



En su equipo



[AetnaBetterHealth.com/Maryland](https://www.aetna.com/betterhealth/maryland)

Aetna Better Health® of Maryland

Teladoc

¿No puede ir al médico, no se siente bien, o tiene un problema de salud y necesita hablar con un médico? Teladoc le da la opción de hablar con un médico a través de un video en vivo utilizando su teléfono, tableta, computadora u otro dispositivo. Los médicos de Teladoc pueden tratarlo y recetarle medicamentos — la atención adecuada cuando más lo necesita. Para obtener más información, visite [AetnaBetterHealth.com/Maryland](https://www.aetna.com/betterhealth/maryland) o llame a Servicios para Miembros al **1-866-827-2710 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of Maryland se preocupa por usted

Para Aetna Better Health of Maryland, es importante que usted y su familia estén saludables. Nuestro programa de mejora de la calidad hace un seguimiento de la calidad de la atención que reciben nuestros miembros. Esto nos ayuda a mejorarles la salud. También buscamos áreas que necesitan mejoras.

Visite nuestro sitio web en [AetnaBetterHealth.com/maryland/quality-improvement-program.html](https://www.aetna.com/betterhealth/maryland/quality-improvement-program.html) para obtener más información sobre los objetivos y el progreso de nuestro programa de mejora de la calidad.

Si no tiene acceso a Internet, llame al **1-866-827-2710 (TTY: 711)** y podremos enviarle una copia de la información.

Verano 2022

86.22.353.2-SU A (7/22)

Declaración afirmativa sobre los incentivos

Para tomar decisiones de gestión de usos (UM, por sus siglas en inglés), Aetna Better Health of Maryland se basa únicamente en la adecuación de la atención y el servicio y la existencia de cobertura. No recompensamos a los profesionales, empleados u otras personas por emitir denegaciones de cobertura.

Cualquier incentivo financiero que Aetna Better Health of Maryland pueda brindar a los responsables de la toma de decisiones de gestión de usos no los alienta a tomar decisiones que puedan tener como resultado la subutilización de los servicios. Tampoco les ofrecemos a los empleados incentivos o desincentivos para poner obstáculos a la atención y el servicio.

Si tiene alguna pregunta sobre esta declaración, llame a nuestro número de teléfono gratuito: **1-866-827-2710 (TTY: 711)**.



Nuevas clases virtuales de educación para la salud

¡Acompáñenos en clases virtuales de educación para la salud sin costo para usted! Obtenga información sobre la salud del corazón, la diabetes tipo 2 y los programas y servicios disponibles para miembros de Aetna Better Health of Maryland. Todas las personas son bienvenidas y es necesario registrarse.



Escanee el código QR para obtener más información o visite **[AetnaBetterHealth.com/Maryland/News-Events.html](https://www.AetnaBetterHealth.com/Maryland/News-Events.html)**.

Si tiene preguntas, llame a Servicios para Miembros al **1-866-827-2710 (TTY: 711)** y pida hablar con el Coordinador de Prevención y Bienestar o envíe un correo electrónico a **WellnessAndPrevention@Aetna.com**.

Información de farmacia para miembros de Medicaid

Usted puede obtener acceso al formulario de Medicaid de Aetna Better Health of Maryland en nuestro sitio web en **[es.AetnaBetterHealth.com/Maryland](https://www.es.AetnaBetterHealth.com/Maryland)**. Vaya a “¿Qué está cubierto?” (What’s covered?) y luego a “HealthChoice” y seleccione “Formulario y actualizaciones” (Formulary and updates). Tenga en cuenta que el formulario puede

cambiar en cualquier momento. Esto se debe a que el mundo de la medicina está en constante cambio.

Si tiene preguntas, simplemente llame a Servicios para Miembros al **1-866-827-2710 (TTY: 711)**. Tenga preparada una lista de sus recetas cuando llame. Pídanos que busquemos sus medicamentos para ver si están en la lista.

