



Aetna Better Health® of Pennsylvania

Boletín para miembros

Otoño 2019



Lo cuidamos

Administración de la atención

Ayuda cuando más la necesita

Algunos miembros tienen necesidades de salud y afecciones médicas especiales. La administración de casos de Aetna Better Health incluye personal de enfermería y trabajadores sociales para el respaldo de estos miembros.

La administración de casos trabaja con proveedores de atención de la salud, agencias y organizaciones. Se aseguran de que reciba los servicios y la atención que necesita. Estos servicios incluyen:

- Acceso a citas médicas
- Transporte
- Recursos comunitarios que le permitan lograr beneficios en la compra de alimentos, la búsqueda de vivienda y empleo, y el pago de servicios públicos.

Nuestro equipo de administración de casos puede ayudarlo a obtener más información sobre ciertas afecciones. Pueden ayudar a usted y a su proveedor a elaborar un plan de atención adecuado en su caso. Estas afecciones incluyen:

- Embarazo
- VIH, hepatitis C
- Discapacidad del desarrollo
- Afecciones crónicas como diabetes, enfermedades cardíacas o asma



**¡Queremos
ayudar!**

Llame a Servicios para Miembros al número que figura en el reverso de su tarjeta de identificación o al **1-866-638-1232** (relé PA: 7-1-1) y solicite hablar con alguien de nuestro equipo de administración de casos. También puede llamar a la Unidad de Necesidades Especiales directamente al **1-855-346-9828**. La administración de casos es un programa opcional. Esto significa que puede optar por unirse o abandonar el programa en cualquier momento.



Hable con su adolescente sobre los peligros del vapeo

Los cigarrillos electrónicos son muy populares entre los adolescentes. Pero no importa lo que haya oído, no son seguros para su uso en esa edad.

Los cerebros de los adolescentes están aún en desarrollo. Muchos cigarrillos electrónicos contienen nicotina, lo que puede afectar a los cerebros jóvenes. La nicotina también es adictiva. Y los cerebros aún en maduración de los niños y adolescentes los hacen más vulnerables a la adicción.

La nicotina en los cigarrillos electrónicos también puede hacer que sea más difícil que los adolescentes se concentren y aprendan. Además, los cigarrillos electrónicos contienen otras sustancias químicas dañinas. Cuando los adolescentes vapean, inspiran pequeñas partículas que pueden dañar sus pulmones.

Tiempo de hablar

Ese es el motivo por el cual es tan importante hablar con su hijo sobre cuán riesgoso es el vapeo. Pero haga de esto una conversación, no una lección. Si usa ese formato, su hijo puede dejar de escucharlo.

Y su conversación no tiene por qué ser un evento único. Pueden seguir conversando.

¿No está seguro sobre lo que tiene que decir?

Entonces, puede tratar de comenzar con algo como esto: "Tu cerebro todavía se está desarrollando. Y muchos cigarrillos electrónicos tienen nicotina. Esa es la droga que hace que los cigarrillos comunes sean tan adictivos. La nicotina puede perjudicar el desarrollo de tu cerebro".

O algo como esto: "Ya sea que consumas nicotina de un cigarrillo electrónico o de uno común, es igual de riesgoso. No estoy tratando de asustarte. Pero quiero que sepas la verdad. Quiero que estés sano".

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

¿Está pensando en usar cigarrillos electrónicos? Piénselo de nuevo

El vapeo, o el uso de cigarrillos electrónicos, puede parecer inofensivo. Pero está lejos de serlo.

Algunas cosas que debe saber antes de probarlos:

- Los cigarrillos electrónicos contienen nicotina. Esa es la sustancia química adictiva que provoca que las personas sigan fumando.
- La gran cantidad de nicotina en los cartuchos de los cigarrillos electrónicos representa un peligro de envenenamiento. Eso es algo en lo que debe pensar si pasa tiempo con niños.
- Es más probable que los adolescentes que prueban los cigarrillos electrónicos usen tabaco más adelante. De hecho, los cigarrillos electrónicos son ahora la forma de consumo de tabaco más usada entre los jóvenes de los EE. UU.
- Algunas investigaciones sugieren que los cigarrillos electrónicos pueden ser menos dañinos para los fumadores que los cigarrillos tradicionales cuando se usan como un reemplazo completo. Pero otros estudios han indicado que tanto el vapor de los cigarrillos electrónicos como los dispositivos en sí pueden contener sustancias químicas perjudiciales.

Fuentes: American Lung Association; National Institute on Drug Abuse; U.S. Food and Drug Administration

Hable con su médico si quiere dejar de fumar. Puede orientarlo a usar productos que han demostrado ser de ayuda. Los cigarrillos electrónicos siguen siendo un hábito riesgoso, y no la mejor manera de dejar de fumar, si ese es su objetivo.



Si recibe una encuesta, le pedimos que la responda

A veces enviamos encuestas a nuestros miembros para obtener opiniones sobre cómo le estamos proveyendo servicios o cómo lo atienden nuestros proveedores. Si recibe una encuesta, le pedimos que la responda. Sus respuestas honestas nos ayudan a saber cómo le estamos proveyendo servicios y cómo podemos ser aún mejores para ustedes, nuestros miembros.



Haciendo un impacto positivo: WIC en el mundo real

Presentado por Alyssa Dicker, Oficina de WIC, pasante de la Millersville University

Agradecida. Esa es la palabra que Aimee, de Coopersburg, usa para describir los 11 años durante los que su familia ha estado inscrita en el programa WIC.

Aimee es la orgullosa madre de seis hijos, con edades que van desde los 6 meses hasta los 11 años, incluido un par de gemelos. WIC ha estado ayudando a su familia desde su primer hijo y ha sido un elemento básico en su vida, y en la salud y nutrición general de su familia.

Como saben las mamás ocupadas como Aimee, la vida solo se vuelve más ajetreada con cada niño.

 **Para obtener más información** sobre WIC, visite **PAWIC.com** o llame al **1-800-WIC-WINS (1-800-942-9467)**.

“Aunque tengo seis hijos, cada uno es diferente y es útil contar con personas que estudien nutrición para que me presten ayuda. En las citas, es especialmente útil tener pautas para ayudar a que su hijo se mantenga encaminado”, dice Aimee.

Está agradecida de que WIC supervise a cada niño individualmente, por lo que no solo obtienen información nutricional, sino también alimentos saludables específicos para cada niño. Aimee aprecia cómo los nutricionistas la ayudan a establecer metas, cocinar creativamente, comprender el impacto del exceso de azúcar y reemplazar las opciones poco saludables por otras nutritivas.

