



Evidencia de Cobertura Combinada (EOC) y formulario de divulgación 2020

[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.aetna.com/betterhealth/california)

86.07.313.0-CA



Aetna Better Health® of California

Información útil

Aetna Better Health® of California

Servicios al miembro

1-855-772-9076 (número gratuito)

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

Servicios para personas con dificultades de audición (TTY)

Llame al **711**

Servicio de interpretación y formatos

alternativos Llame **1-855-772-9076**, TTY **711** si necesita ayuda en otro idioma o formato. Te conseguiremos un intérprete en su idioma.

Usted puede pedir una verbalo intérprete de lenguaje si necesita ayuda para hablar con su médico durante su visita. Usted no tendrá que pagar por estos servicios.

Si tiene dificultades para ver, o no lee Inglés, se puede obtener información en otros formatos, tales como letra grande o audio. Estos servicios son sin costo para usted.

Emergencias (las 24 horas)

Cuando usted necesita atención de emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano. El hospital no tiene que estar en nuestra red. Usted no necesita aprobación previa para el transporte de emergencia o atención de emergencia en el hospital.

Dirección

10260 Meanley Drive
San Diego, CA 92131

Medi-Cal Helpline

1-800-541-5555, L-V 8 AM - 5 PM

Línea directa para casos de fraude y abuso

1-855-772-9076 (número gratuito)

Línea de enfermería

1-855-772-9076 (número gratuito)

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

Información personal

Mi número de Identificación (ID)

Mi PCP (proveedor de cuidado primario)

Número de teléfono de mi PCP

Otros idiomas y formatos

Otros idiomas

Puede obtener este Manual para miembros y otros documentos del plan de forma gratuita en otros idiomas. Llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. La llamada es gratuita. Lea este Manual para miembros para obtener más información sobre los servicios de asistencia lingüística para la atención médica, como servicios de interpretación y traducción.

Otros formatos

Puede obtener esta información de forma gratuita en otros formatos auxiliares, como braille, letra grande de 18 puntos y audio. Llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. La llamada es gratuita.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

Servicios de interpretación

No es necesario que un familiar o amigo actúe como intérprete. Para obtener servicios de interpretación, lingüísticos y culturales y ayuda de forma gratuita durante las 24 horas, los 7 días de la semana, o para obtener este manual en otro idioma, llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. La llamada es gratuita.

Multi-language Interpreter Services

ENGLISH: ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call the number on the back of your ID card or **1-800-385-4104 (TTY: 711)**.

SPANISH: ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al número que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación o al **1-800-385-4104 (TTY: 711)**.

CHINESE: 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電您的 ID 卡背面的電話號碼或 **1-800-385-4104 (TTY: 711)**。

VIETNAMESE: CHÚ Ý: nếu bạn nói tiếng việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Hãy gọi số có ở mặt sau thẻ id của bạn hoặc **1-800-385-4104 (TTY: 711)**.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **AetnaBetterHealth.com/California**.

TAGALOG: PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng wikang Tagalog, mayroon kang magagamit na mga libreng serbisyo para sa tulong sa wika. Tumawag sa numero na nasa likod ng iyong ID card o sa **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

KOREAN: 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 귀하의 ID 카드 뒷면에 있는 번호로나 **1-800-385-4104** (TTY: **711**) 번으로 연락해 주십시오.

ARMENIAN: ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Չանգահարեք ձեր ID քարտի հետևի մասում գտնվող հեռախոսահամարով կամ **1-800-385-4104** (TTY (հեռախոս)՝ **711**):

PERSIAN: توجه: اگر به زبان فارسی صحبت می کنید، سرویس های دستیار زبان به صورت رایگان در دسترس شما هستند. با شماره **1-800-385-4104** (TTY: **711**) تماس بگیرید.

RUSSIAN: ВНИМАНИЕ: если вы говорите на русском языке, вам могут предоставить бесплатные услуги перевода. Позвоните по номеру, указанному на обратной стороне вашей идентификационной карточки, или по номеру **1-800-385-4104** (TTY: **711**).



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076** (TTY: **711**). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **AetnaBetterHealth.com/California**.

JAPANESE: 注意事項:日本語をお話になる方は、無料で言語サポートのサービスをご利用いただけます。IDカード裏面の電話番号、または**1-800-385-4104 (TTY: 711)**までご連絡ください。

ARABIC: ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل على الرقم **1-800-385-4104** (الصم البكم: 711).

PUNJABI: ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਵਿੱਚ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਆਪਣੇ ID ਕਾਰਡ ਦੇ ਪਿੱਛੇ ਦਿੱਤੇ ਨੰਬਰ ਜਾਂ **1-800-385-4104 (TTY: 711)** 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

MON KHMER: ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតល្អល គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរទូរស័ព្ទ ទៅលេខនៅខាងក្រោយនៃ អត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ (ID Card) របស់អ្នក ឬ **1-800-385-4104 (TTY: 711)**។

HMONG: LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau tus nab npawb xov tooj nyob rau sab qab ntawm koj daim ID lossis **1-800-385-4104 (TTY: 711)**.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **AetnaBetterHealth.com/California**.

HINDI: ध्यान दें: यदि आप हिंदी भाषा बोलते हैं तो आपके लिए भाषा सहायता सेवाएं निः शुल्क उपलब्ध हैं। अपने आईडी कार्ड के पृष्ठ भाग में दिए गए नम्बर अथवा **1-800-385-4104** (TTY: 711) पर कॉल करें।

THAI: ข้อควรระวัง: หากคุณพูดภาษาไทย คุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทรติดต่อหมายเลขที่อยู่ด้านหลังบัตร ID ของคุณ หรือหมายเลข **1-800-385-4104** (TTY: 711)

LAOTIAN: ເຊີນຊາບ: ຖ້າວ່າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທຫາເບີໂທທີ່ຢູ່ດ້ານຫຼັງບັດປະຈຳຕົວຂອງທ່ານ ຫຼື **1-800-385-4104** (TTY: 711).



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076** (TTY: 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **AetnaBetterHealth.com/California**.

Aviso de no discriminación

La discriminación es ilegal. Aetna Better Health of California cumple con las leyes estatales y federales de derechos civiles. Aetna Better Health of California no discrimina, excluye a las personas ni las trata de manera diferente ilegalmente por cuestiones de sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

Aetna Better Health of California brinda lo siguiente:

- Ayuda y servicios gratuitos a personas con discapacidades para ayudarlos a comunicarse mejor, tales como los siguientes:
 - Intérpretes de lenguaje de señas calificados
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos)
- Servicios de idiomas gratuitos para las personas cuya lengua materna no sea inglés, tales como los siguientes:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, llame a Aetna Better Health of California al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Atendemos durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

Si cree que Aetna Better Health of California no ha brindado estos servicios o ha discriminado ilegalmente de alguna otra manera por cuestiones de sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja ante el coordinador de derechos civiles de Aetna Better Health of California.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

Aviso de no discriminación

Puede presentar una queja en persona, por escrito, por teléfono o por correo electrónico a:

Aetna Better Health
Attn: Civil Rights Coordinator
4500 East Cotton Center Boulevard
Phoenix, AZ 85040
Teléfono: **1-888-234-7358 (TTY: 711)**
Correo electrónico: MedicaidCRCoridnator@Aetna.Com

Si necesita ayuda para presentar una queja, el Departamento de Servicios para Miembros de Aetna Better Health of California puede ayudarlo.

Además, puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica de California por escrito, por teléfono o por correo electrónico:

Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413
916-440-7370 (TTY: 711 retransmisión del estado de California)
Correo electrónico: CivilRights@dhcs.ca.gov

Puede obtener formularios de reclamos en
http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

Si cree que ha sido discriminado por cuestiones de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar un reclamo sobre derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Sociales de los Estados Unidos por escrito, por teléfono o en línea:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019 (TTY 1-800-537-7697)
Portal de reclamos: https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/wizard_cp.jsf

Puede obtener formularios de reclamos en
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **AetnaBetterHealth.com/California**.

¡Bienvenido a Aetna Better Health of California!

Gracias por inscribirse en Aetna Better Health of California. Aetna Better Health of California es un plan de salud para las personas que tienen Medi-Cal. Aetna Better Health of California trabaja con el estado de California para ayudarlo a recibir la atención médica que necesita. Aetna Better Health of California brinda una red de proveedores para que usted utilice a fin de obtener sus servicios de atención médica. En ocasiones, Aetna Better Health of California contrata a proveedores de forma directa y, en otras, trabaja con asociaciones de médicos independientes (IPA). En la sección sobre las IPA encontrará más información.

Manual para miembros

Este Manual para miembros proporciona información sobre su cobertura de Aetna Better Health of California. Léalo detenidamente y en su totalidad. Lo ayudará a comprender y utilizar sus beneficios y servicios. También le explica sus derechos y responsabilidades como miembro de Aetna Better Health of California. Si tiene necesidades de salud especiales, asegúrese de leer todas las secciones que se aplican a su caso.

Este Manual para miembros también se denomina Evidencia de cobertura (EOC) y Formulario de divulgación combinados. Es un resumen de las normas y políticas de Aetna Better Health of California y se basa en el contrato entre Aetna Better Health of California y el Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS). Si desea conocer los términos y las condiciones exactos de la cobertura, puede solicitar una copia del contrato completo en el Departamento de Servicios para Miembros.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

Llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)** para solicitar una copia del contrato entre Aetna Better Health of California y el DHCS. También puede solicitar otra copia del Manual para miembros sin costo para usted o visitar el sitio web de Aetna Better Health of California en **AetnaBetterHealth.com/California** para ver el Manual para miembros. También puede solicitar, sin costo, una copia de las políticas y los procedimientos clínicos y administrativos públicos de Aetna Better Health of California, o instrucciones sobre cómo acceder a esta información en el sitio web de Aetna Better Health of California.

Contáctenos

Aetna Better Health of California está aquí para ayudar. Si tiene alguna pregunta llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede visitarnos en línea en cualquier momento en **AetnaBetterHealth.com/California**.

Gracias,

Aetna Better Health of California
10260 Meanley Drive
San Diego, CA 92131



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **AetnaBetterHealth.com/California**.

Índice

Otros idiomas y formatos	1
Otros idiomas.....	1
Otros formatos.....	1
Servicios de interpretación.....	2
Aviso de no discriminación	6
¡Bienvenido a Aetna Better Health of California!	8
Manual para miembros.....	8
Contáctenos.....	9
Índice	10
1. Primeros pasos como miembro	12
Cómo obtener ayuda.....	12
Quién puede ser miembro.....	13
Tarjetas de identificación.....	14
Maneras de involucrarse como miembro.....	15
2. Acerca de su plan de salud	16
Descripción general del plan de salud.....	16
Cómo funciona su plan.....	18
Cómo cambiar de plan de salud.....	18
Continuidad de la atención.....	20
Costos.....	21
3. Cómo obtener atención	23
Cómo obtener los servicios de atención médica.....	23
Dónde obtener atención.....	29
Objeción de naturaleza moral.....	29
Red de proveedores.....	30
Proveedor de atención primaria (PCP).....	33
4. Beneficios y servicios	42
Qué cubre su plan de salud.....	42
Beneficios de Medi-Cal.....	43



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **AetnaBetterHealth.com/California**.

Lo que su plan de salud no cubre	61
Servicios que no puede obtener a través de Aetna Better Health ni Medi-Cal	63
Otros programas y servicios para personas que tienen Medi-Cal	64
Coordinación de la atención	66
Evaluación de las nuevas tecnologías	67
5. Derechos y responsabilidades	69
Sus derechos	69
Sus responsabilidades	71
Aviso sobre prácticas de privacidad	73
Aviso sobre leyes	78
Aviso sobre Medi-Cal como pagador de último recurso	79
Aviso sobre recuperación de patrimonio	79
Aviso de acción.....	80
6. Reporte y solución de problemas	81
Reclamos.....	82
Apelaciones	83
Qué debe hacer si no está de acuerdo con la decisión sobre una apelación	85
Revisiones médicas independientes (IMR)	85
Audiencias estatales.....	86
Fraude, uso indebido y abuso.....	87
7. Números importantes y palabras que debe conocer	89
Números de teléfono	89
Palabras que debe conocer.....	89



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **AetnaBetterHealth.com/California**.

1. Primeros pasos como miembro

Cómo obtener ayuda

Aetna Better Health of California quiere que se sienta satisfecho con su atención médica. Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre su atención, Aetna Better Health of California quiere recibir noticias suyas.

Departamento de Servicios para miembros

El Departamento de Servicios para Miembros de Aetna Better Health of California está aquí para ayudarlo. Aetna Better Health of California puede:

- Responder preguntas sobre su plan de salud y servicios cubiertos.
- Ayudarlo a elegir o cambiar un proveedor de atención primaria (PCP).
- Indicarle dónde puede obtener la atención que necesita.
- Ofrecerle servicios de interpretación si no habla inglés.
- Ofrecerle información en otros idiomas y formatos.
- Ayudarlo a acceder a nuestro portal en línea y con las preguntas respecto de este portal.

Si necesita ayuda, llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede visitarnos en línea en cualquier momento en **AetnaBetterHealth.com/California**.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **AetnaBetterHealth.com/California**.

Quién puede ser miembro

Usted reúne los requisitos para Aetna Better Health of California porque reúne los requisitos para Medi-Cal y vive en los condados de San Diego o Sacramento. También puede reunir los requisitos para Medi-Cal a través del Seguro Social.

Si tiene alguna pregunta sobre la inscripción, llame a Health Care Options al **1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077)**. O bien, visite **www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov**.

Transitional Medi-Cal

Transitional Medi-Cal también se denomina “Medi-Cal para personas trabajadoras”. Es posible que pueda obtener Transitional Medi-Cal si deja de obtener Medi-Cal porque:

- Comenzó a ganar más dinero.
- Su familia comenzó a recibir más manutención infantil o conyugal.

Puede preguntar cómo reunir los requisitos para Medi-Cal en la oficina local de servicios de salud y humanos de su condado. Encuentre su oficina local en **www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx** o llame a Health Care Options al **1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077)**.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **AetnaBetterHealth.com/California**.

Tarjetas de identificación

Como miembro de Aetna Better Health of California, usted recibirá una tarjeta de identificación de Aetna Better Health of California. Debe mostrar su tarjeta de identificación de Aetna Better Health of California y su tarjeta de identificación de beneficios (BIC) de Medi-Cal cada vez que reciba servicios de atención médica o medicamentos con receta. Debe llevar todas las tarjetas de salud con usted en todo momento. A continuación, encontrará un modelo de la tarjeta de identificación de Aetna Better Health of California para que tenga una idea de cómo será la suya:

Aetna Better Health® of California 

Medi-Cal

Name Last Name, First Name

Member ID # 000000000000 DOB 00/00/0000 Sex X

PCP Last Name, First Name

PCP Phone 0-000-000-0000 Effective Date 00/00/0000

.....

RxBIN: 610591 RxPCN: ADV RxGRP: RX8808

Pharmacist Use Only: 1-866-785-5702 

aetnabetterhealth.com/california

THIS CARD IS NOT A GUARANTEE OF ELIGIBILITY, ENROLLMENT OR PAYMENT. MECAMED1

Member Services/Servicios al Miembro: 1-855-772-9076, TTY 711, 24/7

Urgent Care: Call your primary care provider (PCP)

Atención de urgencia: Llame a su proveedor de cuidado primario (PCP)

Emergency Care: If you are having an emergency, call **911** or go to the closest hospital. You don't need preapproval for emergency transportation or emergency care in the hospital.

Atención de emergencia: Si tiene una emergencia, llame al **911** o vaya al hospital más cercano. No necesita aprobación previa para el transporte de emergencia o la atención de emergencia en el hospital.

Prior authorization is required for all inpatient admissions and selected outpatient services. To notify of an admission, please call **1-855-772-9076**.

Se requiere **autorización previa** para todas las admisiones de internación y para ciertos servicios ambulatorios. Para notificar una admisión, llame al **1-855-772-9076**.

Send medical claims to: To verify member eligibility:

Aetna Better Health of California 1-855-772-9076

P.O. Box 66125 EDI Payor ID:

Phoenix, AZ 85082-6125 128CA

CAMED1

Si su proveedor forma parte de una asociación de médicos independientes (IPA), su tarjeta de identificación mostrará el nombre y número de teléfono de la IPA:

Aetna Better Health® of California 

Medi-Cal

Name Last Name, First Name

Member ID # 000000000000 DOB 00/00/0000 Sex X

PCP Last Name, First Name

PCP Phone 0-000-000-0000 Effective Date 00/00/0000

.....

IPA Name

IPA Phone 0-000-000-0000

.....

RxBIN: 610591 RxPCN: ADV RxGRP: RX8808

Pharmacist Use Only: 1-866-785-5702 

aetnabetterhealth.com/california

THIS CARD IS NOT A GUARANTEE OF ELIGIBILITY, ENROLLMENT OR PAYMENT. MECAIPA1

Member Services/Servicios al Miembro: 1-855-772-9076, TTY 711, 24/7

Urgent Care: Call your primary care provider (PCP)

Atención de urgencia: Llame a su proveedor de cuidado primario (PCP)

Emergency Care: If you are having an emergency, call **911** or go to the closest hospital. You don't need preapproval for emergency transportation or emergency care in the hospital.

Atención de emergencia: Si tiene una emergencia, llame al **911** o vaya al hospital más cercano. No necesita aprobación previa para el transporte de emergencia o la atención de emergencia en el hospital.

aetnabetterhealth.com/california

CAIPA1



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **AetnaBetterHealth.com/California**.

Los miembros de Aetna Better Health of California pueden ver las identificaciones de miembro a través de nuestro portal web seguro. Para registrarse y acceder a nuestro portal, visite nuestro sitio web en **AetnaBetterHealth.com/California**.

Si no recibe su tarjeta de identificación de Aetna Better Health of California unas semanas después de haberse inscrito, o si su tarjeta se daña, se pierde o se la roban, llame al Departamento de Servicios para Miembros de inmediato. Aetna Better Health of California le enviará una tarjeta nueva sin costo. Llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Maneras de involucrarse como miembro

Aetna Better Health of California quiere recibir noticias tuyas. Cada trimestre, Aetna Better Health of California realiza reuniones para hablar sobre lo que está funcionando bien y sobre qué puede mejorar Aetna Better Health of California. Invitamos a los miembros a que asistan. ¡Venga a una reunión!

Comité de Asesoramiento de Miembros

Aetna Better Health of California tiene un grupo llamado Comité de Asesoramiento de Miembros. Este grupo está conformado por personal de Aetna Better Health of California, miembros, personas y proveedores que tienen conocimiento y experiencia sobre brindar servicio a personas mayores y con discapacidades, representantes de agencias comunitarias y defensores de la comunidad. Unirse a este grupo es voluntario. El grupo habla sobre cómo mejorar las políticas de Aetna Better Health of California y es responsable de:

- Brindar aportes sobre necesidades culturales y lingüísticas.
- Revisar y hacer recomendaciones para mejorar el desempeño del plan.
- Comentar sobre la documentación para miembros a fin de que sea más eficaz y fácil de utilizar.
- Sugerir maneras de comunicarse con miembros difíciles de contactar.
- Sugerir maneras de mejorar los servicios telefónicos para que sean más fáciles de usar.
- Sugerir maneras de comunicar mejor el uso adecuado de la sala de emergencias y el uso de los servicios de transporte.

Si desea formar parte de este grupo, llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **AetnaBetterHealth.com/California**.

