



Aetna Better Health® of Florida



Cúidese

Verano 2018

Cómo cambiar de médico de atención primaria

¿Sabía que puede elegir un nuevo médico de atención primaria todos los meses? A veces, cosas como mudarse o encontrar un médico que hable nuestro idioma principal pueden hacer que queramos cambiar de médico. Visite nuestro sitio web en aetnabetterhealth.com/florida o llame a Servicios para Miembros al **1-844-528-5815** para buscar un médico nuevo.

Cúidese los días de sol

El verano es sinónimo de días calurosos y aventuras al aire libre. También significa tomar medidas adicionales para mantener a la familia segura con tanto sol.

El sol puede dañar la piel. El exceso de sol puede causar arrugas, manchas de envejecimiento y cáncer de piel.

Las enfermedades causadas por el calor, como los golpes de calor, son otra

preocupación. Los niños y los adultos mayores corren el mayor riesgo. Para protegerse contra las enfermedades causadas por el calor:

- Beba mucha agua para mantenerse hidratado.
- Quédese adentro cuando hace calor. Si hace mucho calor y no tiene aire acondicionado en su casa, vaya a un lugar más fresco, como la biblioteca.

- Quédese a la sombra cuando está al aire libre.
- Utilice protector solar. Elija uno que tenga un factor de protección solar (SPF) de 30 como mínimo y que proteja contra los rayos UVA y UVB. Vuelva a aplicarse el protector cada dos horas.
- Use ropa que proteja la piel, como camisas de manga larga y sombreros de ala ancha.



¿Qué es el respeto en una relación?

La mayoría de las personas desean disfrutar de la salud y las relaciones. Una relación puede afectar a la salud para bien o para mal. El respeto es fundamental para la salud de las relaciones. El respeto implica cosas como una buena comunicación y buenos límites. El respeto también significa tratar a una persona como a un igual. Pero, ¿qué significa el respeto en la vida diaria? Demostrar respeto en una relación puede incluir:

- Ser justo con el tiempo y el dinero.
- Actuar con el consentimiento de la otra persona en lo que respecta al afecto y la intimidad.
- Demostrarle a la otra persona que le importa y que es importante para usted.
- Decirle a alguien si le hace feliz y mostrar agradecimiento.
- Mantenerse activo a la hora de tomar decisiones importantes.
- Considerar las opciones y escuchar lo que alguien dice.
- No amenazar ni hacer callar a alguien.

Comportarse con respeto también puede significar:

- Apoyar a la otra persona en la satisfacción de sus necesidades.
- Participar en las cosas que le interesan a la otra persona.
- Pedir, en lugar de exigir, cosas o respuestas.
- Ser sincero y prudente y esperar lo mismo de la otra persona.
- Nunca herir a alguien a propósito.
- Valorar la privacidad de la otra persona y no intentar buscar contraseñas para revisar las llamadas telefónicas y los mensajes de los medios sociales.
- Ser confiable y no espiar a una persona para ver con quién está o qué está haciendo.

Si le es difícil respetar a una persona o cree que no lo respetan, puede ser el momento de una ruptura saludable. Para comunicarse con la Línea Directa Nacional en caso de Violencia Doméstica (National Domestic Violence Hotline), llame al **1-800-799-SAFE (7233)**. Para TTY, llame al **1-800-787-3224**. Un adolescente puede llamar a la Línea de Ayuda Nacional para la Violencia en el Noviazgo (National Dating Abuse Helpline) para hablar con un adolescente o un adulto: **1-866-331-9474 (TTY: 1-866-331-8453)** o visite los sitios web: **loveisrespect.org** o **thatsnotcool.com**.

Ayude a detener el fraude, el derroche y el abuso

El fraude en la atención médica significa obtener beneficios o servicios a través de información falsa. El derroche ocurre cuando el dinero para la salud no se gasta con cuidado. El abuso significa hacer algo que causa costos innecesarios.

Si cree que ha visto u oído sobre un caso de fraude, derroche o abuso, tiene el derecho —y la obligación— de denunciarlo. Puede hacerlo sin dejar su nombre. Haga lo siguiente:

 **Cuéntenos.**
Llame a la línea directa de cumplimiento de Aetna Better Health al **1-800-333-0119** o utilice el formulario de fraude y abuso de nuestro sitio web: **aetnabetterhealth.com/florida**.

Derechos y responsabilidades de los miembros

Como miembro de Aetna Better Health, usted tiene ciertos derechos y deberes. Puede obtener una copia completa de sus derechos y responsabilidades en cualquier momento. Siga estas indicaciones:

- Llame a Servicios para Miembros al **1-844-528-5815**.
- Visite **aetnabetterhealth.com/florida**.
- Busque en el Manual para Miembros.