Al ser una madre con experiencia, Aimee sabe que debe respaldar su enseñanza dando el ejemplo. Con la ayuda de WIC, Aimee puede modelar con confianza hábitos



¿Cómo se ve WIC en el mundo real?

WIC se asocia con madres como Aimee y su familia para ayudarlas a vivir vidas felices y saludables. WIC ofrece asesoramiento nutricional profesional, ayuda a las familias a ahorrar en facturas de comestibles, satisface necesidades especiales y muestra que se preocupa por cada familia, mientras ejerce un impacto positivo.

“Tuvimos que aprender a presupuestar nuestros alimentos, pero WIC nos ayudó para que no necesitáramos abonar determinados alimentos”, dice Aimee.

Una fuerte asociación

Aimee reconoce que WIC se preocupa por las mamás como ella. Dado que la nutrición juega un papel vital en la salud general, WIC se asocia con las madres para ayudarlas a mantener un peso saludable durante el embarazo y el posparto de modo que puedan sentirse mejor, tanto física como emocionalmente.

A pesar de su sólido sistema de apoyo en el hogar, Aimee se alegra de que los nutricionistas de WIC pregunten si las madres están contentas, especialmente porque muchas están lidiando con la depresión posparto.

“WIC me ayudó a recordar que tenía que cuidarme. Si no puedo cuidarme a mí misma, no puedo cuidar a los demás”, dice Aimee.

Con todas las formas en que WIC ayuda y se preocupa por Aimee y su familia, ella dice que, más que nada, está agradecida.

“WIC es una comunidad de personas que ayudan a los niños a crecer y estar saludables; nos sentimos agradecidos. No espero nada, pero estoy agradecida de que estén allí porque les importa. Es genial que estén a disposición de las mamás que lo necesitan”, dice Aimee.



alimenticios saludables para sus hijos. Ella sabe que si no come bien, sus hijos tampoco lo harán. El asesoramiento nutricional es muy útil en su hogar, pero es solo el comienzo de por qué Aimee está agradecida.

El hijo de 6 meses de Aimee es alérgico y necesita un tipo específico de fórmula, que es difícil de obtener. Con una nota del médico, Aimee pudo obtener la fórmula en WIC, y ahora se la envían directamente a su casa. También se alegró de tener WIC cuando su esposo fue dado de baja del ejército y pasaron de un salario de tiempo completo al desempleo mientras él buscaba un nuevo trabajo.

Examen para detectar retrasos en el desarrollo y trastornos del espectro autista

En Aetna Better Health, nos preocupamos por la salud mental y física de su hijo. ¿Sabía que todos los niños deben ser examinados por su médico para detectar retrasos en el desarrollo a los 9 meses, 18 meses y 30 meses, y autismo a los 18 y 24 meses? Es importante que estos exámenes se realicen a ciertas edades durante el desarrollo de su hijo.

Los médicos y el personal de enfermería usan exámenes de desarrollo y autismo para determinar si los niños están aprendiendo habilidades básicas cuando deberían o si podrían tener problemas. Estos exámenes pueden ayudar a hacer un seguimiento de los hitos del desarrollo y se componen de una serie de preguntas o listas de verificación para que los padres respondan. Formulan preguntas sobre las habilidades motoras (por

ejemplo, gatear, pararse, etc.) y las habilidades sociales (por ejemplo, hablar y jugar con otros niños).

Son exámenes preventivos normales a los que todos los niños deberían someterse cuando son pequeños. Esto se puede hacer en el examen de rutina de su hijo.

Si se realiza un diagnóstico de retraso en el desarrollo o autismo, su médico puede ayudarle a obtener la ayuda que su hijo pueda necesitar. Con esta ayuda, los niños con retrasos en el desarrollo o autismo pueden crecer, aprender y progresar.

Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre el desarrollo o comportamiento de su hijo, siempre puede hablar con el médico que lo atiende.

También puede solicitar que se realicen exámenes adicionales. Su médico podría solicitar otros exámenes si su hijo está en riesgo. Algunos factores que pueden poner en riesgo a su hijo incluyen ser un bebé prematuro o tener un hermano o hermana con autismo.

Tiene ayuda a su disposición

Estamos aquí para ayudarle. Si cree que su hijo necesita ayuda, puede llamar a nuestra línea directa de Necesidades Especiales al **1-855-346-9828** y hablar con un administrador de casos. También puede ponerse en contacto con la línea de ayuda CONNECT al **1-800-692-7288**. La línea de ayuda CONNECT localiza recursos y brinda información a las familias sobre el desarrollo infantil.

Consulte el siguiente enlace del sitio web para miembros de Aetna Better Health of Pennsylvania para obtener más información: **[AetnaBetterHealth.com/Pennsylvania/Assets/PDF/Member/APPROVED_MemHandbook_Rev042319_FINAL.pdf](https://www.aetna.com/membership/pennsylvania/assets/pdf/member/approved_memhandbook_rev042319_final.pdf)**.



También puede llamar a Servicios para Miembros al número que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación o al **1-866-638-1232** (relé PA: 7-1-1).





Quejas y quejas formales

Tomamos las quejas y quejas formales de los miembros muy en serio

Queremos que esté satisfecho con los servicios que obtiene de nosotros y de nuestros proveedores. Si no está satisfecho, queremos que nos lo haga saber. La presentación de una queja o queja formal no afectará sus servicios de atención médica ni su elegibilidad para Medicaid. Queremos saber qué estamos haciendo mal, para poder mejorar nuestros servicios.

Cómo presentar una queja

Si tiene una queja, póngase en contacto con nosotros. Si quiere un Defensor de Miembros, lo ayudaremos. Puede presentar una queja formal a través de los siguientes canales:

- Llame a nuestro teléfono gratuito que figura en el reverso de su tarjeta de identificación o al **1-866-638-1232** (relé PA: 7-1-1)
- Pida y otorgue permiso a su proveedor para que presente una queja formal en su nombre
- Escríbanos a:

Aetna Better Health of Pennsylvania
Complaint and Grievance Department
2000 Market St., Suite 850
Philadelphia, PA 19103
Número de fax: **860-754-1757**

Cómo presentar una queja formal

Debemos aprobar muchos servicios antes de tiempo para pagarlos. Si decidimos no pagar por un servicio, le escribiremos y le diremos por qué. Le enviaremos una carta de Aviso de acción si:

- Decidimos no aprobar una solicitud de un servicio
- Aprobamos solo una parte de una solicitud de un servicio