Consejos para mantenernos físicamente activos

Mantenernos físicamente activos es una de las mejores cosas que podemos hacer por nuestra salud.*

La Sociedad Americana Contra el Cáncer recomienda:

Adultos		Niños y adolescentes	Todos
150 a 300 minutos por semana Actividad moderada: <ul style="list-style-type: none"> • Caminata energética • Dobles de tenis • Jardinería 	O	75 a 150 minutos por semana Actividad vigorosa: <ul style="list-style-type: none"> • Jogging • Bicicleta rápida • Baile aeróbico 	Al menos 1 hora diaria de actividad moderada o vigorosa
O una combinación de ambos tipos de actividad. Lo ideal es alcanzar el límite máximo o superarlo.			Tiempo límite: <ul style="list-style-type: none"> • Sentarse • Mirar televisión • Otro tiempo frente a la pantalla

Estos son algunos consejos para mantener la motivación:

Está bien empezar poco a poco. Si le resulta abrumador cumplir con las recomendaciones de actividad, comience haciendo solo unos minutos más de lo habitual cada día. Incluso puede ser bueno para su salud ir aumentando poco a poco la actividad, ¡así, antes de que se dé cuenta, estará cumpliendo las recomendaciones e incluso sobrepasándolas!

Establezca una meta y elabore un plan para alcanzarla. Fijarse una meta realista, como terminar una carrera o caminata de 5K, puede ayudarle a mantener la motivación. Planifique lo que hará para alcanzar esa meta, por ejemplo, aumentar un poco la distancia cada día, y respete su plan.

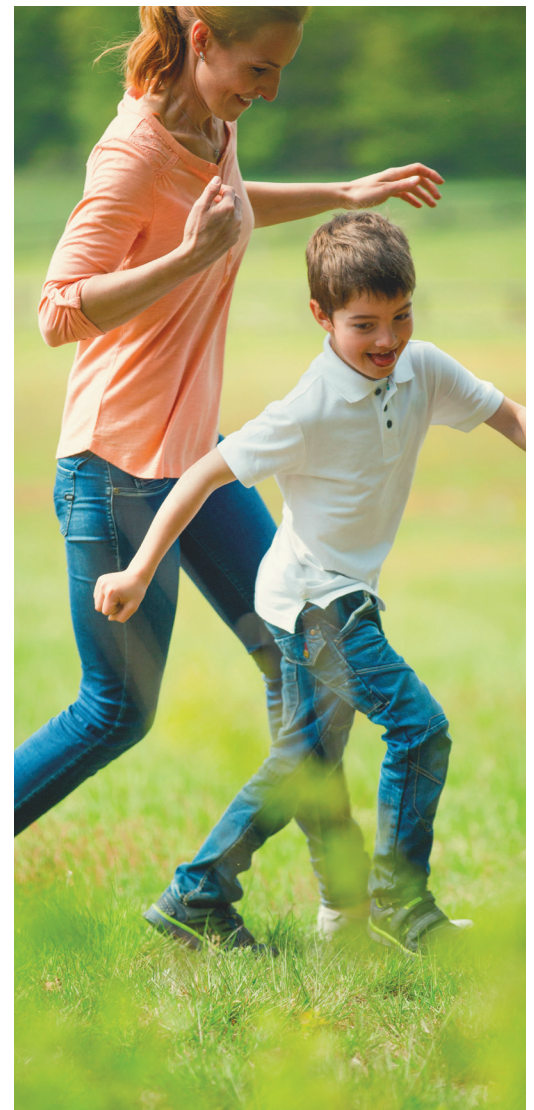
¡Diviértase con su plan! Elija actividades que le guste hacer o que le interese aprender. Evitar y postponer es una receta para el fracaso, pero si le divierte lo que hace, le resultará más fácil cumplirlo.