2. Acerca de su plan de salud

Descripción general del plan de salud

Aetna Better Health of California es un plan de salud para personas que tienen Medi-Cal en las siguientes áreas de servicio: Sacramento y San Diego. Aetna Better Health of California trabaja con el estado de California para ayudarlo a recibir la atención médica que necesita.

Puede hablar con uno de los representantes del Departamento de Servicios para Miembros de Aetna Better Health of California para obtener más información sobre el plan y cómo hacer que funcione para usted. Llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Inicio y finalización de su cobertura

Cuando se inscribe en Aetna Better Health of California, debe recibir una identificación de miembro de Aetna Better Health of California dentro de las dos semanas posteriores a la inscripción. Muestre esta tarjeta cada vez que reciba un servicio del plan Aetna Better Health of California.

Su tarjeta de identificación de miembro indica cuándo comienza su membresía y cuál es el nombre de su PCP. Verifique su identificación de miembro de inmediato. Llámenos al **1-855-772-9076 (TTY: 711)** si sucede lo siguiente:

- No le enviamos una identificación de miembro.
- El nombre que figura en la identificación de miembro no es correcto.
- El nombre de su PCP o alguna otra información incluida en la identificación no son correctos.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

Si tiene preguntas o problemas para recibir los servicios, estamos a su disposición para ayudarlo. Estamos disponibles para recibir llamadas durante las 24 horas, los 7 días de la semana. El número de nuestra línea gratuita es **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Para ver este manual, obtener información sobre nuestros programas y servicios o buscar un proveedor, visite nuestro sitio web en **AetnaBetterHealth/California**.

Puede solicitar la cancelación de su cobertura de Aetna Better Health of California y elegir otro plan de salud en cualquier momento. Para obtener ayuda para elegir un nuevo plan, llame a Health Care Options al **1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077)**. O bien, visite **www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov**. También puede solicitar la cancelación de Medi-Cal.

En ocasiones, Aetna Better Health of California ya no puede brindarle servicios. Aetna Better Health of California debe cancelar su cobertura en las siguientes situaciones:

- Si se muda fuera del condado o está en prisión.
- Si ya no tiene Medi-Cal.
- Si reúne los requisitos para determinados programas de exención.
- Si necesita un trasplante de órganos principales (excepto riñones y trasplantes de córnea).
- Si se encuentra en un centro de atención a largo plazo por más de dos meses (miembros del condado de Sacramento únicamente).

Servicio de Salud Indígena

Si usted es indio estadounidense, tiene derecho a recibir servicios de atención médica en centros de servicio de salud indígena. También puede permanecer o cancelar su inscripción en Aetna Better Health of California mientras recibe servicios de atención médica de estos lugares. Los indios estadounidenses tienen derecho a no inscribirse en un plan de cuidado administrado Medi-Cal o pueden abandonar sus planes de salud y regresar a Medi-Cal regular (pago por servicio) en cualquier momento y por cualquier motivo.

Para obtener más información, llame a Servicios de Salud Indígena al **916-930-3927** o visite el sitio web de Servicios de Salud Indígena en **www.ihs.gov**.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **AetnaBetterHealth.com/California**.

Cómo funciona su plan

Aetna Better Health of California es un plan de salud que tiene un contrato con el DHCS. Aetna Better Health of California es un plan de salud de cuidado administrado. Los planes de cuidado administrado son un uso rentable de los recursos de atención médica que mejoran el acceso a la atención médica y garantizan la calidad de la atención. Aetna Better Health of California trabaja con médicos, hospitales, farmacias y otros proveedores de atención médica del área de servicio de Aetna Better Health of California para brindarle atención médica a usted, el miembro.

El Departamento de Servicios para Miembros le indicará cómo trabaja Aetna Better Health of California, cómo obtener la atención que necesita, cómo programar citas con el proveedor y cómo averiguar si reúne los requisitos para los servicios de transporte.

Para obtener más información, llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. También puede encontrar información sobre servicios para miembros en línea en **AetnaBetterHealth.com/California**.

Cómo cambiar de plan de salud

Puede abandonar Aetna Better Health of California e inscribirse en otro plan de salud en cualquier momento. Llámenos sin cargo al **1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077)** para elegir un nuevo plan. Puede llamar de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., de lunes a viernes. O bien, visite **www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov**.

El procesamiento de su solicitud para abandonar Aetna Better Health of California demora un mes. Para averiguar si Health Care Options aprobó su solicitud, llame al **1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077)**.

Si desea abandonar Aetna Better Health of California antes, puede solicitarle a Health Care Options una cancelación de inscripción acelerada (rápida). Si el motivo de su solicitud cumple con las normas para la cancelación de inscripción acelerada, recibirá una carta en la que se le indicará que su inscripción fue cancelada.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **AetnaBetterHealth.com/California**.

Los beneficiarios que pueden solicitar cancelaciones de inscripción aceleradas son, entre otros, niños que reciben servicios de los programas de Cuidado adoptivo o Asistencia para la adopción; miembros con necesidades de atención médica especiales, incluidos, entre otros, trasplantes de órganos principales, y miembros que ya estén inscritos en otro plan de cuidado administrado Medi-Cal, Medicare o comercial.

Puede solicitar abandonar Aetna Better Health of California en persona en la oficina local de servicios de salud y humanos de su condado. Encuentre su oficina local en www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx.

O bien, llame a Health Care Options al **1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077)**.

Estudiantes universitarios que se mudan a un nuevo condado

Si se muda a un nuevo condado en California para asistir a la universidad, Aetna Better Health of California cubrirá los servicios de emergencia en su nuevo condado.

Los servicios de emergencia están disponibles para todas las personas inscritas en Medi-Cal del estado, independientemente del condado de residencia.

Si está inscrito en Medi-Cal y asistirá a la universidad en un condado diferente, no necesita solicitar Medi-Cal en dicho condado. No necesita presentar una nueva solicitud de Medi-Cal, siempre y cuando siga siendo menor de 21 años, se encuentre fuera de su hogar solo de forma temporal y siga siendo declarado como persona dependiente a efectos de impuestos en el hogar.

Cuando se muda temporalmente de su hogar para asistir a la universidad, hay dos opciones disponibles para usted. Puede:

- Notificar a la oficina local de servicios sociales de su condado que se mudará temporalmente para asistir a la universidad e informar su dirección en el nuevo condado. El condado actualizará los registros del caso con su nueva dirección y código de condado en la base de datos del estado. Si Aetna Better Health of California no opera en el nuevo condado, deberá cambiar su plan de salud a las opciones disponibles en el nuevo condado. Para hacer preguntas y para evitar cualquier retraso en la inscripción en el nuevo plan de salud, llame a Health Care Options al **1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077)**.

O BIEN



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en AetnaBetterHealth.com/California.

- Optar por no cambiar su plan de salud cuando se mude temporalmente para asistir a la universidad en un condado diferente. En el nuevo condado, solo podrá acceder a servicios en la sala de emergencias. Para recibir atención médica de rutina o preventiva, deberá utilizar la red regular de proveedores de Aetna Better Health of California ubicados en el condado de residencia del jefe de familia.

Continuidad de la atención

Si acude a proveedores que no están en la red de Aetna Better Health of California, en algunos casos podrá obtener continuidad de la atención y seguir acudiendo a ellos por hasta 12 meses. Si sus proveedores no se inscriben en la red de Aetna Better Health of California antes de la finalización de los 12 meses, deberá cambiarse a proveedores de la red de Aetna Better Health of California.

Proveedores que abandonan Aetna Better Health of California

Si su proveedor deja de trabajar con Aetna Better Health of California, es posible que usted pueda seguir recibiendo servicios de dicho proveedor. Esta es otra forma de continuidad de la atención. Aetna Better Health of California brinda servicios de continuidad de la atención para los siguientes miembros:

- Miembros que pasan de Medi-Cal de pago por servicio a Aetna Better Health.
- Miembros que se transfieren a Aetna Better Health durante un período de elección de miembros o inscripción abierta.
- Miembros que se transfieren fuera de Aetna Better Health durante el período de elección de miembros o inscripción abierta.
- Miembros que se transfieren dentro de la red de Aetna Better Health de un (1) profesional o proveedor a otro (debido a un cambio en el estado del contrato o ubicación del profesional/proveedor).

Aetna Better Health of California brinda servicios de continuidad de la atención para determinados grupos de elegibilidad, como miembros del Programa de Seguro médico para niños del estado (SCHIP), de Personas mayores y personas con discapacidades (SPD) y del Programa de salud para personas con bajos ingresos (LIHP).



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

Aetna Better Health of California **no** brinda servicios de continuidad de la atención si los miembros no están en un curso de tratamiento actual proporcionado por un proveedor no participante y recibieron atención, al menos, una vez dentro de los últimos doce (12) meses antes de la fecha de entrada en vigencia de la inscripción en el plan a fin de ser considerados para la continuidad de la atención. Aetna Better Health se asegura de que se pongan a disposición del miembro la atención y los servicios apropiados, y se mantenga la privacidad del miembro.

Para obtener más información sobre la continuidad de la atención y los requisitos de elegibilidad, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Costos

Costos a cargo del miembro

Aetna Better Health of California brinda servicios a personas que reúnen los requisitos para Medi-Cal. Los miembros de Aetna Better Health of California **no** deben pagar por los servicios cubiertos. No pagará primas ni deducibles. Para obtener una lista de los servicios cubiertos, consulte “Beneficios y servicios”.

Para miembros que pagan una parte del costo

Es posible que deba pagar una parte del costo todos los meses. El monto que le corresponde de los costos depende de sus ingresos y recursos. Todos los meses, pagará sus propias facturas médicas hasta que el monto que haya pagado sea igual al monto que le corresponde del costo. Después de ello, Aetna Better Health of California cubrirá su atención para dicho mes. No tendrá cobertura de Aetna Better Health of California hasta que haya pagado la totalidad del monto que le corresponde del costo para el mes. Luego de alcanzar este monto para el mes, puede acudir a cualquier médico de Aetna Better Health of California. Si es un miembro que paga una parte del costo, no debe elegir un PCP.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

Cómo se le paga a un proveedor

Aetna Better Health of California les paga a los proveedores de las siguientes maneras:

- Pagos de capitación
 - Aetna Better Health of California les paga a algunos proveedores un monto fijo de dinero por mes por cada miembro de Aetna Better Health of California. Esto se denomina pago de capitación. Aetna Better Health of California y los proveedores trabajan en conjunto para decidir el monto del pago.
- Pagos de pago por servicio
 - Algunos proveedores brindan atención a los miembros de Aetna Better Health of California y luego el envían a Aetna Better Health of California una factura por los servicios que brindaron. Esto se denomina pago de pago por servicio. Aetna Better Health of California y los proveedores trabajan en conjunto para decidir cuánto cuesta cada servicio.

Para obtener más información sobre cómo Aetna Better Health of California les paga a los proveedores, llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Cómo solicitarle a Aetna Better Health of California que pague una factura

Si recibe una factura por un servicio cubierto, llame al Departamento de Servicios para Miembros de inmediato al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Si paga por un servicio que usted considera que Aetna Better Health of California debe cubrir, puede presentar una solicitud de reembolso. Utilice un formulario de solicitud de reembolso e indíquelo a Aetna Better Health of California por escrito por qué tuvo que pagar. Llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)** para solicitar un formulario de solicitud de reembolso. Aetna Better Health of California revisará su reclamación para decidir si puede recuperar su dinero.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

3. Cómo obtener atención

Cómo obtener los servicios de atención médica

LEA LA SIGUIENTE INFORMACIÓN PARA CONOCER DE QUIÉN O DE QUÉ GRUPO DE PROVEEDORES PUEDE OBTENER ATENCIÓN MÉDICA.

Puede comenzar a recibir servicios de atención médica en la fecha de entrada en vigencia de la cobertura. Siempre lleve con usted su tarjeta de identificación de Aetna Better Health of California y la tarjeta BIC de Medi-Cal. Nunca permita que un tercero utilice su tarjeta de identificación de Aetna Better Health of California o su tarjeta BIC.

Los miembros nuevos deben elegir un proveedor de atención primaria (PCP) de la red de Aetna Better Health of California. La red de Aetna Better Health of California es un grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con Aetna Better Health of California. Debe elegir un PCP dentro de los 30 días a partir de la fecha en que se convierte en miembro de Aetna Better Health of California. Si no elige un PCP, Aetna Better Health of California elegirá uno por usted.

Puede elegir el mismo PCP o PCP diferentes para todos los miembros de la familia que tengan Aetna Better Health of California.

Si tiene un médico que desea conservar o quiere encontrar un nuevo PCP, puede consultar el Directorio de proveedores. Tiene una lista de todos los PCP de la red de Aetna Better Health of California. El Directorio de proveedores tiene otra información para ayudarlo a elegir un PCP. Si necesita un Directorio de proveedores, llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. También puede encontrar el Directorio de proveedores en el sitio web de Aetna Better Health of California en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

Si no puede recibir la atención que necesita de un proveedor participante de la red de Aetna Better Health of California su PCP debe solicitarle a Aetna Better Health of California que apruebe su consulta con un proveedor fuera de la red.

Lea el resto de este capítulo para obtener más información sobre los PCP, el Directorio de proveedores y la red de proveedores.

Evaluación de salud inicial (IHA)

Aetna Better Health of California recomienda que, al ser un miembro nuevo, consulte con su PCP dentro de los primeros 120 días para realizarse una evaluación de salud inicial (IHA). El objetivo de la IHA es ayudar a su PCP a conocer sus antecedentes y necesidades de atención médica. Su PCP puede hacerle preguntas sobre sus antecedentes médicos o puede solicitarle que complete un cuestionario. Su PCP también le brindará información acerca de asesoramiento sobre educación de salud y clases que pueden ayudarlo.

Cuando llame para programar su cita para una IHA, indíquelo a la persona que atiende el teléfono que usted es miembro de Aetna Better Health of California. Proporcione su número de identificación de Aetna Better Health of California.

Lleve su tarjeta BIC y de identificación de Aetna Better Health of California a su cita. Es buena idea llevar una lista de sus medicamentos y preguntas a la consulta. Esté preparado para hablar con su PCP sobre sus necesidades de atención médica e inquietudes.

Asegúrese de llamar al consultorio de su PCP si va a llegar tarde o no puede asistir a su cita.

Atención de rutina

La atención de rutina es atención médica de rutina. Incluye atención preventiva, también llamada atención de bienestar. Lo ayuda a mantenerse saludable y evita que se enferme. La atención preventiva incluye controles regulares y educación y asesoramiento de salud. Además de la atención preventiva, la atención de rutina también incluye la atención para cuando está enfermo. Aetna Better Health of California cubre la atención de rutina de su PCP.

Su PCP hará lo siguiente:

- Le brindará toda su atención de rutina, incluidos controles regulares, vacunas, tratamiento, medicamentos con receta y asesoramiento médico.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

- Mantendrá sus registros médicos.
- De ser necesario, lo remitirá (enviará) a especialistas.
- Solicitará radiografías, mamografías o análisis de laboratorio si los necesita.

Cuando necesite atención de rutina, llamará a su PCP para concertar una cita. Asegúrese de llamar a su PCP antes de recibir atención médica, a menos que se encuentre en una situación de emergencia. En caso de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias más cercana.

Para obtener más información sobre la atención médica y los servicios que su plan cubre, y los que no cubre, lea el Capítulo 4 de este manual.

Atención de urgencia

La atención de urgencia **no** es para una emergencia o una afección que ponga en peligro la vida. Es para los servicios que necesita para evitar daños graves a su salud debido a una enfermedad, lesión o complicación repentina de una afección que ya tiene. Las citas de atención de urgencia requieren atención dentro de las 48 horas. Si está fuera del área de servicio de Aetna Better Health of California, los servicios de atención de urgencia pueden estar cubiertos. Las necesidades de atención de urgencia podrían ser por un resfrío, dolor de garganta, fiebre, dolor de oídos o distensiones musculares o servicios de maternidad.

Si necesita atención de urgencia, llame a su PCP. Si no puede comunicarse con su PCP, llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)** y siga las indicaciones para comunicarse con la línea de enfermería. El personal de la línea de enfermería está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

Si necesita atención de urgencia fuera del área, acuda al centro de atención de urgencia más cercano. No necesita aprobación previa (autorización previa).

Si necesita atención de urgencia de salud mental, llame al Plan de Salud Mental del condado al 916-875-1055 para el condado de Sacramento y al 1-888-724-7240 para el condado de San Diego, que está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. **916-875-1055** for Sacramento County and **1-888-724-7240** for San Diego County that is available 24 hours a day, 7 days a week. Para encontrar en línea los números de teléfono gratuitos de todos los condados, visite www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MentalHealthPrograms-Ind.aspx.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en AetnaBetterHealth.com/California.

Atención de emergencia.

Para recibir atención de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias (ER) más cercana. **No** necesita aprobación previa (autorización previa) para recibir atención de emergencia de Aetna Better Health of California.

La atención de emergencia es para afecciones potencialmente mortales. Es para una enfermedad o lesión que una persona razonable (no un profesional de atención médica), que tenga un conocimiento promedio sobre salud y medicina, podría esperar que la falta de atención inmediata podría poner en peligro su salud (o la salud del feto) o producir una disfunción grave de una función corporal, de un órgano o de una parte del cuerpo. Algunos ejemplos son los siguientes:

- Trabajo de parto activo
- Hueso roto
- Dolor intenso, en especial en el pecho
- Quemadura grave
- Sobredosis de drogas
- Desmayos
- Sangrado grave
- Situación de emergencia psiquiátrica

No acuda a la sala de emergencias para recibir atención de rutina. Usted debe recibir atención de rutina de su PCP, que es quien mejor lo conoce. Si no está seguro de si su afección médica es una emergencia, llame a su PCP. También puede llamar a la línea de enfermería disponible las 24 horas, los 7 días de la semana al **1-855-772-9076**.

Si necesita atención de emergencia cuando se encuentra fuera de su hogar, acuda a la sala de emergencias (ER) más cercana, incluso si no pertenece a la red de Aetna Better Health of California. Si acude a una ER, pida que llamen a Aetna Better Health of California. Usted o el hospital en el que fue ingresado deben llamar a Aetna Better Health of California dentro de las 24 horas posteriores a que haya recibido la atención de emergencia. Si realiza un viaje fuera de los Estados Unidos, que no sea a Canadá o México, y necesita atención de emergencia, Aetna Better Health of California **no** cubrirá su atención.

Si necesita transporte de emergencia, llame al **911**. No necesita consultar a su PCP ni a Aetna Better Health of California antes de acudir a la ER.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **AetnaBetterHealth.com/California**.

Si necesita atención en un hospital fuera de la red después de su emergencia (atención de posestabilización), el hospital llamará a Aetna Better Health of California.

Recuerde: No llame al **911** a menos que tenga una emergencia. Obtenga atención de emergencia solo en caso de emergencia, no para atención de rutina o una enfermedad menor, como un resfrío o dolor de garganta. Si se trata de una emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias más cercana.

