



# 2023 Volumen 1

## 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](https://AetnaBetterHealth.com/pennsylvania/members/chip)

**Un Plan de Salud del CHIP**

PA-22-07-01



# En esta edición

El CHIP Está Aquí para Quedarse .....	2	Información Importante para Miembros, Padres y Tutores .....	5
Concientización sobre Víctimas de Violencia Doméstica .....	3	Beneficios Odontológicos .....	6
Asegúrese de Recibir el Cuidado Adecuado .....	3	¿Preguntas sobre sus Beneficios? .....	6
¿Necesita Ponerse en Contacto con Alguien de Nuestro Personal de UM? .....	4	Beneficios para el Cuidado de la Vista/Ojos .....	7
Servicios de Administración de Casos .....	4	Suicidio: la Ayuda está en Línea .....	8
¡Los Servicios para Miembros están Aquí para Usted! .	4	Beneficio sobre Productos de Venta Libre (OTC) Sin Costo .....	9
Consulte su Manual para Miembros .....	5	El Foco sobre el Alcance Comunitario .....	10



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

Mantener a sus hijos saludables sigue siendo nuestra principal prioridad.

¡Algunos miembros de Medicaid cambiaron 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)



## Concientización sobre Víctimas de Violencia Doméstica

Algunas personas que sufren violencia doméstica también consumen sustancias. Algunos sobrevivientes pueden utilizarlos para sobrellevar el abuso. Algunos maltratadores obligan a los sobrevivientes a consumir drogas y alcohol.

### Los maltratadores también pueden:

- Amenazar con contarle a alguien sobre el consumo de sustancias.
- Evitar que alguien las utilice para causar síntomas de abstinencia.
- Afirmar que el abuso ocurre debido al consumo de sustancias.
- Obligar a alguien a vender drogas.

El uso de drogas y alcohol para hacer frente a la violencia doméstica a menudo se malinterpreta. Los sobrevivientes pueden temer ser juzgados si hablan de ello. Pueden temer perder la custodia de sus hijos. También pueden temer perder el acceso a la vivienda u otros recursos.

## Las sobrevivientes de violencia doméstica que consumen sustancias no tienen que lidiar 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 las personas que consumen drogas o alcohol con la ayuda que necesitan. Encuentre su programa local contra la violencia doméstica en el sitio web de la [Coalición Contra la Violencia Doméstica de Pensilvania \(pcadv.org\)](http://pcadv.org). Los servicios que ofrecen estos programas son gratuitos y confidenciales.
- La Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias (SAMSHA) tiene una línea de ayuda nacional confidencial las 24 horas del día, los 7 días de la semana, que conecta a las personas con los recursos que necesitan. El número es **1-800-662-4357**.
- El Departamento de Salud de Pensilvania tiene recursos para alguien que consume drogas o alcohol en cada condado. Puede encontrar más información en este sitio web: [Tratamiento \(pa.gov\)](http://Tratamiento.pa.gov)



## Asegurarse de Recibir el Cuidado Adecuado

Sabemos que desea estar seguro de que está recibiendo el cuidado y los servicios adecuados en el lugar y en el momento correcto. Esto se denomina Administración de la Utilización (UM).

Nuestro programa y personal de UM pueden ayudarlo a usted y a sus médicos a tomar decisiones sobre su cuidado médico.

Pero también buscamos formas de aprovechar al máximo los resultados de su salud y administrar los costos.

## Eventos de la Asociación de Aetna/PCADV

Aetna Better Health® Kids se asocia con la Coalición Contra la Violencia Doméstica de Pensilvania (PCADV) sobre los próximos eventos de divulgación.

Trabajaremos con PCADV y sus programas para miembros para identificar a los niños y las familias que se beneficiarán del acceso a un cuidado médico seguro y accesible. Este esfuerzo abordará la confidencialidad única y las necesidades de cuidado informado sobre traumas de los sobrevivientes de violencia doméstica y sus hijos.

Los defensores contra la violencia doméstica y el personal de Aetna ayudarán a inscribir de manera segura a los sobrevivientes y sus hijos en los programas del CHIP y Medicaid.

Esté atento a un próximo evento de la PCADV en su área pronto.





