



Aetna Better Health® of Florida



Tiempo juntos

Primavera 2019



Ocúpese de su salud por teléfono

Los miembros con teléfonos inteligentes (tanto iPhones como Androids) pueden descargar nuestra aplicación móvil Aetna Better Health. Con esta aplicación, puede:

- Buscar o cambiar su proveedor de atención primaria
- Ver o pedir una tarjeta de identificación nueva
- Buscar un proveedor especializado
- Ver sus reclamaciones médicas y de farmacia (si se trata de un beneficio cubierto)
- Enviar un mensaje a Servicios para Miembros
- Ver sus beneficios

Su lista de cosas para hacer en materia de salud

Priorice su salud este año y elabore una lista de “cosas para hacer” para una buena salud.

Hágase un chequeo. Los exámenes de salud regulares permiten que su médico y su dentista le brinden los servicios, tratamientos y pruebas de detección correctos. También pueden ayudar a detectar problemas de salud antes de que empiecen.

Organícese. Ordene sus papeles de salud y revise el historial de salud de su familia. Sepa qué pruebas de detección o vacunas necesitará el año que viene.

Deje los malos hábitos. Deje de fumar, duerma más y elija una alimentación más saludable.

Varíe su rutina de ejercicio. Asegúrese de probar diferentes actividades que le gusten. Así evitará aburrirse y dejarlas.

Sus comentarios nos ayudan a mejorar nuestra calidad

Aetna Better Health of Florida trabaja arduamente para brindar servicios de gran calidad a nuestros miembros. Es importante que midamos nuestro desempeño para asegurarnos de que estamos satisfaciendo sus necesidades. Lo hacemos de muchas formas a lo largo del año.

Una de ellas es a través de encuestas. Nuestras encuestas se pueden hacer por teléfono o por correo. Una de las encuestas que hacemos todos los años es para evaluar la satisfacción de los miembros. Esa encuesta se llama CAHPS. Nos permite saber cómo se siente usted con su médico y los servicios de su plan de salud.

Gracias por su opinión. Si recibe una encuesta como esta en el futuro, por favor tómese el tiempo para completarla. Seguiremos trabajando arduamente para ofrecerle acceso a una buena atención

médica y a un buen servicio al cliente.

También medimos nuestro desempeño a través de HEDIS. HEDIS son las siglas en inglés de “conjunto de datos e información sobre la efectividad en la atención médica” (Healthcare Effectiveness Data and Information Set). Es una herramienta que analiza muchos

aspectos de los servicios que usted recibe de los médicos en nuestra red. Evalúa la eficacia con la que nuestros médicos les brindan a usted y a su familia servicios como:

- Visitas de niños y adolescentes sanos con el PCP
- Visitas durante el embarazo
- Visitas dentales
- Atención para la diabetes

Utilizamos los resultados de la encuesta CAHPS y las calificaciones de HEDIS para mejorar la calidad, eficiencia y disponibilidad de la atención y los servicios que le brindamos para estar seguros de tener buenos médicos para su cuidado.

Aquí le mostramos cómo nos calificaron en 2018 en la encuesta CAHPS (consulte la tabla a continuación).

Nuestro objetivo es alcanzar el 85% en cada dominio evaluado. Las preguntas se puntuaron con un 0 (más bajo) a 10 (más alto); sí o no; o nunca, a veces, normalmente o siempre.

	Promedio nacional del NCQA en 2017		Aetna Better Health of Florida	
	Adultos	Niños	Adultos	Niños
Calificación de la atención médica en general	74.36%	86.72%	80.93%	90.71%
Calificación del plan de salud en general	75.88%	85.84%	74.30%	86.77%
Calificación del médico personal en general	81.18%	89.27%	83.50%	92.16%
Atención al cliente	88.15%	88.09%	83.50%	89.38%
Rapidez de la atención	81.83%	88.83%	80.33%	92.64%
Recepción de la atención que necesita	81.98%	84.50%	79.71%	89.00%
La eficacia con la que los médicos se comunican	91.38%	93.49%	91.70%	96.49%



¿Está consultando actualmente a un proveedor de salud conductual u otro

especialista? Es importante que su PCP lo sepa. Ellos trabajarán juntos para brindarle la mejor atención posible.

