



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 su hijo 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 del equipo de su hijo están aquí para brindarle ayuda. Trabajarán con su hijo y los proveedores del niño. Colaborarán para que su hijo cumpla con los objetivos de salud que le sean importantes. 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:

- Les proporcionarán recursos a usted y a su hijo

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

Si su hijo es uno de nuestros miembros y desea que participe 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: 711)**, de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 7:30 p.m., hora del este, y pida hablar con 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).

Una evaluación de riesgos de salud para su hijo

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 sobre la salud de su hijo. Estas preguntas nos ayudarán a brindarle un mejor servicio a su hijo. 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 su hijo. También puede recibir una llamada de un enfermero de Aetna Better Health.

El objetivo de estos materiales y llamadas es ayudarle a su hijo 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)** de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 7:30 p.m., hora del este.

Los dientes felices son dientes sanos

La atención dental es importante para la salud general de su hijo. Aetna Better Health of Florida, un plan de Florida Healthy Kids, desea que su hijo reciba la atención dental que necesita.

Que su hijo tenga dientes sanos

Nunca es demasiado tarde para adoptar buenos hábitos de salud dental. Haga que su hijo 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.
- Llevar una dieta sana.
- Consultar a un dentista dos veces al año.

Los planes dentales de Florida Healthy Kids ofrecen cobertura dental a los miembros. Llame a Florida KidCare al **1-888-540-KIDS (1-888-540-5437)** para obtener más información.



Portal para miembros

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

- Cambiar el médico de su hijo
- Actualizar la información de contacto de su hijo
- Encontrar formularios u obtener nuevas tarjetas de identificación de miembro
- Ver el historial de salud personal de su hijo
- Hacer un seguimiento de los objetivos de salud de su hijo
- Ver el estado de la reclamación de su hijo
- 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 de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 7:30 p.m., hora del este, al **1-844-528-5815**.

Tenga en cuenta que necesitará la identificación de miembro del plan de salud de su hijo 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 su hijo debe aguardar más tiempo que estos plazos, llame a Servicios para Miembros al **1-844-528-5815 (TTY: 711)** de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 7:30 p.m., hora del este.

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

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 su hijo necesita atención médica. El número gratuito de la Línea de Ayuda de Enfermería es **1-844-528-5815**, de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 7:30 p.m., hora del este. También puede encontrar el número de la Línea de Ayuda de Enfermería en el reverso de la tarjeta de identificación de Aetna Better Health de su hijo.

¿Ha ido al hospital? Llame al médico a continuación

Después de que su hijo haya 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 al médico de atención primaria de su hijo sobre la visita.

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

El médico puede asegurarse de que su hijo se haga las pruebas y reciba el tratamiento que aún necesita. Puede hacer preguntas sobre la

enfermedad de su hijo. El médico de su hijo puede incluso indicarle otros recursos que pueden ayudar al niño 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 su hijo se vaya

Pregúntele al personal del hospital o de la sala de emergencias si pueden programar la visita al médico de su hijo antes de irse a casa. Si no es así, llame al consultorio del médico de su hijo lo antes posible. Hágales saber que su hijo acaba de salir del hospital. Puede llamar a Servicios

para Miembros al **1-844-528-5815 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 7:30 p.m., hora del este, y podemos ayudarle a programar una cita.

Cuando su hijo ve a un médico

Usted tal vez quiera preguntar:

- ¿Qué puede decirme sobre la afección de mi hijo?
- ¿Mi hijo necesita tomar medicamentos?
- ¿Con qué frecuencia debería mi hijo regresar para verle?

Fuentes: American College of Family Physicians; UpToDate

Diferencias entre urgencia y emergencia

¿Dónde va usted cuando su hijo 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 su hijo 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**.

Planes de acción para mantenerse sano: consejos para los padres

Si tiene un hijo con una enfermedad crónica, sabe lo importante que es el cuidado diario para mantenerlo seguro y sano. Como padre, una de las mejores cosas que puede hacer es asegurarse de que otros adultos en la vida de su hijo también sepan qué hacer.

Es por eso que si los niños tienen asma, diabetes u otra afección, es fundamental educar al personal de la escuela, a los entrenadores y a los cuidadores sobre cómo

manejarse con el cuidado diario o ante emergencias.

Tenga un plan de acción actualizado

Trabaje con el médico de su hijo para diseñar un plan de atención por escrito con las necesidades médicas de su hijo. Este podría incluir información como esta:

- Antecedentes médicos de su hijo
- Medicamentos que su hijo debe tomar y cómo administrarlos

- Requisitos especiales sobre comidas, refrigerios o ejercicio físico
- Síntomas que indican que la afección de su hijo está empeorando
- Cómo contactarlo a usted y al médico de su hijo
- Cuándo llamar para pedir ayuda de emergencia, así como contactos de emergencia

Una vez que el plan esté listo:

Pase la voz. Revise el plan con el enfermero de la escuela, los maestros y entrenadores de su hijo y cualquier otra persona que sea responsable de su hijo.

