



Aetna Better Health® of Florida



# Disfrutar de la vida

Verano 2020

## Manejo integrado de la atención

¡Permítanos ayudarle a su hijo a recibir la atención que necesita!

Tenemos un programa de Manejo integrado de la atención para personas con necesidades especiales de atención médica. Por ejemplo:

- Necesidades durante el embarazo
- 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 **1-800-441-5501 (TTY: 711)** y pregunte por manejo de la atención.

# Padres: Aquí les explicamos cómo calmar las inquietudes sobre el coronavirus

Con la propagación del nuevo coronavirus (COVID-19) en los EE. UU., es posible que sus hijos escuchen mucho sobre el brote en la televisión, Internet o de otros niños. Y parte de lo que escuchan puede asustarlos.

Eso es comprensible: los titulares recientes también pueden angustiarlo a usted. Pero puede ayudar a calmar cualquier inquietud que tengan sus hijos hablando con ellos sobre el COVID-19.

## Temas de conversación

Estos son algunos consejos, cortesía de la Asociación Nacional de Enfermeros Escolares y otros expertos médicos, para conversar con los niños:

### Hágales saber que pueden preguntar sobre el COVID-19.

Pero no fuerce las conversaciones.



**Sea honesto, mantenga la calma y tranquilícelos.** Todos estamos preocupados por los posibles riesgos del COVID-19 y está bien reconocerlo. Pero si usted entra en pánico, sus hijos también lo harán. Asegúreles que muchos adultos están trabajando arduamente para mantenerlos a salvo. Los niños más pequeños, en especial, quizás necesiten escuchar eso de usted.

### Combata el miedo con hechos.

Por ejemplo, puede compartir con sus hijos, en términos apropiados para su edad, lo siguiente:

- No todos se enfermarán y en algunos la enfermedad será leve.
- El COVID-19 parece propagarse como los gérmenes del resfrío y la gripe, a través del contacto cercano con alguien que tiene la infección, como cuando esa persona tose o estornuda. También puede diseminarse cuando las personas tocan superficies contaminadas con el COVID-19.

### Enséñeles a mantenerse sanos.

Todavía no tenemos una vacuna contra el COVID-19 (los científicos están trabajando en eso). Mientras tanto, saber cómo pueden ayudar a prevenir el COVID-19 puede ayudar a sus hijos a sentirse menos ansiosos. Estas son algunas de las mejores maneras de hacerlo:

- Lavarse las manos con frecuencia. Refregar con agua y jabón durante 20 segundos.
- Cubrirse la boca al toser o estornudar. Usar un pañuelo de papel, desecharlo y lavarse las

manos. Ante la necesidad, toser o estornudar en la parte interna del codo.

- No compartir comidas o bebidas.
- Intentar no tocarse los ojos, la nariz o la boca. Son lugares donde los gérmenes pueden entrar en el cuerpo.

### Esté preparado para corregir cualquier rumor, acto de xenofobia y reparto de culpas

Como el COVID-19 se ha propagado por todo el mundo, también lo han hecho los mitos y las culpas infundadas.

Escuche las inquietudes de su hijo sobre el COVID-19 y corrija cualquier confusión. Puede encontrar información precisa y actualizada en el sitio web de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades ([CDC.gov/Coronavirus/2019-nCoV](https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-nCoV/)).

Lamentablemente, algunas personas pueden decir cosas incorrectas e hirientes, como culpar a grupos de personas o sus productos por el virus. Si otras personas dicen esas cosas, hable con sus hijos sobre por qué está mal decirlo. Recuérdeles a sus hijos que no difundan rumores.

### Solo hay que estar a su lado

Siempre es importante darles a sus hijos mucho amor y atención, pero es posible que necesiten un poco más de eso ahora.

## Farmacia

Encuentre información importante sobre medicamentos recetados en nuestro sitio web

Puede encontrar el formulario en nuestro sitio web en **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) y luego en "Preferred Drug List" (Lista de medicamentos preferidos).