¿Su hijo necesita un experto en salud mental?

Usted probablemente sepa enseguida si su hijo se está resfriando. Tal vez incluso antes del primer estornudo. Eso se debe a que usted conoce a su hijo mejor que nadie en el mundo.

Y eso le da una ventaja a la hora de detectar problemas emocionales o de salud mental. Para esos problemas es posible que necesite la ayuda de un médico. Por eso es importante conocer los signos de un problema grave. Debe prestar atención a lo siguiente:

- Cambios en los hábitos de sueño
- Pesadillas
- Cambios en los hábitos de alimentación
- Más problemas físicos de lo habitual
- Dificultad para manejar los problemas cotidianos
- Más ansiedad o tristeza
- Arranques de ira frecuentes
- Sensaciones o formas de actuar extrañas

- Pensamientos relacionados con la muerte
- Baja importante en las calificaciones escolares
- Negativa a ir a la escuela
- Interrupción de las actividades sociales normales
- Desobediencia o agresividad durante más de seis meses
- Amenazas de lastimarse o lastimar a otras personas
- Robo o daño de las pertenencias de otras personas

Algunas cosas de esta lista podrían ser causadas por cuestiones normales, como la llegada de un bebé a la familia. Todos los niños son diferentes. Pero usted conoce al suyo. Por eso, preste atención. Y si le parece que su hijo está en problemas, hable con su pediatra. Este profesional puede ayudarle a recibir la atención de un experto.

Fuentes: American Academy of Child and Adolescent Psychiatry; National Institute of Mental Health

Farmacia

Encuentre información importante sobre medicamentos recetados en nuestro sitio web.

Puede encontrar el formulario en nuestro sitio web en **www.aetnabetterhealth.com/florida**. Seleccione "For Members" (Para Miembros). Elija "Pharmacy Benefits" (Beneficios de Farmacia). Haga clic en "Formulary Drug List" (Lista de Medicamentos del Formulario).

El formulario y la Lista de Medicamentos Preferidos (Preferred Drug List, PDL) de la Agencia para la Administración de la Atención Médica se actualizan con regularidad. Puede buscar estos cambios en nuestro sitio web en **www.aetnabetterhealth.com/florida**. Seleccione "For Members" (Para Miembros). Elija "Pharmacy Benefits" (Beneficios de Farmacia). Haga clic en "Preferred Drug List & Formulary Updates" (Actualizaciones a la Lista de Medicamentos Preferidos y el Formulario).

Aetna Better Health of Florida también cubre medicamentos y productos que no se encuentran en la PDL de la Agencia para la Administración de la Atención Médica. Esta lista se llama formulario complementario.

Proteja a sus hijos del plomo

El plomo puede ser peligroso para los niños. ¿Dónde puede encontrarse? El plomo puede estar en la pintura vieja y en las casas más antiguas. Puede estar en las cañerías viejas. El polvillo de estas superficies también puede contener plomo.

El polvillo y las virutas de pintura también pueden estar en la tierra y en la arena. El plomo ingresa en el cuerpo de los niños cuando tragan o inhalan polvillo con plomo. La exposición baja al plomo puede causar problemas de aprendizaje en los niños. Los niveles altos

pueden causar coma, convulsiones o incluso la muerte.

Algunos posibles signos y síntomas de intoxicación con plomo en los niños son:

- Cansancio
- Hiperactividad
- Irritabilidad
- Menor período de atención
- Dolor de estómago

- Pérdida de apetito
- Dificultad para dormir
- Estreñimiento

Los niños se pueden recuperar de la intoxicación con plomo. Pregúntele a su médico si su hijo debe hacer la prueba.

Ayude a terminar con el fraude

El fraude, el derroche y el abuso son comunes en la industria de la atención de la salud y, por lo general, hacen aumentar los costos de la atención médica. Aetna Better Health of Florida actúa para combatir el fraude, el derroche y el abuso a través de su Programa de prevención del fraude. Este programa está diseñado para detectar y eliminar el fraude, el derroche y el abuso en la atención de la salud.

