

el bienestar y usted

Su boletín informativo para miembros de Medicaid de Aetna Better Health® Kids

VIDA SALUDABLE



¿TIENE QUE RENOVAR?

Debe renovar la cobertura de CHIP de su hijo todos los años. Busque el aviso de renovación en el correo. Si su hijo perdió la cobertura y todavía cumple con los requisitos, es posible que pueda recuperar los beneficios. Visite aetna.com/sp24pa-1es o escanee el código QR a continuación para obtener más información.



4 impedimentos para una buena salud y cómo Aetna Better Health Kids puede ayudar

El camino hacia una buena salud puede incluir muchas dificultades e imprevistos. El cuidado de la salud de su hijo puede verse afectado por algunos impedimentos, como no tener acceso a alimentos saludables o a servicios de transporte para visitar el consultorio del médico. Estos se llaman “determinantes sociales de la salud” y muchos de ellos pueden ser difíciles de controlar. Por eso, Aetna Better Health® Kids ofrece beneficios diseñados para ayudarlo a superar estos impedimentos.

La información sobre los impedimentos continúa en la página 2

Continuación de la información sobre los impedimentos



IMPEDIMENTO 1 Transporte

Casi 6 millones de personas afirman que no tener transporte les impide obtener cuidado médico.

Cómo podemos ayudar:

Ofrecemos traslados para citas que no son de emergencia y servicios cubiertos. Para programar un traslado, comuníquese con ModivCare al **1-866-824-1567 (TTY: 711)**. Estarán disponibles para atender su llamada las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Asegúrese de programarlo al menos tres días hábiles antes de la cita. Si el traslado es para un niño menor de 18 años, el padre o tutor deberá completar una forma de consentimiento con cláusulas adicionales. Además, debe acompañarlo un adulto.



IMPEDIMENTO 2 Idioma

Sabemos que el primer idioma de algunos miembros no es el inglés.

Por eso, hablar con el médico de su hijo o hacer preguntas sobre sus beneficios puede ser difícil.

Cómo podemos ayudar:

Brindamos servicios de intérprete en cualquier idioma. Si necesita un intérprete calificado, información escrita en otros formatos, servicios de traducción u otros servicios, llame al **1-800-822-2447 (TTY: 711)**.



IMPEDIMENTO 3 Acceso al cuidado

Quizá no vive cerca del consultorio de un médico, o no tiene tiempo para ir a una cita. Por ello, obtener el cuidado que su hijo necesita puede ser difícil.

Cómo podemos ayudar:

Ofrecemos servicios de telesalud. Puede hablar con el proveedor de su hijo por teléfono o videollamada desde la comodidad de su hogar, según sus horarios. Los servicios de telesalud tienen la misma cobertura que las visitas en persona. Pregúntele al proveedor de su hijo qué servicios brinda a través de telesalud.

¿Tiene preguntas fuera del horario de atención? Llame a la línea de enfermería las 24 horas para hablar con un enfermero en cualquier momento.

Nuestros administradores de cuidado pueden ayudar



El administrador de cuidado personalizado de su hijo puede ayudarlo a superar los impedimentos y manejar el cuidado de su hijo. El médico de su hijo, el planificador del alta del hospital u otro proveedor pueden remitir a su hijo a la administración del cuidado. Un enfermero de nuestra línea de información de salud también puede remitirlo. Para obtener más información, llame a nuestra Unidad de Necesidades Especiales al **1-855-346-9828 (TTY: 711)**.

Llame al **1-800-822-2447 (TTY: 711)**.

A continuación, seleccione la opción de la línea de enfermería. Pueden ayudarlo a decidir a dónde ir para recibir cuidado o cómo tratar el problema de salud de su hijo en casa.



IMPEDIMENTO 4 Presupuestos

Los costos de vivienda, alimentos y otros artículos esenciales son cada vez más altos. Por ello, adaptarse a su presupuesto puede ser más difícil que nunca.

Cómo podemos ayudar:

Ofrecemos otros beneficios de valor agregado para ayudarlo a pagar artículos esenciales de salud para su hijo. Entre los beneficios se incluyen los siguientes:

- \$30 por mes para comprar determinados productos sin receta.
- Comidas adaptadas para niños con determinados diagnósticos, como diabetes u obesidad.
- Un teléfono inteligente gratuito con datos, minutos y mensajes de texto ilimitados.

