

Atención de calidad



Boletín para miembros
2022 Volúmen 1

Aetna Better Health® of Pennsylvania

Mejora de la calidad en Aetna Better Health® of Pennsylvania

Nuestro Departamento de Gestión de la Calidad desea asegurarse de que la atención y los servicios que usted recibe sean de buena calidad.

Esto incluye:

- Programas para el manejo de la salud que funcionen para usted
- Fácil acceso a atención médica y de la salud del comportamiento de calidad
- Ayuda con afecciones o enfermedades crónicas o complejas
- Apoyo cuando más lo necesita
- Alta satisfacción con sus médicos y con nosotros

Nuestras actividades de mejora de la calidad cada año incluyen:

 Comunicarnos con usted para recordarle que reciba atención (como visitas médicas de rutina para niños)

 Envío de postales o boletines informativos sobre temas de salud

 Revisión de la cantidad, la calidad y los tipos de servicios que usted recibe

 Recordatorios para usted y sus médicos sobre la atención médica preventiva

 Asegurarnos de que usted siga recibiendo la atención que necesita

 Verificar que respondamos sus llamadas con rapidez y que usted obtenga la información correcta

 Asegurarnos de que su médico tenga toda la información necesaria para brindarle atención a usted o a su hijo/a

Tenemos muchos más programas de calidad. Llame a Servicios para Miembros al **1-866-638-1232** (relé PA: 711) o al número que aparece al dorso de su tarjeta de identificación de miembro para obtener más información sobre lo que hacemos para mejorar su atención. También nos complace entregarle una copia impresa de los objetivos de nuestro programa con un informe de nuestro progreso. Además puede leer las actualizaciones en nuestro sitio web en [AetnaBetterHealth.com/Pennsylvania/members/quality](https://www.aetnabetterhealth.com/pennsylvania/members/quality).



¡Preparadas, listas, a hacerse la mamografía!

Es posible que su mamografía no sea algo que usted esté esperando con entusiasmo, pero vale la pena su tiempo. Las mamografías regulares pueden detectar el cáncer de mama tempranamente, cuando a menudo es más fácil tratarlo. ¡Es un beneficio cubierto!

Saber cómo prepararse para la cita puede ayudar a que esta prueba sea más fácil. Estos son algunos consejos que debe tener en cuenta cuando programe su prueba:

Piense a la hora de elegir. Elija una clínica que se especialice en mamografías. También puede pedirle recomendaciones a su médico, familiares o amigos.

Trate de visitar el mismo lugar todos los años. Puede ser útil comparar sus nuevos resultados con los anteriores. Si necesita cambiar de clínica, pida a la clínica anterior que envíe sus registros.

Lleve puesto una camisa y un pantalón, en lugar de un vestido. De esta manera solo tendrá que quitarse la mitad superior de la ropa.

No use desodorante. Puede afectar los resultados de sus pruebas.

Hable. Asegúrese de hablar sobre cualquier cambio o problema reciente en las mamas. Y si la prueba le incomoda, dígaselo a su técnico.

No se preocupe. La prueba completa solo debería durar unos 20 minutos. Y sus mamas solo se comprimirán unos segundos cada vez.

Busque sus resultados. Después de una mamografía, su médico debería comunicarse con usted para informarle los resultados, aunque sean normales. Pero si no vuelve a tener noticias de su médico, llame y pregunte. Si hay áreas sospechosas en su mamografía, es posible que deba hacerse más pruebas.



¿Necesita ayuda para encontrar una clínica cerca de usted? Llame a Servicios para Miembros al número que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación o al **1-866-638-1232** (relé PA: 711) para recibir ayuda.

Fuentes: American Cancer Society; American College of Radiology

Programa de visitas a domicilio para madres, lactantes y niños pequeños

¡Felicitaciones! Nos enteramos de que está esperando un bebé. Si este es su primer bebé o ya ha tenido esa experiencia, estamos aquí para informarle sobre programas de visitas de maternidad a domicilio que están disponibles en su comunidad.