Los tipos más comunes de fraude, malgasto y abuso en la atención de la salud son:

- Facturar servicios que nunca se brindaron
- Facturar servicios más costosos que los que realmente se brindaron
- Definir incorrectamente un diagnóstico para obtener pagos más altos
- Realizar servicios innecesarios para obtener pagos más altos
- Justificar incorrectamente procedimientos no cubiertos como necesarios por razones médicas

- Vender o distribuir el número de identificación de un miembro para presentar reclamaciones falsas

Para denunciar un fraude o abuso, llame a nuestra línea directa de fraude y abuso al **1-888-419-3456**. O puede completar el formulario de fraude, malgasto y abuso en nuestro sitio web en **www.aetnabetterhealth.com/florida**.

Nuestro Departamento de Prevención del Fraude revisará la información y mantendrá el nivel más alto de confidencialidad según lo permite la ley.

Usted puede ayudar a respaldar nuestra misión de reducir y eliminar el fraude en la industria de la atención de la salud siguiendo estas simples pautas:

- Tenga cuidado cuando dé su información de atención

médica, incluido su número de identificación de miembro.

- Sea precavido con respecto a los tratamientos médicos “gratuitos” en los que le exigen dar su información de atención de la salud.

Aetna Better Health of Florida recibe facturas de sus proveedores para el pago. Esto incluye visitas al médico, servicios para pacientes internos y ambulatorios, y equipos y suministros. En algunas ocasiones recibirá una carta en la que se le informará cómo pagamos estos servicios. Estas cartas se llaman “explicación de beneficios” o EOB por sus siglas en inglés. Si recibe una carta, complétela y envíela lo antes posible en el sobre con franqueo prepago que le damos.



Para entender su plan de beneficios y los tipos de tratamientos, medicamentos, servicios, etc. que están cubiertos, lea el Manual para Miembros. Puede ver una copia en nuestro sitio web en **www.aetnabetterhealth.com/florida** o llamarnos al **1-844-528-5815 (TTY/TDD: 711)**.

Le ayudamos a vivir bien

Si tiene asma, diabetes, problemas de corazón o EPOC (enfermedad pulmonar), podemos ayudarle. Los miembros con estos tipos de problemas son ubicados en nuestro programa de manejo de enfermedades.

En este programa, puede recibir correspondencia, recordatorios y llamadas telefónicas de alguno de nuestros asesores de salud. La participación en este programa es importante para su salud. Si no desea estar en el

programa, puede cancelar su participación llamando al **1-844-528-5815**.

También ayudamos a nuestros miembros con necesidades médicas importantes o de largo plazo. Una manera de hacerlo es a través de nuestros programas de

administración de casos. Los administradores de casos son enfermeros registrados que trabajan para nosotros. Están aquí para ayudar a los miembros a manejar su atención. Pueden ayudarle a concertar citas y hablar con su médico sobre su atención.

¡Un portal a un mundo de información!

Los miembros de Aetna Better Health of Florida pueden usar un portal web seguro para acceder a herramientas de manejo de la salud. Envíe sus preguntas y obtenga información sobre los beneficios. Puede acceder al portal web en nuestro sitio web. Para ello debe registrarse y crear una cuenta para iniciar sesión. Estos son algunos de los servicios que ofrece el portal:

Acceso a programas y recursos educativos: encontrará herramientas de autoayuda para temas



como dejar el hábito de fumar y control del peso.

Consulta del estado de sus reclamaciones:

vea el estado de sus reclamaciones desde el comienzo hasta el final.

Acceso a servicios de beneficios de farmacia:

vea información sobre los costos de los medicamentos. Solicite una excepción para un

medicamento no cubierto por su plan. Localice una farmacia. Obtenga información sobre los medicamentos de un farmacéutico.

Acceso a información personalizada sobre los servicios del plan de salud:

solicite una tarjeta de identificación y cambie de PCP.

Obtenga información sobre derivaciones y autorizaciones.

Acceso a servicios innovadores:

complete un expediente de salud personal en línea y hágase una prueba de detección para ver si reúne los

requisitos para programas de bienestar o manejo de enfermedades.

Acceso a una línea de información de salud:

utilice la opción de enviar una pregunta a un enfermero sobre un problema de salud. Recibirá una respuesta en 24 horas.