En la carta de Aviso de acción le diremos los motivos. Si no está de acuerdo, puede presentar una queja formal. Debe enviarnos su apelación por escrito. Puede llamarnos primero al **1-866-638-1232** (relé PA: 7-1-1) o al número que figura en el reverso de su tarjeta de identificación. Sin embargo, **debe realizar un seguimiento enviando su queja formal por escrito dentro de los 60 días.**

Puede escribirnos a:

Aetna Better Health of Pennsylvania
Attn: Complaint and Grievance Department
2000 Market St., Suite 850
Philadelphia, PA 19103
Número de fax: **860-754-1757**

Esté preparado mediante instrucciones anticipadas sobre la atención médica

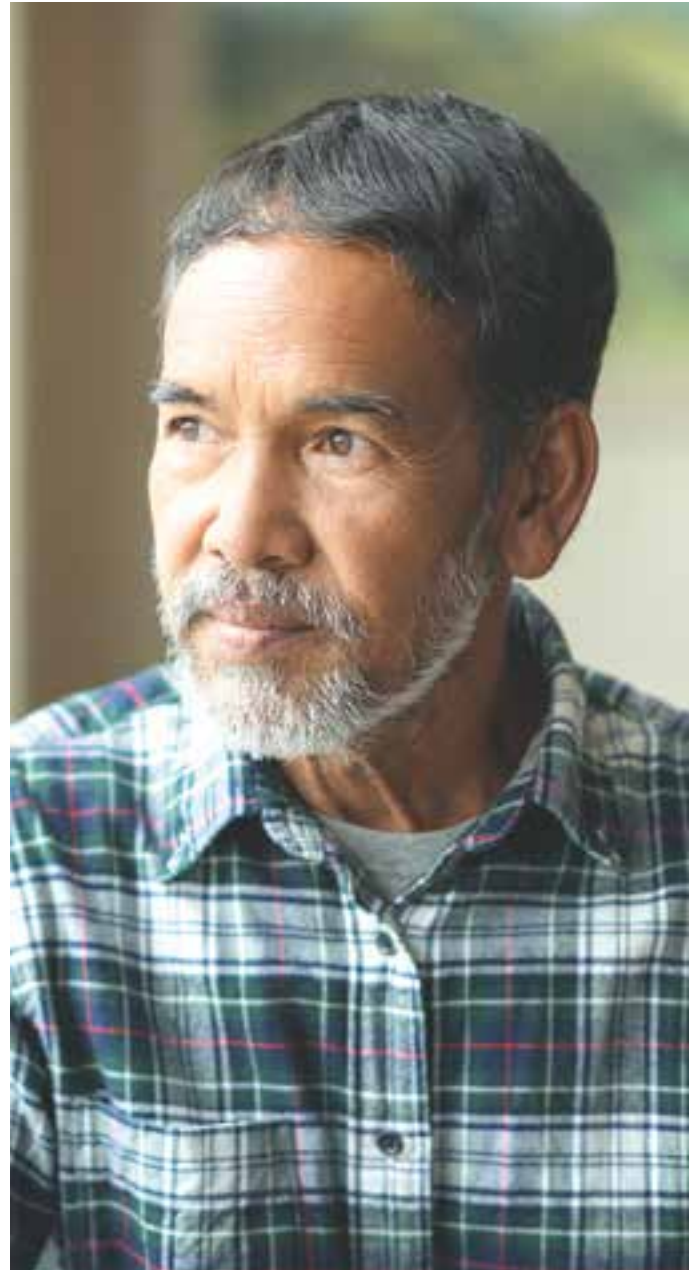
Mantenerse sano es una meta que todos queremos lograr. Sin embargo, a veces suceden cosas de imprevisto. Siempre es bueno prepararse para aquello que no esperamos.

Las instrucciones anticipadas sobre la atención médica lo ayudan a estar preparado. Estas son instrucciones sobre su atención médica en caso de que no pueda tomar esas decisiones. Las instrucciones anticipadas sobre la atención médica se convierten en su voz cuando no puede decir lo que quiere o hablar por sí mismo. Las instrucciones anticipadas sobre la atención médica también pueden indicar quién deberá tomar las decisiones médicas por usted cuando no pueda hacerlo.

Existen dos tipos de instrucciones anticipadas sobre la atención médica:

- **Un testamento en vida** es un documento que indica qué atención médica desea o no. Se utiliza en caso de que no pueda hablar por sí mismo.
- **Un poder de atención médica** es un documento legal que estipula quién puede tomar decisiones médicas por usted.

También se usa cuando no puede hablar por sí mismo. Para obtener más información sobre las instrucciones anticipadas sobre la atención médica, solo debe visitar nuestro sitio web: **[AetnaBetterHealth.com/Pennsylvania](https://www.aetna.com/betterhealth/pa)**.



Nueva tecnología para procedimientos médicos

Queremos asegurarnos de que nuestros miembros reciban atención médica segura, actualizada y de alta calidad. Contamos con un equipo de médicos que evalúan las nuevas tecnologías de atención médica. Este equipo decide si los nuevos procedimientos y métodos deberían convertirse en servicios cubiertos. No cubrimos tecnologías, métodos y tratamientos que todavía estén bajo investigación.

Para decidir si la nueva tecnología se convertirá en un servicio cubierto, tomamos los siguientes pasos:

- Estudiamos la finalidad de cada tecnología
- Revisamos la bibliografía médica
- Evaluamos el impacto y los beneficios que podría tener una nueva tecnología
- Elaboramos directrices sobre cómo y cuándo utilizar la tecnología

¿Su hijo pasa de la atención pediátrica a la atención para adultos?

Ha visto a su hijo pasar muchos hitos. Ahora se está acercando a la edad adulta. Y se avecina un hito en el que quizás no haya pensado. Su hijo deberá pasar de la atención pediátrica a la atención para adultos, y es posible que deba buscar un nuevo médico.

Este cambio debería tener lugar entre las edades de 18 y 21 años. Puede ayudar a su hijo a prepararse asegurándose de que sepa las respuestas a estas preguntas:

- ¿Qué tipo de seguro de salud tengo?
- ¿Conozco mi historial médico?
- ¿Qué medicamentos tomo y por qué?
- ¿Soy alérgico a algún medicamento?


Contamos con profesionales capacitados que pueden ayudarlo. Trabajaremos con usted para obtener la atención adecuada para las necesidades especiales de su hijo. Llámenos al **1-866-638-1232** (relé PA: 7-1-1) o al número que figura en el reverso de su tarjeta de identificación.



Lista de medicamentos del vademécum de Aetna Better Health

Los medicamentos de venta con receta a menudo son una parte importante de su atención médica. Como miembro de Aetna Better Health, usted posee ciertos beneficios relacionados con medicamentos de venta con receta. Aetna Better Health cubre medicamentos recetados y ciertos medicamentos de venta libre con receta médica.