Consulte el Manual para miembros o visite [AetnaBetterHealth.com/pennsylvania](https://www.aetna.com/betterhealth/pennsylvania) para obtener más información sobre los beneficios y servicios incluidos en su plan de salud, y sobre aquellos que no están cubiertos.

Un buen cuidado de salud comienza con el médico adecuado

El proveedor de cuidado primario de su hijo es el primer punto de contacto para todas sus necesidades de salud. Sin embargo, en algún momento, es posible que su hijo deba consultar a un especialista para tratar ciertas lesiones o enfermedades. Cuando esto suceda, el PCP de su hijo lo ayudará a encontrar un especialista y lo remitirá a este para recibir cuidado.

A continuación, ofrecemos tres formas en que podemos ayudarlo a ponerse en contacto con el proveedor adecuado para su hijo.

Red de proveedores

Su hijo debe obtener la mayor parte del cuidado de proveedores de nuestra red.

Visite [AetnaBetterHealth.com/pennsylvania/find-provider](https://www.aetna.com/betterhealth/pennsylvania/find-provider)

para encontrar proveedores dentro de la red. Puede consultar o descargar nuestro *Directorio de proveedores*.

¿Necesita ayuda o quiere una copia impresa del *Directorio de proveedores*? Llame a Servicios al Cliente al **1-800-822-2447 (TTY: 711)**.

Cuidado fuera de la red

Supongamos que no hay proveedores de la red cerca de usted o que estos no tienen disponibilidad de citas. Si eso sucede, podemos ayudarlo a obtener una remisión para consultar a un proveedor fuera de la red. No se le cobrará más por el cuidado fuera de la red en este caso.



Segundas opiniones

Es posible que no siempre esté de acuerdo con el plan de cuidado del médico de su hijo. Si esto sucede, tiene derecho a consultar a otro proveedor para obtener una segunda opinión. No tiene que pagar nada para obtener una segunda opinión. Tampoco requiere una autorización previa. Para obtener más información, llame a Servicios al Cliente.

El *Manual para miembros de Aetna Better Health Kids* incluye información sobre todos los tipos de cuidado cubiertos por el plan de su hijo, como los siguientes:

- Cuidado primario.
- Cuidado brindado por especialistas.
- Cuidado de la salud emocional y psicológica.
- Cuidado de emergencia.

Consulte el *Manual para miembros* en aetna.com/sp24pa-2es o llame a Servicios al Cliente para obtener una copia impresa.



Comprenda los beneficios de farmacia de su hijo

¿Quiere saber si los medicamentos de su hijo están cubiertos? Consulte la *Lista de medicamentos cubiertos* (también llamada "Lista de medicamentos" o *Formulario*). Allí se indica qué medicamentos están cubiertos en

las farmacias de la red. También le informa si existen reglas o restricciones especiales para algún medicamento cubierto.

La *Lista de medicamentos* se actualiza con regularidad. Encuentre la última versión de la lista en [AetnaBetterHealth.com/pennsylvania/drug-formulary.html](https://www.aetna.com/betterhealth/pennsylvania/drug-formulary.html) o llame a Servicios al Cliente para solicitar una copia impresa. Consulte el *Manual para miembros* para obtener más información sobre todos los beneficios de farmacia de su hijo.

Beneficios al alcance de su mano. Obtenga acceso a los beneficios del plan de su hijo desde cualquier lugar a través del portal para miembros en línea. También puede usar la aplicación de Aetna Better Health para consultar los beneficios de su hijo donde sea que se encuentre. Visite [AetnaBetterHealth.com/pennsylvania/member-portal.html](https://www.aetna.com/betterhealth/pennsylvania/member-portal.html) para comenzar.

Cómo denunciar fraude, malgasto y abuso

Aetna Better Health® Kids se compromete a impedir el fraude, el malgasto y el abuso. Por lo tanto, si detecta fraude, malgasto o abuso, denúncielo de inmediato.

¿Qué son el fraude, el malgasto y el abuso?

Hay **fraude** cuando una persona miente para obtener dinero o servicios.

Hay **malgasto** cuando una persona recibe beneficios o servicios que no necesita.

Hay **abuso** si una persona acepta dinero por servicios cuando no tiene derecho legal al pago.