Para obtener información, visite nuestro sitio web en **www.**

aetnabetterhealth.com/florida a través de una computadora o de su teléfono inteligente. También puede llamar a Servicios para Miembros al **1-844-528-5815 (TTY/TDD: 711)** y con mucho gusto le ayudaremos.

Nos aseguramos de que reciba la atención correcta

Nuestro programa de gestión de usos (Utilization Management, UM) se asegura de que usted reciba la atención adecuada cuando la necesite. El personal de gestión de usos puede ayudarles a usted y a sus médicos a tomar decisiones sobre la atención de su salud. Nuestro programa de gestión de usos ayuda a garantizar que usted reciba los servicios adecuados en el lugar adecuado. A la hora de tomar decisiones, es importante recordar lo siguiente:

Para tomar decisiones de gestión de usos, observamos sus beneficios y elegimos la atención y los servicios más adecuados. No recompensamos a los médicos ni a otras personas por denegar la cobertura o atención. Nuestros empleados no reciben ningún incentivo para reducir los servicios que usted recibe.

Puede hablar con alguien para hacer preguntas sobre gestión de usos llamando a Servicios para Miembros al **1-844-528-5815**.

Tarjetas de identificación

Ya debió haber recibido su nueva tarjeta de identificación de Aetna Better Health of Florida.

Lleve siempre su tarjeta de identificación de Aetna Better Health of Florida. Muestre siempre su tarjeta cuando vaya a las citas. Esta tarjeta demostrará que usted es miembro de Aetna Better Health of Florida.



Si necesita una tarjeta de identificación de Aetna Better Health of Florida, llame a Servicios para Miembros al **1-844-528-5815 (TTY/TDD: 711)**. Si le roban su tarjeta o la pierde, llámenos de inmediato.

Manejo de la atención

¡Permítanos ayudarle a recibir la atención que necesita!

Tenemos un programa de manejo de la atención para personas con necesidades



especiales de atención médica. Por ejemplo:

- Necesidades cuando está embarazada
- Necesidades de salud del comportamiento, como en casos de depresión o ansiedad
- Enfermedades a largo plazo, como diabetes
- Otras necesidades de atención médica

Estamos aquí para ayudarle en la medida que usted quiera.

Si se inscribe en el programa, su equipo puede incluir las siguientes personas:

- Un coordinador de atención
- Un asociado de manejo de la atención

Los integrantes de su equipo están aquí para brindarle ayuda. Ellos trabajarán con usted y sus proveedores. Colaborarán para que cumpla con los objetivos de salud

que sean importantes para usted. Le brindarán información sobre el programa, que incluye:

- Cómo utilizar los servicios
- Cómo reunir los requisitos para participar
- Cómo inscribirse o cancelar su inscripción

También:

- Le brindarán recursos
- Le entregarán materiales educativos
- Le ayudarán a acceder a otros servicios

Si usted es uno de nuestros miembros y desea participar en este programa, puede hacerlo. Los proveedores, familiares o cuidadores también pueden derivar a un miembro para manejo de la atención. Llame a Servicios para Miembros al **1-844-528-5815 (TTY/TDD: 711)** y pregunte por Manejo de la Atención.

¡Cuéntenos su opinión y hágase oír!

Encuesta anual de satisfacción de los miembros

Cada año, enviamos varias encuestas de satisfacción de los miembros, como la Consumer Assessment Health Plan Survey (CAHPS®), a una gran cantidad de nuestros miembros. Estas encuestas son su oportunidad para hacerse oír y contarnos qué le gusta y qué considera que podemos hacer para mejorar nuestros servicios. Si recibe alguna de estas encuestas, dedique un momento para completarla y enviárnosla. Su opinión es importante para nosotros. Nos permite brindarle atención y servicios de la mejor calidad. Cuéntenos su opinión y hágase oír.

Haga su Evaluación de Riesgos de Salud

Todos los afiliados nuevos de Aetna Better Health recibirán una llamada de Aetna Better Health para una encuesta de salud. En su identificador de llamadas posiblemente aparezca "Aetna Medicaid". Durante esta llamada se le harán preguntas de salud.

Estas preguntas nos ayudarán a brindarle un mejor servicio. Sus respuestas son privadas.