## ¿Necesita Ponerse en Contacto con Alguien de Nuestro Personal de UM?

### Debería saber que:

- El personal de UM está disponible al menos ocho horas al día durante el horario laboral habitual para llamadas entrantes por cobrar o llamadas gratuitas sobre cuestiones relacionadas con la UM
- Podemos recibir comunicaciones entrantes sobre cuestiones relacionadas con la UM luego del horario laboral habitual
- Nos identificaremos por nombre, cargo y nombre de la organización cuando iniciemos o devolvamos llamadas sobre cuestiones relacionadas con la UM

Recuerde, también puede acceder a los servicios TDD/TTY o a la asistencia lingüística para hablar sobre cuestiones relacionadas con la UM. Solo llámanos al **1-800-822-2447 (TTY: 711)**.



## Servicios de Administración de Casos

Algunos miembros tienen necesidades especiales de cuidado médico y condiciones médicas. La Administración de Casos de Aetna Better Health Kids incluye enfermeras y trabajadores sociales que trabajan con muchos proveedores de cuidado médico, agencias y organizaciones para obtener los servicios y el cuidado que necesita.

Nuestro equipo de Administración de Casos puede ayudarlo a obtener más información sobre su condición. Ellos pueden ayudarlo a usted y a su proveedor a crear un plan de cuidado que sea adecuado para usted. También pueden conectarlo con servicios de apoyo para dejar de fumar y problemas de control de peso relacionados con la obesidad.

Llame a Servicios para Miembros y solicite hablar con alguien de nuestro equipo de Administración de Casos. Su membresía en el programa de Administración de Casos es voluntaria. Puede optar por participar o excluirse en cualquier momento. Solo llámanos al **1-800-822-2447 (TTY: 711)**.

**¡Queremos ayudar!**



## ¡Los Servicios para Miembros Están Aquí Para Usted!

Los Servicios para Miembros están listo 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 los Servicios para Miembros. Puede comunicarse con los Servicios para Miembros llamando al **1-800-822-2447 (TTY: 711)**. Para su comodidad, los Servicios para Miembros están disponible de 8 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes. También puede visitar nuestro sitio web en [AetnaBetterHealth.com/pennsylvania](https://www.aetna.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



## ¡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 ver 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.aetnabetterhealth.com/pennsylvania/members/chip/handbook).



## Información Importante para Miembros, Padres y Tutores

La información en su manual para miembros lo ayuda a ser un miembro activo e informado. Puede ayudar al momento de tomar sus decisiones de cuidado médico o las relacionadas con su hijo. El manual para miembros más reciente se encuentra en nuestro sitio web, [www.aetnabetterhealth.com/pennsylvania](http://www.aetnabetterhealth.com/pennsylvania). También puede llamar a los Servicios para Miembros si necesita un manual para miembros. Simplemente llame al **1-800-822-2447**, TTY: 711. También puede llamarnos para solicitar el manual para miembros en otro idioma o formato. Está disponible sin costo para usted.



### El manual del miembro incluye:

- Sus derechos y responsabilidades
- Información sobre nuestros programas de calidad y administración de casos
- Información de privacidad
- Nuestro proceso de administración de utilización clave
- Cómo acceder al cuidado y los servicios
- Beneficios de farmacia, formulario y proceso de autorización previa de medicamentos
- Copagos y cargos a cargo de los miembros
- Proceso para utilizar un proveedor no participante, incluyendo las restricciones
- Cómo obtener servicios lingüísticos
- Cómo presentar un reclamo
- Cómo acceder a la información sobre los profesionales
- Cómo elegir un PCP y un especialista
- Cuidado luego del horario habitual
- Cuidado de emergencias, servicios del 911
- Cuidado cuando está fuera del área de servicio
- Cómo presentar una queja o reclamación
- Cómo evaluamos la nueva tecnología
- Cómo denunciar fraude y abuso, y más



## Beneficios Odontológicos

CHIP cubre los servicios odontológicos necesarios para prevenir enfermedades y promover la salud bucal, restaurar la salud y el funcionamiento de las estructuras bucales y tratar condiciones de emergencia.

No hay copagos para los beneficios odontológicos cubiertos por PA CHIP. No necesita obtener una derivación de su PCP para programar una cita. Asegurarse de que su hijo reciba cuidado odontológico de alta calidad no podría ser más sencillo.