Consulte nuestro vademécum para averiguar si un medicamento que toma está cubierto. Un vademécum es una lista de medicamentos que cubre Aetna Better Health. El vademécum puede cambiar. Puede encontrarlo en nuestro sitio web. Puede ver el vademécum y una lista de medicamentos agregados o eliminados en **[AetnaBetterHealth.com/Pennsylvania](https://www.aetna.com/betterhealth/pennsylvania)**.

 **Si desea formular alguna consulta** sobre un medicamento que no figura en la lista, llame sin cargo a Servicios para Miembros al número que figura en el reverso de su tarjeta de identificación o al **1-866-638-1232** (relé PA: 7-1-1). Podemos atenderlo las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Hace que mi visita sea mejor

Complete este formulario antes de visitar a su proveedor para ayudarlo a aprovechar su cita al máximo.



Esta visita es para (nombre del paciente):



Fecha y hora de la cita:



Motivo de la visita:



Nombre del proveedor:



Medicamentos que tomo (recuerde incluir medicamentos que no necesitan una receta, como, por ejemplo, vitaminas o aspirinas):



Preguntas que necesito hacer:



Instrucciones que me dieron:

¿El proveedor quiere verme de nuevo?

Sí No



Fecha y hora de la cita:



Protección de la salud sexual

Las parejas siempre deben sentirse seguras al hablar de sexo. Las personas que se encuentran en una relación deben sentirse seguras al pedirle a su pareja que use preservativo. El uso de preservativos es la mejor manera de prevenir las enfermedades de transmisión sexual (ETS). Si uno de los integrantes de la pareja se rehúsa a utilizar preservativo, ambos corren el riesgo de transmitir una ETS. Si una ETS no se trata, puede causar graves problemas de salud.

Una de cada cinco mujeres abusadas por su pareja denuncia que se la obligó a tener un bebé. Algunas afirmaron que sus parejas les escondieron las pastillas anticonceptivas o realizaron pequeños orificios en los preservativos. Otras indicaron que sus parejas les dijeron cosas para atemorizarlas acerca de la utilización de un método anticonceptivo. Obligar a alguien a tener un bebé no está bien, bajo ninguna circunstancia. Es una señal de que se trata de una relación enfermiza.

Si su pareja desea tener un bebé y usted no, existen algunos métodos anticonceptivos que pueden pasar desapercibidos fácilmente:

- Plan B (pastilla del día después)
- Depo-Provera (inyección anticonceptiva)
- Dispositivo intrauterino (DIU)
- Nexplanon (implante anticonceptivo)

No dude en consultar con su médico sobre qué método anticonceptivo es el más indicado para usted. No obstante, recuerde que ninguno de los métodos enumerados anteriormente previene las ETS. Si le preocupa haber contraído una ETS, consulte con su médico acerca de la posibilidad de hacerse un análisis. Si su pareja lo hace sentir inseguro o lo obliga a tener relaciones sexuales antes de estar preparado para ello, utilice los siguientes recursos para buscar ayuda:

- [PCAR.org/Help-PA/Find-Services](https://www.pcar.org/help-pa/find-services)
- [PCADV.org/Find-Help/Find-Your-Local-Domestic-Violence-Program](https://www.pcadv.org/find-help/find-your-local-domestic-violence-program)
- [LovelsRespect.org/For-Yourself/Contact-Us](https://www.lovelsrespect.org/for-yourself/contact-us)
- [PlannedParenthood.org/Get-Care/Our-Services](https://www.plannedparenthood.org/get-care/our-services)



Contáctenos
a través del número que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación o al **1-866-638-1232** (relé PA: 7-1-1).



Este boletín se publica como un servicio a la comunidad para los amigos y miembros de Aetna Better Health, 2000 Market St., Suite 850, Philadelphia, PA 19103. Contiene información general de salud que no debe reemplazar el asesoramiento o la atención que usted recibe de su proveedor. Siempre consúltelo a este sobre sus necesidades de atención médica. Se pueden utilizar modelos en fotos e ilustraciones.

2019 © Coffey Communications, Inc. Todos los derechos reservados.

PA-19-08-26

Nondiscrimination Notice

Aetna complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, creed, religious affiliation, ancestry, sex gender, gender identity or expression, or sexual orientation.

Aetna does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, creed, religious affiliation, ancestry, sex gender, gender identity or expression, or sexual orientation.

Aetna provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:

- Qualified sign language interpreters
- Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)

Aetna provides free language services to people whose primary language is not English, such as:

- Qualified interpreters
- Information written in other languages

If you need these services, call Aetna at **1-800-385-4104** (PA Relay: **711**).

If you believe that Aetna has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, creed, religious affiliation, ancestry, sex gender, gender identity or expression, or sexual orientation, you can file a complaint with:

Aetna Better Health
ATTN: Complaints and Grievances Department
2000 Market Street, Suite 850
Philadelphia, PA 19103
1-866-638-1232, PA Relay: 711

The Bureau of Equal Opportunity,
Room 223, Health and Welfare Building,
P.O. Box 2675,
Harrisburg, PA 17105-2675,
Phone: (717) 787-1127, PA Relay: 711,
Fax: (717) 772-4366, or
Email: RA-PWBEOAO@pa.gov

You can file a complaint in person or by mail, fax, or email. If you need help filing a complaint, Aetna and the Bureau of Equal Opportunity are available to help you.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail or phone at:

U.S. Department of Health and Human Services,
200 Independence Avenue SW.,
Room 509F, HHH Building,
Washington, DC 20201,
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD).

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Multi-language Interpreter Services

ENGLISH: ATTENTION: If you speak a language other than English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1-800-385-4104** (PA Relay: **711**).

SPANISH: ATENCIÓN: Si usted habla español, los servicios de ayuda de idioma, sin ningún costo, están disponibles para usted. Llamar al **1-800-385-4104** (PA Relay: **711**).

RUSSIAN: ВНИМАНИЕ: Если Вы говорите на русском языке, Вам предлагаются бесплатные переводческие услуги. Позвоните по номеру **1-800-385-4104** (PA Relay: **711**).

CHINESE: 注意: 如果您说普通话, 您可以免费获得语言帮助。请致电 **1-800-385-4104** (听障专线: **711**)。

VIETNAMESE: LƯU Ý: Nếu quý vị nói [Tiếng Việt], chúng tôi sẽ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Gọi số **1-800-385-4104** (PA Relay: **711**).