Atención sensible

Servicios con consentimiento de menores

Si tiene menos de 18 años, puede acudir a un médico sin el consentimiento de sus padres o tutor para estos tipos de atención:

- Salud mental para pacientes externos (solo mayores de 12 años) para lo siguiente:
 - Abuso sexual o físico
 - Cuando es posible que se autolastime o lastime a los demás
- Embarazo
- Planificación familiar/métodos anticonceptivos (excepto esterilización)
- Agresión sexual
- Prevención/pruebas/tratamiento de VIH/SIDA (solo mayores de 12 años)
- Prevención/pruebas/tratamiento de infecciones de transmisión sexual (solo mayores de 12 años)
- Tratamiento por abuso de drogas y alcohol (solo mayores de 12 años)

El médico o la clínica no necesitan ser parte de la red de Aetna Better Health of California y usted no necesita una remisión de su PCP para recibir estos servicios. Para obtener ayuda para encontrar un médico o una clínica que brinden estos servicios o para acceder a estos servicios, puede llamar al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. También puede llamar al mismo número, opción 4, y seguir las indicaciones para comunicarse con la línea de enfermería disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

Los menores pueden hablar con un representante en privado sobre sus inquietudes de salud llamando a la línea de enfermería disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, al **1-855-772-9076**.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **AetnaBetterHealth.com/California**.

Servicios sensibles para adultos

Como adulto, es posible que no desee acudir a su PCP por cierta atención sensible o privada. De ser así, puede elegir a cualquier médico o clínica para estos tipos de atención:

- Planificación familiar
- Pruebas de VIH/SIDA
- Infecciones de transmisión sexual

El médico o la clínica no necesitan ser parte de la red de Aetna Better Health of California. Su PCP no tiene que remitirlo para estos tipos de servicio. Para obtener ayuda para encontrar un médico o una clínica que brinden estos servicios, puede llamar al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. También puede llamar al mismo número, opción 4, y seguir las indicaciones para comunicarse con la línea de enfermería disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

Instrucciones anticipadas

Una instrucción de salud anticipada es un formulario legal. En este, usted puede indicar qué atención médica desea recibir en caso de que no pueda hablar o tomar decisiones más adelante. Puede indicar qué atención **no** desea. Puede designar a alguien, como su cónyuge, para que tome decisiones sobre su atención médica en caso de que usted no pueda hacerlo.

Puede obtener un formulario de instrucción anticipada en farmacias, hospitales, estudios jurídicos y consultorios médicos. Es posible que deba pagar por el formulario. También puede encontrar y descargar un formulario gratuito en línea. Puede pedirle a su familia, PCP o alguien de su confianza que lo ayude a completar el formulario.

Usted tiene derecho a que su instrucción anticipada se incorpore en sus registros médicos. Usted tiene derecho a modificar o cancelar su instrucción anticipada en cualquier momento.

Usted tiene derecho a obtener información sobre los cambios en las leyes de instrucciones anticipadas. Aetna Better Health of California le informará los cambios en la ley estatal antes de los 90 días posteriores al cambio.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

Dónde obtener atención

Obtendrá la mayor parte de su atención de parte de su PCP. Su PCP le brindará toda su atención preventiva (de bienestar) de rutina. También acudirá a su PCP para recibir atención cuando esté enfermo. Asegúrese de llamar a su PCP antes de recibir atención médica que no es de emergencia. Su PCP lo remitirá (enviará) a especialistas si los necesita.

Para obtener ayuda con sus preguntas de salud, también puede llamar a la línea de enfermería al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Si necesita atención de urgencia, llame a su PCP. La atención de urgencia es la atención que necesita dentro de las 48 horas, pero no se trata de una emergencia. Incluye atención para resfríos, dolor de garganta, fiebre, dolor de oídos o distensiones musculares.

En caso de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias más cercana.

Objeción de naturaleza moral

Algunos proveedores tienen una objeción de naturaleza moral en relación con algunos servicios. Esto significa que tienen derecho a **no** ofrecer algunos servicios cubiertos si no están de acuerdo. Si su proveedor tiene una objeción de naturaleza moral, lo ayudará a encontrar otro proveedor para los servicios que necesita. Aetna Better Health of California también puede trabajar con usted para encontrar un proveedor.

Algunos hospitales y otros proveedores no ofrecen uno o más de los servicios que se mencionan a continuación. Los siguientes servicios que usted o un familiar podrían necesitar pueden estar cubiertos por el contrato de su plan:

- Servicios de planificación familiar y anticonceptivos, incluidos los anticonceptivos de emergencia
- Esterilización, incluida la ligadura de trompas en el momento del trabajo de parto y en el parto
- Tratamientos de infertilidad
- Aborto



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

Debe obtener más información antes de inscribirse. Llame al nuevo médico, grupo médico, asociación de médicos independientes o clínica que desee. O bien, llame a Aetna Better Health of California al **1-855-772-9076** para asegurarse de que puede obtener los servicios de atención médica que necesita.

Directorio de proveedores

El Directorio de proveedores de Aetna Better Health of California enumera los proveedores que participan en la red de Aetna Better Health of California. La red es el grupo de proveedores que trabajan con Aetna Better Health of California.

El Directorio de proveedores de Aetna Better Health of California enumera hospitales, farmacias, PCP, especialistas, profesionales en enfermería, enfermeras parteras, auxiliares médicos, proveedores de planificación familiar, Centros de salud con calificación federal (FQHC), proveedores de salud mental para pacientes externos, servicios y apoyos a largo plazo (LTSS), Centros de maternidad independientes (FBC), Centros de servicios de salud indígena y Centros de salud rurales (RHC).

El Directorio de proveedores de Aetna Better Health of California incluye nombres, direcciones, números de teléfono, horarios de atención e idiomas de los proveedores. Indica si el proveedor acepta pacientes nuevos. También brinda el nivel de accesibilidad física al edificio, como estacionamiento, rampas, escaleras con pasamanos y baños con puertas anchas y barandas.

Puede encontrar el Directorio de proveedores en línea en **AetnaBetterHealth.com/California**.

Si necesita un Directorio de proveedores impreso, llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Red de proveedores

La red de proveedores es el grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con Aetna Better Health of California. Recibirá sus servicios cubiertos a través de la red de Aetna Better Health of California.

Si su proveedor de la red, incluido un PCP, hospital u otro proveedor, tiene una objeción de naturaleza moral para brindarle un servicio cubierto, como



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **AetnaBetterHealth.com/California**.

planificación familiar o aborto, llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Consulte la página 29 para obtener más información sobre las objeciones de naturaleza moral.

Si su proveedor tiene una objeción de naturaleza moral, puede ayudarlo a encontrar otro proveedor que le brindará los servicios que necesita. Aetna Better Health of California también puede trabajar con usted para encontrar un proveedor.

Dentro de la red

Utilizará proveedores de la red de Aetna Better Health of California para sus necesidades de atención médica. Obtendrá la atención preventiva y de rutina de parte de su PCP. También utilizará especialistas, hospitales y otros proveedores de la red de Aetna Better Health of California.

Para obtener un Directorio de proveedores de la red, llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. También puede encontrar el Directorio de proveedores en línea en **AetnaBetterHealth.com/California**.

Para recibir atención de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias más cercana.

Excepto por la atención de emergencia, es posible que deba pagar por la atención que reciba de proveedores fuera de la red.

Fuera de la red o fuera del área de servicio

Los proveedores fuera de la red son aquellos que no tienen un acuerdo para trabajar con Aetna Better Health of California. Excepto por la atención de emergencia, es posible que deba pagar por la atención que reciba de proveedores fuera de la red. Si necesita servicios de atención médica cubiertos, puede obtenerlos fuera de la red sin costo para usted, siempre y cuando sean médicamente necesarios y no estén disponibles en la red.

Si necesita ayuda con los servicios fuera de la red, llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Si se encuentra fuera del área de servicio de Aetna Better Health of California y necesita atención, pero **no** de emergencia, llame a su PCP de inmediato. O bien llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **AetnaBetterHealth.com/California**.

Para recibir atención de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias más cercana. Aetna Better Health of California cubre la atención de emergencia fuera de la red. Si viaja a Canadá o México y necesita servicios de emergencia que requieren hospitalización, Aetna Better Health of California cubrirá su atención. Si realiza un viaje internacional fuera de Canadá o México y necesita atención de emergencia, Aetna Better Health of California **no** cubrirá su atención.

Si tiene alguna pregunta sobre la atención fuera de la red o fuera del área de servicio, llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Si la oficina está cerrada y desea ayuda de un representante, llame a la línea de enfermería al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Asociación de médicos independientes (IPA)

Aetna Better Health of California no siempre contrata directamente a los proveedores. Cuidado administrado significa que Aetna Better Health trabaja con su PCP, quien también puede trabajar con una IPA. Trabajaremos en conjunto para garantizar que usted reciba la atención que necesita. Aetna Better Health también trabajará con hospitales, especialistas y otros proveedores de servicio de atención médica a fin de coordinar todas sus necesidades médicas, que también pueden incluir remisiones para radiografías y análisis de laboratorio.

Médicos

Usted elegirá un médico o proveedor de atención primaria (PCP) del Directorio de proveedores de Aetna Better Health of California. El médico que elija debe ser un proveedor participante. Esto significa que el proveedor se encuentra en la red de Aetna Better Health of California. Para obtener una copia del Directorio de proveedores de Aetna Better Health of California, llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. O encuéntralo en línea en **AetnaBetterHealth.com/California**.

También debe llamar si desea asegurarse de que el PCP que desea esté aceptando pacientes nuevos.

Si tenía un médico antes de ser miembro de Aetna Better Health of California, es posible que pueda seguir viendo a ese médico por un tiempo limitado. Esto se denomina continuidad de la atención. Puede leer más sobre la continuidad de la atención en este manual. Para obtener más información, llame al **1-855-775-9076 (TTY: 711)**.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **AetnaBetterHealth.com/California**.

Si necesita un especialista, su PCP lo remitirá a un especialista en la red de Aetna Better Health of California.

Recuerde que, si no elige un PCP, Aetna Better Health of California elegirá uno por usted. Usted conoce sus necesidades de atención médica mejor que nadie, por lo que es mejor que usted elija. Si tiene Medicare y Medi-Cal, no tiene que elegir un PCP.

Si desea cambiar su PCP, debe elegir un PCP del Directorio de proveedores de Aetna Better Health of California. Asegúrese de que el proveedor acepte pacientes nuevos. Para cambiar de PCP, llame al **1-855-775-9076 (TTY: 711)**.

Hospitales

En caso de emergencia, llame al **911** o acuda al hospital más cercano.

Si no se trata de una emergencia y necesita atención hospitalaria, su PCP decidirá a qué hospital debe acudir. Deberá acudir a un hospital de la red. Los hospitales de la red de Aetna Better Health of California están indicados en el Directorio de proveedores. Los servicios hospitalarios, a diferencia de las emergencias, requieren preaprobación (autorización previa).

Proveedor de atención primaria (PCP)

Debe elegir un PCP al momento de inscribirse en Aetna Better Health of California. Según su edad y sexo, podrá elegir a un médico de cabecera, obstetra/ginecólogo, médico familiar, internista o pediatra como su PCP. Un profesional en enfermería (NP), un auxiliar médico (PA) o una enfermera partera certificada también pueden desempeñarse como su PCP. Si elige un NP, PA o una enfermera partera certificada, es posible que se le asigne un médico para supervisar su atención.

También puede elegir un Centro de servicios de salud indígena (IHF), Centro de salud con calificación federal (FQHC) o un Centro de salud rural (RHC) como su PCP. Según el tipo de proveedor, es posible que pueda elegir un PCP para todos los integrantes de su familia que sean miembros de Aetna Better Health of California.

Si no elige un PCP en el momento en que se inscribe, Aetna Better Health of California se lo asignará. Si se le asignó un PCP y desea cambiarlo, llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. El cambio entra en vigencia el primer día del mes siguiente.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

Su PCP hará lo siguiente:

- Conocerá sus necesidades y antecedentes médicos.
- Mantendrá sus registros médicos.
- Le brindará la atención médica preventiva y de rutina que necesita.
- Lo remitirá (enviará) a un especialista en caso de ser necesario.
- Coordinará la atención hospitalaria en caso de ser necesario.

Puede consultar el Directorio de proveedores para encontrar un PCP en la red de Aetna Better Health of California. El Directorio de proveedores tiene una lista de IHF, FQHC y RHC que trabajan con Aetna Better Health of California.

Puede encontrar el Directorio de proveedores de Aetna Better Health of California en línea en **AetnaBetterHealth.com/California**. O puede solicitar que le envíen un Directorio de proveedores por correo llamando al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. También puede llamar para averiguar si el PCP que desea está aceptando pacientes nuevos.

Elección de médicos y otros proveedores

Usted conoce sus necesidades de atención médica mejor que nadie, por lo que es mejor que usted elija su PCP.

Lo mejor es permanecer con un PCP para que pueda llegar a conocer sus necesidades de atención médica. No obstante, si desea cambiarse a un nuevo PCP, puede hacerlo en cualquier momento. Debe elegir un PCP que esté en la red de proveedores de Aetna Better Health of California y que acepte pacientes nuevos.

Su nueva elección se convertirá en su PCP el primer día del mes siguiente en el que hace el cambio.

Para cambiar de PCP, llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California puede pedirle que cambie de PCP si el PCP no está aceptando pacientes nuevos, si dejó la red de Aetna Better Health of California o si no atiende a pacientes de su edad. Aetna Better Health of California o su PCP también pueden solicitarle cambiar a un nuevo PCP si no se lleva bien o no está de acuerdo con su PCP o si falta o llega tarde a las citas. Si Aetna Better Health of California necesita cambiar su PCP, Aetna Better Health of California se lo comunicará por escrito.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **AetnaBetterHealth.com/California**.

Si cambia de PCP, recibirá una nueva tarjeta de identificación de miembro de Aetna Better Health of California por correo. Tendrá el nombre de su nuevo PCP. Llame al Departamento de Servicios para Miembros si tiene preguntas sobre cómo obtener una nueva tarjeta de identificación.

Citas

Cuando necesite atención médica:

- Llame a su PCP.
- Tenga su número de identificación de Aetna Better Health of California a mano cuando haga el llamado.
- Deje un mensaje con su nombre y número de teléfono si el consultorio está cerrado.
- Lleve su tarjeta BIC y de identificación de Aetna Better Health of California a su cita.
- Solicite transporte a su cita, si es necesario.
- Solicite asistencia lingüística o servicios de interpretación, si es necesario.
- Llegue a horario a la cita.
- Llame de inmediato si no puede asistir a su cita o si va a llegar tarde.
- Tenga sus preguntas y la información de medicamentos preparadas en caso de que las necesite.

Si tiene una emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias más cercana.

Pago

No debe pagar por los servicios cubiertos. En la mayoría de los casos, no recibirá una factura de un proveedor. Es posible que reciba una Explicación de beneficios (EOB) o un estado de cuenta de un proveedor. Las EOB y los estados de cuenta no son facturas.

Si recibe una factura, llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Indíquelo a Aetna Better Health of California el monto cobrado, la fecha del servicio y el motivo de la factura. Usted **no** es responsable de pagarle a un proveedor el monto adeudado por Aetna Better Health of California por un servicio cubierto. Excepto por la atención de emergencia o de urgencia, es posible que deba pagar por la atención que reciba de proveedores fuera de la red. Si necesita servicios de atención médica cubiertos,



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

puede obtenerlos de un proveedor fuera de la red sin costo para usted, siempre y cuando sean médicamente necesarios y no estén disponibles en la red.

Si recibe una factura o se le solicita que pague un copago que no tenía que pagar, también puede presentar un formulario de solicitud de reembolso a Aetna Better Health of California. Deberá informarle a Aetna Better Health of California, por escrito, por qué tuvo que pagar por el producto o servicio. Aetna Better Health of California leerá su solicitud de reembolso y decidirá si puede recuperar su dinero. Si tiene preguntas o desea solicitar un formulario de solicitud de reembolso, llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Remisiones

Su PCP le hará una remisión para enviarlo a un especialista si lo necesita. Un especialista es un médico que tiene mayor conocimiento sobre un área de la medicina. Su PCP trabajará con usted para elegir un especialista. El consultorio de su PCP puede ayudarlo a coordinar un horario para acudir al especialista.

Otros servicios que pueden requerir una remisión son procedimientos en el consultorio, radiografías, análisis de laboratorio y servicios de salud mental y de abuso de sustancias.

Su PCP puede entregarle un formulario para que lleve al especialista. El especialista completará el formulario y se lo regresará a su PCP. El especialista lo tratará mientras considere que usted necesita tratamiento.

Si tiene un problema de salud que necesita atención médica especial por un tiempo largo, es posible que necesite una remisión permanente. Esto significa que puede acudir al mismo especialista más de una vez sin obtener una remisión cada vez que lo necesite.

Si tiene problemas para obtener una remisión permanente o desea una copia de la política de remisión de Aetna Better Health of California, llame al **1-855-776-9076 (TTY: 711)**.

No necesita una remisión para:

- Consultas al PCP
- Consultas al obstetra/ginecólogo
- Consultas de atención de urgencia o emergencia
- Servicios sensibles para adultos, como atención por agresión sexual



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

- Servicios de planificación familiar (para obtener más información, llame al Servicio de información sobre planificación familiar y remisión al **1-800-942-1054**)
- Prueba y asesoramiento de VIH (solo mayores de 12 años)
- Tratamiento para infecciones de transmisión sexual (solo mayores de 12 años)
- Acupuntura (los dos primeros servicios al mes; para citas adicionales se necesitará una remisión)
- Servicios de quiropráctica (si los proporciona un FQHC y RHC)
- Servicios de podiatría (si los proporciona un FQHC y RHC)
- Servicios dentales elegibles
- Evaluación de salud mental inicial

Los menores tampoco necesitan una remisión para:

- Servicios de salud mental para pacientes externos para lo siguiente:
 - Abuso sexual o físico
 - Cuando es posible que se autolastime o lastime a los demás
- Atención durante el embarazo
- Atención por agresión sexual
- Tratamiento por abuso de drogas y alcohol

Preaprobación

Para algunos tipos de atención, su PCP o especialista deberán solicitarle permiso a Aetna Better Health of California antes de que usted pueda recibir la atención. Esto se llama solicitar autorización previa, aprobación previa o preaprobación. Significa que Aetna Better Health of California debe asegurarse de que la atención sea médicamente necesaria.

La atención es médicamente necesaria si es razonable y necesaria para proteger su vida, si evita que se enferme gravemente o quede incapacitado, o si reduce el dolor intenso de una enfermedad diagnosticada o lesión.

Los siguientes servicios siempre necesitan preaprobación, incluso si los recibe de un proveedor de la red de Aetna Better Health of California:

- Hospitalización, si no es una emergencia
- Servicios fuera del área de servicio de Aetna Better Health of California
- Cirugía para pacientes externos



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

- Atención a largo plazo en un centro de atención de enfermería
- Tratamientos especializados

Para algunos servicios, necesita preaprobación (autorización previa). En virtud de la Sección 1367.01(h)(2) del Código de Salud y Seguridad, Aetna Better Health of California decidirá las aprobaciones previas de rutina dentro de los 5 días hábiles posteriores a que Aetna Better Health of California reciba la información razonablemente necesaria para tomar una decisión.

Para las solicitudes en las que un proveedor indica, o Aetna Better Health of California determina, que seguir el plazo estándar podría poner en grave riesgo su vida o salud o capacidad de alcanzar, mantener o recuperar la función máxima, Aetna Better Health of California tomará una decisión de preaprobación acelerada (rápida). Aetna Better Health of California le enviará un aviso tan rápido como su afección de salud lo requiera y antes de las 72 horas después de haber recibido la solicitud de servicios.

Aetna Better Health of California **no** les paga a los revisores para que nieguen la cobertura o los servicios. Si Aetna Better Health of California no aprueba la solicitud, Aetna Better Health of California le enviará una carta de Aviso de acción (NOA). En la carta NOA se le indicará cómo presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión.

