



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

# Diversión de verano

Verano 2018

## Mantenga a raya las alergias de verano

Forma parte de mantener el asma bajo control: evitar las cosas que pueden empeorar los síntomas. Esto incluye cosas a las que es alérgico.

Muchas personas con asma son alérgicas a los ácaros del polvo. Pero el polen de las plantas o el moho también pueden desencadenar ataques de asma. Si estornuda o respira con silbido con las estaciones, pregúntele a su médico si pueden ser alergias.

### Este verano, respire mejor

Debe tener un plan para evitar los factores desencadenantes del asma, incluida cualquier alergia. Pregúntele a su equipo de salud qué puede hacer para sentirse mejor. Estas cinco ideas también pueden ser útiles:

1. Trate de limitar las actividades al aire libre cuando haya mucha cantidad de polen o moho. (Normalmente es fácil encontrar estas cantidades en Internet). A menudo hay más polen cuando las mañanas son secas, calurosas y ventosas.
2. Báñese después de estar al aire libre.
3. Encienda el aire acondicionado y mantenga cerradas las ventanas de su casa y su automóvil.
4. Pida ayuda para que corten el césped o barran las hojas.
5. Pregunte a su médico sobre vacunas contra las alergias u otros medicamentos.

*Fuentes: American Academy of Asthma, Allergy & Immunology; National Institutes of Health*



## 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

## Envenenamiento con plomo

### Cinco formas de proteger a los niños

No es fácil mantener a los chicos seguros. Pero si usted tiene hijos, sabe que vale la pena.

Sin embargo, algo que usted tal vez no sepa es que mantener a los chicos seguros incluye protegerlos del plomo.

El plomo es un metal venenoso que daña la salud de los niños. Hace unos años —antes de que la gente supiera que era peligroso— se colocaba en la pintura. Eso significa que, en las casas más viejas, los niños podrían entrar en contacto con este metal.

Podrían masticar trozos de pintura, por ejemplo. O la pintura que se deshace podría contaminar el polvo. Ese polvo puede ensuciar los juguetes u otras cosas que los niños se meten en la boca.

#### Para proteger a su familia:

1. Si su casa fue construida antes de 1978, pregúntele a su departamento de salud cómo puede realizar una prueba de plomo.
2. Aleje a los niños de la pintura descascarada o de superficies que podrían masticar.
3. Si está renovando su hogar, mantenga a los niños en otro lugar hasta terminar el trabajo.
4. Lave las manos y los juguetes de los niños con frecuencia.
5. Pase una mopa húmeda en los pisos sin alfombra con regularidad. Limpie las barandas y los huecos de las ventanas con un paño húmedo.

*Fuentes: Centers for Disease Control and Prevention; National Institute of Environmental Health Sciences*



### Información de farmacia

Visite [aetnabetterhealth.com/maryland](https://aetnabetterhealth.com/maryland) para obtener el formulario de farmacia actualizado y el Manual para Miembros más reciente. Para obtener una copia impresa de cualquier contenido de nuestro sitio web, llame a Servicios para Miembros al **1-866-827-2710 (TTY: 711)**.

## El programa de manejo de la atención

El manejo de la atención puede facilitarle la vida, y nuestro departamento de manejo de la atención tiene enfermeros registrados que se ocupan de la administración de casos para ayudarle a:

- Obtener servicios y atención, lo cual incluye información sobre cómo obtener una derivación a centros de cuidado especial para recibir atención altamente especializada.
- Trabajar con proveedores, agencias y organizaciones de atención médica.
- Conocer más sobre su enfermedad.
- Elaborar un plan de atención adecuado para usted.
- Acceder a los servicios fuera del horario de atención para situaciones de crisis.
- Organizar servicios para niños con necesidades especiales de atención médica, como atención de bienestar del niño, promoción de la

salud, prevención de enfermedades y servicios de atención especializada. Usted puede tener necesidades especiales y tener una relación existente con un proveedor fuera de la red. A veces puede seguir viendo a ese proveedor si es lo mejor para usted. El proveedor primero deberá obtener nuestra aprobación.

