obtener una copia impresa? Llame a Servicios al Cliente al **1-866-827-2710 (TTY: 711)**, para que le envíen una copia por correo. Infórmenos si la necesita en otro idioma, en letra más grande o en otros formatos.



**Estamos
a su
disposición**

Servicios al Cliente

1-866-827-2710 (TTY: 711)
las 24 horas del día, los 7 días
de la semana Servicios para
personas con problemas de
audición y del habla

Línea de ayuda de Medicaid de Maryland

1-800-284-4510

Servicios dentales

Programa dental
Maryland Healthy Smiles
1-855-934-9812;
de lunes a viernes,
de 7:30 a.m. a 6:00 p.m.

Servicios de la vista

Superior Vision
1-800-879-6901;
de lunes a viernes,
de 8 a.m. a 9 p.m.

Línea de enfermería las 24 horas

1-866-827-2710; diga "Nurse"
(Enfermero), las 24 horas del
día, los 7 días de la semana.



Servicios de salud emocional y psicológica

Optum Maryland
1-800-888-1965,
de lunes a viernes,
de 8 a.m. a 6 p.m.
Línea de crisis de Optum
disponible las 24 horas del día,
los 7 días de la semana.

Servicios de interpretación

Usted tiene derecho a recibir
ayuda con cualquier problema
de comunicación que pueda
tener. Está a su disposición
sin costo. Llame a Servicios
al Cliente al **1-866-827-2710**
(TTY: 711).

Servicios de transporte

Comuníquese con Servicios
al Cliente para programar un
traslado con al menos tres días
de anticipación.

Emergencias

En caso de tener una
enfermedad que podría causar
graves problemas de salud o
incluso la muerte si no se trata
de inmediato, llame al **911**.

Para hablar con otras áreas
del plan de salud, llame
a Servicios al Cliente al
1-866-827-2710 (TTY: 711).
Puede hablar con personal del
Programa de Administración
del Cuidado, el Programa
de Administración Eficaz de
la Cobertura, Servicios a la
Comunidad y el Programa
de Educación sobre el
Cuidado de la Salud.

¿Necesita un Manual para miembros o un Directorio de proveedores?

Puede solicitar que se
los envíen por correo.
Simplemente llame a Servicios
al Cliente y solicite una copia.

Aetna complies with applicable federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability or sex.

Attention: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call the number on the back of your ID card or **1-800-385-4104 (TTY: 711)**.

Español/Spanish

Atención: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al número que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación o al **1-800-385-4104 (TTY: 711)**.

中文/Chinese

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電您的 ID 卡背面的電話號碼或 **1-800-385-4104 (TTY: 711)**。



Aetna Better Health® of Maryland
509 Progress Drive, Suite 117
Linthicum, MD 21090

<Recipient's Name>

<Mailing Address>

2968362-10-01-SP-ES (03/24)

Encuéntrenos en línea

Visite AetnaBetterHealth.com/maryland para obtener lo siguiente:

- ✓ Información sobre cuáles son sus derechos y responsabilidades.
- ✓ Su *Manual para miembros*
- ✓ Nuestro Directorio de proveedores
- ✓ Información sobre sus beneficios de farmacia y de medicamentos con receta.
- ✓ Información sobre el Programa de Manejo de Casos, el Programa de Administración Eficaz de la Cobertura y el Programa para el Mejoramiento de la Calidad.
- ✓ Pautas de práctica clínica.

Si no tiene acceso a Internet, llámenos al **1-866-827-2710 (TTY: 711)** para que le enviemos la información por escrito.



¿Tiene preguntas sobre su plan? Puede llamar a Servicios al Cliente al **1-866-827-2710 (TTY: 711)**, las 24 horas, todos los días. O bien visite AetnaBetterHealth.com/maryland para obtener más información.