Aetna Better Health of California se comunicará con usted si Aetna Better Health of California necesita más información o más tiempo para revisar su solicitud.

Nunca necesita preaprobación para la atención de emergencia, incluso si la recibe fuera de la red. Esto incluye el trabajo de parto y el parto, si está embarazada.

Segundas opiniones

Es posible que desee obtener una segunda opinión sobre la atención que su proveedor dice que usted necesita o sobre su diagnóstico o plan de tratamiento. Por ejemplo, puede querer una segunda opinión si no está seguro sobre si necesita un tratamiento o una cirugía indicados o si intentó seguir un plan de tratamiento y no funcionó.

Si quiere obtener una segunda opinión, puede elegir un proveedor de la red de su elección. Para obtener ayuda para elegir un proveedor, llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

Aetna Better Health of California pagará por la segunda opinión si usted o su proveedor de la red la solicitan y si obtiene la segunda opinión de un proveedor de la red. No necesita permiso de Aetna Better Health of California para obtener una segunda opinión de un proveedor de la red.

Si no hay un proveedor en la red de Aetna Better Health of California que pueda brindarle una segunda opinión, Aetna Better Health of California pagará para obtener la segunda opinión de un proveedor fuera de la red. Aetna Better Health of California le indicará dentro de los 5 días hábiles si aprueba al proveedor que usted eligió para la segunda opinión. Si tiene una enfermedad crónica o grave o se enfrenta a una amenaza inmediata y grave para su salud, que incluye, entre otros, la pérdida de la vida, un miembro o una parte importante del cuerpo o función corporal, Aetna Better Health of California tomará una decisión dentro de las 72 horas.

Si Aetna Better Health of California rechaza su solicitud de una segunda opinión, usted puede apelar. Para obtener más información sobre las apelaciones, consulte la página 81 de este manual.

Especialistas en salud de la mujer.

Puede acudir a un especialista en salud de la mujer dentro de la red de Aetna Better Health of California para recibir la atención cubierta necesaria para brindar los servicios de atención médica de rutina y preventivos para la mujer. No es necesaria una remisión de su PCP para recibir estos servicios. Para obtener ayuda para encontrar un especialista en salud de la mujer, puede llamar al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. También puede llamar al mismo número para comunicarse con la línea de enfermería disponible las 24 horas, los 7 días de la semana al **1-855-772-9076**, y seguir las indicaciones para comunicarse con la línea de enfermería.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **AetnaBetterHealth.com/California**.

Acceso oportuno a la atención

Tipo de cita	Debe obtener cita dentro de
Citas por atención de urgencia que no requieren preaprobación (autorización previa)	48 horas
Citas por atención de urgencia que requieren preaprobación (autorización previa)	96 horas
Citas de atención primaria que no sean de urgencia	10 días hábiles
Especialista que no sea de urgencia	15 días hábiles
Proveedor de salud mental (no médico) que no sea de urgencia	10 días hábiles
Cita que no sea de urgencia para servicios complementarios para el diagnóstico o tratamiento de lesiones, enfermedades u otras afecciones de salud	15 días hábiles
Plazos de espera por teléfono durante horario de atención normal	10 minutos
Priorización de emergencias: servicios disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana	Servicios disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana – No más de 30 minutos
Atención prenatal inicial	10 días hábiles



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.aetnabetterhealth.com/california)**.

Tiempo de viaje y distancia a la atención

Aetna Better Health debe seguir los estándares de tiempo de viaje y distancia para su atención. Esas normas ayudan a garantizar que pueda recibir atención sin tener que viajar demasiado o muy lejos de donde vive. Los estándares de tiempo de viaje y distancia son diferentes según el condado en el que vive.

Si Aetna Better Health no puede brindarle atención dentro de estos estándares de tiempo y distancia de viaje, se puede utilizar un estándar diferente llamado estándar de acceso alternativo. Para consultar los estándares de tiempo y distancia de Aetna Better Health para el lugar donde vive, visite aetnabetterhealth.com o llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Si necesita atención de un especialista y ese proveedor se encuentra lejos de donde vive, puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)** para obtener ayuda para encontrar atención con un especialista que se encuentre más cerca de usted. Si Aetna Better Health no puede encontrar atención para usted con un especialista más cercano, puede solicitarle a Aetna Better Health que organice traslados para que consulte a un especialista, incluso si ese especialista se encuentra lejos de donde vive. Se considera lejos si no puede llegar a ese especialista dentro de los estándares de tiempo de viaje y distancia de Aetna Better Health para su condado, independientemente de cualquier estándar de acceso alternativo que Aetna Better Health pueda usar para su código postal.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **AetnaBetterHealth.com/California**.

4. Beneficios y servicios

Qué cubre su plan de salud

Esta sección explica todos sus servicios cubiertos como miembro de Aetna Better Health of California. Sus servicios cubiertos son gratuitos siempre que sean médicamente necesarios y los proporcione un proveedor de la red. Su plan de salud puede cubrir servicios médicamente necesarios de un proveedor fuera de la red. Pero debe solicitarle esto a Aetna Better Health of California. La atención es médicamente necesaria si es razonable y necesaria para proteger su vida, si evita que se enferme gravemente o quede incapacitado, o si reduce el dolor intenso de una enfermedad diagnosticada o lesión.

Aetna Better Health of California ofrece estos tipos de servicios:

- Servicios para pacientes externos (ambulatorios)
- Servicios de emergencia
- Atención en hospicio y cuidado paliativo
- Hospitalización
- Maternidad y atención de recién nacido
- Medicamentos con receta
- Servicios y dispositivos de rehabilitación y habilitación
- Servicios de laboratorio y radiología, como radiografías
- Servicios preventivos y de bienestar y control de enfermedades crónicas
- Servicios de salud mental
- Servicios para trastornos por abuso de sustancias
- Servicios de pediatría
- Servicios de la vista
- Transporte médico que no sea de emergencia (NEMT)



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

- Transporte que no sea médico (NMT)
- Servicios y apoyos a largo plazo (LTSS) para San Diego únicamente

Lea cada una de las secciones a continuación para obtener más información sobre los servicios que puede recibir.

Beneficios de Medi-Cal

Servicios para pacientes externos (ambulatorios)

- ***Vacunas para adultos***
 - Puede obtener las inmunizaciones (vacunas) para adultos en una farmacia o proveedor de la red sin preaprobación. Aetna Better Health of California cubre las vacunas recomendadas por el Comité Asesor sobre Prácticas de Inmunización (ACIP) de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC).
- ***Atención de alergias***
 - Aetna Better Health of California cubre las pruebas y el tratamiento de alergias, incluidas la desensibilización alérgica, la hiposensibilización o la inmunoterapia.
- ***Servicios de anestesiólogo***
 - Aetna Better Health of California cubre los servicios de anestesia que sean médicamente necesarios cuando recibe atención para pacientes externos.
- ***Servicios de quiropráctica***
 - Aetna Better Health of California cubre dos servicios de quiropráctica por mes, limitados al tratamiento de la columna vertebral mediante manipulación manual. Los servicios de quiropráctica se limitan a dos servicios por mes en combinación con los servicios de acupuntura, audiología, terapia ocupacional y terapia del habla. Es posible que



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

Aetna Better Health apruebe previamente otros servicios según sea médicamente necesario.

Los siguientes miembros son elegibles para recibir servicios de quiropráctica:

- Hijos menores de 21 años
- Mujeres embarazadas hasta el final del mes que incluye 60 días después del término del embarazo
- Residentes en un centro de atención de enfermería especializada, centro de atención intermedia o centro de atención subaguda

O bien

- Todos los miembros cuando los servicios se brindan en los departamentos para pacientes externos del hospital, FQHC o RHC

- ***Servicios de diálisis/hemodiálisis***

- Aetna Better Health of California cubre los tratamientos de diálisis. Aetna Better Health of California también cubre los servicios de hemodiálisis (diálisis crónica) si su PCP y Aetna Better Health of California lo aprueban.

- ***Cirugía para pacientes externos***

- Aetna Better Health of California cubre los procedimientos quirúrgicos para pacientes externos. Aquellos necesarios con fines de diagnóstico, los procedimientos que se consideran opcionales y los procedimientos médicos para pacientes externos especificados requieren preaprobación (autorización previa).

- ***Servicios médicos***

- Aetna Better Health of California cubre los servicios del médico que sean médicamente necesarios.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

- **Servicios de podiatría (pie)**
 - Aetna Better Health cubre los servicios de podiatría como médicamente necesarios para el diagnóstico y el tratamiento médico, quirúrgico, mecánico, de manipulación y eléctrico del pie humano, incluidos el tobillo y los tendones que se insertan en el pie y el tratamiento no quirúrgico de los músculos y tendones de la pierna que rigen las funciones del pie.
- **Terapias de tratamiento**
 - Aetna Better Health of California cubre diferentes terapias de tratamiento, incluidas:
 - Quimioterapia
 - Tratamiento de radiación

Servicios de salud mental

- **Servicios de salud mental para pacientes externos**
 - Aetna Better Health of California cubre las evaluaciones de salud mental inicial de los miembros sin requerir preaprobación (autorización previa). Puede obtener una evaluación de salud mental en cualquier momento de parte de un proveedor de salud mental certificado de la red de Aetna Better Health of California sin una remisión.
 - Su PCP o proveedor de salud mental tendrá que hacer una remisión para una prueba de detección de salud mental adicional a un especialista dentro de la red de Aetna Better Health of California para determinar el nivel del trastorno. Si los resultados de su prueba de detección de salud mental determinan que usted tiene una enfermedad leve o moderada o tiene un trastorno de funcionamiento mental, emocional o conductual, Aetna Better Health of California puede proporcionarle servicios de salud mental. Aetna Better Health of California cubre estos servicios de salud mental:
 - Evaluación y tratamiento de salud mental individual y grupal (psicoterapia)
 - Pruebas psicológicas cuando estén clínicamente indicadas para evaluar una afección de salud mental.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

- Desarrollo de las habilidades cognitivas para mejorar la atención, la memoria y la resolución de problemas
 - Servicios para pacientes externos a los fines de supervisar el tratamiento farmacológico.
 - Laboratorio, medicamentos, suministros y suplementos para pacientes externos
 - Consulta psiquiátrica.
- Para obtener ayuda para encontrar más información sobre los servicios de salud mental proporcionados por Aetna Better Health of California, puede llamar al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.
 - Si los resultados de su prueba de detección de salud mental determinan que es posible que usted tenga un nivel más alto de trastorno y necesite servicios especializados de salud mental (SMHS), su PCP o proveedor de salud mental lo remitirá al plan de salud mental del condado para que le hagan una evaluación. Para obtener más información, lea "*Lo que su plan de salud no cubre*" en la página 59.

Servicios de emergencia

- ***Servicios pacientes internados y externos necesarios para tratar una emergencia médica***

Aetna Better Health of California cubre todos los servicios necesarios para tratar una emergencia médica que ocurra en los EE. UU. o que requiera que usted esté hospitalizado en Canadá o México. Una emergencia médica es una afección médica con dolor intenso o lesión grave. La afección es tan grave que, si no recibe atención médica inmediata, cualquier persona con un conocimiento promedio sobre salud y medicina puede esperar que la afección resulte en lo siguiente:

- un grave riesgo para su salud; **o**
- un grave deterioro de las funciones corporales; **o**
- una grave disfunción de un órgano o una parte del cuerpo; **o**



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

- en el caso de una mujer embarazada, un trabajo de parto activo, es decir, trabajo de parto en un momento en que cualquiera de lo siguiente podría ocurrir:
 - Que no haya suficiente tiempo para trasladarla de manera segura a otro hospital antes del parto.
 - O que el traslado pueda poner en riesgo su salud o su seguridad o la de su feto.
- ***Servicios de transporte de emergencia***

Aetna Better Health of California cubre los servicios de ambulancia para ayudarlo a llegar al lugar de atención más cercano en situaciones de emergencia. Esto significa que su afección es lo suficientemente grave para que otras maneras de llegar a un lugar de atención pongan en riesgo su salud o vida. Ningún servicio está cubierto fuera de los EE. UU., salvo los servicios de emergencia que requieren que usted esté hospitalizado en Canadá o México.

Atención en hospicio y cuidado paliativo

Aetna Better Health of California cubre la atención de hospicio y los cuidados paliativos para niños y adultos, que ayudan a reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales.

La atención de hospicio es un beneficio que brinda servicios a los miembros con enfermedades terminales. Es una intervención que se centra principalmente en el manejo del dolor y los síntomas en lugar de una cura para prolongar la vida.

La atención de hospicio incluye lo siguiente:

- Servicios de enfermería
- Servicios de fisioterapia, terapia ocupacional y del habla
- Servicios médicos y sociales
- Servicios de auxiliar de atención médica a domicilio y de personal para tareas domésticas
- Suministros y aparatos médicos
- Medicamentos y servicios biológicos
- Servicios de asesoramiento
- Servicios de enfermería continua las 24 horas durante períodos de crisis y según sea necesario para mantener al enfermo terminal en el hogar



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.aetnabetterhealth.com/california)**.

- Cuidados paliativos para pacientes internados por hasta cinco días consecutivos a la vez en un hospital, centro de atención de enfermería especializada u hospicio
- Atención a corto plazo para pacientes internados para el control del dolor o el manejo de los síntomas en un hospital, centro de atención de enfermería especializada u hospicio

Los cuidados paliativos son cuidados centrados en el paciente y la familia que mejoran la calidad de vida al anticipar, prevenir y tratar el sufrimiento. Los cuidados paliativos no requieren que el miembro tenga una esperanza de vida de seis meses o menos. Los cuidados paliativos se pueden proporcionar al mismo tiempo que la atención curativa.

Hospitalización

- ***Servicios de anestesiólogo***

Aetna Better Health of California cubre los servicios de anestesiólogo médicamente necesarios durante las hospitalizaciones cubiertas. Un anestesiólogo es un proveedor que se especializa en suministrar anestesia a los pacientes. La anestesia es un tipo de medicamento utilizado durante algunos procedimientos médicos.

- ***Servicios hospitalarios para pacientes internados***

Aetna Better Health of California cubre la atención hospitalaria para pacientes internados médicamente necesaria cuando lo ingresan al hospital.

- ***Servicios quirúrgicos***

Aetna Better Health of California cubre las cirugías médicamente necesarias realizadas en un hospital.

Maternidad y atención de recién nacido

Aetna Better Health of California cubre los siguientes servicios de maternidad y atención del recién nacido:

- Educación y ayuda para la lactancia materna
- Atención de parto y de posparto
- Atención prenatal
- Servicios en un centro de maternidad



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

- Enfermera partera certificada (CNM)
- Partera autorizada (LM)
- Diagnóstico de trastornos genéticos del feto y asesoramiento

Medicamentos con receta

Medicamentos cubiertos

Su proveedor puede recetarle medicamentos que se encuentran en la lista de medicamentos preferidos (PDL) de Aetna Better Health of California, sujetos a exclusiones y limitaciones. La lista de medicamentos preferidos (PDL) de Aetna Better Health of California se denomina en ocasiones formulario. Los medicamentos en la PDL son seguros y eficaces para su uso prescrito. Un grupo de médicos y farmacéuticos actualiza esta lista.

- La actualización de la lista ayuda a garantizar que los medicamentos que en ella figuran sean seguros y eficaces.
- Si su médico considera que usted necesita tomar un medicamento que no está en esta lista, su médico deberá llamar a Aetna Better Health of California para solicitar la preaprobación antes de que usted reciba el medicamento.

Para averiguar si un medicamento está en la lista de medicamentos preferidos (PDL) de Aetna Better Health of California o para obtener una copia de la PDL, llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. También puede encontrar la PDL en **[AetnaBetterHealth.com/California/members/pharmacy](https://www.aetna.com/betterhealth/california/members/pharmacy)**.

En ocasiones, Aetna Better Health of California debe aprobar un medicamento antes de que un proveedor pueda recetarlo. Aetna Better Health of California revisará y tomará una decisión sobre estas solicitudes dentro de las 24 horas.

- Un farmacéutico o el personal de la sala de emergencias de un hospital pueden entregarle un suministro de emergencia para 72 horas si consideran que lo necesita. Aetna Better Health of California pagará el suministro de emergencia.
- Si Aetna Better Health of California rechaza la solicitud, Aetna Better Health of California le enviará una carta en la que se le informará el motivo y qué otros medicamentos o tratamientos puede probar.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.aetna.com/betterhealth/california)**.

Farmacias

Si desea surtir o resurtir una receta, debe obtener sus medicamentos con receta en una farmacia que trabaje con Aetna Better Health of California. Puede encontrar una lista de las farmacias que trabajan con Aetna Better Health of California en nuestro Directorio de proveedores de Aetna Better Health of California en **[AetnaBetterHealth.com/California/find-provider](https://www.aetna.com/betterhealth/california/find-provider)**. También puede encontrar una farmacia cerca de usted llamando al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Una vez que elija una farmacia, lleve su receta a la farmacia. Su proveedor también puede enviarla a la farmacia por usted. Entregue su receta junto con su tarjeta de identificación de Aetna Better Health of California. Asegúrese de que la farmacia conozca todos los medicamentos que usted está tomando y las alergias que tiene. Si tiene alguna pregunta sobre su receta, asegúrese de preguntarle al farmacéutico.

Servicios y dispositivos de rehabilitación y habilitación

El plan cubre lo siguiente:

- ***Acupuntura***

Aetna Better Health cubre los servicios de acupuntura para evitar, modificar o aliviar la percepción de dolor crónico, persistente e intenso que resulta de una afección médica generalmente reconocida. Los servicios de acupuntura para pacientes externos (con o sin estimulación eléctrica de las agujas) se limitan a dos servicios por mes, en combinación con los servicios de audiología, quiropráctica, terapia ocupacional y terapia del habla. Es posible que Aetna Better Health apruebe previamente (autorización previa) los servicios adicionales que sean médicamente necesarios.

- ***Audiología (audición)***

Aetna Better Health cubre los servicios de audiología. La audiología para pacientes externos está limitada a dos servicios por mes, en combinación con los servicios de acupuntura, quiropráctica, terapia ocupacional y terapia del habla. Es posible que Aetna Better Health apruebe previamente (autorización previa) los servicios adicionales que sean médicamente necesarios.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.aetna.com/betterhealth/california)**.

- ***Tratamientos de salud conductual***

El tratamiento de salud conductual (BHT) incluye servicios y programas de tratamiento, como análisis del comportamiento aplicado y programas de intervención del comportamiento basados en evidencia que desarrollan o restauran, en la medida de lo posible, el funcionamiento de una persona.

Los servicios de BHT enseñan habilidades usando la observación y el refuerzo del comportamiento o mediante la indicación de enseñar cada paso de una conducta dirigida. Los servicios de BHT se basan en evidencia confiable y no son experimentales. Algunos ejemplos de servicios de BHT son intervenciones conductuales, paquetes de intervención cognitivo-conductual, tratamiento conductual integral y análisis del comportamiento aplicado.

Los servicios de BHT deben ser médicamente necesarios, estar indicados por un médico o psicólogo con licencia, estar aprobados por el plan y ser proporcionados de una manera que cumpla con el plan de tratamiento aprobado.

- ***Ensayos clínicos de cáncer***

Aetna Better Health of California cubre un ensayo clínico si está relacionado con la prevención, detección o tratamiento del cáncer u otras afecciones que pongan en peligro la vida y si el estudio es realizado por la Administración de Drogas y Alimentos de los Estados Unidos (FDA), los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) o los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS). Los estudios deben ser aprobados por los Institutos Nacionales de Salud, la FDA, el Departamento de Defensa o la Administración de Veteranos.