El formulario y la Lista de Medicamentos Preferidos (Preferred Drug List, PDL) de la Agencia para la Administración de la Atención Médica (Agency for Health Care Administration, AHCA) se actualizan con regularidad. Puede buscar estos cambios en nuestro sitio

web en **AetnaBetterHealth.com/Florida**. Seleccione "For Members" (Para Miembros). Elija "Pharmacy Benefits" (Beneficios de Farmacia). Haga clic en "Medicaid Formulary Updates" (Actualizaciones del formulario de Medicaid) y luego en "Updates" (Actualizaciones).

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.

Puede encontrar esta lista y actualizaciones de la lista en nuestro sitio web en **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).

## 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 **1-800-441-5501 (TTY/TDD: 711)**.

## Los dientes felices son dientes sanos

La atención dental es importante para su salud general. Aetna Better Health of Florida desea que usted reciba la atención dental que necesita.

- Llevar una dieta sana.
- Consultar a un dentista dos veces al año.

**Programe una cita hoy mismo.**

### Tenga dientes sanos

Nunca es demasiado tarde para adoptar buenos hábitos de salud dental. Siga estos consejos simples para el cuidado de los dientes:

- Cepillarse dos veces al día.
- Usar pasta de dientes con flúor.
- Limpiarse con hilo dental una vez al día.





## Portal para miembros

Cómo hacer que su plan de salud rinda al máximo. Inscríbase en nuestro sitio web personalizado y seguro para miembros. Puede utilizar este sitio para administrar sus beneficios del plan y cumplir con sus objetivos de salud. Este sitio le permite:

- Cambiar de médico
- Actualizar su información de contacto
- Encontrar formularios u obtener nuevas tarjetas de identificación de miembro
- Ver su historial de salud personal
- Hacer un seguimiento de sus objetivos de salud
- Ver el estado de su reclamación
- Obtener información de salud personalizada
- Buscar medicamentos recetados
- Encontrar apoyo

### Inscríbase hoy. Es fácil.

Si ya está listo para utilizar esta herramienta en línea segura, puede registrarse en Internet. O puede inscribirse por teléfono llamando a Servicios para Miembros al **1-800-441-5501**.

Tenga en cuenta que necesitará la identificación de miembro de su plan de salud y una dirección de correo electrónico actual para crear una cuenta.

## Calendario de citas

Los proveedores de la red aceptan ofrecer citas a los afiliados de Florida Healthy Kids dentro de los plazos indicados a continuación. Si un proveedor de la red le dice que debe esperar más tiempo que estos plazos, llame a Servicios para Miembros al **1-800-441-5501 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m.

- Si su hijo **sufre una emergencia que pone en riesgo la vida** y necesita atención inmediata, diríjase a la sala de emergencias más cercana o llame al **911**.
- **Atención de rutina:** atención que puede demorarse sin la expectativa de que la afección de su hijo empeorará sin atención en el transcurso de una semana; debe proporcionarse dentro de los siete días a partir de la solicitud de los servicios.
- **Examen físico de rutina:** examen de bienestar infantil anual que debe realizarse dentro de las cuatro semanas de la solicitud de los servicios.
- **Atención de seguimiento:** atención proporcionada después del tratamiento de una afección; debe proporcionarse según corresponda por razones médicas y según lo indique el proveedor de atención médica de su hijo.
- **Atención de urgencia:** atención requerida dentro de las 24 horas para evitar que la afección se convierta en una emergencia; debe proporcionarse dentro de las 24 horas de la solicitud. Sepa dónde se encuentra el centro de atención de urgencia más cercano para este tipo de atención. Los centros de atención de urgencia suelen estar abiertos hasta más tarde y los fines de semana.