El departamento de manejo de la atención presta

servicios a las siguientes poblaciones, entre otras:

- Asistencia de extensión a mujeres embarazadas y en período de posparto; asistencia de extensión para embarazos de alto riesgo
- Niños con necesidades de atención médica especiales
- Niños bajo cuidado supervisado por el gobierno
- Personas con una discapacidad física o del desarrollo
- Salud del comportamiento/ abuso de sustancias
- Manejo de enfermedades, como asma, diabetes, insuficiencia cardíaca, EPOC, anemia de células falciformes, hepatitis C y VIH/SIDA



Si tiene preguntas o dudas, o si desea participar en el programa de manejo de la atención, llámenos al **1-866-827-2710** y pida por el departamento de manejo de la atención, o bien envíe un correo electrónico al departamento de manejo de la atención a [aetnabetterhealthMDCM@aetna.com](mailto:aetnabetterhealthMDCM@aetna.com).

[aetnabetterhealth.com/maryland](https://aetnabetterhealth.com/maryland)

## Desarrollo comunitario

¡Mantener felices y saludables a nuestras comunidades es nuestra prioridad! Nuestro equipo de desarrollo comunitario ofrece asistencia de extensión a organizaciones de todo el estado. El objetivo de nuestra asistencia de extensión es que Aetna Better Health sea un rostro conocido en las comunidades a las que servimos. Trabajamos para mantener a las personas informadas sobre nuestro plan de salud y para apoyar el gran trabajo que ya se está realizando en todo el estado.

### Nuestro equipo puede:

- Asistir a reuniones y eventos comunitarios
- Llevar nuestra mascota Ted E. Bear, M.D.<sup>SM</sup> a eventos infantiles
- Distribuir materiales educativos al público
- Conceder subvenciones o patrocinar programas, proyectos y eventos comunitarios

- Coordinar las oportunidades de voluntariado para el personal de Aetna
- Organizar foros comunitarios y reuniones de defensa para debatir ideas que permitan fortalecer nuestro plan y nuestras comunidades

Estos son algunos de los próximos eventos a los que asistiremos:

### Baltimore Farmers Market and Bazaar

**Día:** domingo 5 de agosto

**Hora:** 7 a.m. al mediodía

**Lugar:** E. Saratoga St. & Holliday St., Baltimore, MD 21202

### Park Heights Community Health Alliance "Urban Oasis"

**Día:** sábado 18 de agosto

**Hora:** 8 a.m. al mediodía

**Lugar:** 4151 Park Heights Ave., Baltimore, MD 212155

## Información útil

### Departamento de Servicios para Miembros:

**1-866-827-2710** (número gratuito) durante las 24 horas, los 7 días de la semana

### Servicios para Personas con Problemas Auditivos y del Habla (TTY):

Llame al **711**

### Línea de Enfermería las 24 horas:

**1-866-827-2710** (número gratuito) durante las 24 horas, los 7 días de la semana

### Servicios de la vista:

**1-800-879-6901** (número gratuito)

### Servicios de salud conductual:

**1-800-888-1965** (número gratuito)

### Dental:

Avesis, **1-833-241-4249**

### Dirección de correo postal:

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

### Servicio de interpretación:

Usted tiene derecho a recibir ayuda para abordar cualquier problema de comunicación que pueda tener. No tiene ningún costo para usted. Llame al **1-866-827-2710** (número gratuito).

### Línea de ayuda al inscrito de Medicaid de Maryland:

**1-800-284-4510**

### Emergencia (disponible las 24 horas):

Si tiene una afección médica que puede provocar problemas de salud graves o incluso la muerte si no se trata de inmediato, llame al **911**.

### Sitio web:

[aetnabetterhealth.com/maryland](http://aetnabetterhealth.com/maryland)



Para obtener más información sobre nuestro equipo de desarrollo comunitario y sobre cómo puede ayudarle nuestra alianza, escríbanos a [outreachMD@aetna.com](mailto:outreachMD@aetna.com) o llámenos al **1-866-827-2710** hoy mismo.



