



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



# Niños saludables

Primavera 2020

## Tres razones para dedicar tiempo para una consulta de niño sano

Su hijo está sano y bien y así es como quiere que se mantenga. Los chequeos regulares — llamados consultas de niño sano — pueden ayudarle con eso.

Estas consultas tienen lugar cuando su hijo está sano, no enfermo. Eso le permite al médico conocerles a usted y a su hijo, y concentrarse en pasos que puedan ayudar a mantenerse a salvo.

Las consultas de niño sano también le dan la oportunidad de:

1. **Ver si su crecimiento va por buen camino.** En cada consulta, el médico controlará el peso y la estatura de su hijo. También hablarán sobre si su hijo está

aprendiendo y moviéndose como debería. Si no es así, detectarlo en forma temprana puede ayudarle a asegurarse de que su hijo reciba la ayuda que necesita.

2. **Mantenerse al día con las vacunas.** Las vacunas ayudan a prevenir enfermedades graves. Mantenerse al día es la mejor manera de proteger a su hijo.

3. **Hablar sobre cualquier inquietud relacionada con la crianza.** Si tiene preguntas sobre nutrición, sueño o problemas de conducta, este es un excelente momento para consultarlo.

Las consultas de niño sano comienzan cuando su hijo tiene solo unos días de nacido. Al principio, su médico querrá ver a su hijo todos los meses y luego

cada pocos meses. Más adelante, los chequeos se convierten en una visita anual.

Si no ha cumplido con ellos, no es demasiado tarde para empezar. Llame hoy mismo.

*Fuente: American Academy of Pediatrics*

 **Para obtener más información sobre los materiales de educación para la salud, llame al 1-866-827-2710 y pida hablar con el Coordinador de Prevención y Bienestar.**

## Programa de gestión de la salud de la población

Sabemos que la salud es algo más que la excelente atención clínica que usted recibe. Sobre esa base, ofrecemos diferentes servicios para ayudar a nuestros miembros. Estos servicios pueden ayudar a los miembros a manejar mejor su salud y llevar vidas más saludables. ¡Lo mejor de todo es que estos recursos son gratuitos!

### Manejo de la atención

Nuestros enfermeros a cargo del manejo de la atención pueden ayudarle a:

- Obtener los servicios y la atención que necesita
- Conocer más sobre su enfermedad
- Elaborar un plan de atención adecuado para usted
- Obtener servicios fuera del horario de atención normal para situaciones de crisis
- Obtener atención para niños con necesidades de cuidado médico especiales

Otros programas incluyen:

- Material educativo por correo
- Atención y transiciones de los miembros
- Manejo de enfermedades crónicas
- Coordinación de la atención
- Salud del comportamiento

### Proceso de derivación

Si tiene preguntas o le gustaría participar en cualquiera de los programas, llámenos al **1-866-827-2710**. También puede escribirnos a [aetnabetterhealthMDCM@aetna.com](mailto:aetnabetterhealthMDCM@aetna.com). Los miembros pueden desafiliarse de los programas en cualquier momento. También puede encontrar más información en nuestro sitio web: [AetnaBetterHealth.com/Maryland](http://AetnaBetterHealth.com/Maryland).

## Consulta a un especialista

La mayor parte de la atención médica que recibimos, la recibimos a través de nuestro médico de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) o el médico principal que nos atiende. Este es el nombre que aparece en su tarjeta de miembro. Este médico puede ayudarle con las áreas generales de atención.

Cuando la necesidad es más específica, puede ser necesario un experto (especialista) en atención. Una autoderivación común es a un médico especializado en ortopedia (uno que trabaja con nuestros huesos y movimientos). Si tiene una lesión, querrá ver a un experto. El directorio de miembros lo derivará a un médico que, según Aetna Better Health, reúne los factores de calidad que lo convierten en el mejor médico para usted. Usted puede utilizar el directorio en papel. Este se actualiza mensualmente, pero es posible que no tenga la copia más reciente. Para obtener acceso a la copia que se actualiza diariamente, visite nuestro sitio web. Puede hacerlo a través de su computadora o con una de acceso público, como las de la biblioteca.



**AetnaBetterHealth.com/Maryland/Find-Provider** lo dirigirá directamente al lugar de búsqueda de proveedores. Deberá ingresar apenas dos datos. Ingrese su código postal para encontrar el médico más cercano a su domicilio. El segundo dato es el tipo de experto que necesita consultar. Con esos dos datos, la computadora buscará y elegirá a un médico perfecto para su afección y cerca de su ubicación.

Si usted se encuentra en el consultorio de su médico y este desea derivarlo a un especialista, puede decirle cómo encontrar un médico de la red. Este médico es elegido como experto específicamente para usted. Su PCP puede ayudarle a determinar qué experto necesita para su lesión o enfermedad. Puede ayudar al médico a encontrar a alguien en su plan de salud.