ARABIC:

1-800-385-4104 يرجى الانتباه: إذا كنت تتكلم العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية متاحة لك مجاناً. اتصل بالرقم **1-800-385-4104** (إذا كنت تعاني من الصمم أو ضعف السمع فاتصل بخدمات الربط PA Relay على الرقم: **711**)

NEPALI: ध्यान दिनुहोस्: तपाईं नेपाली बोल्नुहुन्छ भने तपाईंका लागि निःशुल्क रूपमा भाषा सहायता सेवाहरू उपलब्ध छन्। **1-800-385-4104** मा फोन गर्नुहोस् (PA Relay: **711**)

KOREAN: 주의: 한국어를 사용하실 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-800-385-4104**(PA 중계 서비스: **711**)번으로 연락해 주십시오.

MON KHMER: ត្រូវចងចាំ: ប្រសិនបើលោកអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ សេវាកម្មជំនួយផ្នែកភាសាមានផ្តល់ជូនលោកអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។ សូមហៅទូរស័ព្ទមកលេខ **1-800-385-4104** (PA Relay: **711**)។

FRENCH: ATTENTION: si vous parlez Français, vous pouvez bénéficier gratuitement des services d'assistance linguistique. Appelez le **1-800-385-4104** (PA Relay: **711**).

BURMESE: ရှုပြုရန် - သင်သည် မြန်မာဘာသာစကားကိုပြောဆိုပါက ဘာသာ စကားဆိုင်ရာ အကူအညီပေးသည့် ဝန်ဆောင်မှုများကို သင့်အနေဖြင့် အခမဲ့ရရှိနိုင်ပါသည်။ **1-800-385-4104** (PA ရီလေး - **711**) ကို ခေါ်ဆိုပါ။

FRENCH CREOLE: ATANSYON: Si ou pale Kreyòl Ayisyen, wap jwenn sèvis asistans pou lang, gratis, ki disponib. Rele nan **1-800-385-4104** (Sèvis Relè PA: **711**).

PORTUGUESE: ATENÇÃO: se falar Português, os serviços gratuitos de assistência linguística estão disponíveis para você. Ligue para **1-800-385-4104** (PA Ramal: **711**).

BENGALI: মন দিয়ে দেখুন: আপনি যদি বাংলা বলেন, আপনার জন্য বিনামূল্যে ভাষা সহায়তা পরিষেবা উপলব্ধ আছে। ফোন করুন **1-800-385-4104** (পিএ রিলে: **711**)।

ALBANIAN: VINI RE: Nëse flisni shqip, shërbime të ndihmës gjuhësore janë në dispozicionin tuaj, pa ndonjë pagesë. Telefononi **1-800-385-4104** (Personat me problem në dëgjim, PA Relay: **711**).

GUJARATI: ધ્યાન આપો: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો તો ભાષાકીય સેવાઓ વિના મૂલ્યે તમને ઉપલબ્ધ છે. કોલ કરો **1-800-385-4104** (PA રિલે: **711**).



Aetna Better Health[®] of Pennsylvania

Member Newsletter

Fall 2019



Care for you

Care management

Help when you need it most

Some members have special health needs and medical conditions. Aetna Better Health case management includes nurses and social workers to support these members.

Case management works with health care providers, agencies and organizations. They make sure you get the services and care that you need. These services include:

- Access to doctor appointments
- Transportation
- Community resources to help with food, housing, employment and utilities

Our case management team can help you learn more about certain conditions. They can help you and your provider make a care plan that's right for you. These conditions include:

- Pregnancy
- HIV, hepatitis C
- Developmental disability
- Chronic conditions like diabetes, heart disease or asthma



We want to help!

Call Member Services at the number on the back of your ID card or at **1-866-638-1232** (PA Relay: 7-1-1) and ask to speak to someone on our case management team. You may also call the Special Needs Unit directly at **1-855-346-9828**. Case management is an opt-in program. This means you can choose to join or leave the program at any time.



Talk to your teen about vaping's dangers

E-cigarettes are wildly popular among kids. But no matter what you've heard, they're not safe for kids to use.

Kids' brains are still developing. Many e-cigs contain nicotine, which can hurt young brains. Nicotine is addictive too. And kids' still-maturing brains make them more vulnerable to addiction.

The nicotine in e-cigs can also make it harder for kids to concentrate and learn. What's more, e-cigs contain other harmful chemicals. When kids vape, they breathe in tiny particles that can harm their lungs.

Time to talk

This is why it's so important to talk to your child about just how risky vaping is. But make it a conversation — not a lecture. If you lecture, your child might stop listening.

And your conversation doesn't have to be a one-time thing. You can keep talking.

Not sure what to say?

Then you might try something like this: "Your brain is still developing. And lots of e-cigs have nicotine. That's the drug that makes regular cigarettes so addictive. Nicotine can mess with your brain development."

Or try this: "Whether you get nicotine from an e-cig or a regular one, it's still risky. I'm not trying to scare you. But I want you to have the facts. I just want you to be healthy."

Sources: American Academy of Pediatrics; Centers for Disease Control and Prevention

Thinking about e-cigs? Think again

Vaping, or using e-cigarettes, may seem harmless. But it's far from it.

A few things you should know before you try it out:

- E-cigs contain nicotine. That's the addictive chemical that hooks people on smoking.
- The high amount of nicotine in e-cig cartridges poses a poisoning hazard. That's something to think about if you spend time around kids.
- Teens who try e-cigs may be more likely to use tobacco later. In fact, e-cigs are now the most commonly used form of tobacco among youth in the U.S.
- Some research suggests that e-cigs may be less harmful for smokers than traditional cigarettes when used as a complete replacement. But other studies have found that both e-cig vapor and e-cig devices can contain harmful chemicals.

Sources: American Lung Association; National Institute on Drug Abuse; U.S. Food and Drug Administration

Talk to your doctor if you want to quit smoking. He or she can steer you to products that have been proven to help. E-cigs remain a risky habit and not the best way to stop smoking, if that's your goal.



If you get a survey — please respond

Sometimes we send surveys to our members to get opinions about how we are doing or how our providers are doing. If you receive a survey, please respond. Your honest responses help us know how we are doing and how we can be even better for you, our members.



Making a positive impact: WIC in the real world

Submitted by Alyssa Dicker, Bureau of WIC, student intern from Millersville University

Thankful. That's the word Aimee, from Coopersburg, uses to describe the 11 years her family has been enrolled in the WIC program.

Aimee is the proud mother of six children, ranging from 6 months old to 11 years old, including a set of twins. WIC has been helping her family ever since their first child and has been a staple in their life and their family's overall health and nutrition.