Encuentre su equipo. Algo que puede ayudarle a mantener la motivación, es formar un equipo con un amigo o con un grupo de amigos que también quieran mantenerse activos.

Recompénsese. Establezca metas realizables y cuando las alcance dese una recompensa (como un masaje o una pedicura).

**Asegúrese de consultar con su proveedor de atención de salud antes de comenzar o cambiar un programa de ejercicio.*


©2021, American Cancer Society, Inc. N.º 080469
 Modelos utilizados únicamente con fines ilustrativos.



Cómo presentar un reclamo, una queja formal o una apelación

Si usted no está satisfecho con un proveedor o con Aetna Better Health of Maryland, esto se llama reclamo. Si usted tiene un reclamo sobre un servicio o atención que su proveedor considera que necesita, pero que nosotros no cubriremos, puede pedirnos que revisemos nuevamente su solicitud. Esto se llama apelación. Debe presentar una apelación dentro de los 60 días a partir de la fecha de la carta de rechazo que usted recibió. Puede presentar una apelación por teléfono (**1-866-827-2710; TTY: 711**), por escrito o en persona. Su médico también puede presentar una apelación por usted si firma un formulario que le dé permiso.

Una queja que no está relacionada con un rechazo de algún tipo de servicio o atención se denomina queja formal. Entre los ejemplos de quejas formales se encuentran asuntos relacionados con la calidad de la atención, no recibir un trato justo por parte de alguien que trabaja aquí o en el consultorio de su médico, o problemas para concertar una cita. Puede presentar una queja formal en cualquier momento llamando a servicio al cliente al **1-866-827-2710 (TTY: 711)**.

 Nuestros representantes de servicio al cliente pueden ayudarle con la presentación de un reclamo, una queja formal o una apelación. Puede encontrar más información sobre apelaciones y quejas formales en su Manual para Miembros.



Mamás y bebés sanos con el programa PROMISE

Si está esperando un hijo, ¡estamos aquí para ayudarle! Nuestro programa PROMISE puede ayudarle a usted y a su hijo a mantenerse sanos durante el embarazo y cuidar de usted después del nacimiento de su hijo. ¡Incluso puede ganar tarjetas de regalo por ir a las citas! Visite nuestro sitio web o llame a Servicios para Miembros para obtener más información.

Derechos y responsabilidades de los miembros

Encuentre una descripción completa de sus derechos y responsabilidades en el Manual para Miembros o en [AetnaBetterHealth.com/Maryland](https://www.aetna.com/betterhealth/maryland). El Manual para Miembros se actualiza anualmente y se envía por correo a los miembros nuevos y a los actuales. En él se explica cómo obtener información sobre los proveedores de la red, incluida la atención especializada.

Denuncia de fraude, malgasto y abuso

Los miembros y los proveedores deben denunciar el fraude, malgasto y abuso de Medicaid.

- **Fraude:** cuando una persona engaña intencionalmente al sistema para recibir un beneficio no autorizado
- **Malgasto:** uso excesivo de los recursos de Medicaid
- **Abuso:** ocasionar un costo innecesario para el programa Medicaid

Si usted sospecha o sabe que se están produciendo casos de fraude, malgasto o abuso, infórmelo de inmediato. Existen tres opciones:

- Llame a Servicios para Miembros de Aetna Better Health:
1-866-827-2710 (TTY: 711) o **1-855-877-9735 (TTY: 711)**
- Notifique a la Oficina del Inspector General del Departamento de Salud de Maryland: **1-866-770-7175** o **DHMH.Maryland.gov/OIG/Pages/Report_Fraud.aspx**
- Comuníquese con la Oficina del Inspector General del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos: **1-800-447-8477** o **OIG.HHS.gov/Fraud/Report-Fraud/Index.asp**

Denunciar casos de fraude, malgasto o abuso no afectará la manera en que usted será tratado por Aetna Better Health of Maryland, y usted puede permanecer en el anonimato cuando haga la denuncia. Brinde toda la información posible: esto ayudará a quienes están investigando la denuncia.