## Ocúpese de la salud de su hijo 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 (PCP)
- Ver la tarjeta de identificación o pedir una 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

## Línea de Enfermería las 24 horas

¿Tiene alguna pregunta médica y no sabe qué hacer? Llame a nuestra Línea de Ayuda de Enfermería las 24 horas. En nuestra Línea de Ayuda de Enfermería pueden responder preguntas específicas sobre la salud. También puede obtener asesoramiento sobre qué hacer cuando necesita atención médica. El número gratuito de la Línea de Ayuda de Enfermería es el **1-800-441-5501**. También puede encontrar el número de la Línea de Ayuda de Enfermería en el reverso de su tarjeta de identificación de Aetna Better Health.

# ¿Ha ido al hospital? Llame al médico a continuación

Después de haber estado en el hospital o la sala de emergencias (ER), puede ser muy placentero llegar a casa. Sin embargo, antes de que retome su rutina normal, hay al menos una cosa importante que debe hacer: informar a su médico de atención primaria sobre la visita.

Ver pronto al médico puede ayudar a evitar que termine de nuevo en el hospital o la sala de emergencias.

Su médico puede asegurarse de que se le hagan las pruebas y reciba el tratamiento que aún necesita. Puede hacer preguntas sobre su enfermedad. Su médico puede incluso indicarle otros recursos que pueden ayudarle a mejorar. Eso podría resultar útil si se le tratara por un problema de salud mental o de uso de sustancias, por ejemplo.

## Antes de que se vaya

Pregúntele al personal del hospital o de la sala de emergencias si pueden programar su visita al médico antes de irse a casa. Si no es así, llame al consultorio de su médico lo antes posible. Hágalos saber que acaba de salir del hospital. O bien, puede llamar a Servicios para Miembros al **1-800-441-5501 (TTY: 711)** y podemos ayudarle a programar una cita.

## Cuando ve a su médico

Usted tal vez quiera preguntar:

- ¿Qué puede decirme sobre mi afección?
- ¿Tengo que tomar medicamentos?
- ¿Con qué frecuencia debería regresar para verle?

Fuentes: American College of Family Physicians; UpToDate

## Diferencias entre urgencia y emergencia

¿Dónde va usted cuando necesita atención médica con rapidez; por ejemplo, por un golpe, un hematoma o dolor de estómago? Los centros de atención de urgencia pueden tratar muchas enfermedades y lesiones menores. Pero algunos síntomas requieren atención de emergencia.

### Vaya a un centro de atención de urgencia para problemas leves o menores, como los siguientes:

- Reacciones alérgicas o erupciones
- Cortes, quemaduras o heridas
- Dolores de cabeza
- Enfermedades como resfriados, dolor de garganta, dolor de oídos y fiebre baja
- Lesiones como dolor de espalda, esguinces y torceduras
- Náuseas, vómitos o deposiciones blandas

### Llame al 911 o acuda a la sala de emergencias en los siguientes casos:

- Reacciones alérgicas con dificultad para respirar, urticaria o hinchazón
- Dolor en el pecho que dure más de unos minutos
- Dificultad para respirar
- Hemorragia intensa, quemaduras graves o heridas profundas
- Fiebre alta con dolor de cabeza o rigidez en el cuello
- Lesión en el cuello, la columna o la cabeza, especialmente con otros síntomas
- Desmayo, mareo o convulsiones
- Intoxicación o sobredosis
- Lesiones graves como fracturas de huesos
- Vómitos o diarrea intensos y persistentes

- Dolor de cabeza o dolor intenso repentino, como en la mandíbula o el brazo
- Confusión repentina, debilidad, pérdida del equilibrio, caída de la cara, visión borrosa o habla desarticulada

## No corra riesgos

Esto no es un consejo médico ni una lista completa. Si cree que tiene algo grave o que pone en riesgo su vida, busque atención de emergencia de inmediato.



### Encuentre atención

**conveniente** cerca de usted.

Consulte nuestros centros de atención de urgencia en [AetnaBetterHealth.com/Florida](https://www.AetnaBetterHealth.com/Florida).