Cómo denunciar fraude, malgasto o abuso

Si sospecha o tiene información sobre un caso de fraude, malgasto o abuso, infórmelo de inmediato. Puede hacerlo de tres maneras:

- Llame a la línea directa para casos de fraude para miembros al **1-800-822-2447 (TTY: 711)**.
- Llame a la línea directa de cumplimiento para proveedores al **1-866-638-1232 (TTY: 711)**.



- Complete una forma de fraude, malgasto y abuso en línea en [AetnaBetterHealth.com/pennsylvania/medicaid-fraud-abuse-form.html](https://www.aetna.com/pennsylvania/medicaid-fraud-abuse-form.html)

Denunciar fraude, malgasto o abuso no afectará el trato que usted o su hijo reciban de Aetna. Puede hacerlo de forma anónima. Luchar contra el fraude, el malgasto y el abuso es responsabilidad de todos. El incumplimiento de estas leyes podría provocar sanciones civiles y penales.

Estamos a su disposición

Servicios al Cliente:
1-800-822-2447 (TTY: 711),
de lunes a viernes,
de 8 a.m. a 5 p.m.

Unidad de Necesidades Especiales:
1-855-346-9828 (TTY: 711),
de lunes a viernes,
de 8 a.m. a 5 p.m.

Línea de enfermería las 24 horas:
1-800-822-2447 (TTY: 711).
Elija la opción de la línea de enfermería las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Línea directa de salud emocional y psicológica:
1-855-346-9828 (TTY: 711).
Elija la opción para crisis.

Transporte:
Modivcare **1-866-824-1567 (TTY: 711)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. O bien, llame a la unidad de Necesidades Especiales para obtener ayuda.

Cuidado dental:
SKYGEN
1-800-508-2086 (TTY: 711)

¡Queremos escucharlo! Únase a nuestro Comité Asesor de Miembros (MAC) para darnos su opinión y ayudarnos a mejorar nuestros servicios. Llame a Servicios al Cliente al **1-800-822-2447 (TTY: 711)** para averiguar cómo unirse.



Conozca cuáles son los beneficios destacados para su hijo

Nos complace compartir los detalles sobre las mejoras sin costo en los beneficios para miembros como usted y sus hijos.

Beneficios sin costo para artículos sin receta

Cada miembro puede adquirir \$30 por mes en artículos sin receta que cumplan con los requisitos. ¡Eso equivale a \$360 al año por cada miembro de Aetna Better Health Kids de su hogar! Puede hacer su pedido en línea, por teléfono o en la mayoría de las tiendas de CVS.

Exámenes físicos de aptitud deportiva

Los exámenes físicos de aptitud deportiva son diferentes de los exámenes médicos normales. Se centran en la salud actual de su hijo y su historia clínica para asegurarse de que está lo suficientemente sano para practicar un deporte.

Cada niño puede realizarse un examen de este tipo por año, además del examen físico anual para cada miembro, que es un beneficio cubierto.

Comidas adaptadas para niños según la enfermedad

Aetna Better Health Kids se ha asociado con MANNA para ofrecer una serie de comidas preparadas para niños y adolescentes que puedan beneficiarse de una dieta adaptada médicamente en función de determinados diagnósticos, como diabetes, hipertensión y obesidad.

Este beneficio incluye la consulta con un dietista, educación sobre alimentación y la entrega de comidas a domicilio, sin importar dónde viva.

Para obtener más información, llame a nuestra Unidad de Necesidades Especiales al **1-855-346-9828 (TTY: 711)** y hable con uno de nuestros representantes de administración del cuidado hoy mismo.

Niños protegidos con la caja de seguridad para medicamentos

Guardar los medicamentos bajo llave no solo puede proteger la salud y el bienestar de todos... también puede salvar vidas, al igual que un casco o un cinturón de seguridad.

Puede solicitar una caja de seguridad sin costo para asegurar los medicamentos y prevenir accidentes.

Beneficios dentales destacados

Además de los beneficios dentales habituales de su hijo, Aetna Better Health Kids ahora ofrece a sus miembros fundas estéticas (que parecen dientes de verdad) para niños con caries en los dientes de leche. Esto puede ayudar a su hijo a sentirse mejor con su aspecto. Si desea más información, puede consultar al dentista de su hijo o preguntar en el Departamento de Servicios al Cliente.

Beneficio destacado de la vista

Los miembros pueden obtener hasta \$180 para la compra de marcos de moda. Para obtener más información, consulte al oculista de su hijo. Puede utilizar este beneficio adicional una vez por año calendario.