 **To learn more** about WIC, go to **PAWIC.com** or call **1-800-WIC-WINS (1-800-942-9467)**.

As busy moms like Aimee know, life only gets busier with each child.

"Though I have six kids, each is different, and it's helpful to have people who studied nutrition to help you out. At the appointments, it's especially helpful to have guidelines to help your child stay on track," Aimee says.

She's grateful WIC monitors each child individually, so they not only get nutrition information, but specific healthy foods for each child. Aimee appreciates how the nutritionists help her set goals, cook creatively, understand the impact of too much sugar and replace unhealthy options with healthy ones.



What does WIC in the real world look like?

WIC partners with moms like Aimee and her family to help them live happy and healthy lives. WIC offers professional nutrition advice, helps families save on grocery bills, accommodates special needs and shows they care for each family, all while making a positive impact.

they went from a full-time salary to unemployment while he looked for a new job.

“We had to learn how to budget our food, but WIC made it so that we didn’t need to budget certain food items,” says Aimee.

A strong partnership

Aimee recognizes that WIC cares about moms like her. Since nutrition plays a vital role in overall health, WIC partners with moms to help them maintain healthy pregnancy and postpartum weights so they can feel their best — both physically and emotionally.

Despite her strong support system at home, Aimee is glad WIC nutritionists ask if moms are content, especially since many are dealing with postpartum depression.

“WIC helped remind me to take care of myself. If I can’t take care of myself, I can’t take care of others,” says Aimee.

With all the ways WIC helps and cares about Aimee and her family, Aimee says that, more than anything, she is grateful.

“WIC is a community of people helping children grow and be healthy; we’re thankful. I don’t expect anything, but I’m thankful they’re there because they care. It’s great they’re here for moms who need it,” says Aimee.



Being an experienced parent, Aimee knows her teaching is only as good as her example. With help from WIC, Aimee can confidently model healthy eating habits for her children. She knows if she doesn’t eat well, her children won’t either. The nutrition advice goes a long way in their household, but it’s just the beginning of why Aimee is thankful.

Aimee’s 6-month-old has allergies and needs a specific type of formula, which is difficult to obtain. With a doctor’s note, Aimee was able to get the formula at WIC, and it is now shipped directly to her home. She was also glad to have WIC when her husband was discharged from the Army and

Screening for developmental delays and autism spectrum disorders

At Aetna Better Health, we care about the mental and physical health of your child. Did you know that all children should be tested by their doctor for developmental delays at ages 9 months, 18 months and 30 months and be tested for autism at ages 18 and 24 months? It is important that these screenings take place at certain ages during your child's development.

Doctors and nurses use developmental and autism screenings to tell if children are learning basic skills when they should, or if they might have problems. These screenings can help track developmental milestones and are made up of a series of questions

or checklists for the parent to answer. They ask questions about motor skills (for example, crawling, standing, etc.) and social skills (for example, speaking and playing with other children).

They are normal, preventive screenings that every child should receive when they are young. These can be done at your child's well-child exam.

If a developmental delay or an autism diagnosis is made, your doctor can assist you with getting the help that your child may need. With this help, children with developmental delays or autism can grow, learn and thrive.

If you have any questions or concerns about your child's development or behavior, you may always talk to your child's doctor.

You may also ask for additional screenings to be done. Your doctor might request additional screenings if your child is at risk. Some factors that may make your child at risk include being a premature baby or having a brother or sister with autism.

Help is available

We're here to help. If you feel your child needs assistance, you can call our Special Needs Hotline at **1-855-346-9828** and speak with a case manager. You can also call the CONNECT Helpline at **1-800-692-7288**. The CONNECT Helpline locates resources and provides information to families about child development.

Please refer to the following Aetna Better Health of Pennsylvania member website link for more information: **[AetnaBetterHealth.com/Pennsylvania/Assets/PDF/Member/APPROVED_MemHandbook_Rev042319_FINAL.pdf](https://www.aetna.com/betterhealth/pa/assets/pdf/member/approved_memhandbook_rev042319_final.pdf)**

 **You may also call** Member Services at the number on the back of your ID card or **1-866-638-1232** (PA Relay: 7-1-1).





Complaints and grievances

We take member complaints **and grievances very seriously**

We want you to be happy with services you get from us and our providers. If you're not happy, we want you to let us know. Filing a complaint or grievance will not affect your health care services or Medicaid eligibility. We want to know what is wrong so we can make our services better.

How to file a complaint

If you have a complaint, please contact us. If you want a Member Advocate, we'll help. You can file a grievance by:

- Calling us toll-free at the number on the back of your ID card or at **1-866-638-1232** (PA Relay: 7-1-1)
- Asking and giving permission for your provider to file a grievance for you
- Writing to us at:

Aetna Better Health of Pennsylvania, Complaint and Grievance Department
2000 Market St., Suite 850
Philadelphia, PA 19103
Fax number: **860-754-1757**

How to file a grievance

We must approve many services ahead of time in order to pay for them. If we decide not to pay for a service, we'll write to you and tell you why. We'll send you a Notice of Action letter if we:

- Decide not to approve a request for a service
- Approve only part of a request for a service

The Notice of Action letter will tell you the reasons. If you don't agree with it, you can file a grievance. You must send your appeal to us in writing. You can call us first at **1-866-638-1232** (PA Relay: 7-1-1) or at the number on the back of your ID card. However, **you must follow up by sending your grievance in writing within 60 days.**

You can write to us at:

Aetna Better Health of Pennsylvania, Attn:
Complaint and Grievance Department
2000 Market St., Suite 850
Philadelphia, PA 19103
Fax number: **860-754-1757**