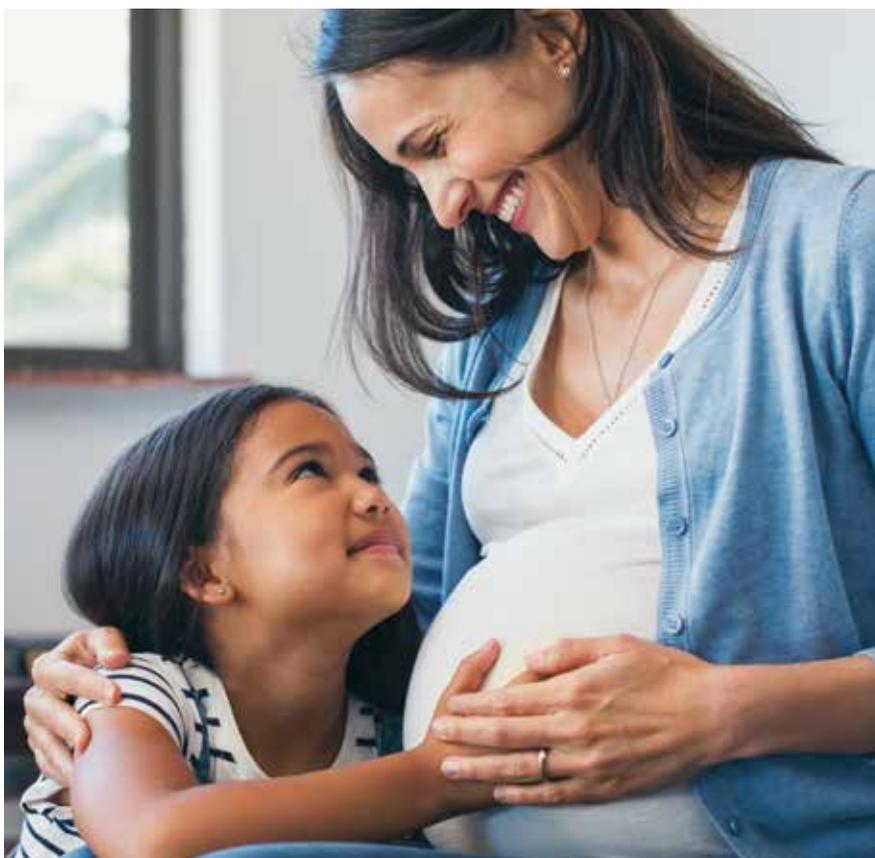
Las visitas a domicilio pueden ser realizadas por personal de enfermería y otros profesionales capacitados durante el embarazo y pueden durar hasta el segundo año de vida de su hijo. Estos profesionales realizarán evaluaciones que tienen el fin de promover resultados positivos en el parto y en el desarrollo infantil y de la primera infancia, y también proporcionarán educación sobre crianza. Este enfoque centrado en la familia le ofrece apoyo y estímulo concretos en el momento en que más lo necesita. Estos programas le ayudarán con lo siguiente:

-  Promover la salud y el bienestar
-  Desarrollar un plan para cumplir con sus objetivos personales y familiares
-  Prácticas y técnicas de crianza
-  Conectarse con recursos locales de la comunidad
-  Coordinar la atención con los médicos
-  Reducir los comportamientos nocivos para la salud
-  Identificar complicaciones del embarazo
-  Mejorar el cuidado físico y emocional de su hijo
-  Potenciar las interacciones entre los padres y el hijo
-  Seguridad infantil

Estos son solo algunos programas que podrían ser adecuados para usted

- Nurse Family Partnership®
- Healthy Families of America®
- Parents as Teachers®
- Early Head Start
- SafeCare Augmented
- Healthy Start

Es posible que haya más programas locales en su comunidad que no se enumeran aquí.



Su administrador de la atención o su trabajador de salud de la comunidad pueden ayudar a responder sus preguntas y conectarse e inscribirse en el programa que mejor se adapte a sus necesidades. O puede llamar a nuestra Unidad de Necesidades Especiales al **1-855-346-9828** (relé PA: 711) para hablar hoy mismo con uno de nuestros representantes de manejo de casos.



Atención fuera del área de servicio cuando esté lejos de su hogar

El área de servicio de Aetna Better Health of Pennsylvania es el estado de Pennsylvania. Si está viajando o está fuera del área de servicio, solo tiene cobertura para los servicios de emergencia. Medicaid no cubre la atención de rutina fuera del estado o del país.

Si está fuera del área de servicio y necesita servicios de atención médica, llame a su proveedor de atención primaria. Él o ella le dirá qué debe hacer. (También puede llamarnos para verificar si se encuentra fuera del área de servicio).