Nuestros enfermeros utilizan esta información para ofrecerle educación relacionada con la salud. Es posible que reciba por correo este material educativo sobre una afección específica que tenga. También puede recibir una llamada de un enfermero de Aetna Better Health. El objetivo de estos materiales y llamadas es ayudarle a mantenerse saludable.

Si no desea responder una encuesta telefónica de salud, llame a Servicios para Miembros al **1-844-528-5815 (TTY/TDD: 711)**.

Qué hacer si el consultorio del médico está cerrado y usted o su hijo no se sienten bien

¡Llame a su médico para recibir atención fuera del horario!

Llame a su médico primero si usted o su hijo se sienten mal después del horario de cierre del consultorio de su médico, excepto en una emergencia. Un servicio de contestador se asegurará de que su médico reciba su mensaje. Su médico lo llamará y le dirá qué hacer. Asegúrese de que su teléfono

acepte llamadas bloqueadas. De lo contrario, es posible que su médico no pueda comunicarse con usted.

Incluso puede llamar a su médico durante la noche. Es posible que deba dejar un mensaje con el servicio de contestador. Puede llevar un tiempo, pero el médico le devolverá la llamada para informarle

qué debe hacer. Aetna Better Health of Florida cuenta con una línea de enfermería disponible para ayudarle a responder sus preguntas médicas.

Este número está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Llame a Servicios para Miembros al **1-844-528-5815 (TTY/TDD: 711)** y escuche la opción para la Línea de Enfermería.



Si usted o su hijo tienen una emergencia, *siempre* debe llamar al **911** o ir a la sala de emergencias más cercana.

Cinco datos que ayudan a combatir la obesidad infantil

La obesidad en los niños va en aumento. Para ayudar a un niño con sobrepeso a ser más saludable, usted necesita conocer algunos datos. Comience con estos cinco:

Ni el padre o la madre ni el niño tienen la culpa.

Los niños suben de peso por muchos motivos. Enfóquese en las soluciones, no en la culpa.

No existe una solución rápida. Las dietas que prometen resultados rápidos pueden ser peligrosas. Un pediatra puede ayudarle a diseñar un plan para que su hijo baje de peso en forma segura y duradera.

Los problemas de peso en los niños no se resolverán solos con el crecimiento. Las etapas de crecimiento rara vez solucionan los problemas de peso. Se necesitan cambios en los hábitos alimenticios y de ejercicio para detener el aumento de peso.

Las tablas de estatura y peso se aplican a todos los niños. Cualquier niño fuera del rango de peso normal se considera con sobrepeso. Tener "huesos grandes" no cambia esto.



Un niño pesado no necesita más alimento que el niño promedio. Las porciones más grandes empeoran el problema de peso de un niño. Proporcionele al niño la cantidad de alimento que él necesita para mantener un peso saludable.

Hable con el médico de su hijo acerca de los tamaños correctos de las porciones y sobre cualquier inquietud que tenga sobre el peso de su hijo.

Fuente: American Academy of Pediatrics

La conexión entre el asma y la alergia

¿Cuál es la relación?

Si tiene asma, las vías respiratorias están inflamadas y sensibles. Los desencadenantes del asma hacen que las vías respiratorias se estrechen aún más, por lo cual es más difícil respirar. El asma no se cura, pero los medicamentos —y evitar los desencadenantes del asma— pueden ayudarle a manejar la enfermedad.

No todas las personas con alergias tienen asma, pero muchas personas con asma también tienen alergias. Las alergias pueden hacer que las vías respiratorias se estrechen. Es importante conocer los desencadenantes de las alergias, o alérgenos, para poder evitarlos.

Alérgenos comunes que empeoran el asma:

- Cucarachas
- Ácaros
- Polen
- Caspa de animales
- Moho de interiores
- Moho de exterior

Otros desencadenantes del asma pueden incluir:

- Aire frío
- Ejercicio
- Algunas enfermedades y medicamentos
- El humo de tabaco, la contaminación del aire y los olores fuertes



Cuestiones del corazón

Todos queremos evitar las enfermedades del corazón. Las variables son muchas. Pero empiece por mantener una buena presión arterial y el colesterol en un rango saludable. ¿Cómo sabe si sus números están bien? Su médico puede hacer pruebas para averiguarlo. Aquí hay más sobre esta importante prueba de salud cardíaca:

Mídase la presión arterial cada

1 o 2 años. Probablemente ya se haya hecho esta simple prueba antes. Un médico o un enfermero le colocarán un brazalete en la parte superior del brazo. El brazalete se inflará y ajustará unos segundos y luego se aflojará rápidamente. Esta prueba de un minuto mide el nivel de presión que hay en las arterias. Una presión arterial saludable es de 120/80 mm Hg o menos. Debe hacerse esta prueba en cada visita al médico.