Derechos y responsabilidades de los miembros

Hemos adoptado la Ley de Derechos y Responsabilidades de los Miembros de Florida. Puede solicitar una copia a su médico.

Sus derechos

- Tiene derecho a que se proteja su privacidad.
- Tiene derecho a recibir una respuesta inmediata y razonable a preguntas y solicitudes.
- Tiene derecho a saber quién le presta servicios.
- Tiene derecho a conocer los servicios disponibles, incluido un intérprete si no habla inglés.
- Tiene derecho a conocer las normas y los reglamentos en relación con su conducta.
- Tiene derecho a recibir información sobre su salud.



- Tiene derecho a solicitar servicios de proveedores fuera de la red para servicios de emergencia.
- Tiene derecho a acceder a los servicios de planificación familiar sin una autorización previa.
- Tiene derecho a recibir información y asesoramiento sobre los recursos financieros para su atención.
- Tiene derecho a saber si el proveedor o el centro aceptan la tarifa de asignación.
- Tiene derecho a recibir una estimación de los costos de su atención.
- Tiene derecho a recibir una factura y a que se le expliquen los cargos.
- Tiene derecho a ser tratado con independencia de su raza, origen nacional, religión, discapacidad o forma de pago.
- Tiene derecho a ser tratado en una emergencia.

- Tiene derecho a saber si el tratamiento médico es para fines de una investigación experimental y a dar su consentimiento o negarse a participar en dicha investigación.
- Tiene derecho a presentar una queja si cree que se han infringido sus derechos.
- Tiene derecho a recibir información sobre nuestros médicos.
- Tiene derecho a ser tratado con respeto y la debida consideración de su dignidad y privacidad.
- Tiene derecho a recibir información sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentadas de forma adecuada según su estado y capacidad para comprender.
- Tiene derecho a participar en las decisiones relativas a la atención médica, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.
- Tiene derecho a estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como medio de coacción, disciplina, comodidad o represalias.
- Tiene derecho a solicitar y recibir una copia de sus registros médicos y pedir que se modifiquen o corrijan.
- Tiene derecho a que se le presten servicios de atención médica de conformidad con las normas federales y estatales.
- Tiene la libertad de ejercer sus derechos y el ejercicio de tales derechos no afecta negativamente al modo en que el plan de salud y sus proveedores o la agencia estatal le tratan.
- Tiene derecho a presentar una queja sobre el plan de salud o la atención que proporciona.
- Tiene derecho a presentar una queja sobre cualquier cuestión que no sea una determinación adversa de beneficios.
- Tiene derecho a apelar una decisión del plan de salud.
- Tiene derecho a hacer una recomendación sobre los derechos y responsabilidades de los miembros del plan de salud.

Sus responsabilidades

- Debe brindar información precisa y completa sobre su salud.
- Debe notificar los cambios imprevistos en su afección.
- Debe indicar que comprende en qué consiste su atención y lo que se espera de usted.
- Debe seguir el plan de tratamiento recomendado.
- Debe acudir a las citas.
- Debe seguir las instrucciones del médico.
- Debe asegurarse de que se pagan las facturas de atención médica.
- Debe seguir las normas y los reglamentos del centro de atención médica.

¿Sala de emergencias o atención urgente?

Sepa adónde ir para recibir atención

¿Tiene una emergencia?

Usted debe ir a una sala de emergencias únicamente por problemas de salud muy graves. Estos problemas le harían pensar que alguien morirá o se lesionará de gravedad si no recibe tratamiento inmediato. Los problemas pueden ser:

- Sangrado intenso
- Lesiones en la cabeza
- Desvanecimientos
- Serias dificultades para respirar
- Dolor en el pecho
- Problemas de visión súbitos

Cuándo usar atención urgente

Vaya a un centro de atención urgente si necesita ayuda por un problema de salud menor y el consultorio de su médico está cerrado. Asimismo, si necesita ayuda médica cuando no está cerca del consultorio de su médico, vaya a un centro de atención urgente. Generalmente tendrá que esperar menos tiempo para recibir atención. Los médicos pueden tratar problemas como estos:

- Fracturas de huesos
- Esguinces
- Infecciones del oído
- Infecciones de los senos nasales
- Dolor de garganta
- Reacciones alérgicas
- Asma leve
- Fiebre o sarpullido
- Mordeduras de animales
- Quemaduras menores

Manejo de enfermedades

Puede tener un administrador de atención de enfermedades que llamamos administrador de atención. Le ayudan a que se cuide si tiene diabetes, asma u otras afecciones. Esto forma parte de nuestro programa de manejo de la atención. El programa es voluntario, lo que significa que usted puede decidir participar o no. Recibirá información por correo que le servirá para cuidarse mejor. Su administrador de atención está aquí para ayudarle a encontrar la atención y los servicios que necesita. Su administrador de atención de enfermedades trabaja con usted, sus médicos y otros proveedores para asegurarse de que reciba la atención y los servicios correctos. Nuestro objetivo es ayudarle a que lleve una vida más saludable.

