



2022 Volumen 3

Un Boletín Informativo para Miembros dirigido a Padres e Hijos



Aetna Better Health® Kids



**¡No se preocupe...
Aetna Better Health®
Kids (CHIP) aún está
aquí para usted!**

¡Más información en el interior!

AetnaBetterHealth.com/pennsylvania/members/chip
Un Plan Médico del CHIP

PA-22-09-10

En esta edición

El CHIP está Aquí para Quedarse.....2	Su Privacidad Importa6
Suicidio: La Ayuda está en Línea.....3	Quejas y Reclamaciones7
Beneficio sobre Productos de Venta Libre (OTC) Sin Costo 4	¿Está Su Hijo Pasando de la Atención Pediátrica a la Adulta?7
Concientización sobre la Violencia Doméstica: Personas con Discapacidades5	Los Servicios para Miembros Están Aquí Para Usted7
¿Preguntas Sobre sus Beneficios? 6	Satisfacción de los Miembros8
Consulte su Manual para Miembros6	Estar Preparado con una Directiva Anticipada ...8



¡Grandes Noticias! ¡Aetna® Better Health Kids (CHIP) Aún Está Aquí Para Usted!

Mantener a sus hijos saludables sigue siendo nuestra mayor prioridad.

¡En agosto, algunas personas inscritas en Medicaid tuvieron que cambiarse a un plan de salud diferente, ¡pero su cobertura de Aetna Better Health® Kids (CHIP) continuará sin interrupción! Si tiene preguntas sobre sus beneficios, llame a Servicios para Miembros al **1-800-822-2447 (TTY: 711)**.

Estos servicios son gratuitos o con un copago limitado para niños y adolescentes:

- Controles Pediátricos
- Vacunas
- Cuidado de Urgencia
- Visitas al hospital
- Salud conductual
- Cuidado odontológico
- Cuidado oftalmológico
- Medicina
- Administración de cuidados
- Línea de Enfermería 24/7
- Unidad de Necesidades Especiales
- Beneficio de Productos de Venta Libre (OTC)



Suicidio: La Ayuda Está En Línea

Si usted o alguien que conoce está pensando en suicidarse, ahora hay una manera simple de obtener ayuda:

Llame, envíe un mensaje de texto o chatee al 988.

Marcando el **988** se comunicará con la Línea de Asistencia en Casos de Suicidios y Crisis 988 (anteriormente conocida como Línea de Asistencia Nacional para la Prevención del Suicidio) desde cualquier sitio de los EE. UU.

La Línea de Asistencia conecta a las personas con consejeros capacitados las 24 horas del día, los 7 días de la semana. El servicio es gratuito y confidencial.

El número anterior de la Línea de Asistencia, **800-273-8255**, seguirá estando disponible. Y puede chatear en línea en 988lifeline.org/chat.

Llame por usted o por un amigo

Las líneas de ayuda lo conectan con una persona que se preocupará por usted y lo atenderá en directo. Cuando llame al **988**, hablará con un consejero de crisis capacitado cerca de su código de área.

Los consejeros escucharán y realizarán preguntas. Ellos no juzgarán. En cambio, le ofrecerán consejos y formas de mantenerlo a salvo. También pueden ayudarlo a obtener asistencia inmediata si es necesario.

La Línea de Asistencia también es para personas que se preocupan de que un familiar o amigo esté pensando en quitarse la vida. Según el Instituto Nacional de Salud Mental, la familia y los amigos suelen ser los primeros en notar las señales de que alguien está pensando en suicidarse.

Contáctese

Si se siente deprimido o está pensando en quitarse la vida, recuerde que no está solo y que hay ayuda disponible. La Línea de Asistencia está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana en el **988**.

También puede llamar al 911 o visitar el departamento de emergencias de un hospital.

Consiga Ayuda

La Línea de Asistencia en Casos de Suicidios y Crisis 988 (anteriormente conocida como la Línea de Asistencia Nacional para la Prevención del Suicidio)



Llame o envíe un mensaje de texto al: 988



Llame al: 800-273-8255



Chatear en línea: 988lifeline.org/chat



 **Beneficio Exclusivo de Productos de Venta Libre (OTC) Sin Costo**

Usted elige cómo obtener sus productos OTC mensuales



POR TELÉFONO
Llame al **1-888-628-2770**,
TTY: 711 para ordenar por teléfono



EN LÍNEA
Ordene en línea en
[CVS.com/otchs/abhkids](https://www.cvs.com/otchs/abhkids)



EN UNA TIENDA CVS
Visite una CVS Pharmacy®
participante



¡Obtenga estos artículos OTC y más SIN COSTO para usted!