Be prepared with an advance directive

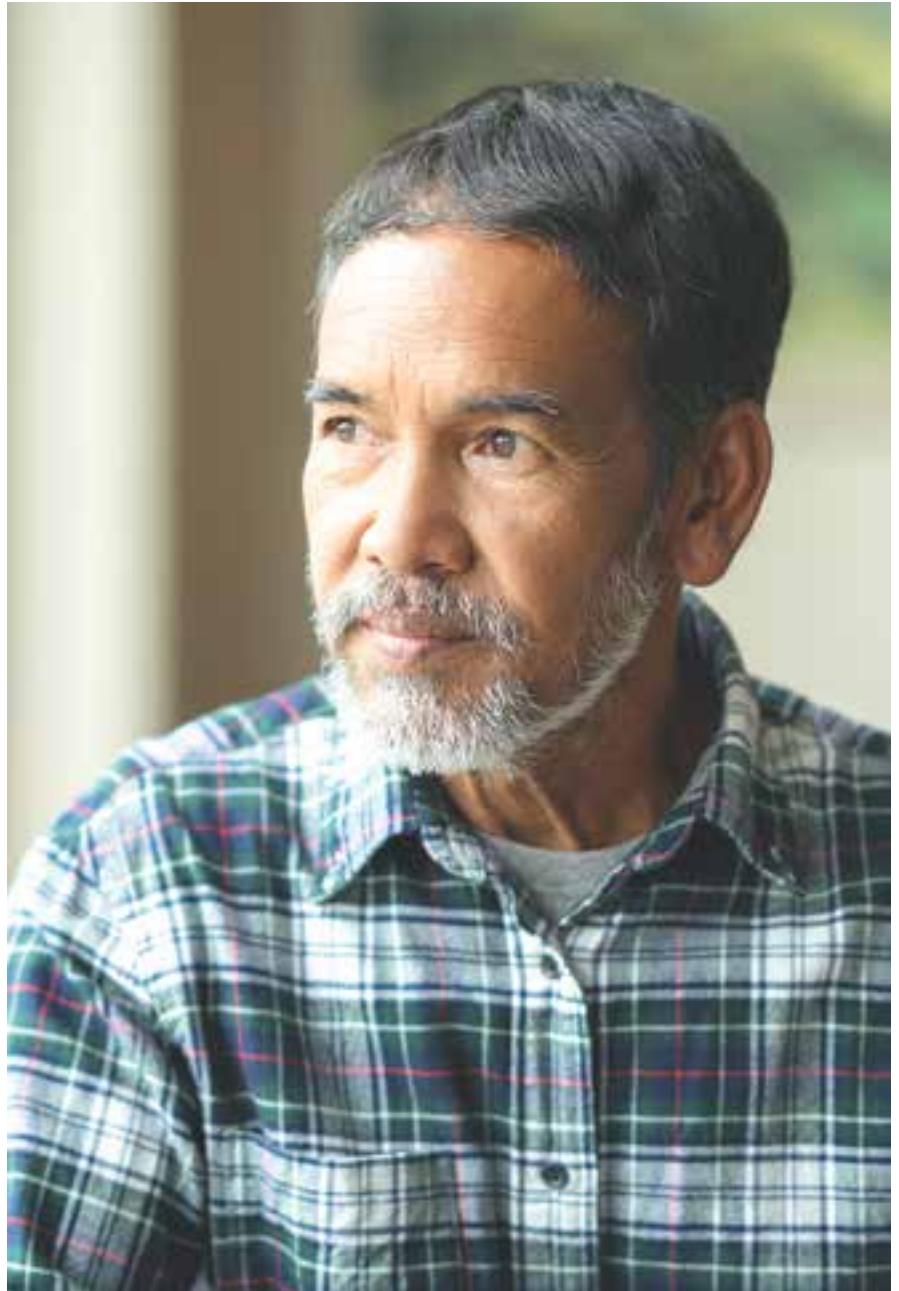
Staying healthy is a goal we all want. However, sometimes things happen all of a sudden. It's always good to prepare for things we don't expect.

Advance directives help you be prepared. Advance directives are instructions about your medical care if you are not able to make those decisions. An advance directive becomes your voice when you can't say what you want or speak for yourself. Advance directives can also say who makes medical decisions for you when you can't.

There are two kinds of advance directives:

- **A living will** is a document that says what medical care you want or don't want. It is used in the event that you are not able to speak for yourself.
- **A health care power of attorney** is a legal document that says who can make medical decisions for you.

It is also used when you are not able to speak for yourself. For more information about advance directives, just visit our website: [AetnaBetterHealth.com/Pennsylvania](https://www.aetna.com/betterhealth/pa).



New technology for medical procedures

We want to make sure our members get safe, up-to-date, high-quality medical care. We have a team of doctors who review new health care technologies. This team decides if the new procedures and methods should become covered services. We don't cover technologies, methods and treatments that are still under research.

To decide if a new technology will become a covered service, we:

- Study the purpose of each technology
- Review medical literature
- Look at the impact and benefits a new technology could have
- Develop guidelines on how and when to use the technology

Is your child moving from pediatric to adult care?

You've seen your child pass many milestones. Now he or she is nearing adulthood. And there's a milestone coming up you may not have thought about. Your child will need to switch from pediatric to adult care — and may need to find a new doctor.

This change should occur between the ages of 18 and 21. You can help your child prepare by making sure he or she knows the answers to these questions:

- What kind of health insurance do I have?
- Do I know my medical history?
- What medicines do I take and why?
- Am I allergic to any medicines?


We have trained professionals on staff to help you. We'll work with you to get the right care for your child's special needs. Call us at **1-866-638-1232** (PA Relay: 7-1-1) or at the number on the back of your ID card.



Aetna Better Health's formulary drug list

Prescription drugs are often an important part of your health care. As an Aetna Better Health member, you have certain prescription drug benefits. Aetna Better Health covers prescription drugs and certain over-the-counter drugs with a prescription.

Check out our formulary to find out if a drug that you take is covered. A formulary is a list of drugs that Aetna Better Health covers. The formulary can change. The formulary is on our website. You can see the formulary and a list of added or removed drugs at **[AetnaBetterHealth.com/Pennsylvania](https://www.aetna.com/betterhealth/pennsylvania)**.

 **If you have any questions** about a drug that is not listed, call Member Services toll-free at the number on the back of your ID card or **1-866-638-1232** (PA Relay: 7-1-1). We're available 24 hours a day, 7 days a week.

Make my visit better

Fill out this form before you visit your provider to help you make the most of your appointment.



This visit is for (patient name):



Appointment date and time:



Reason for visit:



Provider name:



Medications I take (Remember to list medications that do not need a prescription, such as vitamins or aspirin):



Questions I need to ask:



Instructions I was given:

Does the provider want to see me again?

Yes No



Appointment date and time:



Protecting sexual health

Couples should always feel safe talking about sex. People in a relationship should feel safe asking their partner to use condoms. Using condoms is the best way to prevent a sexually transmitted infection (STI). If a partner refuses to use condoms, they are at risk for spreading an STI. If an STI is not treated, it can cause serious health problems.


One in five women being abused by a partner report that they were forced to have a baby. Some said their partner hid their birth control pills or poked holes in condoms. Others said their partner said things to make them feel scared to use birth control. Forcing someone to have a baby is never okay. It is a sign of an unhealthy relationship.


If you are with a partner who wants to have a baby and you don't, there are some forms of birth control that are easy to hide.

