



Cuídese



[AetnaBetterHealth.com/Maryland](https://www.aetna.com/betterhealth/maryland)

Aetna Better Health® of Maryland

Conocer la diabetes y la prueba de A1C.

¿Cómo sabe si su diabetes está controlada? Su médico utiliza una prueba, llamada prueba de A1C, que indica cómo está evolucionando la diabetes. Muestra sus niveles promedio de azúcar en sangre en los últimos tres meses. Si su nivel de A1C es alto, aumenta las probabilidades de tener problemas de diabetes. La mayoría de las personas se realizan la prueba de A1C dos veces al año si su diabetes está controlada. Puede que le realicen esta prueba con más frecuencia si su nivel de A1C es alto. Su objetivo de A1C puede ser

diferente al de otras personas, lo que depende de diferentes factores. El objetivo para la mayoría de las personas que tienen diabetes es un A1C inferior al 7%.¹ Si su A1C es superior al 7%, puede que sea necesario introducir cambios en sus medicamentos, dieta o ejercicio. Si necesita más medicamentos para bajar el azúcar, es posible que necesite medicamentos inyectables.

1. Conocimiento de la A1C. Conocimiento de la A1C | ADA. <https://www.diabetes.org/a1c>. Consultado el 2 de junio de 2020.

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](https://www.aetna.com/betterhealth/maryland)**.

Invierno 2020

86.22.319.0-WI

Encuesta anual a los miembros.

Cada año, muchos de nuestros miembros reciben la encuesta Consumer Assessment Health Plan Survey (CAHPS®). Esta encuesta es su oportunidad para hacerse oír y contarnos qué le gusta y qué considera que podemos hacer para mejorar nuestros servicios. Si recibe esta encuesta, dedique un momento para completarla y enviarla. Su opinión es importante para nosotros. Nos permite brindarle atención y servicios de la mejor calidad. ¡Cuéntenos su opinión y hágase oír!

Los chequeos anuales ayudan a su hijo a mantenerse saludable.

La salud de su hijo es importante, y un chequeo anual es parte de mantener a su hijo saludable. Incluso durante la pandemia de COVID-19, debe asegurarse de que su hijo está creciendo y desarrollándose normalmente.

El médico de su hijo probablemente realizará las consultas de niño sano en dos partes. La primera parte puede ser una consulta telefónica. El médico hará preguntas sobre el historial médico y social de su hijo. Después de responder sus preguntas, el médico le brindará orientación y le dará a su hijo cualquier derivación a un especialista o laboratorio que pueda necesitar. La segunda parte de la consulta es importante y

se realizará en persona. A su hijo se le hará un chequeo físico y pruebas de detección de problemas conductuales, del desarrollo y escolares, y se le aplicarán las vacunas correspondientes.

Puede acceder a un enfermero al **1-866-827-2710 (TTY: 711)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana para responder sus preguntas sobre atención de la salud.

No deje de recibir atención médica si usted o su hijo están enfermos. Para una consulta médica virtual usted o su hijo pueden usar Teladoc, un servicio de telemedicina. Dicho servicio es proporcionado por Aetna Better Health of Maryland y es gratuito para nuestros miembros.



Utilice este servicio cuando:

- El consultorio del médico no esté abierto.
- El médico no pueda darle una cita el mismo día.
- Tiene un problema que es urgente, y usted quiere evitar la sala de emergencias.
- Salir de casa no es una opción, como cuando necesita cuidar a otros niños o tiene problemas de transporte.

Visite nuestro sitio web en **AetnaBetterHealth.com/Maryland** para más información.

Teladoc.

¡Teladoc ahora está disponible a través de Aetna Better Health of Maryland! ¿No puede ir al médico, no se siente bien, tiene un problema de salud y necesita hablar con un médico? Teladoc le da la opción de hablar con un médico a través de un video en vivo utilizando su teléfono, tableta, computadora u otro

dispositivo. Los médicos de Teladoc pueden tratarlo y recetarle medicamentos: la atención adecuada cuando más lo necesita. Para obtener más información, visite **AetnaBetterHealth.com/Maryland** o llame al **1-866-827-2710 (TTY: 711)**.

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**. Haga clic en la pestaña "For Members" (Para Miembros), luego haga clic en "Pharmacy" (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.

Visite nuestro sitio web.

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 el Programa de mejora de la calidad
- Pautas para la práctica clínica

 Si no tiene acceso a Internet, llámenos al **1-866-827-2710 (TTY: 711)** y podremos enviarle la información por escrito según sea necesario.



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, informe de inmediato. Tiene tres opciones para ello:

- Llame a Servicios para Miembros de Aetna Better Health: **1-866-827-2710 (TTY: 711)** o **1-855-877-9735 (TTY: 711)**
- Notifique a la Oficina del Inspector General del Departamento de Salud de Maryland: **1-866-770-7175** o **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.

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.

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)**.

Para obtener más información sobre la educación para la salud, llame al **1-866-827-2710** y pida hablar con un administrador de casos.

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

Para presentar una queja formal o una apelación, puede llamarnos al **1-866-827-2710 (TTY: 711)**. 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.

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

Continúa en la próxima página

Declaración de no discriminación.

Continúa de la página anterior

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.

2020 © Coffey Communications, Inc. All rights reserved.