# Cómo prepararse para el bebé: atención prenatal y preparación en el hogar

Cuando está embarazada, no solo la barriga se hace más grande. También crece la lista de tareas pendientes. Los bebés requieren mucho trabajo de preparación, desde elegir un nombre hasta empaquetar el bolso para el hospital. Pero dos cosas deberían ser una prioridad: recibir atención prenatal y hacer que su hogar sea seguro para el bebé. Echemos un vistazo a las dos cosas.

## Sus controles del embarazo

Tan pronto como sepa que está embarazada — o piense que podría estarlo — programe una cita para su primer control. Luego, vaya a todas las que recomiende el médico, aunque se sienta bien. La atención prenatal temprana — y regular — puede ayudar a cuidar su salud y la de su bebé. Permite que su médico vigile atentamente a los dos. De esa manera, su médico puede detectar y tratar cualquier problema rápidamente.

En cada visita, asegúrese de decirle a su médico cómo se siente. Suceden muchas cosas dentro del cuerpo. Y su médico puede explicarle lo que

está pasando. Su médico también le hablará sobre qué hacer — y qué no hacer — para cuidarse y proteger a su bebé. No tenga miedo de hablar sobre cosas personales con el médico. Su médico debe saber todo sobre usted para que usted y su bebé puedan recibir la mejor atención.

## Hogar seguro

Antes de la llegada del bebé, siga estos cuatro pasos de seguridad:

1. **Verifique la seguridad de la cuna del bebé.** Si es posible, compre una nueva. Esa es la opción más segura. Si la cuna es usada, asegúrese de que las barras tengan una separación de no más de  $2\frac{3}{8}$  pulgadas. También asegúrese de que no se haya retirado del mercado. Averíguelo en [CPSC.gov](http://CPSC.gov).
2. **Mantenga la cuna libre de riesgos.** Quite las almohadas, las mantas y los animales de peluche para evitar que el bebé se asfixie. No utilice chichoneras en la cuna. El bebé puede asfixiarse o quedar atrapado.

3. **Haga que las escaleras sean seguras.** Instale barandillas y úselas siempre cuando cargue a su bebé.
4. **Asegúrese de que los detectores de humo funcionen.** Necesita al menos uno en cada nivel de su casa y en los pasillos fuera de los dormitorios. También necesita un detector de monóxido de carbono que funcione.

Cuanto más haga ahora, más seguro estará su bebé.

*Fuentes: American Academy of Pediatrics; March of Dimes; Office on Women's Health*



## Consiga transporte para todas sus visitas de atención médica

Ahora puede conseguir transporte para todas sus visitas de atención médica; está cubierto. Simplemente, llame al **1-866-799-4463** tres días antes de que necesite un viaje. La cantidad de viajes que puede hacer es ilimitada. El horario de atención de nuestro proveedor de transporte es de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., o llame a Servicios para Miembros al **1-800-441-5501**.

### Consiga transporte para las visitas de salud planificadas: está cubierto

Recuerde que los viajes a todas sus visitas de atención médica planificadas están cubiertos. Simplemente, llame a nuestro proveedor de transporte, Logisticare Transportation, al **1-866-799-4463**, de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. Asegúrese de llamar tres días antes de necesitar un viaje.



## Su privacidad es importante para nosotros

Su privacidad es importante. Respetamos su privacidad. Según lo exige la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA), Aetna y cada integrante de la familia de compañías de Aetna le proporcionan información importante sobre cómo se puede utilizar su información médica y personal y sobre cómo puede acceder a esta información. Revise detenidamente el Aviso de Prácticas de Privacidad en su Manual para Miembros.

Si tiene preguntas, llame a Servicios para Miembros al **1-800-441-5501**.

## Transición de la atención

Si es un miembro nuevo que actualmente está bajo la atención activa de un médico y recibe un servicio cubierto, le ayudaremos con la coordinación de la atención sin exigir una autorización adicional.

Seguiremos pagando la atención que recibe durante 60 días a partir de la fecha de la inscripción, sin ningún costo para usted. Llámenos al **1-800-441-5501 (TTY: 711)**, de 8 a.m. a 7 p.m., para obtener más información.