- Analgésicos y Primeros Auxilios
- Cuidado Bucal y Dental
- Medicamentos para el Resfriado, la Tos y las Alergias
- Antifúngicos
- Cuidado para Oídos y Ojos
- Vitaminas y Minerales
- Productos de higiene femenina y tampones
- Productos varios

Vea la lista completa de productos en nuestra página web sobre OTC.*



*** Visite nuestra página web sobre OTC para obtener más detalles sobre el beneficio de OTC**

aetnabetterhealthpenn.com/otc

Llame a Aetna Better Health® Kids al **1-800-822-2447** (TTY: 711)

Solo los miembros de Aetna Better Health® Kids obtienen un crédito para OTC de \$30 cada mes.
(Se aplican algunas restricciones.)



Concientización sobre la Violencia Doméstica: Personas con Discapacidades

Las personas con discapacidades experimentan violencia doméstica. Sufren abusos con más frecuencia que los que no tienen una discapacidad. Los maltratadores pueden utilizar la discapacidad de una persona para controlarlos.

Los maltratadores también pueden:

- Negarse a ayudar a un sobreviviente con las necesidades diarias. Esto puede incluir ayuda para comer, bañarse o vestirse.
- Mantener el equipo necesario alejado de los sobrevivientes.
- Negarse a administrar los medicamentos.
- Decir que el abuso se debe a la discapacidad.
- Robar beneficios del sobreviviente.

Es posible que no se note la forma en que se conectan la violencia doméstica y la discapacidad. Los sobrevivientes pueden temer no tener a nadie que los cuide. Podrían sentirse avergonzados de decir lo que está pasando. Los maltratadores pueden impedir que un sobreviviente vea a los proveedores de atención médica a solas. Esto significa que no pueden hablar en privado. Los sobrevivientes pueden tener miedo de no poder encontrar un nuevo sitio para vivir.

Las sobrevivientes de violencia doméstica que tienen una discapacidad no tienen que lidiar por sí solas con lo que está sucediendo.

Algunos recursos que podrían ayudar son:

- Los programas contra la violencia doméstica tienen información sobre recursos locales. Esto incluye conectar a personas con discapacidades a sitios para recibir más apoyo.
- El Consejo de Discapacidades del Desarrollo tiene una lista de organizaciones que pueden ayudar a las personas con discapacidades a encontrar recursos y apoyos. Su dirección web es www.paddc.org. Su número de teléfono es **1-877-685-4452**.
- Los Centros para la Vida Independiente brindan muchos servicios para personas con discapacidades. Muchos de sus empleados y miembros de la junta tienen discapacidades. Su sitio web es www.pasilc.org. Su número de teléfono es **(717) 364-1732**.

Encuentre su programa local contra la violencia doméstica en el sitio web de la Coalición Contra la Violencia Doméstica de Pensilvania. Los servicios que ofrecen estos programas son gratuitos y confidenciales. <https://www.pcadv.org/find-help/find-your-local-domestic-violence-program>.

Línea de Ayuda Nacional contra la Violencia Doméstica: **1-800-799-SAFE** (7233) o para chatear: <https://www.thehotline.org>.



¿Preguntas Sobre Sus Beneficios?

Nuestro personal amable y capacitado puede responder cualquier pregunta sobre su plan de salud, beneficios y servicios, ubicaciones de médicos, instalaciones, farmacias, entre otros.

También tenemos un portal seguro para ayudarlo a utilizar sus beneficios y servicios. Puede configurar su propia cuenta e iniciar sesión en cualquier momento.

Visite [AetnaBetterHealth.com/pa](https://www.aetna.com/betterhealth/pa).

Línea de Enfermería: Tiene acceso a una enfermera las 24 horas del día, los 7 días de la semana para responder a sus preguntas sobre atención médica. Si no puede comunicarse con su PCP, las enfermeras pueden brindarle consejos útiles sobre cómo ayudar a su hijo a sentirse mejor y mantenerse saludable.