Este boletín se publica como un servicio a la comunidad para los amigos y miembros de Aetna Better Health® of Maryland. Se trata de información general sobre la salud que no debe reemplazar el asesoramiento o la atención que usted recibe de su proveedor. Consulte siempre a su proveedor sobre sus necesidades de atención médica personales. Se pueden usar modelos en fotos e ilustraciones.

## Derechos y responsabilidades

### Como miembro de HealthChoice, tiene derecho a lo siguiente:

- Recibir atención y servicios médicos culturalmente competentes y sin discriminación.
- Ser tratado con respeto en cuanto a su dignidad y privacidad.
- Recibir información, incluida información sobre opciones y alternativas de tratamiento, independientemente del costo o la cobertura de beneficios, y de manera que usted pueda comprender.
- Participar de las decisiones relacionadas con su atención médica, incluido el derecho a rechazar un tratamiento.
- Libertad de cualquier forma de limitación o aislamiento utilizados como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Solicitar y recibir una copia de sus registros médicos y solicitar que se modifiquen o se corrijan, según lo permita la ley.
- Solicitar copias de todos los documentos, registros y otra información que se haya usado en una determinación adversa de beneficios de manera gratuita.
- Ejercer sus derechos y a que el ejercicio de esos derechos no afecte de manera adversa la forma en que lo traten las organizaciones de atención administrada (MCO), sus proveedores o el Departamento de Salud de Maryland.
- Presentar apelaciones y quejas ante una Organización de atención administrada.
- Presentar apelaciones, quejas y audiencias imparciales del estado ante el estado.
- Solicitar que los beneficios actuales continúen durante una apelación o audiencia imparcial del estado. No



- obstante, es posible que deba pagar la continuación de los beneficios si se mantiene la decisión en la apelación o audiencia. Recibir una segunda opinión por parte de otro médico dentro de la misma MCO, o de un proveedor fuera de la red si el proveedor no está disponible dentro de la MCO, en caso de que no esté de acuerdo con la opinión de su médico respecto de los servicios que necesita. En tal caso, comuníquese con su MCO para solicitar ayuda.
- Recibir otra información sobre cómo su Organización de atención administrada se maneja, incluida la estructura y operación de la MCO, así como los planes de incentivos de médicos. Para solicitar esta información, puede llamar a su Organización de atención administrada.
  - Recibir información sobre la organización, sus servicios, profesionales y proveedores, y los derechos y responsabilidades de los miembros.
  - Hacer recomendaciones sobre la Política de responsabilidad y derechos de los miembros de la organización.

### Como miembro de HealthChoice, tiene las siguientes responsabilidades:

- **Comunicar a su proveedor y la MCO si tiene otra cobertura de seguro médico.**

- Tratar al personal de HealthChoice, de la MCO y al personal y proveedores de atención médica con respeto y dignidad.
- Llegar a las citas a horario y avisar a los proveedores tan pronto sea posible si necesita cancelar una cita.
- Mostrar la tarjeta de membresía cuando se presente a cada cita. Nunca permita que otra persona use su tarjeta de MCO o Medicaid. Denuncie la pérdida o el robo de sus tarjetas de identificación ante la MCO.
- Llamar a su MCO si tiene un problema o un reclamo.
- Trabajar con su proveedor de atención primaria (PCP) para crear y seguir un plan de atención en el que estén de acuerdo.
- Preguntar sobre su atención y comunicar a su proveedor si hay algo que no comprende.
- Actualizar cualquier cambio en su situación ante el estado.
- Proporcionar a la MCO y a sus proveedores información médica precisa, a fin de brindar la atención adecuada.
- Utilizar el departamento de emergencias solo para emergencias.
- Avisarle a su PCP lo antes posible luego de recibir atención de emergencia.
- Comunicar a sus cuidadores sobre cualquier cambio en sus instrucciones anticipadas.