Pruebas de asma

Espirometría	Esta prueba mide el flujo de aire en los pulmones: la cantidad de aire que puede inhalar y la rapidez con la que puede soltarlo.
Examen físico	Su doctor probablemente le hará preguntas sobre sus síntomas y le controlará la respiración.
Su médico también puede recomendarle	<ul style="list-style-type: none">• Pruebas de alergia para ver qué alérgenos podrían afectarle• Una prueba para determinar el grado de sensibilidad de sus vías respiratorias• Pruebas para ver si otros problemas médicos, como la apnea del sueño, le están causando los síntomas de asma

Pruebas de alergias

Método más común y fiable:

Pruebas en la piel	Se colocan pequeñas cantidades de alérgenos específicos en la piel para determinar si hay reacciones.
---------------------------	---

Fuentes: American Academy of Allergy, Asthma & Immunology; National Heart, Lung, and Blood Institute

Entable una conversación

Hable con sus hijos sobre la importancia de no fumar

No puede contar con estar presente para ayudarle a su hijo a decir que no cuando alguien le ofrezca un cigarrillo. Por eso es importante hablar con anticipación y con frecuencia sobre el hábito de fumar, para que lo evite antes de empezar.

La mayoría de los fumadores adquirieron el hábito antes de los 18 años. Por ello los expertos recomiendan que hable con sus hijos sobre los peligros de fumar mucho antes de eso.

Con un niño en la etapa de jardín de infantes, por ejemplo, podría comenzar diciéndole algo tan simple como "Fumar es malo para tu cuerpo".

A medida que su hijo crezca, pruebe lo siguiente:



Dígale lo que piensa. Asegúrese de que los niños conozcan su opinión. Ellos deben saber que usted no quiere que fumen porque los ama y no quiere que nada malo les suceda. Dígalos que se sentirá decepcionado si fuman.

Demuestre con un ejemplo. Los niños deben saber qué tan peligroso es fumar. Si conoce a alguien que se haya enfermado por fumar, cuénteles lo que le sucedió a esa persona.

Resalte el lado desagradable. Es posible que los niños se preocupen menos por tener cáncer de pulmón en el futuro que por lo que podría sucederles ahora si fuman. Hágales saber que fumar causa manchas en los dientes, mal aliento, tos persistente y ropa y cabello con olor.


Construya una relación de confianza y comunicación. Cuando los chicos sienten que pueden hablar con usted, es más probable que le cuenten si se sienten presionados para fumar. Escuche lo que los niños tienen para decir sobre sus vidas y conozca a sus amigos.

Sea un buen ejemplo. Cuando los padres fuman, es más probable que los hijos también se conviertan en fumadores. Si fuma, ¡dé el ejemplo y deje el cigarrillo para siempre! Hasta que eso suceda, no fume delante de sus hijos y no deje que nadie fume en su auto o en su casa.

Fuentes: American Academy of Pediatrics; Campaign for Tobacco-Free Kids



Como miembro de Aetna Better Health of Florida, hay administradores de atención disponibles para ayudarle con todas sus necesidades de atención médica. Todos los miembros tienen la opción de participar o no en el manejo de la atención. Para inscribirse en el manejo de la atención, comuníquese con nosotros al **1-844-528-5815**.

 Este boletín se publica como un servicio a la comunidad para los amigos y miembros de Aetna Better Health® of Florida. Este documento incluye información general sobre la salud que no debe reemplazar el asesoramiento o la atención que recibe de su proveedor. Siempre consulte a su proveedor sobre sus necesidades de atención médica personales. Es posible que se hayan empleado modelos en fotos e ilustraciones. Aetna Better Health® of Florida es un Plan de Atención Administrada con un contrato con Medicaid de Florida. Información de salud o bienestar o prevención.

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

FL-18-08-01