## Su directorio de proveedores Obtenga información sobre los proveedores incluidos en la lista

Quizás desee saber más sobre su proveedor. Consulte el directorio de proveedores en **AetnaBetterHealth.com/Florida/Find-Provider**. Puede averiguar si el proveedor está tomando pacientes nuevos o si el consultorio es accesible para personas con discapacidades. También puede encontrar información básica, como:

- Nombre, dirección y número de teléfono del proveedor
- Especialidad del proveedor y certificación de un consejo (busque la ☆ que muestra la certificación)
- Idiomas que habla el proveedor
- Otros detalles

### Infórmese sobre los proveedores no incluidos en la lista

Es posible que desee obtener más información sobre un proveedor que no aparece en el directorio. Simplemente llame al **1-800-441-5501 (TTY: 711)**. Tenemos la información más actualizada sobre los proveedores de la red. Puede averiguar cosas como dónde estudiaron o dónde hicieron la residencia.

¿Necesita obtener información sobre la certificación del proveedor? Simplemente, visite **CertificationMatters.org**. Este es el Consejo Estadounidense de Especialidades Médicas.

Si desea una copia del directorio de proveedores sin costo, puede llamarnos al **1-800-441-5501**. También puede visitar nuestro sitio web, **AetnaBetterHealth.com/Florida**, para ver e imprimir una copia o utilizar nuestra herramienta de búsqueda de proveedores en línea. Seleccione "Find a Provider/Pharmacy" (Buscar un proveedor/una farmacia). Luego, seleccione "How to find a Provider" (Cómo encontrar un proveedor).

### Otra información importante

- Puede elegir que todos los miembros de su familia sean atendidos por el mismo PCP, o puede elegir diferentes PCP.
- Si se produce un cambio en su dirección o número de teléfono, llame sin cargo a Servicios para Miembros al **1-800-441-5501 (TTY: 711)**. O visite **AetnaBetterHealth.com/Florida**.
- Si recibe atención de un proveedor y es nuevo en Aetna Better Health, llámenos al **1-800-441-5501** para obtener ayuda. Es posible que pueda seguir viendo al mismo proveedor. Le ayudaremos a coordinar su atención para que no necesite autorizaciones adicionales.



Si tiene preguntas, llame a Servicios para Miembros al **1-800-441-5501 (TTY: 711)**.



## Sus derechos de miembro

Como beneficiario de Medicaid y miembro de un Plan, también tiene ciertos derechos. Tiene derecho a:

- Que le traten con cortesía y respeto
- Que se respete su dignidad y privacidad en todo momento
- Recibir una respuesta rápida y útil a sus preguntas y solicitudes
- Saber quién le presta los servicios médicos y quién es responsable de su atención
- Conocer los servicios disponibles para los miembros, incluido un intérprete si no habla inglés
- Saber qué normas y leyes se aplican a su conducta
- Recibir información sobre su diagnóstico, el tratamiento que necesita, las opciones de tratamiento, los riesgos y cómo le ayudarán estos tratamientos
- Negarse a recibir cualquier tratamiento, excepto cuando la ley especifique lo contrario
- Recibir información completa sobre otras formas de ayudarle a pagar la atención médica
- Saber si el proveedor o el centro aceptan la tarifa de asignación de Medicare
- Que se le informe cuánto puede costarle un servicio antes de recibirlo
- Recibir una copia de la factura y que se le expliquen los cargos
- Recibir tratamiento médico o ayuda especial para personas con discapacidades independientemente de su

raza, origen nacional, religión, discapacidad o fuente de pago

- Recibir tratamiento para cualquier emergencia de salud que empeoraría si no recibiera tratamiento
- Saber si el tratamiento médico es para una investigación experimental y aceptar o negarse a participar en dicha investigación
- Presentar una queja cuando no se respeten sus derechos
- Pedir otro médico cuando no esté de acuerdo con su médico (segunda opinión médica)
- Obtener una copia de sus registros médicos y pedir que se agregue o corrija información en su registro, si fuera necesario
- Hacer que sus registros médicos se mantengan en confidencialidad y se compartan solo cuando lo exija la ley o con su aprobación
- Decidir cómo desea que se tomen las decisiones médicas si no puede tomarlas usted mismo (instrucciones anticipadas)
- Presentar una queja formal sobre cualquier asunto que no sea la decisión de un Plan sobre sus servicios
- Apelar la decisión de un Plan con respecto a sus servicios
- Recibir servicios de un proveedor que no forma parte de nuestro Plan (fuera de la red) si no podemos encontrar un proveedor para usted que forme parte de nuestro Plan