- ***Rehabilitación cardíaca***

Aetna Better Health of California cubre los servicios de rehabilitación cardíaca para pacientes internados y pacientes externos.

- ***Cirugía estética***

Aetna Better Health of California no cubre la cirugía estética para cambiar la forma de las estructuras normales del cuerpo con el fin de mejorar la apariencia.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

- ***Equipos médicos duraderos (DME)***

Aetna Better Health of California cubre la compra o el alquiler de suministros médicos, equipos y otros servicios con la receta de un médico. Los DME recetados pueden estar cubiertos como médicamente necesarios para preservar las funciones corporales esenciales para las actividades de la vida diaria o para prevenir una discapacidad física mayor. Aetna Better Health of California no cubre los equipos, elementos y suministros de comodidad, de conveniencia o de lujo.

- ***Nutrición enteral y parenteral***

Estos métodos de suministro de nutrición al cuerpo se utilizan cuando una afección médica le impide comer alimentos con normalidad. Aetna Better Health of California cubre productos de nutrición enteral y parenteral cuando son médicamente necesarios.

- ***Audífonos***

Aetna Better Health of California cubre los audífonos si se determina que tiene pérdida de audición y tiene una receta de su médico. Aetna Better Health of California también puede cubrir alquileres de audífonos, reemplazos y baterías para su primer audífono.

- ***Servicios de salud a domicilio***

Aetna Better Health of California cubre los servicios de salud proporcionados en su hogar cuando están indicados por su médico y se determina que son médicamente necesarios.

- ***Suministros, equipos y dispositivos médicos***

Aetna Better Health of California cubre suministros médicos recetados por un médico.

- ***Terapia ocupacional***

Aetna Better Health cubre los servicios de terapia ocupacional, incluidos la evaluación de la terapia ocupacional, la planificación del tratamiento, el tratamiento, la instrucción y los servicios de consulta. Los servicios de terapia ocupacional se limitan a dos servicios por mes en combinación con los



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

servicios de acupuntura, audiología, quiropráctica y terapia del habla. Es posible que Aetna apruebe previamente (autorización previa) los servicios adicionales que sean médicamente necesarios.

- ***Dispositivos ortésicos/prótesis***

Aetna Better Health of California cubre los dispositivos ortésicos y las prótesis y los servicios que sean médicamente necesarios y estén indicados por su médico, podiatra, dentista o proveedor de salud que no es un médico. Esto incluye dispositivos auditivos implantados, sostenes para prótesis mamarias o mastectomía, prendas de compresión para quemaduras y prótesis para restaurar la función de una parte del cuerpo o reemplazarla o para sostener una parte del cuerpo debilitada o deformada.

- ***Suministros para ostomía y urológicos***

Aetna Better Health of California cubre bolsas de ostomía, catéteres urinarios, bolsas de drenaje, suministros de irrigación y adhesivos. Esto no incluye los equipos y elementos de comodidad, de conveniencia o de lujo.

- ***Fisioterapia***

Aetna Better Health of California cubre los servicios de fisioterapia, incluidos la evaluación de fisioterapia, la planificación del tratamiento, el tratamiento, la instrucción, los servicios de consulta y la aplicación de medicamentos tópicos.

- ***Rehabilitación pulmonar***

Aetna Better Health of California cubre la rehabilitación pulmonar que sea médicamente necesaria y esté indicada por un médico.

- ***Servicios reconstructivos***

Aetna Better Health of California cubre la cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo para mejorar o crear una apariencia normal en la medida de lo posible. Las estructuras anormales del cuerpo son aquellas causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores o enfermedades.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

- ***Servicios en centros de atención de enfermería especializada***

Aetna Better Health of California cubre los servicios en un centro de atención de enfermería especializada según sea médicamente necesario si usted es discapacitado y necesita un nivel alto de atención. Estos servicios incluyen habitación y comida en un centro con licencia con atención de enfermería especializada las 24 horas del día.

- ***Terapia del habla***

Aetna Better Health cubre la terapia del habla que sea médicamente necesaria. Los servicios del habla se limitan a dos servicios por mes en combinación con los servicios de acupuntura, audiología, quiropráctica y terapia ocupacional. Es posible que Aetna Better Health apruebe previamente (autorización previa) los servicios adicionales que sean médicamente necesarios.

- ***Servicios para las personas transgénero***

Aetna Better Health of California cubre los servicios para las personas transgénero (servicios de afirmación de género) como un beneficio cuando son médicamente necesarios o cuando los servicios cumplen con los criterios para la cirugía reconstructiva.

Servicios de laboratorio y radiología

Aetna Better Health of California cubre los servicios de laboratorio y de radiografías para pacientes externos y pacientes internados cuando son médicamente necesarios. Diversos procedimientos de exploración por imágenes avanzados tienen cobertura según la necesidad médica.

Servicios preventivos y de bienestar y control de enfermedades crónicas

El plan cubre lo siguiente:

- Vacunas recomendadas por el Comité Asesor para Prácticas de Inmunización
- Servicios de planificación familiar
- Recomendaciones sobre Bright Futures de la Administración de Recursos y Servicios de Salud



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

- Servicios preventivos para mujeres recomendados por el Instituto de Medicina
- Servicios para dejar de fumar
- Servicios preventivos recomendados por el Grupo de Trabajo de Servicios Preventivos de los Estados Unidos A y B

Los servicios de planificación familiar se brindan a miembros en edad fértil para ayudarlos a determinar la cantidad de hijos y el tiempo entre un embarazo y otro. Estos servicios incluyen algunos métodos anticonceptivos aprobados por la FDA. El PCP y los especialistas en obstetricia/ginecología de Aetna Better Health of California están disponibles para los servicios de planificación familiar.

Para los servicios de planificación familiar, también puede elegir un médico o una clínica que no estén conectados con Aetna Better Health of California sin tener que obtener la preaprobación de Aetna Better Health of California. Es posible que los servicios de un proveedor fuera de la red no relacionados con la planificación familiar no estén cubiertos. Para obtener más información, llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Programa de prevención de diabetes

El Programa de prevención de diabetes (DPP) es un programa de cambio de estilo de vida basado en la evidencia. Está diseñado para prevenir o retrasar la aparición de diabetes tipo 2 entre las personas diagnosticadas con prediabetes. El programa dura un año. Puede durar un segundo año para los miembros que reúnen los requisitos. Los apoyos y técnicas de estilo de vida aprobados por el programa incluyen, entre otros:

- Proporcionar un asesor de pares
- Enseñar autocontrol y resolución de problemas
- Brindar ánimo y comentarios
- Proporcionar materiales informativos que apoyen los objetivos
- Hacer un seguimiento de los pesajes de rutina para ayudar a lograr objetivos

Los miembros deben cumplir con las calificaciones para elegibilidad del programa para unirse al DPP. Llame a Aetna Better Health of California para obtener más información sobre el programa y la elegibilidad.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.aetnabetterhealth.com/california)**.

Servicios para trastornos por abuso de sustancias

El plan cubre lo siguiente:

- Pruebas de detección de abuso de alcohol e intervenciones de asesoramiento de salud conductual para el abuso de alcohol

Servicios de pediatría

El plan cubre lo siguiente:

- Servicios de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT).
 - Si usted o su hijo tienen menos de 21 años, Aetna Better Health of California cubre las consultas de bienestar infantil. Las consultas de bienestar infantil son un conjunto integral de servicios preventivos, de detección, diagnóstico y tratamiento.
 - Aetna Better Health of California programará citas y brindará transporte para ayudar a los niños a obtener la atención que necesitan.
 - La atención preventiva puede consistir en controles y pruebas de detección de salud regulares para ayudar a su médico a detectar los problemas a tiempo. Los controles regulares ayudan a su médico a buscar cualquier problema con sus trastornos médicos, dentales, de la vista, auditivos, de salud mental y de cualquier consumo de sustancias. Aetna Better Health of California cubre los servicios de detección (incluido el análisis del nivel de plomo en la sangre) en cualquier momento que sea necesario, incluso si no es durante el control regular. Además, la atención preventiva puede consistir en vacunas que usted o su hijo necesiten. Aetna Better Health of California debe asegurarse de que todos los niños inscritos reciban las vacunas necesarias durante cualquier consulta de atención médica.
 - Cuando se detecta un problema de salud física o mental durante un control o prueba de detección, es posible que exista atención que pueda ayudar o que pueda solucionarlo. Si la atención es médicamente necesaria y Aetna Better Health of California es responsable de pagar la atención, entonces Aetna Better Health of California cubre la atención sin costo alguno para usted. Estos servicios incluyen lo siguiente:



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

- Médico, profesional en enfermería y atención hospitalaria
- Vacunas para que se mantenga saludable
- Fisioterapia, terapia del habla y del lenguaje y terapia ocupacional
- Servicios de atención médica a domicilio, que pueden ser equipos, suministros y aparatos médicos
- Tratamiento de la visión y la audición, que pueden ser anteojos y audífonos
- Tratamiento de salud conductual para trastornos del espectro autista y otras discapacidades del desarrollo
- Administración de casos, administración de casos específicos y educación para la salud
- Cirugía reconstructiva, que es la cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores o enfermedades para mejorar la función o crear una apariencia normal.
- Si la atención es médicamente necesaria y Aetna Better Health of California no es responsable de pagarla, entonces Aetna Better Health of California lo ayudará a obtener la atención adecuada que necesita. Estos servicios incluyen lo siguiente:
 - Servicios de tratamiento y rehabilitación para los trastornos de salud mental y abuso de sustancias
 - Tratamiento para problemas dentales, que podría ser ortodoncia
 - Servicios de atención de enfermería privada

Servicios de la vista

El plan cubre lo siguiente:

- Examen de la vista de rutina una vez cada 24 meses; es posible que Aetna Better Health apruebe previamente (autorización previa) los servicios adicionales que sean médicamente necesarios.
- Anteojos (monturas y lentes) una vez cada 24 meses; lentes de contacto cuando sea necesario para afecciones médicas como afaquia, aniridia y queratocono.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

Transporte médico que no sea de emergencia (NEMT)

Usted tiene derecho a utilizar el transporte médico que no sea de emergencia (NEMT) cuando no puede, física o médicamente, llegar a su cita médica, dental, de salud mental o de trastornos por abuso de sustancias en automóvil, autobús, tren o taxi, y el plan paga por su afección médica o física. Antes de obtener el NEMT, debe solicitar el servicio a través de su médico, quien le indicará el tipo correcto de transporte que necesita debido a su afección médica.

El NEMT es una ambulancia, camioneta equipada con camilla, camioneta equipada con silla de ruedas o transporte aéreo. El NEMT no es un automóvil, autobús o taxi. Aetna Better Health of California permite obtener el NEMT de costo más bajo para sus necesidades médicas cuando necesita que lo lleven a una cita. Esto significa, por ejemplo, que, si lo pueden trasladar física o médicamente en una camioneta equipada con silla de ruedas, Aetna Better Health of California no pagará una ambulancia. Solo tiene derecho a utilizar el transporte aéreo si su afección médica hace que sea imposible que sea trasladado por tierra.

El NEMT debe utilizarse cuando:

- Sea física o médicamente necesario, según lo determinado por una autorización por escrito de un médico, o usted no está física o médicamente apto para utilizar un autobús, taxi, automóvil o camioneta para llegar a su cita.
- Usted necesita ayuda del conductor para entrar y salir de su residencia, vehículo o lugar de tratamiento debido a una discapacidad física o mental.
- Aetna Better Health of California lo aprueba por adelantado con una autorización del médico por escrito.

Para solicitar los servicios de NEMT que le indicó su médico, llame a Aetna Better Health of California al **1-855-772-9076** o al proveedor de transporte de Aetna Better Health of California, Access2Care, al **1-888-334-8352** al menos tres (3) días hábiles (de lunes a viernes) antes de su cita. En caso de citas urgentes, llame lo antes posible. Tenga su tarjeta de identificación de miembro a mano cuando haga el llamado.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

Límites del NEMT

No hay límites para recibir los beneficios de NEMT hacia o desde las citas médicas, dentales, de salud mental o de trastornos por abuso de sustancias cubiertas por Aetna Better Health of California cuando un proveedor se lo indicó. Si el tipo de cita está cubierto por Medi-Cal, pero no a través del plan de salud, su plan de salud proporcionará su transporte o lo ayudará a programarlo.

¿Qué no aplica?

No se proporcionará el servicio de transporte si su afección física y médica le permite llegar a su cita médica en automóvil, autobús, taxi o en otro método de transporte de fácil acceso. No se proporcionará el servicio de transporte si el servicio no tiene la cobertura de Medi-Cal. Encontrará una lista de servicios cubiertos en este Manual para miembros.

Costo para el miembro

No tiene costo cuando el transporte está autorizado por Aetna Better Health of California.

Transporte que no sea médico (NMT)

Puede utilizar el transporte que no sea médico (NMT) en las siguientes situaciones:

- Cuando viaja hacia y desde una cita por un servicio de Medi-Cal autorizado por su proveedor.
- Cuando retira recetas y suministros médicos.

Aetna Better Health of California le permite utilizar un automóvil, taxi, autobús u otro medio público/privado para llegar a su cita médica para servicios cubiertos por Medi-Cal. Aetna Better Health of California brinda reembolso de millas cuando se traslada en un vehículo privado coordinado por el miembro y no a través de un agente de transporte, pases de autobús, vales de taxi o boletos de tren.

Antes de obtener la aprobación para el reembolso de millas, debe declarar a Aetna Better Health of California por teléfono, por correo electrónico o en persona que trató de recibir todas las otras opciones de transporte razonables y no pudo obtenerlas. Aetna Better Health of California permite obtener el tipo de NMT de costo más bajo que satisfaga sus necesidades médicas.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

Para solicitar los servicios de NMT que su proveedor autorizó, llame a Aetna Better Health of California al **1-855-772-9076** o a nuestro proveedor de transporte, Access2Care, al **1-888-334-8352** al menos tres (3) días hábiles (lunes a viernes) antes de su cita o llame lo antes posible cuando tenga una cita urgente. Tenga su tarjeta de identificación de miembro a mano cuando haga el llamado.

Límites del NMT

No hay límites para recibir los beneficios de NMT hacia o desde las citas médicas, dentales, de salud mental o de trastornos por abuso de sustancias cuando un proveedor se lo autorizó. Si el tipo de cita está cubierto por Medi-Cal, pero no a través del plan de salud, su plan de salud proporcionará su transporte o lo ayudará a programarlo.

¿Qué no aplica?

El NMT no aplica en los siguientes casos:

- Una ambulancia, camioneta equipada con camilla, camioneta equipada con silla de ruedas u otra forma de NEMT son médicamente necesarios para llegar a un servicio cubierto.
- Usted necesita asistencia del conductor para entrar y salir de la residencia, vehículo o lugar de tratamiento debido a una afección física o médica.
- El servicio no tiene cobertura de Medi-Cal.

Costo para el miembro

No tiene costo cuando el transporte está autorizado por Aetna Better Health of California.

Servicios y apoyos a largo plazo (LTSS)

Aetna Better Health of California cubre los siguientes beneficios de LTSS para los miembros que reúnen los requisitos:

- Servicios en centros de atención de enfermería especializada aprobados por Aetna Better Health of California
- Servicios basados en el hogar y la comunidad aprobados por Aetna Better Health of California



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

Lo que su plan de salud no cubre

Otros servicios que puede obtener a través de Medi-Cal de pago por servicio (FFS)

En ocasiones, Aetna Better Health of California no cubre servicios, pero usted igualmente puede obtenerlos a través de Medi-Cal FFS. Esta sección enumera dichos servicios. Para obtener más información, llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Servicios especializados de salud mental

Los planes de salud mental del condado brindan servicios especializados de salud mental (SMHS) a los beneficiarios de Medi-Cal que cumplen con las normas de necesidad médica. Los SMHS pueden incluir los siguientes servicios residenciales, para pacientes internados y para pacientes externos:

- Servicios para pacientes externos:
 - Servicios de salud mental (evaluaciones, desarrollo de plan, terapia, rehabilitación y colateral)
 - Servicios de apoyo de medicamentos
 - Servicios intensivos de tratamiento diurno
 - Servicios de rehabilitación diurna
 - Servicios de intervención en casos de crisis
 - Servicios de estabilización en casos de crisis
 - Servicios de administración de casos dirigidos
 - Servicios conductuales terapéuticos
 - Coordinación de atención intensiva (ICC)
 - Servicios intensivos basados en el hogar (IHBS)
 - Cuidado adoptivo terapéutico (TFC)
- Servicios residenciales:
 - Servicios de tratamiento residencial para adultos
 - Servicios de tratamiento residencial en casos de crisis
- Servicios para pacientes internados:
 - Servicios hospitalarios psiquiátricos agudos para pacientes internados
 - Servicios profesionales en hospitales psiquiátricos para pacientes internados
 - Servicios en centro de salud psiquiátrica



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

Para obtener más información sobre los servicios especializados de salud mental que proporciona el plan de salud mental del condado, puede llamar al condado. Para encontrar en línea los números de teléfono gratuitos de todos los condados, visite www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MentalHealthPrograms-Ind.aspx.

Servicios para trastornos por abuso de sustancias

El plan cubre lo siguiente:

- Servicios para trastornos por abuso de sustancias para pacientes externos, incluidos los servicios de tratamiento residenciales

Servicios dentales

Medi-Cal cubre algunos servicios dentales, que incluyen lo siguiente:

- Higiene dental preventiva y de diagnóstico (como exámenes, radiografías y limpiezas dentales)
- Servicios de emergencia para el control del dolor
- Extracciones.
- Empastes
- Tratamientos de conducto (anterior/posterior)
- Coronas (prefabricadas/de laboratorio)
- Raspado y pulido radicular
- Mantenimiento periodontal
- Dentaduras completas y parciales
- Ortodoncia para niños que reúnen los requisitos

Si tiene preguntas o desea obtener más información sobre los servicios dentales, llame a Denti-Cal al **1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922)**. También puede visitar el sitio web de Denti-Cal en denti-cal.ca.gov.

Atención institucional a largo plazo

Aetna Better Health of California cubre la atención a largo plazo para el mes en que ingresa en un centro y el mes posterior. Aetna Better Health of California **no** cubre la atención a largo plazo si usted permanece más tiempo.

Medi-Cal regular cubre su estadía si se extiende hasta después del mes posterior al que ingresa en el centro. Para obtener más información, llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en AetnaBetterHealth.com/California.

Servicios que no puede obtener a través de Aetna Better Health ni Medi-Cal

Existen algunos servicios que Aetna Better Health of California y Medi-Cal no cubrirán, incluidos los siguientes:

- Programa California Children's Services (Servicios para los Niños de California, CCS)

Lea cada una de las siguientes secciones para obtener más información. O bien llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Programa California Children's Services (Servicios para los Niños de California, CCS)

El CCS es un programa estatal que trata a los niños menores de 21 años que padecen determinadas afecciones médicas, enfermedades o problemas de salud crónicos y que cumplen con las normas del programa CCS. Si Aetna Better Health of California o su PCP consideran que su hijo tiene una afección por la que amerita que participe en el CCS, será remitido al programa CCS del condado para que se evalúe su elegibilidad.

El personal del programa CCS decidirá si su hijo reúne los requisitos para recibir los servicios de CCS. Si su hijo reúne los requisitos para recibir este tipo de atención, los proveedores de CCS lo tratarán para la afección de CCS. Aetna Better Health of California continuará cubriendo los tipos de servicio que no estén relacionados con la afección de CCS, como exámenes físicos, vacunas y controles de bienestar infantil.