Llame al **1-800-822-2447 (TTY: 711)** y sigue las indicaciones.

Si tiene dificultades para ver, oír, leer o hablar inglés: Tenemos servicios disponibles para ayudarlo a comunicarse con nosotros. Puede llamar al **TTY: 711** sin cargo. Si necesita un traductor, llámenos. Lo conectaremos con un servicio que puede traducir cualquier idioma. Este servicio está disponible sin costo para usted.

Así es como puede contactarnos:



Por teléfono

Los Servicios para Miembros están disponible de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes en **1-800-822-2447 (TTY: 711)**.



Sitio Web

Visite [AetnaBetterHealth.com/pa](https://www.aetna.com/betterhealth/pa) y haga clic en “Contáctenos.”



Consulte su Manual para Miembros

¿Alguna vez ha deseado saber más sobre Aetna Better Health® Kids, sus beneficios y cómo funciona su plan de salud o cuáles son sus derechos? Tómese un minuto para consultar su Manual para Miembros en línea. Puede encontrar su Manual para Miembros en línea con su computadora o teléfono inteligente aquí: [AetnaBetterHealth.com/pennsylvania/members/chip/handbook](https://www.aetna.com/betterhealth/pennsylvania/members/chip/handbook).

Su Privacidad Importa

Comprendemos la importancia de mantener la información personal y de salud (PHI) de su hijo segura y privada. Estamos obligados por ley a proporcionarle la Notificación de Prácticas de Privacidad. Esta notificación le informa sobre los derechos de su hijo sobre la privacidad de su PHI. Le informa cómo podemos utilizar y compartir la información personal de su hijo. Puede solicitar una copia en cualquier momento.

Tanto Aetna Better Health® como sus proveedores se aseguran de que todos los registros de inscritos se mantengan seguros y privados. 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 información sobre nuestras prácticas de privacidad en la parte inferior de la página de inicio. Si tiene alguna pregunta, Servicios para Miembros puede ayudarlo. Solo llame al **1-800-822-2447 (TTY: 711)**.

Quejas y Reclamaciones

Deseamos que esté satisfecho con los servicios que recibe de nosotros y de nuestros proveedores. Si no está satisfecho, deseamos que nos lo informe. La presentación de una queja o reclamación no afectará sus servicios de atención médica ni su elegibilidad para Medicaid. Deseamos saber qué está mal, para poder mejorar nuestros servicios.

Cómo presentar una queja

Si tiene una queja, por favor, contáctenos. Si desea un Defensor de Inscritos, lo ayudaremos. Puede presentar una queja:

- Llamándonos sin cargo al **1-800-822-2447 (TTY: 711)**
- Solicitando y brindando permiso para que su proveedor presente una queja por usted

También puede escribirnos a:



Aetna Better Health® of Pensilvania
Complaint and Grievance Department
PO Box 81139
5801 Postal Road
Cleveland, OH 44181
Número de Fax: 860 754 1757

Cómo presentar una reclamación

Debemos aprobar muchos servicios con anticipación para poder pagarlos. Si decidimos no pagar por un servicio, le escribiremos y le informaremos el motivo. Le enviaremos una carta de “Notificación de Acción” si:

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

La carta de “Notificación de Acción” le informará los motivos. Si no está de acuerdo con ella, puede presentar una reclamación. Debe enviarnos su apelación por escrito. Puede llamarnos primero al **1-800-822-2447 (TTY: 711)**. Sin embargo, debe hacer un seguimiento enviando su reclamación por escrito dentro de los 60 días.

También puede escribirnos a:



Aetna Better Health® of Pensilvania
Attn: Complaint and Grievance Department
PO Box 81139
5801 Postal Road
Cleveland, OH 44181
Número de Fax: 1-860-754-1757

¿Está su Hijo Pasando de la Atención Pediátrica a la Adulta?

Ha visto a su hijo superar muchas metas. Ahora él o ella se acerca a la edad adulta. Y se acerca una meta en el que quizás no haya pensado. Su hijo deberá cambiar de atención pediátrica a la adulta, y es posible que necesite encontrar un nuevo médico.

Este cambio debe ocurrir entre los 18 y los 21 años. Puede ayudar a su hijo a prepararse asegurándose de que sepa las respuestas a estas preguntas:

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

Tenemos profesionales capacitados en el personal para ayudarlo. Trabajaremos con usted para obtener la atención adecuada para las necesidades especiales de su hijo. Llámenos al **1-800-822-2447 (TTY: 711)**.