Si tiene alguna afección especial, es elegible para el programa si:

- Va mucho a la sala de emergencias

- Tiene dificultades para conseguir cosas que el médico le indicó
- El médico hace poco le dijo que tiene una enfermedad como insuficiencia cardíaca o diabetes y a usted le gustaría saber más sobre la enfermedad o el tratamiento
- Necesita servicios de ayuda en su casa
- Su médico quiere que vea a un especialista, pero usted no sabe qué hacer

¿Tiene preguntas para un administrador de atención o le interesa participar? Si es así, llame a Servicios para Miembros al **1-844-528-5815**.

Si ya no desea recibir correspondencia sobre el manejo de enfermedades y no quiere seguir en el programa, llame a Servicios para Miembros al **1-844-528-5815** y pida hablar con el departamento de manejo de la atención.



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), "Formulary Drug List" (Lista de Medicamentos del Formulario) y luego "Formulary" (Formulario).

- Una lista de los medicamentos preferidos, incluida cualquier restricción o 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 encontrar que no dan 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 preferida 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



Principales alérgenos

Esta es una lista de los alérgenos comunes y cómo evitarlos esta temporada.

Bajo techo:

- **Caspa de gato.** Puede probar con bañar a su gato una vez por semana o utilizar toallitas húmedas para mascotas. Pase la aspiradora en su casa con frecuencia.
- **Excrementos de insectos o ratones.** Guarde los alimentos en envases herméticos y selle las grietas de las paredes. Mantenga su casa limpia y ordenada. Llame a un especialista en control de plagas si fuera necesario.

- **Ácaros.** Si puede, reemplace las alfombras por pisos duros. Utilice protectores de sábanas y fundas de almohada para prevenir los ácaros del polvo. Lave y seque la ropa de cama en caliente.

Al aire libre:

- **Polen.** Esté al tanto del índice de polen y no salga si es alto. Mantenga cerradas las ventanas de su casa y del automóvil. Dese una ducha antes de acostarse a la noche para sacarse el polen.
- **Moho.** Además, infórmese sobre el índice de moho y no salga cuando sea alto.

Servicios fuera de la red

Si necesita atención de un médico que no está en nuestra red, nosotros primero debemos aprobarlo. Es posible que cubramos los servicios brindados por un médico fuera de la red sin ningún costo para usted:

- Si no hay ningún médico disponible en la red
- Para garantizar que su atención no sufra interrupciones (por ejemplo, afiliadas nuevas que están embarazadas en el momento de la inscripción)

Los servicios recibidos fuera de la red deben estar aprobados por el plan.

Cómo hacer frente a una crisis de salud del comportamiento

Una crisis es cualquier situación en la que el comportamiento de una persona la pone en riesgo de hacerse daño o de hacer daño a los demás y/o cuando esa persona no es capaz de resolver la situación con las habilidades y los recursos disponibles. Posibles causas de una crisis de salud mental:

- Aumento del estrés
- Enfermedad física
- Problemas en el trabajo o en la escuela
- Cambios en situaciones familiares
- Trauma/violencia en la comunidad
- Abuso de sustancias

Si bien hay desencadenantes y señales, una crisis puede tener lugar sin ninguna advertencia. Puede ocurrir incluso cuando una persona sigue un tratamiento o plan de prevención de crisis y utiliza técnicas que aprendió de profesionales de la salud mental. Las señales de advertencia de una crisis de salud mental pueden incluir:

- Cambios en el comportamiento de una persona
- Reacción inusual ante tareas diarias
- Aumento del nivel de estrés
- Cambio en las habilidades y actividades de la vida cotidiana
- Cambios rápidos en el estado de ánimo
- Incremento de la agitación



Si necesita ayuda, comuníquese con Beacon Health Options al 1-800-221-5487 y ellos pueden ayudarle. Otras opciones incluyen comunicarse con su administrador de atención de Aetna o con su consejero para pacientes ambulatorios y, en caso de emergencia, llamar al 911 o dirigirse a la sala de emergencias más cercana.