Aetna Better Health of California no cubre los servicios proporcionados por el programa CCS. Para que CCS cubra estos servicios, CCS debe aprobar al proveedor, los servicios y el equipo.

El CCS no cubre todas las afecciones de salud. El CCS cubre la mayoría de las afecciones de salud que incapacitan físicamente o que necesitan ser tratadas con medicamentos, cirugía o rehabilitación. El CCS cubre a los niños con afecciones de salud como las siguientes:

- Enfermedad cardíaca congénita
- Cánceres
- Tumores



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

- Hemofilia
- Anemia falciforme
- Problemas de tiroides
- Diabetes
- Problemas renales crónicos graves
- Enfermedad hepática
- Enfermedad intestinal
- Labio leporino/paladar hendido
- Espina bífida
- Pérdida de audición
- Cataratas
- Parálisis cerebral
- Convulsiones en determinadas circunstancias
- Artritis reumatoidea
- Distrofia muscular
- SIDA
- Lesiones graves de la cabeza, el cerebro o la médula espinal
- Quemaduras graves
- Dientes extremadamente torcidos

El estado paga los servicios de CCS. Si su hijo no es elegible para recibir los servicios del programa CCS, seguirá recibiendo la atención médicamente necesaria de Aetna Better Health of California.

Para obtener más información sobre CCS, llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Otros programas y servicios para personas que tienen Medi-Cal

Existen otros programas y servicios para las personas que tienen Medi-Cal, incluidos los siguientes:

- Donación de órganos y tejidos
- Programa de prevención de diabetes (DPP)
- Programa de hogares de salud (HHP)

Lea cada una de las secciones a continuación para obtener más información sobre otros programas y servicios para personas que tienen Medi-Cal.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

Donación de órganos y tejidos

Cualquier persona puede ayudar a salvar vidas convirtiéndose en donante de órganos o tejidos. Si tiene entre 15 y 18 años, puede convertirse en donante con el consentimiento por escrito de su padre o tutor. Puede cambiar su opinión respecto de ser donante de órganos en cualquier momento. Si desea obtener más información sobre la donación de órganos o tejidos, hable con su PCP. También puede visitar el sitio web del Departamento de Salud y Servicios Sociales de los Estados Unidos en organdonor.gov.

Programa de hogares de salud

Aetna Better Health of California cubre los servicios del Programa de hogares de salud (HHP) para miembros con ciertas afecciones de salud crónicas. Estos servicios son para ayudar a coordinar servicios de salud física, servicios de salud conductual y servicios y apoyos a largo plazo (LTSS) basados en la comunidad para miembros con afecciones crónicas.

Es posible que se comuniquen con usted si reúne los requisitos para el programa. También puede llamar a Aetna Better Health of California o hablar con su médico o con el personal de la clínica, para averiguar si puede recibir servicios del HHP.

Es posible que reúna los requisitos para el HHP en las siguientes situaciones:

- Si tiene determinadas afecciones de salud crónicas. Puede llamar a Aetna Better Health of California para averiguar cuáles son las afecciones que reúnen los requisitos y si cumple con uno de los siguientes:
 - Tiene tres o más de las afecciones crónicas elegibles para el HHP.
 - Estuvo hospitalizado el año pasado.
 - Acudió al departamento de emergencias tres o más veces en el último año.
 - No tiene un lugar donde vivir.

No califica para recibir servicios del HHP en las siguientes situaciones:

- Si recibe servicios de hospicio.
- Si ha residido en un centro de atención de enfermería especializada durante más tiempo que el mes de admisión y el mes siguiente.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en AetnaBetterHealth.com/California.

Servicios cubiertos del HHP

El HHP le brindará un coordinador de atención y un equipo de atención que trabajarán con usted y sus proveedores de atención médica, como sus médicos, especialistas, farmacéuticos, administradores de casos y otros, para coordinar su atención. Aetna Better Health of California proporciona servicios del HHP, entre los que se incluyen los siguientes:

- Administración de atención integral
- Coordinación de la atención
- Promoción de la salud
- Atención de transición integral
- Servicios de apoyo individual y familiar
- Remisión a apoyos comunitarios y sociales

Costo para el miembro

Los servicios del HHP no tienen costos para el miembro.

Coordinación de la atención

Aetna Better Health of California ofrece servicios para ayudarlo a coordinar sus necesidades de atención médica sin costo para usted. Si tiene preguntas o inquietudes sobre su salud o la salud de su hijo, llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Es posible que un proveedor de atención médica o un familiar lo remita a nuestro departamento de Administración de la atención. Puede solicitar trabajar con su administrador de atención directamente en cualquier momento llamando al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Una vez que reciba una remisión, un administrador de atención se comunicará con usted directamente.

El administrador de atención puede trabajar con usted para mejorar cualquier problema de salud que pueda tener. Puede ayudarlo a identificar sus objetivos personales de atención médica, ayudarlo a desarrollar un plan para lograr estos objetivos y brindarle apoyo en el proceso para lograr estos objetivos.

El administrador de atención conoce los recursos comunitarios disponibles en su área de servicio y puede guiarlo para acceder a estos recursos. También pueden trabajar con su proveedor de atención médica para brindarle una mejor asistencia.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

El administrador de atención podrá responder cualquier pregunta, proporcionarle información sobre proveedores, beneficios y recursos y brindar educación sobre sus necesidades específicas de atención médica.

Control de afecciones crónicas

Disponible para miembros inscritos que tengan cualquiera de las siguientes afecciones:

- Diabetes
- Insuficiencia cardíaca
- Enfermedad de las arterias coronarias
- Depresión
- Asma
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica
- Hipertensión

El equipo de administración de la atención de Aetna Better Health brinda actividades y servicios basados en las necesidades identificadas del miembro que están diseñados para respaldar el más alto grado de autocontrol del miembro.

Los miembros se vuelven elegibles para el control de afecciones crónicas a través de muchas actividades, incluido el autoinforme de los miembros de los diagnósticos a través de valoraciones de salud, cuestionarios, evaluaciones y remisiones.

Los miembros elegibles serán notificados de su elegibilidad para el programa y se les proporcionará información de los servicios disponibles para fomentar un mejor autocontrol de su afección crónica. Los miembros pueden negarse a participar en cualquier momento. Para obtener más información, llame a Aetna Better Health of California al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Evaluación de las nuevas tecnologías

Aetna Better Health of California se compromete a garantizar que los miembros tengan acceso a la tecnología y los servicios médicos más actualizados. Aetna Better Health of California colabora con los equipos de servicios clínicos y de salud para desarrollar políticas con respecto a la necesidad experimental, médica y de investigación de tecnologías médicas como las siguientes:



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

- Procedimientos médicos y quirúrgicos
- Dispositivos
- Medicamentos
- Servicios de salud conductual
- Sistemas organizacionales y de apoyo

Estas tecnologías médicas son evaluadas por revisiones de colegas, revistas médicas publicadas, evaluaciones de tecnología, proveedores de atención médica, organizaciones profesionales de atención médica reconocidas a nivel nacional y agencias gubernamentales de salud pública. Se consideran muchas cosas antes de seguir adelante con algo nuevo, como las siguientes:

- ¿Esto mejorará la salud de nuestros miembros?
- ¿El gobierno ha dado la aprobación final de este nuevo servicio médico?

Los planes para usar tecnología o servicios nuevos son revisados y aprobados por el Consejo de Política Clínica, que está compuesto por farmacéuticos y directores médicos de Aetna del Departamento Nacional de Políticas y Operaciones Médicas, el Departamento de Cuentas Nacionales, el Departamento de Salud Conductual, el Departamento de Farmacia Clínica y la Prestación de Atención Médica. La nueva tecnología o servicio médicos se pone a su disposición según sea necesario como parte de sus beneficios cubiertos.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.aetna.com/betterhealth/california)**.

5. Derechos y responsabilidades

Como miembro de Aetna Better Health of California, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades. Este capítulo explica estos derechos y responsabilidades. Este capítulo también incluye avisos legales a los que usted tiene derecho como miembro de Aetna Better Health of California.

Sus derechos

Los miembros de Aetna Better Health of California tienen los siguientes derechos:

- Conocer el costo si opta por obtener un servicio que Aetna Better Health no cubre.
- Recibir información sobre cómo presentar un reclamo, una queja, apelación o solicitud para una audiencia, incluida información sobre las circunstancias en las que es posible tener una audiencia estatal acelerada, sobre Aetna Better Health o la atención recibida.
- Utilizar los métodos descritos en este manual para compartir preguntas e inquietudes sobre su atención médica o sobre Aetna Better Health.
- Informarnos sobre formas de mejorar nuestras políticas y procedimientos, incluidos los derechos y las responsabilidades de los miembros.
- Recibir tratamiento e información que respete su origen cultural o étnico.
- Obtener servicios de interpretación si no habla inglés o tiene un problema auditivo para ayudarlo a obtener los servicios médicos que necesita.
- Recibir información sobre instrucciones anticipadas o un testamento vital, que indique cómo tomar decisiones médicas en su nombre si no puede hacerlo usted mismo.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

5 | Derechos y responsabilidades

- Conocer cómo Aetna Better Health les paga a los proveedores, controla los costos y utiliza los servicios.
- Obtener servicios de atención médica de emergencia con la aprobación de su proveedor de atención primaria (PCP) o de Aetna Better Health cuando tenga una verdadera emergencia médica.
- Recibir un comunicado por escrito de Aetna Better Health cuando se reduzcan, suspendan, cancelen o denieguen los servicios de atención médica solicitados por su PCP. Debe seguir las instrucciones de su carta de notificación.
- Ser tratado con respeto, teniendo la debida consideración por su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica.
- Recibir información sobre los profesionales y proveedores de la red, el plan y sus servicios, incluidos los servicios cubiertos.
- Poder elegir un proveedor de atención primaria dentro de la red de Aetna Better Health of California.
- Participar en la toma de decisiones relacionadas con su propia atención médica, incluido el derecho a rechazar un tratamiento.
- Expresar quejas, ya sea de manera verbal o escrita, sobre la organización o la atención recibida.
- Recibir coordinación de la atención.
- Solicitar una apelación de las decisiones de denegar, aplazar o limitar los servicios o beneficios.
- Recibir servicios de interpretación oral para su idioma.
- Recibir ayuda legal gratuita en su oficina de ayuda legal local u otros grupos.
- Formular instrucciones anticipadas.
- Solicitar una audiencia estatal, incluida información sobre las circunstancias en las cuales es posible obtener una audiencia acelerada.
- Acceder a copias de sus registros médicos y, en los casos en que sea legalmente apropiado, recibir copias de ellos, enmendarlos o corregirlos.
- Cancelar su inscripción previa solicitud. Los miembros que pueden solicitar una cancelación de inscripción acelerada son, entre otros, aquellos que reciben servicios en virtud de los programas de Cuidado adoptivo o Asistencia para la adopción y los que tienen necesidades especiales de atención médica.
- Acceder a servicios con consentimiento de menores.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

- Recibir documentación con información para miembros por escrito en formatos alternativos (como braille letra grande y audio) si lo solicita y de manera oportuna y apropiada para el formato que se solicita y de conformidad con la Sección 14182 (b)(12) del Código de Bienestar e Instituciones.
- Ser libre de cualquier forma de limitación o aislamiento utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Recibir y analizar información sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentada de manera adecuada para su afección y capacidad para comprender.
- Recibir y tener acceso a una copia de sus registros médicos y solicitar que se modifiquen o se corrijan, según lo especificado en las Secciones 164.524 y 164.526 del Título 45 del Código de Regulaciones Federales.
- Libertad para ejercer estos derechos sin afectar adversamente el trato que recibe de Aetna Better Health of California, sus proveedores o el estado.
- Acceder a servicios de planificación familiar, Centros de maternidad independientes, Centros de salud con calificación federal, Centros de servicios de salud indígena, servicios de parteras, Centros de salud rurales, servicios para enfermedades de transmisión sexual y servicios de emergencias fuera de la red de Aetna Better Health of California, de conformidad con la ley federal.

Sus responsabilidades

Los miembros de Aetna Better Health of California tienen las siguientes responsabilidades:

- Leer esta Evidencia de cobertura. Incluye información sobre nuestros servicios y cómo presentar una queja o una apelación.
- Seguir las normas de Aetna Better Health.
- Usar sus tarjetas de identificación cuando acude a citas de atención médica o recibe servicios y no permitir que ninguna otra persona use sus tarjetas.
- Programar y asistir a las citas con sus médicos. Si necesita cancelar una cita, debe hacerlo al menos veinticuatro (24) horas antes de la consulta programada.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

5 | Derechos y responsabilidades

- Respetar a los médicos, al personal y a las personas que le brindan servicios.
- Conocer el nombre de su PCP y su administrador de atención, si cuenta con uno.
- Tener conocimiento sobre su atención médica y las normas para obtener atención.
- Comunicarle al Plan y al DHCS cuando haya cambios en su dirección, su número de teléfono, el tamaño de su familia, su empleo, cuando se mude fuera del estado, y otra información que pudiera afectar la inscripción.
- Comprender sus problemas de salud y participar en el desarrollo de metas de tratamiento acordadas mutuamente, en la medida de lo posible.
- Ser respetuoso con los proveedores de atención médica que le brindan atención.
- Programar sus citas, llegar a horario y llamar en caso de estar retrasado o de no poder acudir a la cita. Si necesita cancelar una cita, debe hacerlo al menos veinticuatro (24) horas antes de la consulta programada.
- Utilizar la sala de emergencias solo para emergencias reales.
- Proporcionarles a Aetna Better Health y a su médico toda la información sobre su salud. Esto incluye los registros de inmunizaciones de los miembros menores de veintiún (21) años.
- Decirle a su médico si no entiende lo que le dice sobre su salud para que puedan planear juntos la atención.
- Comunicarles al Plan y al DHCS todas sus inquietudes, efectuar preguntas o plantear problemas.
- Solicitar más información si no comprende su afección médica o la atención que recibe.
- Cumplir con lo que usted y su médico acuerden hacer. Programar citas de seguimiento. Tomar los medicamentos y seguir las instrucciones de atención del médico.
- Programar controles de bienestar. Los miembros menores de veintiún (21) años de edad deben seguir el programa de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (EPSDT).
- Obtener atención de inmediato cuando sepa que está embarazada. Asistir a todas las citas de atención prenatal.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

- Informar a Aetna Better Health y al DHCS si cambia su dirección. Infórmeles sobre los cambios familiares que puedan afectar su elegibilidad o inscripción. Algunos ejemplos son el cambio en el tamaño de su familia, en el empleo y mudarse fuera del estado o de la región de California.
- Informarnos sobre cualquier otro seguro que tenga.
- Informarnos si solicitará o recibirá algún otro beneficio de atención médica.
- Llevar el registro de vacunas a todas las citas en el caso de los menores de 18 años.
- Darle una copia de su testamento vital o instrucción anticipada a su médico.
- Llevar un registro de los montos de costo compartido que paga.

Aviso sobre prácticas de privacidad

SE ENCUENTRA A DISPOSICIÓN UNA DECLARACIÓN EN LA QUE SE DESCRIBEN LAS POLÍTICAS Y LOS PROCEDIMIENTOS DE AETNA BETTER HEALTH OF CALIFORNIA PARA PRESERVAR LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS REGISTROS MÉDICOS Y QUE SE LE ENTREGARÁ CUANDO LA SOLICITE.

Este aviso describe cómo puede usarse y divulgarse su información médica y cómo puede acceder a esta información.

**Este aviso entra en vigencia el 1 de enero de 2018.
Revíselo detenidamente.**

A qué nos referimos cuando decimos “información de salud”¹

Empleamos la frase “información de salud” cuando nos referimos a información que lo identifica. Algunos ejemplos son los siguientes:

- Nombre
- Fecha de nacimiento
- Atención médica que recibió
- Montos que pagó por la atención



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

Cómo utilizamos y compartimos su información de salud

Como ayuda para cuidarlo: podemos utilizar su información de salud para ayudar con su atención médica. También la utilizamos para decidir qué servicios están cubiertos por sus beneficios. Podemos decirle qué servicios puede obtener, como controles o exámenes médicos. También podemos recordarle sus citas. Podemos compartir su información de salud con otras personas que le brindan atención, como médicos o farmacias. Si ya no forma parte de nuestro plan, le daremos con su autorización su información de salud al nuevo médico.

¹A los fines de este aviso, "Aetna" y los pronombres "nosotros", "nos" y "nuestro/a" se refieren a todos los planes HMO y a las subsidiarias aseguradoras con licencia de Aetna Inc. Para propósitos de privacidad federal, estas entidades se han designado como una única entidad cubierta asociada.

Familiares y amigos: podemos compartir su información de salud con alguien que lo ayude. Es posible que estas personas lo ayuden con su atención o a pagar por ella. Por ejemplo, si usted sufre un accidente, es posible que necesitemos hablar con una de esas personas. Si usted no desea que divulguemos su información de salud, llámenos.

Si usted es menor de dieciocho años y no desea que divulguemos su información de salud a sus padres, llámenos. Podemos brindar ayuda en algunos casos si lo permite la ley estatal.

Para el pago: es posible que les brindemos su información de salud a las personas que pagan su atención. Su médico debe entregarnos un formulario de reclamación que incluya su información de salud. Además, podemos utilizar su información de salud para controlar la atención que le brinda su médico. También podemos controlar los servicios de salud que usted utiliza.

Operaciones de atención médica: podemos utilizar su información de salud para hacer nuestro trabajo. Por ejemplo, podemos utilizar su información de salud para lo siguiente:

- Promoción de la salud
- Administración de casos
- Mejora de la calidad
- Prevención de fraude



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

- Prevención de enfermedades
- Asuntos legales

Es posible que un administrador de casos trabaje con su médico. Este puede informarle sobre programas o lugares que puedan ayudarlo con su problema de salud. Si usted nos llama para hacernos alguna pregunta, necesitamos consultar su información de salud para poder darle una respuesta.

Cómo compartimos su información con otras empresas

Es posible que compartamos su información de salud con otras empresas. Lo hacemos por los motivos que explicamos anteriormente. Por ejemplo, puede que el transporte esté cubierto en el plan. Entonces, es posible que compartamos su información de salud con los responsables del transporte para ayudarlo a llegar al consultorio del médico. Informaremos si usted está en una silla de ruedas con motor para que envíen una camioneta en vez de un automóvil a buscarlo.

Otros motivos por los que podríamos compartir su información de salud

También es posible que compartamos su información de salud por los siguientes motivos:

- Seguridad pública: para brindar ayuda con asuntos como el abuso infantil y las amenazas a la salud pública.
- Investigación: con investigadores, luego de tomar los recaudos necesarios para proteger su información.
- Socios comerciales: con las personas que nos brindan servicios. Estas se comprometen a mantener la seguridad de su información.
- Reglamentaciones para la industria: con agencias federales y estatales que nos controlan para asegurarse de que estemos haciendo un buen trabajo.
- Cumplimiento de la ley: con el personal federal, estatal y local responsable del cumplimiento de las leyes.
- Acciones legales: con los tribunales por asuntos legales o demandas.

Motivos por los que necesitaremos su autorización escrita

Excepto en los casos mencionados anteriormente, le pediremos su autorización antes de utilizar o compartir su información de salud. Por ejemplo, le pediremos autorización:



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

- Por motivos de comercialización que no tengan ninguna relación con su plan de salud.
- Antes de compartir cualquier nota de psicoterapia.
- Para la venta de su información de salud.
- Por otros motivos requeridos por la ley.