Los Servicios para Miembros está Aquí para Usted

Los Servicios para Miembros están listos para ayudarlo con cualquier pregunta sobre la cobertura de su hijo o la atención que recibe. Su tarjeta de identificación de miembro tiene el número gratuito de Servicios para Miembros. Puede comunicarse con los Servicios para Miembros llamando al **1-800-822-2447 (TTY: 711)**. Para su conveniencia, los Servicios para Miembros están disponibles de 8 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes. También puede visitar nuestro sitio web en [AetnaBetterHealth.com/pennsylvania](https://www.AetnaBetterHealth.com/pennsylvania) para obtener más información sobre los beneficios del CHIP de su hijo.

También puede escribirnos a:



Aetna Better Health® Kids
1425 Union Meeting Road
Blue Bell, PA 19422

Satisfacción de los Miembros

Cada año, Aetna Better Health® Kids envía la Evaluación del Consumidor de Proveedores y Sistemas de Atención Médica (CAHPS®) a nuestros miembros. La encuesta le brinda la oportunidad de compartir sus opiniones sobre la calidad de la atención y los servicios que recibe de nosotros y de nuestra red de proveedores de atención médica.

La siguiente tabla muestra nuestros resultados generales en 2022. Muestra el porcentaje de miembros que respondieron favorablemente a las categorías mencionadas para nuestra Encuesta del CHIP para Niños. Nuestra meta es mejorar continuamente. Para lograrlo, necesitamos su ayuda. Queremos asegurarnos de que tenga:

- una experiencia positiva que satisfaga sus necesidades médicas
- satisfacción con los servicios que recibe

Según sus respuestas anteriores, hay varias áreas en las que debemos mejorar.

Trabajaremos arduamente para:

- mejorar los especialistas,
- garantizar que nuestro servicio de atención al cliente satisfaga sus necesidades
- ayudar a obtener citas tan pronto como las necesite.

Esperamos trabajar con usted para garantizar que se satisfagan sus necesidades y mejorar su satisfacción con la atención y los servicios que recibe.

Si necesita asistencia, por favor, comuníquese con nuestra línea de Servicios para Miembros al **1-800-822-2447 (TTY: 711)**.

Tema	Resultados de 2021	Resultados de 2022
Valoración del Plan de Salud	78.90%	84.20%
Valoración de Toda la Atención Médica	88.14%	90.28%
Valoración de Médico Personal	90.49%	91.17%
Valoración del Especialista Visto con Mayor Frecuencia	82.76%	80.88%
Servicio al Cliente	85.64%	85.55%
Obtener Atención Rápidamente	93.14%	85.31%
Qué Tan Bien se Comunican los Médicos	95.57%	96.52%

Estar Preparado con una Directiva Anticipada

Mantenerse saludable es una meta que todos deseamos. Sin embargo, en ocasiones las cosas suceden de repente. Siempre es bueno prepararse para cosas que no esperamos. Las directivas anticipadas lo ayudan a estar preparado. Las Directivas Anticipadas son indicaciones sobre su atención médica si no puede tomar esas decisiones. Una Directiva Anticipada se convierte en su opinión cuando no puede decir lo que desea o hablar por sí mismo. Las Directivas Anticipadas también pueden decir quién toma las decisiones médicas por usted cuando usted no puede hacerlo.

Hay dos tipos de Directivas Anticipadas:

- Un Testamento en Vida es un documento que dice qué atención médica desea o no desea. Se utiliza en caso de que usted no pueda hablar por sí mismo.
- Un Poder Notarial de Atención Médica es un documento legal que establece quién puede tomar decisiones médicas por usted.

También se utiliza cuando no puede hablar por sí mismo. Para obtener más información acerca de las Directivas Anticipadas, visite nuestro sitio web: [AetnaBetterHealth.com/pennsylvania](https://www.AetnaBetterHealth.com/pennsylvania).



Aviso de No Discriminación

Aetna Better Health Kids cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Aetna Better Health Kids no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Aetna Better Health Kids brinda asistencia y servicios gratuitos a personas con discapacidades para que se comuniquen de manera efectiva con nosotros, como:

- Intérpretes calificados de lenguaje de señas; y
- Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles).