Si tiene preguntas sobre alguno de los beneficios destacados para su hijo, llame a Servicios al Cliente al **1-800-822-2447 (TTY: 711)**.



¡Esté atento a los nuevos beneficios destacados para 2024!

Para obtener más información y una lista actualizada de beneficios, consulte [AetnaBetterHealth.com/Pennsylvania/members/chip/enhanced-benefits](https://www.aetna.com/better-health/kids/pennsylvania/membership/enhanced-benefits)

El equipo de servicios a la comunidad de Aetna Better Health® Kids marca una diferencia

Desde eventos de reinicio de clases hasta ferias 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.**



Socios de las organizaciones comunitarias

Aetna Better Health Kids tiene un equipo de servicios para el desarrollo de la comunidad que se asocia con organizaciones comunitarias. Estas brindan servicios que pueden repercutir de forma positiva en nuestros miembros. Esta es la clave del enfoque de nuestros servicios a la comunidad.

Desde 2021, nos asociamos con más de 308 organizaciones en todo el estado de Pensilvania. Las apoyamos con fondos de patrocinio para organizar eventos mientras nos involucramos conjuntamente con nuestras comunidades para mejorar los resultados de salud.



Busque eventos cercanos

Visite

[AetnaBetterHealth.com/pennsylvania/news-events.html](https://www.aetna.com/betterhealth/pennsylvania/news-events.html) para consultar el calendario de los próximos eventos en todo el estado de Pensilvania.

SERVICIOS A LA COMUNIDAD

Servicios a la comunidad continuación

Casa rodante de Aetna Wellness on Wheels

El programa de salud de la casa rodante móvil de Aetna Wellness on Wheels (AWoW) brinda una variedad de exámenes de salud, educación, actividades y recursos gratuitos para todos, sin importar sus ingresos, su empleo o su contexto. Este programa está dirigido a todas las edades y capacidades con el fin de crear un espacio acogedor en el que la gente se sienta empoderada para tomar un rol activo respecto de su salud.

Esto muestra la misión de Aetna de “esforzarnos para acompañarlo en cada momento de su salud”. AWoW realizó más de 150 paradas en todo Pensilvania durante 2023. En 2024 se organizarán eventos en distintas ubicaciones, con el foco en alcanzar comunidades desatendidas. La casa rodante móvil cuenta con trabajadores de salud comunitarios bilingües y recursos tanto en inglés como en español.



Servicios al Cliente está aquí para usted. Estamos listos para ayudarlo con cualquier pregunta sobre la cobertura de su hijo o el cuidado que recibe. Llámenos al **1-800-822-2447 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.

Aproveche el *Manual para miembros de Aetna Better Health Kids*.

Contiene toda la información que necesita saber sobre el plan de salud de su hijo. En él, hallará información sobre lo siguiente:

- ✓ Beneficios y servicios incluidos en el plan de salud de su hijo, así como aquellos que no están cubiertos.
- ✓ Restricciones de beneficios fuera del área de servicio de Aetna.
- ✓ Copagos y otros cargos que quizás le correspondan.
- ✓ Cómo presentar una queja, una queja formal o una apelación.
- ✓ Cómo obtener asistencia de idiomas.
- ✓ Cómo obtener información sobre médicos dentro de la red de Aetna.
- ✓ Cómo obtener cuidado de emergencia, incluido cuándo visitar la sala de emergencias o usar los servicios del 911.
- ✓ Cómo obtener cuidado y cobertura fuera del área de servicio de Aetna.
- ✓ Cómo tomamos decisiones sobre el cuidado de su hijo (esto se denomina “administración eficaz de la cobertura”).



- ✓ Cómo evaluamos la nueva tecnología como un beneficio cubierto.
- ✓ El Aviso de prácticas de privacidad.
- ✓ Procedimientos de administración de farmacia.
- ✓ Los derechos y las responsabilidades de su hijo como miembro.

✓ ¡Y mucho más!

El Manual para miembros se actualiza todos los años. Si hay modificaciones importantes, le enviaremos una carta al respecto por lo menos 30 días antes de que los cambios entren en vigor.



Escanee el código QR o visite aetna.com/sp24pa-2es para ver el *Manual para miembros* en línea. ¿Prefiere obtener una copia impresa? Llame a Servicios al Cliente al **1-800-822-2447 (TTY: 711)** para que le envíen una copia por correo. Infórmenos si la necesita en otro idioma, en letra más grande o en otros formatos.