Puede retirar su autorización en cualquier momento. Para retirar su autorización, escríbanos. No podemos utilizar ni compartir su información genética cuando tomamos la decisión de brindarle un seguro de salud.

¿Cuáles son sus derechos?

Tiene derecho a revisar su información de salud.

- Puede pedirnos una copia de su información de salud.
- Puede solicitar sus registros médicos. Llame al consultorio de su médico o al lugar donde recibió atención.

Usted tiene derecho a solicitarnos que enmendemos su información de salud.

- Puede solicitarnos que enmendemos su información de salud si considera que es incorrecta.
- Si no estamos de acuerdo con la enmienda que usted solicitó, solicítenos presentar una declaración escrita de desacuerdo.

Tiene derecho a obtener una lista de las personas o los grupos con quienes hemos compartido su información de salud.

Tiene derecho a solicitarnos que nos comuniquemos con usted de un modo privado.

- Si considera que el modo en el que nos comunicamos con usted no es lo suficientemente privado, llámenos.
- Haremos todo lo posible para comunicarnos con usted de un modo que sea más privado.

Tiene derecho a solicitarnos que tengamos un cuidado especial en cuanto al modo en que utilizamos o compartimos su información de salud.

- Es posible que utilicemos o compartamos su información de salud del modo en que se describe en este aviso.
- Puede solicitarnos que no utilicemos ni compartamos su información de ese modo. Esto incluye compartir la información con personas que estén involucradas en su atención médica.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

- No es necesario que estemos de acuerdo, pero lo consideraremos con detenimiento.

Tiene derecho a saber si se compartió su información de salud sin su autorización.

- Si esto ocurre, se lo informaremos por medio de una carta.

Llámenos sin cargo al **1-855-772-9076, (TTY: 711)**, durante las 24 horas, los 7 días de la semana, para lo siguiente:

- Solicitarnos que hagamos algo de lo mencionado anteriormente.
- Solicitarnos una copia impresa de este aviso.
- Hacernos preguntas sobre este aviso.

También tiene derecho a enviarnos un reclamo. Si considera que se han infringido sus derechos, escríbanos a la siguiente dirección:

Aetna Better Health of California
Attn: Privacy Officer
10260 Meanley Drive
San Diego, CA 92131

Puede enviar quejas sobre privacidad al Departamento de Servicios de Atención Médica de California a la siguiente dirección:

DHCS Privacy Officer
c/o: Office of HIPAA Compliance, Department of Health Care Services
P.O. Box 997413, MS 4722
Sacramento, CA 95899-7413
Correo electrónico: privacyofficer@dhcs.ca.gov
Teléfono: **916-445-4646**
Fax: **916-440-7680**

También puede presentar un reclamo relacionado con su privacidad ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Sociales de los EE. UU. Llámenos sin cargo al **1-855-772-9076 (TTY: 711)** para obtener la dirección.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

Si no está satisfecho y se lo comunica a la Oficina de Derechos Civiles, no perderá la membresía del plan ni los servicios de atención médica. No utilizaremos el reclamo en su contra.

Cómo protegemos su información

Protegemos su información de salud con procedimientos específicos, como los siguientes:

- **Administrativos:** contamos con normas que establecen cómo debemos utilizar su información de salud, independientemente del formato en el que se encuentre, ya sea escrito, oral o electrónico.
- **Físicos:** su información de salud está protegida y guardada en lugares seguros. Protegemos las entradas a nuestras instalaciones y los accesos a nuestras computadoras. Esto nos ayuda a bloquear entradas no autorizadas.
- **Técnicos:** el acceso a su información de salud está “basado en roles”. Esto les permite tener acceso únicamente a las personas que necesitan hacer su trabajo y brindarle atención.

Cumplimos con todas las leyes federales y estatales para proteger su información de salud.

¿Modificaremos este aviso?

Por ley, debemos mantener la privacidad de su información de salud. Debemos cumplir con lo que establece este aviso. También tenemos derecho a efectuar cambios en este aviso. Si lo hacemos, estos cambios se aplicarán a toda la información que tengamos ahora u obtengamos en el futuro. Puede obtener una copia del aviso más reciente en nuestro sitio web

[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.aetna.com/betterhealth/california).

Aviso sobre leyes

Muchas leyes se aplican a este Manual para miembros. Estas leyes pueden afectar sus derechos y responsabilidades, incluso si las leyes no están incluidas ni explicadas en este manual. Las principales leyes que se aplican a este manual son las leyes estatales y federales sobre el programa Medi-Cal. Es posible que también se apliquen otras leyes federales y estatales.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.aetna.com/betterhealth/california)**.

Aviso sobre Medi-Cal como pagador de último recurso

A veces, alguien tiene que pagar primero por los servicios que Aetna Better Health of California le proporciona. Por ejemplo, si usted tiene un accidente automovilístico o si se lesiona en el trabajo, el seguro o la compensación laboral tienen que pagar primero.

El DHCS tiene el derecho y la responsabilidad de cobrar por los servicios cubiertos por Medi-Cal en los que Medi-Cal no es el pagador principal. Si está lesionado y otra persona es responsable de su lesión, usted o su representante legal deben notificar al DHCS en un plazo de 30 días luego de haber presentado una acción legal o una reclamación. Envíe su notificación en línea:

Programa de lesiones personales en <http://dhcs.ca.gov/PI>

Programa de recuperación de compensación laboral en <http://dhcs.ca.gov/WC>

Para obtener más información, llame al **916-445-9891**.

El programa Medi-Cal cumple con las leyes y reglamentaciones estatales y federales en relación con la responsabilidad legal de terceros por los servicios de atención médica para los beneficiarios. Aetna Better Health of California tomará todas las medidas razonables para garantizar que el programa Medi-Cal sea el pagador de último recurso.

Debe solicitar y conservar otra cobertura de salud (OHC) que esté disponible para usted de forma gratuita o sea una cobertura pagada por el estado. Si no solicita o mantiene OHC sin costo o pagada por el estado, sus beneficios o elegibilidad de Medi-Cal se denegará o se suspenderá. Si no informa los cambios a su OHC de inmediato y, debido a ello, recibe beneficios de Medi-Cal para los que no es elegible, es posible que deba realizar un reintegro al DHCS.

Aviso sobre recuperación de patrimonio

El programa Medi-Cal debe buscar obtener el reembolso de los patrimonios de ciertos miembros fallecidos de Medi-Cal de los pagos realizados, incluidas las primas del cuidado administrado, los servicios en centros de atención de enfermería, los servicios basados en el hogar y la comunidad y los servicios hospitalarios y de medicamentos con receta relacionados prestados al miembro



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en AetnaBetterHealth.com/California.

fallecido de Medi-Cal a partir de que cumple 55 años. Si un miembro fallecido no deja un patrimonio o no posee nada cuando muere, no se deberá nada.

Para obtener más información sobre la recuperación de patrimonio, llame al **916-650-0490**. O bien, obtenga asesoramiento legal.

Aviso de acción

Aetna Better Health of California le enviará una carta de Aviso de acción (NOA) cada vez que Aetna Better Health of California niegue, demore, finalice o modifique una solicitud de servicios de atención médica. Si no está de acuerdo con la decisión del plan, puede presentar una apelación ante Aetna Better Health of California.

Aetna Better Health envía una declaración a todos los miembros, empleados de Aetna y todos los proveedores de atención médica que explica lo siguiente:

- La toma de decisiones sobre la administración de uso (UM) se basa solo en la idoneidad de la atención y los servicios; se confirma el estado actual de la inscripción del miembro con el plan de salud y se revisa la existencia de cobertura para asegurarse de que se cumpla con la necesidad médica de los servicios solicitados.
- Aetna Better Health no recompensa a ninguno de nuestros proveedores de atención médica o a otras personas por emitir denegaciones de cobertura para esos servicios.
- No se otorgan recompensas financieras a los encargados de la toma de decisiones sobre UM en función de las denegaciones o los niveles bajos de utilización de los servicios solicitados.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

6. Reporte y solución de problemas

Existen dos tipos de problemas que puede tener con Aetna Better Health of California:

- Un **reclamo** (o **queja**) es cuando tiene un problema con Aetna Better Health of California o un proveedor, o con la atención médica o el tratamiento que recibió de un proveedor.
- Una **apelación** es cuando no está de acuerdo con la decisión de Aetna Better Health of California de no cubrir o cambiar sus servicios.

Puede utilizar el proceso de quejas y apelaciones de Aetna Better Health of California para comunicarnos su problema. Esto no le quita ninguno de sus derechos y soluciones legales. No lo discriminaremos ni tomaremos represalias contra usted por presentarnos un reclamo. El hecho de que nos informe su problema nos ayudará a mejorar la atención para todos los miembros.

Siempre debe comunicarse con Aetna Better Health of California en primer lugar, para comunicarnos su problema. Llámenos, estamos disponibles durante las 24 horas, los 7 días de la semana, al **1-855-772-9076 (TTY: 711)** para que nos cuente su problema. Esto no le quitará ninguno de sus derechos legales. Tampoco lo discriminaremos ni tomaremos represalias contra usted por presentarnos un reclamo. El hecho de que nos informe su problema nos ayudará a mejorar la atención para todos los miembros.

Si su queja o apelación sigue sin resolverse, o si no está satisfecho con el resultado, puede llamar al Departamento de Atención Médica Administrada (DMHC) de California al **1-888-HMO-2219 (TTY: 1-877-688-9891)**.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **AetnaBetterHealth.com/California**.

El defensor del pueblo de cuidado administrado de Medi-Cal del Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS) de California también puede ayudar. Puede ayudarlo si tiene problemas para inscribirse, cambiar o abandonar un plan de salud. También puede ayudar si usted se mudó o tiene problemas para que se transfiera su plan Medi-Cal a su nuevo condado. Puede llamar al defensor del pueblo de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., al **1-888-452-8609**.

También puede presentar una queja ante la oficina de elegibilidad de su condado respecto de su elegibilidad para Medi-Cal. Si no está seguro sobre a quién puede presentarle una queja, llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Para informar información incorrecta sobre su seguro de salud adicional, llame a Medi-Cal de lunes a viernes, 8:00 a. m. a 5:00 p. m., al **1-800-541-5555**.

Reclamos

Un reclamo (o queja) es cuando tiene un problema o no está satisfecho con los servicios que recibe de Aetna Better Health of California o de un proveedor. No hay límite de tiempo para presentar un reclamo. Puede presentarnos un reclamo en cualquier momento por teléfono, por escrito o en línea.

Por teléfono: Llame a Aetna Better Health of California al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**, que está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Indique su número de identificación del plan de salud, su nombre y el motivo de su reclamo.

- **Por correo:** Llame a Aetna Better Health of California al **1-855-772-9076 (TTY: 711)** y solicite que le envíen un formulario. Cuando lo reciba, complételo. Asegúrese de incluir su nombre, número de identificación del plan de salud y el motivo de su reclamo. Indíquenos qué sucedió y cómo podemos ayudarlo.

Envíe el formulario por correo a:

Aetna Better Health of California

Appeal and Grievance Department

10260 Meanley Drive

San Diego, CA 92131

El consultorio de su médico tendrá formularios de reclamos disponibles.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

En línea: Consulte el sitio web de Aetna Better Health of California. Visite **[AetnaBetterHealth.com/California/members/grievance](https://www.aetna.com/better-health/california/members/grievance)**.

Si necesita ayuda para completar su reclamo, podemos ayudarlo. Podemos brindarle servicios de idiomas gratuitos. Llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Dentro de los 5 días después de recibir su reclamo, le enviaremos una carta en la que le informaremos que lo recibimos. Dentro de los 30 días, le enviaremos otra carta en la que se le indicará cómo resolvimos su problema. Si llama a Aetna Better Health of California por una queja que no tiene que ver con la cobertura de atención médica, la necesidad médica o el tratamiento experimental o de investigación, y su queja se resuelve al final del siguiente día hábil, es posible que no reciba una carta.

Si desea que tomemos una decisión rápida porque el tiempo que lleva resolver su reclamo pondría en peligro su vida, salud o capacidad funcional, puede solicitar una revisión acelerada (rápida). Para solicitar una revisión acelerada, llámenos al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Tomaremos una decisión dentro de las 72 horas de haber recibido su reclamo.

Apelaciones

Una apelación es diferente a un reclamo. Una apelación es una solicitud para que Aetna Better Health of California revise y cambie una decisión que tomamos sobre la cobertura de un servicio solicitado. Si le enviamos una carta de Aviso de acción (NOA) en la que indicamos que negaremos, demoraremos, cambiaremos o finalizaremos un servicio y usted no está de acuerdo con nuestra decisión, puede presentar una apelación. Su PCP también puede presentar una apelación por usted con su permiso escrito.

Debe presentar una apelación dentro de los 60 días calendario a partir de la fecha que figura en el NOA que recibió. Si actualmente recibe tratamiento y desea continuar recibéndolo, debe solicitar una apelación dentro de los 10 días calendario a partir de la fecha en que se le entregó el NOA, o antes de la fecha en que Aetna Better Health of California dice que se interrumpirán los servicios. Cuando solicite la apelación, indíquenos que desea continuar recibiendo servicios.

Puede presentar una apelación por teléfono, por escrito o en línea:



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.aetna.com/better-health/california)**.

Por teléfono: Llame a Aetna Better Health of California al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**, que está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Indique su nombre, número de identificación del plan de salud y el servicio por el que apela.

Por correo: Llame a Aetna Better Health of California al **1-855-772-9076 (TTY: 711)** y solicite que le envíen un formulario. Cuando lo reciba, complételo. Asegúrese de incluir su nombre, número de identificación del plan de salud y el servicio por el que apela.

Envíe el formulario por correo a:

Aetna Better Health of California

Appeal and Grievance Department

10260 Meanley Drive

San Diego, CA 92131

El consultorio de su médico tendrá formularios de apelaciones disponibles.

En línea: Consulte el sitio web de Aetna Better Health of California. Visite **[AetnaBetterHealth.com/California/members/grievance](https://www.aetna.com/betterhealth/california/members/grievance)**.

Si necesita ayuda para completar su apelación, podemos ayudarlo. Podemos brindarle servicios de idiomas gratuitos. Llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Dentro de los 5 días después de recibir su apelación, le enviaremos una carta en la que le informaremos que lo recibimos. Dentro de los 30 días, le informaremos nuestra decisión sobre la apelación.

Si usted o su médico desean que tomemos una decisión rápida porque el tiempo que lleva resolver su apelación pondría en peligro su vida, salud o capacidad funcional, puede solicitar una revisión acelerada (rápida). Para solicitar una revisión acelerada, llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Tomaremos una decisión dentro de las 72 horas de haber recibido su apelación.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.aetna.com/betterhealth/california)**.

Qué debe hacer si no está de acuerdo con la decisión sobre una apelación

Si presentó una apelación y recibió una carta de Aetna Better Health of California en la que se le indica que no cambiamos nuestra decisión o si nunca recibió una carta en la que le informemos nuestra decisión y ya pasaron 30 días, usted puede:

- Solicitar una **audiencia estatal** del Departamento de Servicios Sociales y un juez revisará su caso.
- Solicitar una **revisión médica independiente (IMR)** del DMHC y un revisor externo, que no forma parte de Aetna Better Health of California, revisará su caso.

No tendrá que pagar por la audiencia estatal ni por la IMR.

Tiene derecho tanto a una audiencia estatal como a una IMR. Pero si solicita una audiencia estatal en primer lugar y la audiencia ya se realizó, no puede solicitar una IMR. En este caso, la audiencia estatal tiene la decisión final.

En las siguientes secciones hay más información sobre cómo solicitar una audiencia estatal o una IMR.

Revisiones médicas independientes (IMR)

Una IMR es aquella que se realiza cuando un revisor externo que no está relacionado con su plan de salud revisa su caso. Si desea una IMR, en primer lugar debe presentar una apelación ante Aetna Better Health of California. Si no recibe noticias de su plan de salud dentro de los 30 días calendario, o si no está satisfecho con la decisión de su plan de salud, podrá solicitar una IMR. Debe solicitar una IMR en un plazo de 6 meses a partir de la fecha que figura en el aviso en el que se le informa la decisión de apelación.

Podrá obtener una IMR de inmediato sin necesidad de presentar primero una apelación. Esto ocurre en los casos en los que su salud se encuentra en peligro inmediato.

Así es como se solicita una IMR. El término “queja” es para “reclamos” y “apelaciones”:



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

El Departamento de Atención Médica Administrada de California es el responsable de regular los planes que ofrecen servicios de atención médica. Si tiene una queja contra su plan de salud, primero debe llamar por teléfono a su plan de salud al **1-855-772-9076 (TTY: 711)** y utilizar el proceso de quejas de su plan de salud antes de comunicarse con el departamento. La utilización de este proceso de quejas no impide ningún posible derecho o solución legales que usted pudiera tener a disposición. Si necesita ayuda con una queja respecto a una emergencia, una queja que su plan de salud no resolvió satisfactoriamente o una queja que ha permanecido sin resolverse por más de 30 días, puede llamar al departamento para obtener asistencia. También puede ser elegible para solicitar una Revisión médica independiente (IMR). Si es elegible para la IMR, el proceso de IMR proporcionará una revisión imparcial de las decisiones médicas tomadas por un plan de salud en relación con la necesidad médica de un servicio o tratamiento propuesto, decisiones de cobertura para tratamientos que son experimentales o de investigación y disputas de pago por servicios médicos de emergencia o de urgencia. El departamento también tiene un número de teléfono gratuito (**1-888-HMO-2219**) y una línea de TDD (**1-877-688-9891**) para personas con problemas auditivos y del habla. El sitio web del departamento **www.hmohelp.ca.gov** tiene formularios de reclamos, formularios de solicitud de IMR e instrucciones en línea.

Audiencias estatales

Una audiencia estatal es una reunión con personas del DSS. Un juez ayudará a resolver su problema. Puede solicitar una audiencia estatal solo si ya presentó una apelación ante Aetna Better Health of California y aún no está satisfecho con la decisión o si no recibió una decisión sobre su apelación después de 30 días y no ha solicitado una IMR.

Debe solicitar una audiencia estatal un plazo de 120 días a partir de la fecha que figura en el aviso en el que se le informa la decisión de apelación. Su PCP puede solicitar una audiencia estatal por usted con su permiso por escrito y si obtiene la aprobación del DSS. Usted también puede llamar al DSS para solicitarle al estado que apruebe la solicitud de su PCP de una audiencia estatal.

Puede solicitar una audiencia estatal por teléfono o por correo.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **AetnaBetterHealth.com/California**.

Por teléfono: Llame a la Unidad de Respuesta Pública del DSS al **1-800-952-5253 (TTY: 1-800-952-8349)**.

Por correo: Complete el formulario que se le proporcionó junto con el aviso de resolución de su apelación. Envíelo a:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

Si necesita ayuda para solicitar una audiencia estatal, podemos ayudarlo. Podemos brindarle servicios de idiomas gratuitos. Llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

En la audiencia, usted dará su versión de los hechos. Nosotros, la nuestra. El juez podría tomarse hasta 90 días para decidir su caso. Aetna Better Health of California debe cumplir lo que el juez decida.

Si desea que el DSS tome una decisión rápida porque el tiempo que lleva tener una audiencia estatal pondría en peligro su vida, salud o capacidad funcional, usted o su PCP pueden comunicarse con el DSS y solicitar una audiencia estatal acelerada (rápida). El DSS debe tomar una decisión antes de los 3 días hábiles posteriores a la recepción del archivo completo de su caso de Aetna Better Health of California.

