



Calidez



AetnaBetterHealth.com/Maryland

Aetna Better Health® of Maryland

¿Presión arterial alta? Aproveche al máximo sus medicamentos

La presión arterial alta puede ser engañosa. Usted puede tenerla y sentirse bien. Si es así, quizás piense que ya no necesita sus medicamentos para la presión arterial. Pero es importante seguir tomándolos hasta que el médico le diga que puede dejar de hacerlo.

Si omite sus medicamentos, su presión arterial podría aumentar demasiado. Eso podría provocar un ataque al corazón, un accidente cerebrovascular o insuficiencia renal.

¡Usted puede hacerlo!

Si tiene alguna inquietud o pregunta sobre sus medicamentos,

no dude en comentarla. Su médico le explicará cómo aprovecharlos al máximo.

Asegúrese de:

Comentar cualquier efecto secundario. Quizá existan otros medicamentos para la presión arterial que podrían darle mejores resultados.

Informar a su médico si a veces olvida tomar sus medicamentos, o si tiene problemas para renovar la receta por cualquier motivo.

Informar a su médico de todos los medicamentos que toma. Los

medicamentos de venta sin receta también cuentan. Estos podrían afectar su presión arterial.

Preguntar qué más puede hacer para reducir la presión arterial. El ejercicio, los alimentos saludables para el corazón y no fumar pueden ser una gran ayuda. Su médico puede ayudarle a adoptar estos hábitos más saludables.

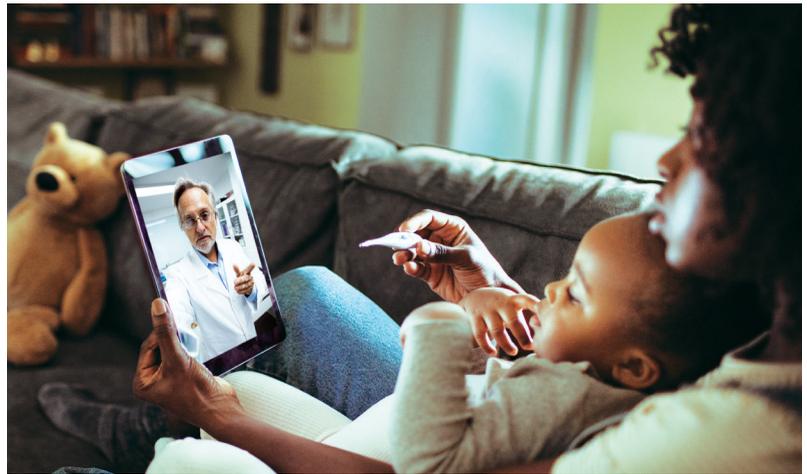
Fuente: American Heart Association

Cómo presentar un reclamo, una queja formal o una apelación

Si usted no está satisfecho con un proveedor o con Aetna Better Health of Maryland, esto se llama reclamo. Si usted tiene un reclamo sobre un servicio o atención que su proveedor considera que necesita, pero que nosotros no cubriremos, puede pedirnos que revisemos nuevamente su solicitud. Esto se llama apelación. Debe presentar una apelación dentro de los 60 días a partir de la fecha de la carta de rechazo que usted recibió. Puede presentar una apelación por teléfono (**1-866-827-2710**), por escrito o en persona. Su médico también puede presentar una apelación por usted si firma un formulario que le dé permiso.

Una queja que no está relacionada con un rechazo de algún tipo de servicio o atención se denomina 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. Puede presentar una queja formal en cualquier momento llamando a servicio al cliente al **1-866-827-2710**.

Nuestros representantes de servicio al cliente pueden ayudarle con la presentación de un reclamo, una queja formal o una apelación. Puede encontrar más información sobre apelaciones y quejas formales en su Manual para Miembros.



Teladoc

¿No puede ir al médico, no se siente bien, o 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 a Servicios para Miembros al **1-866-827-2710 (TTY: 711)**.

Mamás y bebés sanos con el programa PROMISE

Si está esperando un hijo, ¡estamos aquí para ayudarle! Nuestro programa PROMISE puede ayudarle a usted y a su hijo a mantenerse sanos durante el embarazo y cuidar de usted después del nacimiento de su hijo. ¡Incluso puede ganar tarjetas de regalo por ir a las citas! Visite nuestro sitio web o llame a Servicios para Miembros para obtener más información.

La educación para la salud está disponible gratis

Si necesita información sobre su salud, nuestro Coordinador de Prevención y Bienestar puede brindarle educación para la salud gratis. Para hablar con alguien sobre educación para la salud, llame a Servicios para Miembros al **1-866-827-2710 (TTY: 711)** y pida hablar con el Coordinador de Prevención y Bienestar o envíe un correo electrónico a **WellnessAndPrevention@Aetna.com**.

Denuncia de fraude, malgasto y abuso

Los miembros y los proveedores deben denunciar el fraude, malgasto y 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, infórmelo de inmediato. Existen tres opciones:

- 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 **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**

Denunciar casos de fraude, malgasto o abuso no afectará la manera en que usted será tratado por Aetna Better Health of Maryland, y usted puede permanecer en el anonimato cuando haga la denuncia. Brinde 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 de entidades gubernamentales y la exclusión de la participación futura en Medicaid y en cualquier servicio proporcionado por el gobierno federal y los gobiernos estatales.



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 nuestros programas de Manejo de Casos y Mejora de la Calidad.
- Información sobre nuestro programa de Gestión de Usos (UM, por sus siglas en inglés) y cómo acceder a nuestro equipo de UM
- 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 que usted necesite.

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**. Puede encontrarlo en la pestaña "For Members" (Para Miembros); 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. 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.

Nuestros administradores de atención están aquí para ayudarle

¿Necesita ayuda para obtener atención? Nuestro equipo de manejo de la atención está aquí para ayudarle. Los administradores de atención son enfermeros y asistentes sociales que entienden sus afecciones médicas y le ayudan a conectarse con la atención

adecuada. Un administrador de atención puede enseñarle más sobre su salud, obtener los servicios y la atención que necesita, como ayudarle a encontrar transporte para ir a sus citas, y más.

Si tiene preguntas o desea hablar con un administrador de casos, llámenos al **1-866-827-2710 (TTY: 711)**. También puede escribirnos a **AetnaBetterHealthMDCM@Aetna.com**. Los miembros pueden desafilarse del programa en cualquier momento.

Información útil



Servicios para Miembros:
1-866-827-2710 (sin cargo)

las 24 horas del día, 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 (sin cargo) las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Servicios de la vista:
1-800-879-6901 (sin cargo)

Servicios de salud conductual:
1-800-888-1965 (sin cargo)

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:

Tiene derecho a que alguien le ayude con cualquier problema de comunicación que pueda tener. No tiene ningún costo para usted. Llame al **1-866-827-2710** (sin cargo).

Línea de ayuda al inscrito de Medicaid en Maryland:
1-800-284-4510

Emergencia (disponible las 24 horas):

Si tiene una afección médica que podría causar 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 consultar el último Manual para Miembros, el directorio de proveedores y el formulario de farmacia actualizado. También tiene derecho a recibir una copia impresa de cualquier documento en nuestro sitio web sin costo. Llame a Servicios para Miembros al **1-866-827-2710 (TTY: 711)**.

Encuentre una descripción completa de sus derechos y responsabilidades en el Manual para Miembros o en **AetnaBetterHealth.com/Maryland**.

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

Declaración de no discriminación

Continúa de la página anterior

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.

2021 © Coffey Communications, Inc. All rights reserved.

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