Manténgalo al día. Recuerde actualizar el plan cuando sea necesario: si varía la afección de su hijo o cualquier información relacionada.

Esté atento a los medicamentos. Si su hijo necesita ayuda para tomar medicamentos, asegúrese de que toda persona que se los dé esté bien entrenada. Asegúrese también de que haya suficientes medicamentos disponibles para su hijo.

Eduque a su hijo — y permítale crecer y hacerse responsable.

Explique todo lo que su hijo pueda entender sobre cómo mantenerse sano. Por ejemplo, ¿sabe cuándo debe informar a un adulto sobre sus síntomas?

Siga comunicándose. Manténgase en contacto con los maestros para ver si la afección de su hijo le afecta en la escuela. Si su hijo falta mucho a clases, alerte también al médico de su hijo. Es posible que sea necesario ajustar el plan de acción.

Fuentes: American Academy of Pediatrics; Centers for Disease Control and Prevention



Directorio de proveedores de su hijo

Obtenga información sobre los proveedores incluidos en la lista

Quizás desee saber más sobre el proveedor de su hijo. Consulte el directorio de proveedores de su hijo 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 **1-844-528-5815 (TTY: 711)** de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 7:30 p.m., hora del este. 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

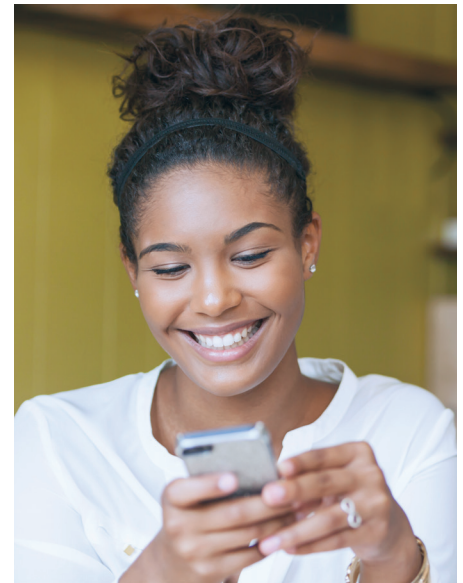
llamarnos al **1-844-528-5815** de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 7:30 p.m., hora del este. También puede visitar nuestro sitio web, **AetnaBetterHealth.com/Florida**, para ver e imprimir una copia o utilizar nuestra herramienta de búsqueda de proveedores en línea. Seleccione "Find a Provider/Pharmacy" (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 **1-844-528-5815 (TTY: 711)** de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 7:30 p.m., hora del este. O visite **AetnaBetterHealth.com/Florida**.
- Si su hijo recibe atención de un proveedor y es nuevo en Aetna Better Health, llámenos al **1-844-528-5815** de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 7:30 p.m., hora del este 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 **1-844-528-5815 (TTY: 711)** de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 7:30 p.m., hora del este.



La privacidad de su hijo es importante para nosotros

La privacidad de su hijo es importante. Respetamos la privacidad de su hijo. 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 la información médica y personal de su hijo y sobre cómo usted puede acceder a esta información. Revise detenidamente el Aviso de Prácticas de Privacidad en el Manual para Miembros de su hijo.

Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios para Miembros al **1-844-528-5815** de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 7:30 p.m., hora del este.

Derechos y responsabilidades de los miembros

Hemos adoptado la Ley de Derechos y Responsabilidades de los Miembros de Florida. Puede solicitar una copia a su médico o a Servicios para Miembros.

Derechos del miembro

- Que le traten con cortesía y respeto
- Que se proteja su privacidad
- Recibir una respuesta a preguntas y solicitudes
- Saber quién le presta servicios
- Conocer los servicios disponibles, incluido un intérprete si no habla inglés
- Conocer las normas y los reglamentos en relación con su conducta
- Recibir información sobre su salud
- Negarse a recibir cualquier tratamiento, excepto cuando la ley especifique lo contrario
- Recibir servicios de proveedores fuera de la red
- Recibir servicios de planificación familiar sin autorización previa
- Recibir información y asesoramiento sobre los recursos financieros para su atención
- Saber si el proveedor o el centro aceptan la tarifa de asignación
- Recibir una estimación de los costos de su atención
- Recibir una factura y que se le expliquen los cargos
- Recibir tratamiento independientemente de su raza, origen nacional, religión, discapacidad o fuente de pago
- Recibir tratamiento en una emergencia
- Participar en investigaciones experimentales