Aetna Better Health Kids brinda servicios lingüísticos gratuitos a personas cuyo idioma principal no es no el inglés, como:

- Intérpretes calificados; y
- Información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, comuníquese con Aetna Better Health Kids al 1-800-822-2447.

Si cree que Aetna Better Health Kids no le brindó estos servicios o lo discriminó de alguna otra manera por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja antela:

The Bureau of Equal Opportunity,
Room 223, Health and Welfare Building,
P.O. Box 2675,
Harrisburg, PA 17105-2675,
Teléfono: (717) 787-1127, TTY (800) 654-5484, Fax: (717) 772-4366, o
Email: RA-PWBEOAO@pa.gov

Puede presentar una queja en persona o por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, la Oficina de Igualdad de Oportunidades está disponible para ayudarlo.

También puede presentar una queja de derechos civiles electrónicamente a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://oqportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>. o por correo o teléfono con la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. en:

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).

Los formularios de quejas están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Servicios de Interpretación en Varios Idiomas

Multi-language Interpreter Services

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call: 1-800-822-2447 (TTY: 1-800-628-3323).

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-822-2447 (TTY: 1-800-628-3323).

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните: 1-800-822-2447 (телетайп: 1-800-628-3323).

注意：如果您講中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-822-2447（聽障及語障人士專線：1-800-628-3323）。

CHÚ Ý: Nếu quý vị nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho quý vị. Xin gọi số [1-800-822-2447] (TTY: 1-800-628-3323).

تنبيه: إذا كنت تتحدث لغة أخرى غير الإنجليزية، فإن خدمات المساعدة اللغوية متاحة بالمجان. اتصل بالرقم 1-800-822-2447 (الهاتف النصي: 1-800 628-3323)

ध्यान दिनुहोस्: तपाईं अंग्रेजी बाहेकका भाषा बोलुहुन्छ भने तपाईं निःशुल्क भाषिक सहायता प्राप्त गर्न सक्नुहुन्छ । यसका लागि 1-800-822-2447 (TTY: 1-800-628-3323) मा टेलिफोन गर्नुहोस् ।

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-822-2447 (TTY: 1-800-628-3323) 번으로 전화해 주십시오.

កត់សំគាល់: ប្រសិនបើលោកអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ មិនប្រើភាសាអង់គ្លេស សេវាជំនួយផ្នែកភាសាមានផ្តល់ជូនដោយឥតគិតថ្លៃសម្រាប់លោកអ្នក។ សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-822-2447 (TTY: 1-800-628-3323) ។

ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-822-2447 (TTY: 1-800-628-3323).

သတိပြုရန်။ သင်သည် အင်္ဂလိပ်ဘာသာစကားမဟုတ်သော အခြားဘာသာစကား တစ်မျိုးပြောပါက ဘာသာစကား အထောက်အကူပြုဝန်ဆောင်မှုများ အခမဲ့ရရှိနိုင်ပါသည်။ 1-800-822-2447 (TTY: 1-800-628-3323) သို့ ဖုန်းခေါ်ဆိုပါ။

ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-822-2447 (TTY: 1-800-628-3323).

ATENÇÃO: Se você fala português, encontramos serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-800-822-2447 (TTY: 1-800-628-3323).

দৃষ্টি আকর্ষণ: আপনি যদি ইংরেজী ছাড়া অন্য কোন ভাষায় কথা বলেন, তাহলে ল্যাংগুয়েজ এসিস্ট্যান্ট সার্ভিসের সহায়তা, আপনি বিনামূল্যে পাবেন। কল করুন: ১-৮০০-৮২২-২৪৪৭ (TTY: 1-800-628-3323).

KUJDES: Nëse flitni një gjuhë tjetër përveç anglishtes, shërbimet për përkthim, pa pagesë, janë në dispozicion për ju. Telefononi në 1-800-822-2447 (TTY: 1-800-628-3323).

ध्यान आपी: જો તમે અંગ્રેજી સિવાય બીજી ભાષા બોલો છો, તો ભાષા સહાય સેવાઓ, તમારા માટે મફત ઉપલબ્ધ છે. ૧-૮૦૦ ૮૨૨-૨૪ ૪૫ ૫૨ કોલ કરો (ટીટીવાય: ૧-૮૦૦-૬૨ ૮૩૩૨૩)