Si no está en Pennsylvania y cree que su vida o la de su hijo/a está en peligro, vaya a la sala de emergencias más cercana. Presente al personal de la sala de emergencias su tarjeta de identificación de miembro de Aetna Better Health of Pennsylvania, su tarjeta de identificación de Medicaid y cualquier otra tarjeta de identificación de seguro que tenga. Si usted o su hijo/a reciben servicios en la sala de emergencias y son admitidos en el hospital, pídale al personal que nos llame al **1-866-638-1232** (relé PA: 711) o al número que aparece al dorso de su tarjeta de identificación de miembro.



Servicios fuera de la red

Tenemos una gran red de proveedores y servicios. Si necesita un servicio que no puede recibir en nuestra red y no se trata de una emergencia, su proveedor de atención primaria debe obtener primero nuestra aprobación. Únicamente su proveedor de atención primaria puede hacer dicha solicitud. No es algo que pueda hacer usted mismo/a. En caso de recibir aprobación, cubriremos los servicios. Si tiene preguntas, llámenos.



Búsqueda de atención médica fuera del horario de atención (no-emergencia)

Puede llamar a su proveedor de atención primaria por problemas médicos que no sean de emergencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los profesionales de atención médica de guardia le ayudarán con cualquier atención y tratamiento que necesite.

Aetna Better Health of Pennsylvania tiene una línea directa gratuita de enfermería: **1-866-638-1232** (relé PA: 711) a la que usted puede llamar las 24 horas, los 7 días de la semana. Un enfermero hablará con usted sobre sus asuntos de salud urgentes.



Cómo obtener atención de emergencia

Si su vida corre peligro, siempre debe llamar al **911** o ir a la sala de emergencias más cercana. Si necesita transporte al hospital, llame al **911**. No es necesario que el hospital esté en nuestra red para que usted reciba atención. Si no está seguro/a de que se trata de una emergencia, llame a su proveedor de atención primaria.

Solo debe utilizar la sala de emergencias cuando tenga una emergencia real que ponga en riesgo su vida. Una emergencia es la aparición repentina de síntomas médicos graves, como dolor intenso. Estos síntomas son graves y podrían provocar:

- Pérdida de la vida o daño grave para usted o para otra persona
- Una mujer embarazada que se sienta muy enferma y pueda perder a su hijo/a por nacer
- Algunas funciones corporales que dejen de funcionar
- Daño grave a cualquier órgano o parte del cuerpo

Algunos ejemplos de emergencias son:

- Dolor agudo en el pecho
- Atragantamiento
- Sangrado que no para
- Desmayos
- Intoxicación
- Sobredosis de medicamentos
- Quemaduras graves
- Falta de aire extrema
- Fracturas
- Espasmos o convulsiones graves
- Pérdida repentina de la sensibilidad o imposibilidad de moverse

¡La atención dental preventiva es importante!

La atención dental es un beneficio cubierto

Los chequeos dentales forman parte de los beneficios de salud de su plan Aetna Better Health. Debe visitar a un dentista de la red. Muchos servicios dentales están cubiertos. Puede haber algunos límites. Todos los miembros, a partir de 1 año de edad, deben visitar al dentista dos veces al año. Si los problemas de salud oral se detectan temprano, pueden ser menos graves. La prevención es fundamental.

Su dentista supervisa la salud de sus dientes y encías

Un dentista puede detectar problemas dentales en su fase inicial. El tratamiento puede ser menos severo. Hacer chequeos dentales cada seis meses le permite al dentista detectar problemas antes de que se agraven. El dentista también puede brindar consejos para evitar problemas dentales. ¡Muchos problemas de salud oral se pueden prevenir!

Obtenga el mejor asesoramiento sobre las últimas prácticas del cuidado de la salud oral

Su dentista hablará con usted sobre los mejores productos para el cuidado de la salud oral. Le mostrará a usted y a sus hijos la manera correcta de limpiar sus dientes y su boca. Además, usted aprenderá sobre cómo llevar una dieta adecuada para mantener los dientes saludables.

Aumente su confianza en sí mismo/a

Algunos problemas de la salud oral como el mal aliento, una sonrisa torcida y dientes con manchas de color marrón pueden afectar la vida social de una persona. Esto puede afectar nuestra autoestima. Comenzar con una visita al dentista que nos arregle la sonrisa, es una buena forma de aumentar nuestra autoestima.



Un dentista podría identificar enfermedades potencialmente mortales

Una mala salud oral puede contribuir a enfermedades mortales, como ataques cardíacos y accidentes cerebrovasculares. Los controles dentales preventivos pueden ayudar a detectar afecciones como el cáncer bucal, que se puede tratar si se detecta temprano.