La caries dental es la enfermedad infantil crónica más común. Ayude a evitar que su hijo sufra los efectos de la caries animándolo a practicar una buena higiene bucal todos los días. Además, llévelos al dentista para chequeos regulares programados, incluso si sus dientes parecen estar sanos.

### ¿A quién puede ver mi hijo para el cuidado odontológico?

Puede programar una cita con cualquier dentista participante de SKYGEN. Puede encontrar una lista de proveedores de SKYGEN en [AetnaBetterHealth.com/pa](https://www.aetna.com/betterhealth/com/pa) llamando a Servicios para Miembros de SKYGEN al **1-800-508-2072**, TTY **1-800-466-7566**.

### ¿Puede mi hijo recibir servicios de un proveedor dental no participante?

Sí, pero si lleva a su hijo a un dentista no participante, será responsable de pagar la diferencia entre el cargo del dentista no participante y la asignación por los servicios cubiertos.



## ¿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 y más.

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/com/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 cuidado médico. 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 siga las indicaciones.

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

### Aquí cómo 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/com/pa) y haga clic en “Contáctenos.”





## Beneficios para el Cuidado de la Vista/Ojos

Los problemas de la vista que no se tratan pueden provocar problemas de aprendizaje y de comportamiento que afectan negativamente la vida de un niño. Con la debida atención al cuidado de los ojos, incluyendo chequeos regulares, puede ayudar a su hijo a estar saludable.

### ¿A quién puede ver mi hijo para el cuidado de la vista?

Puede programar una cita con cualquier óptico, optometrista u oftalmólogo participante de Superior Vision. Puede encontrar una lista de proveedores de servicios de cuidado de la vista en nuestro sitio web [AetnaBetterHealth.com/pennsylvania](https://www.AetnaBetterHealth.com/pennsylvania). También puede llamar a los Servicios para Miembros de Superior Vision al **1-800-428-8789**.

No necesita obtener una derivación del PCP de su hijo para programar una cita para el cuidado de la vista. Llame a los Servicios para Miembros de Superior Vision al **1-800-428-8789** si tiene problemas para encontrar un proveedor de cuidado de la vista participante o para programar una cita.

### ¿Puede mi hijo recibir servicios de un proveedor de cuidado de la vista no participante?

Sí, pero el proveedor no participante no puede considerar la suma permitida para los servicios cubiertos como pago total por los servicios prestados o el equipo proporcionado a su hijo. Tendrá que pagar la diferencia entre el cargo del proveedor no participante y la asignación por los servicios o equipos cubiertos.





## 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 la 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 puedes chatear en línea en [988lifeline.org/chat](https://988lifeline.org/chat).

### Llama 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**



**Chatee en línea en:  
[988lifeline.org/chat](https://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](https://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.)





# El Foco sobre el Alcance Comunitario

Nuestro Equipo de Divulgación Comunitaria de Aetna Better Health Kids está marcando la diferencia en todo Pensilvania. Desde eventos de regreso a clases hasta ferias de salud y exámenes de salud, estamos aquí para ayudar a mejorar la salud de la comunidad. Esperamos que se una a nosotros para el próximo evento en su área.





## **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 ante la:

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](mailto: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://ocrportal.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**

**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 बोल्नुहुन्छ 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: ប្រសិនបើលោកអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ មិនប្រើភាសាអង់គ្លេស សេវាជំនួយផ្នែកភាសាមានផ្តល់ជូនដោយឥតគិតថ្លៃសម្រាប់លោកអ្នក។ សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-822-2447 (TTY: 1-800-628-3323) ។

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

သတိပြုရန်။ သင့်အား အင်္ဂလိပ်ဘာသာစကားမဟုတ်ဘဲ အခြားဘာသာစကား တစ်ခုခုဖြင့် ဘာသာစကား အထောက်အကူပြုပေးဆောင်ပေးရန်အတွက် 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, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-800-822-2447 (TTY: 1-800-628-3323).

दृष्टि आकर्षण: आपनि यदि इंग्रेजी छाड़ा अन्य कौन भाषाय कथा बलेन, ताहले ल्याङ्गुयेज एसिस्ट्यान्ट सार्भिसेर सहायता, आपनि बिनामुल्ये पाबेन। कल करुन: १-८००-८२२-२८८९ (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 आपो: 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)

PA-22-05-03