## Sus responsabilidades como miembro

Como beneficiario de Medicaid y miembro de un Plan, también tiene ciertas responsabilidades. Tiene la responsabilidad de:

- Brindar información precisa sobre su salud a su Plan y proveedores
- Informarle a su proveedor sobre cambios inesperados en su estado de salud
- Hablar con su proveedor para asegurarse de que entiende los pasos a seguir y lo que se espera de usted
- Escuchar a su proveedor, seguir las instrucciones y hacer preguntas
- Acudir a sus citas o notificar a su proveedor si no podrá acudir a una cita
- Ser responsable de sus acciones si rechaza un tratamiento o si no sigue las instrucciones del proveedor de atención médica
- Garantizar el pago de los servicios no cubiertos que reciba
- Respetar las normas y los reglamentos de conducta del centro de atención médica
- Tratar al personal de atención médica con respeto
- Decirnos si tiene problemas con cualquier miembro del personal de atención médica
- Utilizar la sala de emergencias únicamente para emergencias reales
- Notificar a su administrador de casos si hay cambios en su información (dirección, número de teléfono, etc.)
- Tener un plan para emergencias y acceder a este plan si es necesario por su seguridad
- Denunciar fraude, abuso y pagos en exceso



## Nuestra política de gestión de usos

Nuestro programa de gestión de usos ayuda a nuestros miembros a obtener servicios de cuidado de la salud necesarios por razones médicas en el entorno más económico según su paquete de beneficios. Trabajamos con los miembros y los médicos para evaluar los servicios en función de la adecuación médica, puntualidad y costo.

- Nuestras decisiones se basan enteramente en la adecuación de la atención y el servicio y en la existencia de cobertura, y utilizamos pautas y recursos reconocidos a nivel nacional.
- No pagamos ni recompensamos a los profesionales, empleados u otras personas por denegar la cobertura de atención.
- Los incentivos financieros no alientan a nuestro personal a denegar la cobertura. De hecho, nuestro personal de revisión de usos está capacitado para

concentrarse en los riesgos de que los miembros no utilicen adecuadamente ciertos servicios.

- No fomentamos decisiones de uso que den lugar a una subutilización.



## Comunicación del uso y la divulgación de la PHI

Luego de la inscripción del miembro y una vez al año en lo sucesivo, la organización informa a los miembros sobre sus políticas y procedimientos con respecto a la recopilación, el uso y la divulgación de la información médica protegida (protected health information, PHI) del miembro.

### La comunicación incluye:

- Divulgación y uso rutinario de la PHI que hace la organización
- Uso de autorizaciones
- Acceso a la PHI
- Protección interna de la PHI verbal, escrita y electrónica en toda la organización
- Protección de la información entregada a empleadores o patrocinadores del plan

Tenemos la obligación legal de mantener la privacidad de la información sobre su salud. En el

aviso de prácticas de privacidad se explica cómo utilizamos la información sobre su salud. También se le informa cuándo podemos compartir esa información con terceros. Se indican sus derechos con respecto a la información sobre su salud y cómo puede proteger esos derechos. Utilizamos las palabras *información sobre la salud* cuando nos referimos a información médica que lo identifica.