 **Encuentre a un dentista cerca de usted.** Puede utilizar nuestra búsqueda de proveedores para encontrar a un dentista cerca de usted. Simplemente vaya a [AetnaBetterHealth.com/Pennsylvania](https://www.aetnabetterhealth.com/Pennsylvania), haga clic en “Find a Provider/Pharmacy” (Buscar un proveedor/farmacia) en la parte superior de la página y luego haga clic en “Find a Dental Provider” (Buscar un proveedor dental).

Nuestra dirección para reclamos, quejas formales y apelaciones ha cambiado

A partir del 1 de octubre de 2021, nuestra dirección para reclamos, quejas formales y apelaciones cambió a:

Aetna Better Health of Pennsylvania
Attn: Complaints, Grievances and
Appeals Department
PO Box 81139, 5801 Postal Road
Cleveland, OH 44181

Las personas que sobreviven a la violencia doméstica están en riesgo de lesiones cerebrales

Un estudio demuestra que hasta el 90% de los sobrevivientes tienen síntomas de lesión cerebral. Los abusadores causan estas lesiones de muchas maneras. Entre ellas:

- Golpeando la cabeza de las víctimas con un objeto duro
- Sacudiéndolas
- Apuntándoles a sus víctimas con un arma en la cabeza
- Estrangulándolas

La lesión cerebral puede ser difícil de detectar. No todos los sobrevivientes pueden buscar atención después del abuso. Incluso si lo hacen, estas lesiones suelen pasarse por alto. Los profesionales médicos no siempre les preguntan a los sobrevivientes sobre las lesiones en la cabeza. Es posible que los sobrevivientes no hablen de estas lesiones salvo que se les pregunte. Incluso cuando se realiza la evaluación de control, puede ser difícil diagnosticar este tipo de daño. Los sobrevivientes pueden sufrir síntomas a largo plazo debido a una lesión en la cabeza.

Los sobrevivientes de violencia doméstica no tienen que lidiar con estas lesiones solos. Nunca es demasiado tarde para que una persona que crea que tiene una lesión cerebral busque ayuda. Estos son algunos recursos que podrían brindarle ayuda:

- Los programas de violencia doméstica tienen información sobre recursos locales. Esto incluye apoyos para lesiones cerebrales.
- La línea de Recursos para lesiones cerebrales brinda información sobre estas lesiones. Su número de teléfono es **1-800-444-6443**.
- El conserje de conmociones conecta a las personas que

tienen una lesión cerebral con profesionales. Su sitio web es **theuntoldfoundation.org/concussion-concierge**.

Encuentre un programa de violencia doméstica local en el sitio web de la Coalición de Pennsylvania contra la violencia doméstica. Los servicios ofrecidos por estos programas son gratuitos y confidenciales: **<https://www.pcadv.org/find-help/find-your-local-domestic-violence-program>**

Línea nacional de ayuda contra la violencia doméstica: **1-800-799-SAFE (7233)** o para chatear: **thehotline.org**



Recorrido virtual por la experiencia PA WIC

El Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños (PA WIC) de Pennsylvania ha estado muy ocupado trabajando en nuevas maneras de conectarse con usted y su familia.

Le damos la bienvenida al recorrido virtual por la experiencia PA WIC: visite **Experience.PAWIC.com** para ingresar al aula de cocina virtual del WIC.

Aliente a sus hijos a jugar a nuestros juegos mientras aprenden más sobre nutrición y el programa PA WIC.

Para obtener más información o para programar una cita en su clínica local del WIC, llame al **1-800-WIC-WINS (1-800-942-9467)** o visite **PAWIC.com/OnlineApplication.aspx** para presentar su solicitud.

Su privacidad es importante

Comprendemos la importancia de mantener la seguridad y privacidad de su información personal y de salud (PHI, por sus siglas en inglés). La ley nos exige que le entreguemos el Aviso de prácticas de privacidad. En este aviso se le informa sobre sus derechos con respecto a la privacidad de su PHI y sobre cómo podemos utilizar y compartir su información personal. Puede solicitar una copia en cualquier momento.

Tanto Aetna Better Health como sus proveedores se aseguran de mantener la seguridad y privacidad de todos los registros de los miembros. Puede acceder a nuestra política de privacidad en **[AetnaBetterHealth.com/Pennsylvania/privacy-policy](https://www.aetna.com/betterhealth/pennsylvania/privacy-policy)**.