Combatir el fraude, el malgasto y el abuso es responsabilidad de todos. El incumplimiento de estas leyes podría generar sanciones civiles y penales, incluidas sanciones de

entidades gubernamentales y la exclusión de la participación futura en Medicaid y en cualquier servicio proporcionado por el gobierno federal y los gobiernos estatales.



Visite nuestro sitio web

AetnaBetterHealth.com/Maryland

Podrá encontrar lo siguiente:

- Información sobre sus derechos y responsabilidades
- Manual para Miembros
- Directorio de proveedores
- Información de farmacias/ medicamentos recetados y otros beneficios para la salud
- Información sobre nuestros programas de Manejo de Casos, Gestión de Usos y Mejora de la Calidad
- Pautas para la práctica clínica
- Información sobre cómo usamos y compartimos su información de salud



Si no tiene acceso a Internet, llámenos al **1-866-827-2710 (TTY: 711)** y podremos enviarle la información por escrito que usted necesite.



Nuestros administradores de atención están aquí para ayudarle

¿Necesita ayuda para obtener atención? ¡Nuestro equipo de manejo de la atención está aquí para ayudarle! Los administradores de atención son enfermeros y asistentes sociales que entienden sus afecciones médicas y le ayudan a conectarse con la atención adecuada. Un administrador de atención puede enseñarle más sobre su salud, obtener los servicios y la atención que necesita, como ayudarle a encontrar transporte para ir a sus citas, y más.

 Si tiene preguntas o desea hablar con un administrador de casos, llámenos al **1-866-827-2710 (TTY: 711)**. También puede escribirnos a **AetnaBetterHealthMDCM@Aetna.com**. Los miembros pueden desafiliarse del programa en cualquier momento.

Información útil



Servicios para Miembros:
1-866-827-2710

las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Servicios para Personas con Problemas Auditivos y del Habla (TTY): Llame al **711**

Servicios dentales:

Adultos de 21 años en adelante — Avesis, **1-855-214-6777**

De lunes a viernes,
de 7 AM a 8 PM

Mujeres embarazadas y niños:
Programa dental Healthy Smiles de Maryland, **1-855-934-9812**

De lunes a viernes,
de 7:30 AM a 6:00 PM

Servicios de la visión: Superior Vision, **1-800-879-6901**

De lunes a viernes,
de 8 AM a 9 PM

Servicios de salud del comportamiento: Optum Maryland, **1-800-888-1965**

De lunes a viernes,
de 8 AM a 6 PM
Optum Crisis Line disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Línea de Asesoramiento de Enfermería las 24 Horas: **1-866-827-2710**, diga "Nurse" (Enfermera), las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Servicio de interpretación: Tiene derecho a que alguien le ayude con cualquier problema de

comunicación que pueda tener. No tiene ningún costo para usted. Llame a Servicios para Miembros al **1-866-827-2710 (TTY: 711)**.

Línea de ayuda de Medicaid en Maryland: 1-800-284-4510

Emergencias: Si tiene una afección médica que podría causar problemas de salud graves o incluso la muerte si no se trata de inmediato, llame al **911**.

Para hablar con otro personal del plan de salud, llame a Servicios para Miembros al **1-866-827-2710 (TTY: 711)**. Puede hablar con el personal de manejo de atención, gestión de usos, extensión comunitaria y educación para la salud.

Este boletín se publica como un servicio a la comunidad para los amigos y miembros de Aetna Better Health® of Maryland. Se trata de información general sobre la salud que no debe reemplazar el asesoramiento o la atención que usted recibe de su proveedor. Consulte siempre a su proveedor sobre sus necesidades de atención médica personales. HealthChoice es un programa de Maryland Department of Health. Se pueden usar modelos en fotos e ilustraciones.

2022 © Coffey Communications, Inc. All rights reserved.