- Comportamiento abusivo
- Pérdida de contacto con la realidad
- Aislamiento de la escuela, el trabajo, la familia o los amigos
- Síntomas físicos inexplicables

Aetna Better Health of Florida ofrece apoyo si usted sufre una crisis de salud

mental. Usted dispone de una línea de crisis de salud del comportamiento las 24 horas a cargo de profesionales de la salud licenciados con experiencia en intervención en crisis. Puede encontrar información al dorso de su tarjeta de seguro.

Su privacidad es importante

Aetna Better Health of Florida se esfuerza por mantener la seguridad y privacidad de la información personal y de salud de los miembros. Necesitamos información sobre usted para ayudarle a recibir sus beneficios. Recopilamos su información de muchos lugares.

Mantener segura su información es una de nuestras tareas más importantes. Nos cercioramos de que solo las personas que necesiten utilizar su información tengan acceso a ella.

Podemos utilizar y distribuir su información para:

- Tratamiento
- Pago
- Operaciones de atención médica

Estos usos están previstos en virtud de las leyes estatales y federales.

Nuestras políticas se regirán por estas leyes para proteger su información.

Si desea recibir una copia detallada de nuestras prácticas de privacidad, llame a Servicios para Miembros al **1-844-528-5815**.

Vacunas seguras para niños saludables

Las vacunas que se aplican en la infancia son formas seguras de prevenir enfermedades. Sus hijos necesitan que usted los proteja. Usted hace todo lo que puede para mantenerlos a salvo de accidentes. También puede ayudarlos a estar protegidos de las enfermedades si se asegura de que reciban todas las vacunas.

Estas vacunas ayudan al organismo a combatir enfermedades mortales como hepatitis, poliomielitis, sarampión y otras. Las vacunas son seguras. Generalmente no tienen ningún efecto secundario más que dolor en el lugar de aplicación de la inyección.

Los niños empiezan a recibir sus vacunas alrededor de los 2 meses de vida. La mayoría ya tiene puestas todas

las vacunas a los 5 o 6 años. Después de eso, los niños más grandes y los adolescentes necesitan refuerzos.

Usted puede mantener protegidos a sus hijos si conoce su calendario de vacunación. Pídale a su médico que le ayude a estar al día con las vacunas que pueden mantener saludables a sus hijos.

Edad	Chequeos, pruebas de detección y vacunas recomendados
0 a 2 semanas	Chequeo de salud del niño, vacuna contra la hepatitis B, prueba de audición (si no se hizo)
1 mes	Chequeo de salud del niño, vacuna contra la hepatitis B (puesta al día)
2 meses	Chequeo de salud del niño, vacuna contra la hepatitis B, vacuna para el rotavirus, vacuna para la difteria/tétanos/tos ferina (DTaP), vacuna contra la <i>Haemophilus influenzae</i> tipo B (Hib), vacuna antineumocócica (PCV), vacuna contra la poliomielitis (IPV)
4 meses	Chequeo de salud del niño, vacunas para el rotavirus, DTaP, Hib, PCV
6 meses	Chequeo de salud del niño, vacunas para el rotavirus, DTaP, Hib, PCV, vacuna anual contra la gripe desde los 6 meses hasta los 5 años
9 meses	Chequeo de salud del niño, prueba de hemoglobina, análisis de plomo en sangre (a los 9 meses o bien a los 12 meses)
12 meses	Chequeo de salud del niño, análisis de plomo en sangre (puesta al día), vacunas contra la hepatitis A, varicela, PCV, Hib (a los 12 meses o bien a los 15 meses)
15 meses	Chequeo de salud del niño, vacunas contra DTaP, Hib (puesta al día), sarampión/paperas/rubéola (MMR)
18 meses	Chequeo de salud del niño, vacuna contra la hepatitis A
2 años	Chequeo de salud del niño, análisis de plomo en sangre
3 años	Chequeo de salud del niño, inicio de prueba de la visión, prueba de la audición, control de la presión arterial y visitas dentales de rutina
4 a 6 años	Chequeo de salud del niño anual, refuerzos de las vacunas contra MMR/DTaP/IPV/varicela una vez entre los 4 y los 6 años, análisis de orina a los 5 años, visita dental anual
7 a 10 años	Chequeo de salud del niño a los 8 y los 10 años, visita dental anual
11 a 12 años	Chequeo de salud del niño anual, vacuna contra el tétanos/tos ferina (Tdap) para adultos, vacuna del virus de papiloma humano (serie de 3 vacunas para las mujeres únicamente), vacuna meningocócica (MCV4), refuerzo de la vacuna contra el sarampión/paperas/rubéola (MMR), visita dental anual
13 a 21 años	Chequeo de salud del niño anual, análisis de orina a los 16 años, vacunas de puesta al día, visita dental anual



Usted puede mantener protegidos a sus hijos si conoce su calendario de vacunación. Pídale a su médico que le ayude a estar al día con las vacunas que pueden mantener saludables a sus hijos.