## Declaración de no discriminación

Forma parte de la política de Aetna Better Health of Maryland no discriminar por motivos de raza, color de la piel, nacionalidad, sexo, edad ni discapacidad. Aetna Better Health of Maryland ha adoptado un procedimiento interno de quejas formales que establece una resolución rápida y equitativa de toda queja en la que se alegue cualquier acción prohibida por la Sección 1557 de la Ley de Cuidado de Salud Asequible (Título 42, Sección 18116 del Código de los Estados Unidos) y sus reglamentos de implementación del Título 45, Parte 92 del Código de Reglamentaciones Federales, emitidos por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. La Sección 1557 prohíbe la discriminación por motivos de raza, color de la piel, nacionalidad, sexo, edad o discapacidad en ciertos programas y actividades de salud. La Sección 1557 y sus reglamentos de implementación pueden ser examinados en la oficina del Coordinador de Derechos Civiles, 4500 East Cotton Center Boulevard, Phoenix, AZ 85040; teléfono **1-888-234-7358 (TTY 711)**; correo electrónico **MedicaidCRCoordinator@aetna.com**, quien ha sido designado para coordinar los esfuerzos de Aetna Better Health para cumplir con la Sección 1557.

Toda persona que crea que alguien ha sido objeto de discriminación por motivos de raza, color de la piel, nacionalidad, sexo, edad o discapacidad puede presentar una queja formal en virtud de este procedimiento. La ley le prohíbe a Aetna Better Health of Maryland tomar represalias contra cualquier persona que se oponga a la discriminación, presente una queja formal o participe en la investigación de una queja formal.

Procedimiento:

- Las quejas formales deben presentarse ante el coordinador de la Sección 1557 dentro del plazo de (60 días) a partir de la fecha en que la persona que presenta la queja formal toma conocimiento de la presunta acción discriminatoria.
- La queja debe presentarse por escrito y tener el nombre y la dirección de la persona que la presenta. Se debe indicar el problema o el hecho que se presume discriminatorio y el recurso o la reparación deseados.
- El coordinador de la Sección 1557 (o una persona designada por él/ella) debe llevar a cabo una investigación de la queja. Esta investigación puede ser informal, pero será exhaustiva y permitirá que todas las personas interesadas tengan la oportunidad de presentar pruebas relevantes para la queja. El coordinador de la Sección 1557 mantendrá los archivos y registros de Aetna Better Health of Maryland relacionados con dichas quejas formales. En la medida de lo posible,

y de conformidad con la ley aplicable, el coordinador de la Sección 1557 tomará las medidas apropiadas para preservar la confidencialidad de los archivos y registros relacionados con las quejas formales y los compartirá únicamente con quienes tengan la necesidad de conocerlos.

- El coordinador de la Sección 1557 emitirá una decisión escrita sobre la queja formal, sobre la base de una preponderancia de las pruebas a más tardar 30 días después de su presentación, incluida una notificación al reclamante sobre su derecho a buscar otros recursos administrativos o legales.

La disponibilidad y el uso de este procedimiento de queja formal no impiden que una persona busque otros recursos legales o administrativos, como presentar una queja por discriminación por motivos de raza, color de la piel, nacionalidad, sexo, edad o discapacidad ante un tribunal o ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. Una persona puede presentar una queja por discriminación por medios electrónicos a través del portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en: **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>** o por correo postal o teléfono a: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201. **1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD).**

Los formularios de queja están disponibles en: **<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>**. Dichas quejas deben presentarse en un plazo de 180 días a partir de la fecha de la presunta discriminación.

Aetna Better Health of Maryland hará los arreglos adecuados para garantizar que las personas con discapacidades y las personas con un dominio limitado del inglés reciban ayuda y servicios auxiliares o servicios de asistencia con el idioma, respectivamente, si fuera necesario para participar en este proceso de queja formal. Dichos arreglos pueden incluir, entre otros, facilitar servicios de intérpretes calificados o grabaciones de audio para personas con visión reducida, o garantizar un lugar libre de obstáculos para los procedimientos. El coordinador de la Sección 1557 se hará cargo de estos arreglos.