Por ejemplo:

- Nombre
- Fecha de nacimiento
- La atención médica que recibió
- Las cantidades que pagó por su atención

**Es posible que necesitemos su permiso por escrito para compartir cierta información.** En algunos casos, debemos pedirle su permiso por escrito antes de utilizar

o compartir la información sobre su salud. Algunos ejemplos son:

- Antes de compartir cualquier nota médica de psicoterapia
- Por otros motivos según lo exija la ley

Usted puede cancelar su permiso en cualquier momento. Para hacerlo, notifíquenos por escrito. Además, no podemos utilizar ni compartir su información genética cuando le proveemos seguro de atención médica. Usted tiene derecho a saber si compartimos la información sobre su salud sin su autorización. Si esto sucede, le enviaremos una carta.

Puede obtener una copia del aviso de privacidad actualizado. Llámenos al número gratuito: **1-800-441-5501 (TTY: 711)**.

# ¿Su hijo necesita la ayuda de 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
- Acciones o sentimientos extraños
- Pensamientos relacionados con la muerte
- Baja importante en las calificaciones escolares
- Resistencia 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*

---

## Programa de Mejora de la Calidad

En Aetna Better Health of Florida, buscamos maneras de mejorar todo el tiempo. Nuestro programa de Mejora de la Calidad (Quality Improvement, QI) busca formas de mejorar la salud y la seguridad de nuestros miembros.

El programa QI nos ayuda a:

- Asegurarnos de que nuestros miembros reciban la atención que necesitan, cuándo y dónde la necesitan
- Promover la seguridad y privacidad de los miembros/pacientes
- Verificar y asegurarnos de que los miembros reciban atención de calidad
- Examinar y tomar medidas cuando identificamos problemas con la calidad de la atención que se brinda
- Asegurarnos de que la atención médica y los servicios que reciben los miembros sean oportunos, seguros y eficaces
- Asegurarnos de que podamos ofrecer una amplia variedad de especialidades de proveedores
- Asegurarnos de que nuestros proveedores de atención médica se desempeñen de acuerdo con los estándares de atención aceptados por la industria
- Asegurarnos de que cumplamos con todas las leyes y regulaciones estatales y federales

- Estar atento y evitar la duplicación de servicios, el uso excesivo, el fraude, el malgasto y el abuso
- Satisfacer las necesidades culturales, étnicas y lingüísticas de nuestros miembros
- Medir y mejorar la satisfacción de los miembros con nuestro plan de salud, nuestras operaciones y nuestra red de proveedores
  - Lo hacemos mediante encuestas de satisfacción, como la encuesta llamada Evaluación de los consumidores sobre los proveedores y sistemas de atención médica (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems, CAHPS). Nos dice lo que podemos hacer mejor para nuestros miembros.
- Medir y mejorar la calidad de los servicios de atención médica a través de las puntuaciones del Conjunto de Datos e Información sobre Efectividad de la Atención Médica (Healthcare Effectiveness Data and Information Set, HEDIS)
  - Estas puntuaciones nos indican si nuestros miembros han recibido las pruebas y los tratamientos que necesitan. Las puntuaciones analizan la frecuencia con la que los miembros reciben servicios como vacunas, exámenes oculares, exámenes de colesterol y atención prenatal para las mujeres que están embarazadas.

# 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 bienestar infantil y adolescente 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. El cuadro a continuación muestra las calificaciones que recibimos en 2019 en la encuesta CAHPS.

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

	Promedio nacional del NCQA en 2018		Aetna Better Health of Florida	
	Adultos	Niños	Adultos	Niños
Calificación de la atención médica en general	74.63%	87.02%	80.00%	90.65%
Calificación del plan de salud en general	77.02%	86.32%	79.24%	88.36%
Calificación del médico personal en general	81.45%	89.47%	84.23%	90.98%
Calificación general de los especialistas	82.12%	87.03%	88.20%	89.25%
Atención al cliente	88.28%	88.72%	91.08%	88.82%
Rapidez de la atención	82.09%	89.47%	88.41%	89.28%
Recepción de la atención necesaria	82.38%	84.68%	82.00%	86.27%
La eficacia con la que los médicos se comunican	91.55%	93.72%	93.72%	95.24%



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.

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.