- Presentar una queja si cree que se han infringido sus derechos
- Recibir información sobre nuestros médicos
- Recibir un trato respetuoso con la debida consideración de su dignidad y privacidad
- Recibir información sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentada de forma adecuada según su estado de salud y capacidad para comprender
- Participar en las decisiones relativas a su atención médica, incluido el derecho a rechazar el tratamiento
- Ser libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como medio de coacción, disciplina, comodidad o represalias
- Solicitar y recibir una copia de sus registros médicos y pedir que se modifiquen o corrijan
- Recibir servicios de atención médica de conformidad con las normas federales y estatales
- Tener la libertad de ejercer sus derechos sin que el ejercicio de tales derechos afecte negativamente el trato que recibe por parte del plan de salud y sus proveedores o la agencia estatal

Responsabilidades de los miembros

- Brindar información precisa y completa sobre su salud
- Notificar cambios imprevistos en su afección
- Indicar que comprende en qué consiste su atención y lo que se espera de usted
- Seguir el plan de tratamiento recomendado
- Acudir a las citas
- Seguir las instrucciones de su médico
- Asegurarse de que se paguen sus facturas de atención médica
- Seguir las normas y los reglamentos del centro de atención médica

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

- Nombre
- Fecha de nacimiento
- Atención médica que recibió su hijo
- Cantidades que pagó por la atención de su hijo

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 la salud de su hijo. 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 la información genética de su hijo cuando le proveemos seguro de atención médica. Usted tiene derecho a saber si compartimos la información sobre la salud de su hijo sin su autorización. Si esto sucede, le enviaremos una carta.

Puede obtener una copia del aviso de privacidad actualizado. Llámenos al número gratuito: **1-844-528-5815 (TTY: 711)** de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 7:30 p.m., hora del este.

Transición de la atención

Si su hijo 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 de su hijo sin exigir una autorización adicional.

Seguiremos pagando la atención que recibe su hijo durante 60 días a partir de la fecha de la inscripción de su hijo, sin ningún costo para usted. Llámenos al **1-844-528-5815 (retransmisión TTY/TDD 711)**, de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 7:30 p.m., hora del este, para obtener más información.

¿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 ayudarlo 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.

Beneficios con valor agregado

En Aetna Better Health of Florida, un plan de Florida Healthy Kids, nos esforzamos por brindar la atención y el cuidado que su hijo merece. Nos comprometemos a ayudar a su hijo a mejorar su salud y bienestar con excelentes servicios y beneficios.

Ofrecemos estos beneficios adicionales a nuestros miembros sin costo (se aplican limitaciones).

- Complimentación de la evaluación de riesgos de salud: Los miembros reciben una tarjeta de regalo de \$15 si completan su evaluación y van a su proveedor de atención primaria para una visita de bienestar infantil dentro de los primeros 90 días a partir de la inscripción. Si el miembro asistió recientemente a una visita de bienestar infantil, debería estar cumplido el requisito de visita de bienestar infantil.
- Transporte a especialistas y dentistas a una distancia de 40 a 70 millas de la casa del miembro.
- Tarjeta de descuento de CVS Health con un 20% de descuento en artículos de venta sin receta (OTC) de marca CVS relacionados con la salud.
- Programas para después de la escuela: Reembolso de hasta \$35 por año de las cuotas de membresía para inscribirse en YMCA, 4-H, Boys & Girls Clubs of

America, Boy Scouts, Girl Scouts of America o un deporte de equipo.

- Clases de natación/prevenición de ahogamiento: Reembolso de hasta \$50 en clases de natación con prevención de ahogamiento a cargo de una escuela u organización de natación certificada.
- Programa de control de peso: Los miembros reciben un rastreador de actividad física con Bluetooth® que se puede llevar puesto; asesoramiento nutricional; tarjetas de regalo.
- Programa para dejar de fumar/vapear: Los miembros que deseen dejar de hacerlo pueden recibir hasta dos tarjetas de regalo.

- Programa de atención prenatal y posparto: El miembro puede recibir el envío a domicilio de pañales.
- Programa de uso de sustancias: Los miembros de 13 a 18 años, con la cumplimentación de un programa de seis meses, pueden recibir tarjetas de regalo por un valor máximo de \$40.
- Programa de asma: Los miembros reciben \$60 para ropa de cama hipoalérgica y un medidor de flujo máximo y un espaciador adicionales.

Llame a Servicios para Miembros al **1-844-528-5815 (TTY: 711)** de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 7:30 p.m., hora del este, para obtener más información.



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.