## Visite nuestro sitio web

[AetnaBetterHealth.com/Maryland](http://AetnaBetterHealth.com/Maryland)

Podrá encontrar lo siguiente:

- Información sobre sus derechos y responsabilidades
- Manual para Miembros
- Directorio de proveedores
- Información de farmacias/medicamentos recetados y otros beneficios para la salud
- Información sobre nuestro Programa de administración de casos, el programa de gestión de usos y nuestro programa de mejora de la calidad
- Pautas para la práctica clínica

 **Si no tiene acceso a Internet, llámenos al 1-866-827-2710 y podremos enviarle la información por escrito según sea necesario.**

## Cómo presentar un reclamo, una queja formal o una apelación

Si usted no está de acuerdo con un proveedor o con Aetna Better Health of Maryland acerca de una determinación adversa respecto de los beneficios, esto se llama reclamo. Si usted tiene un reclamo sobre un servicio que usted o su proveedor consideran que necesita, pero que nosotros no cubriremos, puede pedirnos que revisemos nuevamente su solicitud. Esto se llama apelación. Deberá presentar una apelación en un plazo de 60 días a partir de la fecha en que reciba la carta en la que se indica que no cubriremos el servicio que deseaba. Su médico también puede presentar una apelación por usted si firma un formulario que le dé permiso.

Un reclamo sobre algo que no está relacionado con un servicio se llama queja formal. Entre los ejemplos de quejas formales se encuentran asuntos relacionados con la calidad de la atención, no recibir un trato

justo por parte de alguien que trabaja aquí o en el consultorio de su médico, o problemas para concertar una cita. Una queja formal puede presentarse en cualquier momento.

Para presentar una queja formal o una apelación, puede llamarnos al **1-866-827-2710**. Nuestros representantes de servicio al cliente le ayudarán con la presentación de un reclamo, una queja formal o una apelación. Usted deberá confirmar la solicitud de apelación por escrito, a menos que se trate de una solicitud acelerada. Le enviaremos un formulario simple que podrá firmar y enviar por correo. Le ayudaremos a completar el formulario según sea necesario. Para obtener más información sobre apelaciones y quejas formales, consulte las páginas 42 a 45 del Manual para Miembros.



## Aetna Better Health of Maryland se preocupa por usted

Para Aetna Better Health of Maryland, es importante que usted y su familia estén saludables. Nuestro programa de mejora de la calidad hace un seguimiento de la calidad de la atención que reciben nuestros miembros. Esto nos ayuda a mejorar la salud de nuestros miembros. También buscamos áreas que necesitan mejoras. Visite nuestro sitio web en [AetnaBetterHealth.com/Maryland/Members](http://AetnaBetterHealth.com/Maryland/Members) para obtener más información sobre los objetivos y el progreso de nuestro programa de mejora de la calidad. Si no tiene acceso a Internet, llame al **1-866-827-2710** y podremos enviarle una copia de la información.

## Información de farmacia para miembros de Medicaid

Usted puede obtener acceso al formulario de Medicaid de Aetna Better Health of Maryland en nuestro sitio web en [AetnaBetterHealth.com/Maryland](http://AetnaBetterHealth.com/Maryland). Haga clic en la pestaña "For Members" (Para Miembros), luego haga clic en "Pharmacy" (Farmacia) para encontrar "Pharmacy Benefits" (Beneficios de Farmacia), y luego en "Formulary drug list" (Lista de Medicamentos del Formulario). Esto le conducirá a la Lista de Medicamentos Preferidos (PDL, por sus siglas en inglés).

Tenga en cuenta que el formulario puede cambiar en cualquier momento. Esto se debe a que el mundo de la medicina está en constante cambio. Si tiene preguntas, simplemente llame a Servicios para Miembros al **1-866-827-2710 (TTY: 711)**. Tenga preparada una lista de sus recetas cuando llame. Pídanos que busquemos sus medicamentos para ver si están en la lista.



## Denuncia de fraude, malgasto y abuso

Los miembros y proveedores deben denunciar el fraude, el malgasto y el abuso de Medicaid.

- **Fraude:** cuando una persona engaña intencionalmente al sistema para recibir un beneficio no autorizado
- **Malgasto:** uso excesivo de los recursos de Medicaid
- **Abuso:** ocasionar un costo innecesario para el programa Medicaid

Si usted sospecha o sabe que se están produciendo casos de fraude, malgasto o abuso, utilice las siguientes opciones para informarlos de inmediato:

- Llame a Servicios para Miembros de Aetna Better Health: **1-855-877-9735**
- Notifique a la Oficina del Inspector General del Departamento de Salud de Maryland: **1-866-770-7175** o

**Combatir el fraude, el malgasto y el abuso es responsabilidad de todos.** El incumplimiento de estas leyes podría generar sanciones civiles y penales, incluidas sanciones impuestas por entidades gubernamentales y la exclusión de la participación futura en Medicaid y en cualquier servicio proporcionado por el gobierno federal y estatal.

[http://DHMH.Maryland.gov/OIG/Pages/Report\\_Fraud.aspx](http://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 <https://OIG.HHS.gov/Fraud/Report-Fraud/Index.asp>

Denunciar casos de fraude, malgasto o abuso no afectará la manera en que usted será tratado por Aetna Better Health of Maryland, y usted tiene la opción de permanecer en el anonimato cuando haga la denuncia. Sin embargo, es bueno brindar toda la información posible; esto ayudará a quienes están investigando la denuncia.

## 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**

Visite **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)**.

## 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.

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. HealthChoice es un programa de Maryland Department of Health. Se pueden usar modelos en fotos e ilustraciones.



**Puede obtener una descripción completa de los derechos y responsabilidades en el Manual para Miembros y en el sitio web de Aetna Better Health en [AetnaBetterHealth.com/Maryland](http://AetnaBetterHealth.com/Maryland).**