Encontrará un enlace a la información sobre nuestras prácticas de privacidad al final de la página de inicio. Si tiene preguntas, los Servicios para Miembros pueden ayudarle. Simplemente llame al número de teléfono que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación o al **1-866-638-1232** (relé PA: 711).



Derechos y responsabilidades de los miembros

Nos esmeramos por tratarlo con respeto y dignidad. No discriminamos a los miembros por cuestiones de edad, raza, sexo, religión, nacionalidad o cualquier otro motivo que sea contrario a la ley. Nuestros proveedores también deben respetar las mismas normas.

Usted también tiene ciertos derechos y responsabilidades. Conocerlos lo ayuda a recibir los servicios cubiertos que necesita. Encontrará sus derechos y responsabilidades en el Manual para Miembros y en nuestro sitio web, **[AetnaBetterHealth.com/Pennsylvania](https://www.aetna.com/betterhealth/pennsylvania)**. Haga clic en "Member Information" (Información para Miembros). Luego haga clic en "Rights & Responsibilities" (Derechos y Responsabilidades). Si tiene alguna pregunta o desea obtener una copia de sus derechos y responsabilidades, llámenos al **1-866-638-1232** (relé PA: 711) o al número que aparece al dorso de su tarjeta de identificación de miembro.



Contáctenos a través del número que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación o al **1-866-638-1232** (relé PA: 711).

Este boletín se publica como un servicio a la comunidad para los amigos y miembros de Aetna Better Health, 1425 Union Meeting Road, Blue Bell, PA 19422. Contiene información general de salud que no debe reemplazar el asesoramiento o la atención que usted recibe de su proveedor. Siempre consúltele a este sobre sus necesidades de atención médica. Se pueden utilizar modelos en fotos e ilustraciones.

2022 © Coffey Communications, Inc. Todos los derechos reservados.

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
P.O. Box 81139
5801 Postal Road
Cleveland, OH 44181
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>.

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-385-4104. (TTY: 711).

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-385-4104. (TTY/PA RELAY: 711).

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-385-4104. (телетайп/PA RELAY: 711).

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-385-4104. (TTY/PA RELAY: 711)。

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-385-4104. (TTY/PA RELAY: 711).

تنبيه: إذا كنت تتحدث العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية متاحة اتصل بالرقم 1-800-385-4104. (الهاتف النصي: 711). بالمجان.

ध्यान दिनुहोस्: तपाईंले नेपाली बोल्नुहुन्छ भने तपाईंको निम्ति भाषा सहायता सेवाहरू निःशुल्क रूपमा उपलब्ध छ । फोन गर्नुहोस् [1-800-385-4104. (टिडिवाइ/PA 711 ।

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-385-4104. (TTY/PA RELAY: 711.) 번으로 전화해 주십시오.

ប្រយ័ត្ន៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសាដោយមិនគិតថ្លៃ គឺអាចមានសំរាប់អ្នក។ ចុះ ទូរស័ព្ទ 1-800-385-4104. (TTY/PA RELAY: 711) ។

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-385-4104. (ATS/PA RELAY: 711).

သတိပြုရန် - အကယုၣ် သ္တုၣ် ချမန္တစကားကို ဝေ့ၣ်ဟပါက၊ ဘာသာစကား အကူအညီ၊ အခမဲ့၊ သင့့်အတြက္ စီစဉ်ဆောင်ရွက်ပေးပါမည့်။ ဖုန်းနံပါတ် 1-800-385-4104. (TTY/PA RELAY: 711). သုို ဝေ့ဆိုင်ပါ။

ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-385-4104. (TTY/PA RELAY: 711).

ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-800-385-4104. (TTY/PA RELAY: 711).

দৃষ্টি আকর্ষণ: আপনি যদি বাংলা ভাষায় কথা বলেন, তাহলে ল্যাংগুয়েজ এসিস্ট্যান্ট সার্ভিসের সহায়তা, আপনি বিনামূল্যে পাবেন। কল করুন: ১-৮০০-৩৮৫-৪১০৪ (TTY: 711).

KUJDES: Nëse flitni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në 1-800-385-4104. (TTY/PA RELAY: 711).

सुचना: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો ૧-૮૦૦-૩૮૫-૪૧૦૪ (ટીટીવાય: ૭૧૧).