Seguridad
del paciente

Actúe para poner fin a los errores médicos

Los proveedores de atención médica tratan de que usted esté lo más seguro posible. Sin embargo, puede haber errores.

Siga leyendo para saber cómo protegerse.

Los errores médicos pueden suceder en cualquier parte del sistema de atención médica. Eso incluye hospitales, clínicas, centros de cirugía, consultorios médicos, residencias de ancianos, farmacias y los propios hogares de los pacientes.

Los errores pueden tener que ver con:

- Medicamentos
- Cirugía
- Diagnóstico
- Equipo
- Análisis de laboratorio

O bien pueden suceder durante tareas de rutina. Por ejemplo, a un paciente se le podrían dar alimentos que no debe comer.



Estamos aquí para ayudar. Si tiene preguntas  sobre sus beneficios, llame a Servicios para Miembros al **1-844-528-5815**.

Qué puede hacer

Asuma un papel activo en el cuidado de su salud. Es la mejor forma de prevenir errores. Usted puede:

1. **Hacer preguntas.** Si tiene dudas, hable. Está bien preguntar sobre medicamentos, tratamientos y pruebas.

Estas son algunas preguntas que podría hacer:

- ¿Por qué necesito este tratamiento?
- ¿Qué opciones tengo?
- ¿Cuáles son los efectos secundarios y los riesgos?

2. **Saber qué medicamentos toma y por qué los toma.**

Asegúrese de que su proveedor tenga una lista completa. Incluya también los medicamentos de venta libre y los suplementos.

3. **Conocer su hospital.** Si hay más de un hospital, averigüe cuál es el mejor según sus necesidades.

4. **Si le van a hacer una cirugía, infórmese.** Hablar con el cirujano. Pregúntele cuántas veces ha realizado esa cirugía. Y pregunte qué puede esperar durante y después del procedimiento.

Fuente: Agency for Healthcare Research and Quality

Obtenga respuestas con la Línea de Ayuda de Enfermería

Para sus necesidades de atención médica, lo mejor es trabajar con su médico de atención primaria. Pero si tiene una pregunta médica y no sabe qué hacer, llame a nuestra Línea de Ayuda de

Enfermería las 24 horas. En la Línea de Ayuda de Enfermería pueden responder sus preguntas sobre la salud.

Pueden ayudarle a decidir qué hacer cuando necesita

atención médica. Pueden decirle si debería llamar a su médico de atención primaria, programar una cita o ir de inmediato a la sala de emergencias.

El número gratuito de la Línea de Ayuda de Enfermería es el **1-844-528-5815**. Este número está al dorso de su tarjeta de identificación.

Hágale un control a su adolescente

Los años de la adolescencia son tiempos de cambios: cambia la piel, cambia el cuerpo y cambian las necesidades de salud.

También son una etapa de preguntas; preguntas que tal vez su hijo adolescente no quiera hacerle a usted.

Por esto y más, los adolescentes deben realizarse un examen médico anual. Este es el momento en el cual los adolescentes pueden hacerse importantes pruebas de detección y hablar con sus médicos.

Dependiendo del historial personal y familiar, un adolescente puede realizarse exámenes de:

- Cáncer de piel
- Diabetes
- Obesidad
- Abuso de sustancias

Los médicos también se aseguran de que los adolescentes se hayan puesto todas las vacunas. Estas vacunas se recomiendan a los adolescentes que no se las pusieron

cuando eran preadolescentes:

- VPH (virus del papiloma humano)
- Sarampión y paperas
- Hepatitis

Los adolescentes también necesitan un refuerzo a los 16 años para prevenir la meningitis.

Muchos médicos ahora hablan con los adolescentes sobre la salud y la seguridad. ¿Utilizan el cinturón de seguridad? ¿Fuman? ¿Están en pareja? Es probable que a los adolescentes que tengan relaciones sexuales se les hagan pruebas de detección de enfermedades de transmisión sexual.

Las pruebas de detección ayudan a los padres y a los proveedores de salud a guiar a los adolescentes a medida que se preparan para ser adultos.

Fuentes: American Academy of Pediatrics; Centers for Disease Control and Prevention; National Institutes of Health



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 los programas para Comportamientos Saludables, llámenos sin cargo al **1-844-528-5815**.

 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.