- Plan B/emergency contraception
- Depo Provera
- IUD
- Nexplanon

Make sure you talk to your doctor about which birth control option is best for you. Remember that none of these will prevent an STI. If you are worried about STIs, talk to your doctor about getting tested. If your partner is making you feel unsafe or forcing you to have sex before you are ready, use these resources to find help:

- [PCAR.org/Help-PA/Find-Services](https://www.pcar.org/help-pa/find-services)
- [PCADV.org/Find-Help/Find-Your-Local-Domestic-Violence-Program](https://www.pcadv.org/find-help/find-your-local-domestic-violence-program)
- [LovelsRespect.org/For-Yourself/Contact-Us](https://www.lovelsrespect.org/for-yourself/contact-us)
- [PlannedParenthood.org/Get-Care/Our-Services](https://www.plannedparenthood.org/get-care/our-services)

 **Contact us**
at the number on
the back of your
ID card or
1-866-638-1232
(PA Relay: 7-1-1).

 This member newsletter is published as a community service for the friends and members of Aetna Better Health, 2000 Market St., Suite 850, Philadelphia, PA 19103. This newsletter contains general health information that should not replace the advice or care you get from your provider. Always ask your provider about your own health care needs. Models may be used in photos and illustrations.

2019 © Coffey Communications, Inc. All rights reserved.

PA-19-08-26

Nondiscrimination Notice

Aetna complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, creed, religious affiliation, ancestry, sex gender, gender identity or expression, or sexual orientation.

Aetna does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, creed, religious affiliation, ancestry, sex gender, gender identity or expression, or sexual orientation.

Aetna provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:

- Qualified sign language interpreters
- Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)

Aetna provides free language services to people whose primary language is not English, such as:

- Qualified interpreters
- Information written in other languages

If you need these services, call Aetna at **1-800-385-4104** (PA Relay: **711**).

If you believe that Aetna has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, creed, religious affiliation, ancestry, sex gender, gender identity or expression, or sexual orientation, you can file a complaint with:

Aetna Better Health
ATTN: Complaints and Grievances Department
2000 Market Street, Suite 850
Philadelphia, PA 19103
1-866-638-1232, PA Relay: 711

The Bureau of Equal Opportunity,
Room 223, Health and Welfare Building,
P.O. Box 2675,
Harrisburg, PA 17105-2675,
Phone: (717) 787-1127, PA Relay: 711,
Fax: (717) 772-4366, or
Email: RA-PWBEOAO@pa.gov

You can file a complaint in person or by mail, fax, or email. If you need help filing a complaint, Aetna and the Bureau of Equal Opportunity are available to help you.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail or phone at:

U.S. Department of Health and Human Services,
200 Independence Avenue SW.,
Room 509F, HHH Building,
Washington, DC 20201,
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD).

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Multi-language Interpreter Services

ENGLISH: ATTENTION: If you speak a language other than English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1-800-385-4104** (PA Relay: **711**).

SPANISH: ATENCIÓN: Si usted habla español, los servicios de ayuda de idioma, sin ningún costo, están disponibles para usted. Llamar al **1-800-385-4104** (PA Relay: **711**).

RUSSIAN: ВНИМАНИЕ: Если Вы говорите на русском языке, Вам предлагаются бесплатные переводческие услуги. Позвоните по номеру **1-800-385-4104** (PA Relay: **711**).

CHINESE: 注意: 如果您说普通话，您可以免费获得语言帮助。请致电 **1-800-385-4104** (听障专线: **711**)。

VIETNAMESE: LƯU Ý: Nếu quý vị nói [Tiếng Việt], chúng tôi sẽ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Gọi số **1-800-385-4104** (PA Relay: **711**).

ARABIC:

1-800-385-4104 يرجى الانتباه: إذا كنت تتكلم العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية متاحة لك مجاناً. اتصل بالرقم **1-800-385-4104** (إذا كنت تعاني من الصمم أو ضعف السمع فاتصل بخدمات الربط PA Relay على الرقم: **711**)

NEPALI: ध्यान दिनुहोस्: तपाईं नेपाली बोल्नुहुन्छ भने तपाईंका लागि निःशुल्क रूपमा भाषा सहायता सेवाहरू उपलब्ध छन्। **1-800-385-4104** मा फोन गर्नुहोस् (PA Relay: **711**)

KOREAN: 주의: 한국어를 사용하실 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-800-385-4104**(PA 중계 서비스: **711**)번으로 연락해 주십시오.

MON KHMER: ត្រូវចងចាំ: ប្រសិនបើលោកអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ សេវាកម្មជំនួយផ្នែកភាសាមានផ្តល់ជូនលោកអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។ សូមហៅទូរស័ព្ទមកលេខ **1-800-385-4104** (PA Relay: **711**)។

FRENCH: ATTENTION: si vous parlez Français, vous pouvez bénéficier gratuitement des services d'assistance linguistique. Appelez le **1-800-385-4104** (PA Relay: **711**).

BURMESE: ရန်ပြုရန် - သင်သည် မြန်မာဘာသာစကားကိုပြောဆိုပါက ဘာသာ စကားဆိုင်ရာ အကူအညီပေးသည့် ဝန်ဆောင်မှုများကို သင့်အနေဖြင့် အခမဲ့ရရှိနိုင်ပါသည်။ **1-800-385-4104** (PA ရီလေး - **711**) ကို ခေါ်ဆိုပါ။

FRENCH CREOLE: ATANSYON: Si ou pale Kreyòl Ayisyen, wap jwenn sèvis asistans pou lang, gratis, ki disponib. Rele nan **1-800-385-4104** (Sèvis Relè PA: **711**).

PORTUGUESE: ATENÇÃO: se falar Português, os serviços gratuitos de assistência linguística estão disponíveis para você. Ligue para **1-800-385-4104** (PA Ramal: **711**).

BENGALI: মন দিয়ে দেখুন: আপনি যদি বাংলা বলেন, আপনার জন্য বিনামূল্যে ভাষা সহায়তা পরিষেবা উপলব্ধ আছে। ফোন করুন **1-800-385-4104** (পিএ রিলে: **711**)।

ALBANIAN: VINI RE: Nëse flisni shqip, shërbime të ndihmës gjuhësore janë në dispozicionin tuaj, pa ndonjë pagesë. Telefononi **1-800-385-4104** (Personat me problem në dëgjim, PA Relay: **711**).

GUJARATI: ધ્યાન આપો: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો તો ભાષાકીય સેવાઓ વિના મૂલ્યે તમને ઉપલબ્ધ છે. કોલ કરો **1-800-385-4104** (PA રિલે: **711**).