Fraude, uso indebido y abuso

Si sospecha que un proveedor o una persona que recibe Medi-Cal ha cometido fraude, uso indebido o abuso, tiene derecho a denunciarlo.

El fraude, uso indebido y abuso del proveedor incluye lo siguiente:

- Falsificar registros médicos.
- Recetar más medicamentos de los que son médicamente necesarios.
- Brindar más servicios de atención médica de los que son médicamente necesarios.
- Facturar servicios que no se brindaron.
- Facturar servicios profesionales cuando el profesional no prestó el servicio.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

El fraude, uso indebido y abuso de una persona que recibe beneficios incluye lo siguiente:

- Prestar, vender o entregar una tarjeta de identificación del plan de salud o la tarjeta de identificación de beneficios (BIC) de Medi-Cal a otra persona.
- Recibir tratamientos o medicamentos similares o iguales de más de un proveedor.
- Acudir a una sala de emergencias cuando no es una emergencia.
- Utilizar el número del Seguro Social o el número de identificación del plan de salud de otra persona.

Para denunciar fraude, uso indebido y abuso, escriba el nombre, la dirección y el número de identificación de la persona que cometió el fraude, uso indebido o abuso. Brinde tanta información como pueda sobre la persona, como el número de teléfono o la especialidad, si se trata de un proveedor. Proporcione las fechas de los eventos y un resumen de lo que sucedió exactamente.

Envíe su informe a la siguiente dirección:

Aetna Better Health of California

Attn: Special Investigations Unit

10260 Meanley Drive

San Diego, CA 92131

Teléfono: **1-855-321-3727 (TTY: 711)**



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

7. Números importantes y palabras que debe conocer

Números de teléfono

- Departamento de Servicios para Miembros de Aetna Better Health of California: **1-855-772-9076 (TTY: 711)**
- Transporte (que no sea de emergencia) de Access2Care: **1-888-334-8352**
- Servicios de interpretación y traducción: llame al Departamento de Servicios para Miembros - **1-855-772-9076 (TTY: 711)**

Palabras que debe conocer

Administrador de casos: enfermeros certificados o trabajadores sociales que pueden ayudarle a comprender los principales problemas de salud y coordinar la atención con sus proveedores.

Afección crónica: una enfermedad u otro problema médico que no puede curarse por completo o que empeora con el tiempo o que debe ser tratado para que usted no empeore.

Afección médica de emergencia: afección médica o mental con síntomas tan graves, como trabajo de parto activo (consulte la definición más arriba) o dolor intenso que una persona que tiene un conocimiento promedio sobre salud y medicina podría creer, razonablemente, que no recibir atención médica de inmediato podría producir lo siguiente:



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **AetnaBetterHealth.com/California**.

7 | Números importantes y palabras que debe conocer

- Poner en grave peligro su salud o la salud del feto.
- Causar deterioro de una función corporal.
- Causar un mal funcionamiento de una parte u órgano del cuerpo.

Agudo: una afección médica que es repentina, requiere atención médica rápida y no dura por mucho tiempo.

Apelación: la solicitud de un miembro para que Aetna Better Health of California revise y cambie una decisión que se tomó sobre la cobertura de un servicio solicitado.

Área de servicio: área geográfica donde Aetna Better Health of California presta servicios. Incluye los condados de San Diego y Sacramento.

Atención a largo plazo: atención en un centro por más tiempo que el mes de admisión.

Atención de enfermería especializada: servicios cubiertos proporcionados por enfermeros certificados, técnicos o terapeutas durante una estadía en un centro de atención de enfermería especializada o en el hogar de un miembro.

Atención de rutina: servicios médicamente necesarios y atención preventiva, consultas de bienestar infantil o atención como la atención de seguimiento de rutina. El objetivo de la atención de rutina es evitar los problemas de salud.

Atención de seguimiento: atención regular de un médico para controlar el progreso de un paciente después de una hospitalización o durante un curso de tratamiento.

Atención de urgencia (o servicios de urgencia): servicios que se brindan para tratar una enfermedad, lesión o afección que no es de emergencia y que requiere atención médica. Puede recibir atención de urgencia de un proveedor fuera de la red si los proveedores de la red no están disponibles o accesibles temporalmente.

Atención en la sala de emergencias: examen realizado por un médico (o personal bajo la dirección de un médico, según lo permitido por la ley) para determinar si existe una afección médica de emergencia. Servicios médicamente necesarios para estabilizarlo clínicamente dentro de las capacidades del centro.

Atención hospitalaria para pacientes externos: atención médica o quirúrgica realizada en un hospital sin admisión como paciente internado.

Atención médica a domicilio: atención de enfermería especializada y otros servicios proporcionados en el hogar.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

Atención para pacientes externos: cuando no debe pasar la noche en un hospital u otro lugar para recibir la atención médica que necesita.

Atención para pacientes internados: cuando debe pasar la noche en un hospital u otro lugar para recibir la atención médica que necesita.

Atención primaria: Consulte “Atención de rutina”.

Autorización previa (preaprobación): proceso formal que solicita que un proveedor de atención médica obtenga aprobación para proporcionar determinados servicios o procedimientos.

Beneficios: servicios de atención médica y medicamentos cubiertos por este plan de salud.

Cancelar la inscripción: dejar de utilizar este plan de salud porque ya no reúne los requisitos o porque se cambia a un nuevo plan de salud. Debe firmar un formulario en el que se indique que usted ya no quiere utilizar este plan de salud o llamar a HCO y cancelar la inscripción por teléfono.

Centro de atención de enfermería especializada: lugar que brinda atención de enfermería durante las 24 horas que solo los profesionales de la salud capacitados pueden brindar.

Centro de salud con calificación federal (FQHC): centro de salud en un área que no tiene muchos proveedores de atención médica. En un FQHC, puede recibir atención primaria y preventiva.

Centro de salud rural (RHC): centro de salud en un área que no tiene muchos proveedores de atención médica. En un RHC, puede recibir atención primaria y preventiva.

Centros de maternidad independientes (FBC): centros de salud donde se planifica el parto fuera de la residencia de la mujer embarazada que están autorizados o aprobados de otro modo por el estado para proporcionar atención prenatal, durante el trabajo de parto y el parto o posparto y otros servicios ambulatorios que están incluidos en el plan. Estos centros no son hospitales.

Cirugía reconstructiva: cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo para mejorar una función o crear una apariencia normal en la medida de lo posible. Las estructuras anormales del cuerpo son aquellas causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores o enfermedades.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

Clínica: un centro que los miembros pueden seleccionar como proveedor de atención primaria (PCP). Puede ser un Centro de salud con calificación federal (FQHC), una clínica comunitaria, un Centro de salud rural (RHC), un Centro de servicios de salud indígena u otro centro de atención primaria.

Cobertura (servicios cubiertos): los servicios de atención médica proporcionados a los miembros de Aetna Better Health of California, sujetos a los términos, las condiciones, limitaciones y exclusiones del contrato de Medi-Cal y según lo indicado en esta Evidencia de cobertura (EOC) y cualquier enmienda.

Cobertura de medicamentos con receta: cobertura para medicamentos recetados por un proveedor.

Continuidad de la atención: capacidad de un miembro del plan de seguir recibiendo servicios de Medi-Cal de su proveedor existente durante un máximo de 12 meses, si el proveedor y Aetna Better Health of California están de acuerdo.

Coordinación de los beneficios (COB): el proceso de determinar qué cobertura de seguro (Medi-Cal, Medicare, seguro comercial u otro) tiene el tratamiento y las responsabilidades de pago primarios para los miembros que tienen más de un tipo de cobertura de seguro de salud.

Copago: un pago que usted hace, generalmente en el momento de recibir el servicio, además del pago del asegurador.

Cuidados paliativos: cuidados para reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales para un miembro con una enfermedad grave.

Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT): los servicios de EPSDT son un beneficio para los miembros de Medi-Cal menores de 21 años para ayudar a mantenerlos saludables. Los miembros deben hacerse los controles de salud adecuados para su edad y las pruebas de detección apropiadas para detectar problemas de salud y tratar enfermedades a tiempo.

DHCS: Departamento de Servicios de Atención Médica de California. Es la oficina estatal que supervisa el programa Medi-Cal.

Directorio de proveedores: lista de proveedores que participan en la red de Aetna Better Health of California.

Dispositivo ortésico: dispositivo utilizado como apoyo o dispositivo conectado externamente al cuerpo para apoyar o corregir una parte del cuerpo gravemente lesionada o enferma, y que es médicamente necesario para la recuperación médica del miembro.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

Dispositivo protésico: dispositivo artificial conectado al cuerpo para reemplazar una parte faltante del cuerpo.

DMHC: Departamento de Atención Médica Administrada de California. Es la oficina estatal que supervisa los planes de atención médica administrada.

Enfermedad grave: enfermedad o afección que debe ser tratada y que podría provocar la muerte.

Enfermedad terminal: afección médica que no puede ser revertida y que es muy probable que le provoque la muerte dentro de un año, o menos, si la enfermedad sigue su curso natural.

Enfermera partera certificada (CNM): una persona autorizada como enfermera certificada y con certificación de enfermera partera de la Junta de Enfermería Registrada de California. Una enfermera partera certificada puede asistir casos de parto normal.

Equipos médicos duraderos (DME): equipos médicamente necesarios e indicados por su médico u otro proveedor. Aetna Better Health of California decide si alquila o compra el DME. Los costos del alquiler no deben ser mayores que el costo de compra. Se cubre la reparación de los equipos médicos.

Especialista (o médico especialista): médico que trata determinados tipos de problemas de atención médica. Por ejemplo, un cirujano ortopédico trata los huesos rotos; un alergista trata las alergias, y un cardiólogo trata los problemas cardíacos. En la mayoría de los casos, usted necesitará una remisión de su PCP para acudir a un especialista.

Formulario: lista de medicamentos o artículos que cumplen determinados criterios y están aprobados para los miembros.

Fraude: acto intencional para engañar o tergiversar llevado a cabo por una persona que sabe que el engaño podría derivar en determinado beneficio no autorizado para sí misma o para un tercero.

Health Care Options (HCO): programa que puede inscribirlo en el plan de salud o cancelar su inscripción en este.

Hogar médico: modelo de atención que proporcionará una mejor calidad de la atención médica, mejorará el autocontrol por parte de los miembros de su propia atención y reducirá los costos evitables con el tiempo.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

Hospicio: atención para reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales para un miembro con una enfermedad terminal (que no se espera que viva más de 6 meses).

Hospital participante: hospital certificado que tiene un contrato con Aetna Better Health of California para brindar servicios a miembros en el momento en que un miembro recibe atención. Los servicios cubiertos que algunos hospitales participantes pueden ofrecerles a los miembros están limitados por la revisión de utilización y las políticas de control de calidad de Aetna Better Health of California o el contrato de Aetna Better Health of California con el hospital.

Hospital: lugar donde recibe atención para pacientes internados y para pacientes externos de parte de médicos y enfermeros.

Hospitalización: admisión en un hospital para recibir tratamiento como paciente internado.

Lista de medicamentos preferidos (PDL): lista elegida de medicamentos aprobados por este plan de salud de la cual su médico puede recetarle. También se denomina formulario.

Medicamento necesario (o necesidad médica): la atención médicamente necesaria consiste en servicios importantes que son razonables y protegen la vida. Esta atención es necesaria para evitar que los pacientes sufran enfermedades o discapacidades graves. Esta atención reduce el dolor intenso al tratar la enfermedad o lesión. Para los miembros menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen la atención que es médicamente necesaria para corregir o ayudar a una enfermedad o afección física o mental, incluidos los trastornos por uso de sustancias, como se establece en la Sección 1396d(r) del Título 42 del Código de los Estados Unidos.

Medicamento que no está en el formulario: medicamento que no aparece en el formulario de medicamentos.

Medicamentos con receta: medicamento que legalmente requiere la orden de un proveedor certificado a fin de ser entregado, a diferencia de los medicamentos de venta libre (OTC) que no requieren una receta.

Medicare: programa federal de seguros de salud destinado a personas de 65 años o más, algunas personas más jóvenes con discapacidades y personas que padecen enfermedad renal terminal (insuficiencia renal permanente que requiere diálisis o un trasplante, en ocasiones llamada ESRD).



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

Miembro: cualquier miembro elegible de Medi-Cal inscrito en Aetna Better Health of California que tenga derecho a recibir servicios cubiertos.

Otra cobertura de salud (OHC): otra cobertura de salud (OHC) se refiere al seguro de salud privado. Los servicios pueden incluir planes médicos, dentales, de la vista, de farmacia o complementarios de Medicare (Partes C y D).

Pago por servicio (FFS): significa que usted no está inscrito en un plan de atención médica administrada. Conforme al FFS, su médico debe aceptar Medi-Cal “convencional” y facturar a Medi-Cal directamente por los servicios que usted recibió.

Persona inscrita: persona que es miembro de un plan de salud y recibe servicios a través del plan.

Plan de atención administrada: plan Medi-Cal que utiliza solo determinados médicos, especialistas, clínicas, farmacias y hospitales para los beneficiarios de Medi-Cal inscritos en dicho plan. Aetna Better Health of California es un plan de cuidado administrado.

Plan: Consulte “Plan de cuidado administrado”.

Preaprobación (o autorización previa): su PCP debe obtener la aprobación de Aetna Better Health of California antes de que usted pueda recibir determinados servicios. Aetna Better Health of California solo aprobará los servicios que usted necesita. Aetna Better Health of California no aprobará los servicios de proveedores no participantes si Aetna Better Health of California considera que usted puede obtener servicios comparables o más apropiados a través de los proveedores de Aetna Better Health of California. Una remisión no es una aprobación. Usted debe obtener la aprobación de Aetna Better Health of California.

Prima: monto pagado por la cobertura; costo de la cobertura.

Programa California Children’s Services (Servicios para los Niños de California, CCS): programa que brinda servicios para niños de hasta los 21 años que tienen determinadas enfermedades y problemas de salud.

Programa California Health and Disability Prevention (Salud y Prevención de Discapacidades de California, CHDP): programa de salud pública que reembolsa a los proveedores de atención médica públicos y privados por evaluaciones de salud tempranas para detectar o prevenir enfermedades y discapacidades en niños y jóvenes. El programa ayuda a niños y jóvenes que reúnen los requisitos a acceder a la atención médica regular. Su PCP puede proporcionar servicios de CHDP.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

Proveedor calificado: médico calificado en el área de la práctica apropiada para tratar su afección.

Proveedor de atención primaria (PCP): proveedor certificado con el que usted cuenta para la mayor parte de su atención médica. Su PCP lo ayuda a recibir a la atención que necesita. Parte de la atención debe ser aprobada con anterioridad, salvo en los siguientes casos:

- Emergencia.
- Atención obstétrica/ginecológica.
- Servicios sensibles.
- Atención de planificación familiar.

Su PCP puede ser alguno de los siguientes:

- Médico de cabecera
- Internista
- Pediatra
- Médico familiar
- Obstetras/ginecólogos
- FQHC o RHC
- Profesional en enfermería
- Auxiliar médico
- Médico clínico

Proveedor de la red (o proveedor dentro de la red): Consulte “Proveedor participante”.

Proveedor de servicios de salud mental: personas certificadas que brindan servicios de salud mental y salud conductual a pacientes.

Proveedor fuera de la red: proveedor que no es parte de la red de Aetna Better Health of California.

Proveedor no participante: proveedor que no participa en la red de Aetna Better Health of California.

Proveedor participante (o médico participante): médico, hospital u otro profesional de salud certificado o centro de salud certificado, incluidos centros para pacientes subagudos que tienen un contrato con Aetna Better Health of California para ofrecerles servicios cubiertos a los miembros en el momento en que un miembro recibe atención.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

Proveedores de atención médica: médicos y especialistas, como cirujanos, médicos que tratan el cáncer o médicos que tratan partes especiales del cuerpo y que trabajan con Aetna Better Health of California o que pertenecen a la red de Aetna Better Health of California. Los proveedores de la red de Aetna Better Health of California deben tener licencia para ejercer en California y proporcionarle un servicio que esté cubierto por Aetna Better Health of California.

Generalmente, usted necesita una remisión de su PCP para consultar a un especialista. Su PCP debe obtener la preaprobación de Aetna Better Health of California antes de que usted pueda recibir la atención del especialista.

No necesita una remisión de su PCP para algunos tipos de servicio, como planificación familiar, atención de emergencia, atención de obstetricia/ginecología o servicios sensibles.

Tipos de proveedores de atención médica:

- El audiólogo es un proveedor que evalúa la audición.
- La enfermera partera certificada es una enfermera que la atiende durante el embarazo y el parto.
- El médico familiar es un médico que trata problemas médicos comunes para personas de todas las edades.
- El médico de cabecera es un médico que trata problemas médicos comunes.
- El internista es un médico con capacitación especial en medicina interna, incluidas las enfermedades.
- El enfermero vocacional certificado es un enfermero certificado que trabaja con su médico.
- Un asesor es una persona que lo ayuda con los problemas familiares.
- El auxiliar médico o auxiliar médico certificado es una persona sin licencia que ayuda a sus médicos a brindarle atención médica.
- Profesional de nivel medio es el término utilizado para los proveedores de atención médica, como enfermeras parteras, auxiliares médicos o profesionales en enfermería.
- El enfermero anestesista es un enfermero que le suministra anestesia.
- El profesional en enfermería o el auxiliar médico es una persona que trabaja en una clínica o en un consultorio médico y que hace diagnósticos y lo trata y atiende, dentro de determinados límites.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

7 | Números importantes y palabras que debe conocer

- El obstetra/ginecólogo es un médico que se ocupa de la salud de las mujeres, incluso durante el embarazo y el parto.
- El terapeuta ocupacional es un proveedor que lo ayuda a recuperar las habilidades y actividades diarias después de una enfermedad o lesión.
- El pediatra es un médico que trata a los niños desde su nacimiento hasta su adolescencia.
- El fisioterapeuta es un proveedor que lo ayuda a recuperar la fortaleza de su cuerpo después de una enfermedad o lesión.
- El podiatra es un médico que se ocupa de sus pies.
- El psicólogo es una persona que trata los problemas de salud mental pero no receta medicamentos.
- El enfermero certificado es un enfermero con más capacitación que un enfermero vocacional certificado y tiene una licencia para realizar determinadas tareas con su médico.
- El terapeuta respiratorio es un proveedor que lo ayuda con la respiración.
- El patólogo del habla es un proveedor que lo ayuda con el habla.

Proveedores de atención médica en el hogar: proveedores que le brindan atención de enfermería especializada y otros servicios en el hogar.

Queja: la expresión oral o escrita de insatisfacción de un miembro respecto de Aetna Better Health of California, un proveedor o la calidad de la atención o de los servicios proporcionados. Un reclamo es lo mismo que una queja.

Reclamo: la expresión oral o escrita de insatisfacción de un miembro respecto de Aetna Better Health of California, un proveedor o la calidad de la atención o de los servicios proporcionados. Un reclamo es lo mismo que una queja.

Red: grupo de médicos, clínicas, hospitales y otros proveedores que tienen un contrato con Aetna Better Health of California para proporcionar atención.

Remisión: cuando su PCP dice que puede obtener atención de otro proveedor. Parte de los servicios de atención cubiertos requieren una remisión y preaprobación.

Seguro de salud: cobertura del seguro que paga los gastos médicos y quirúrgicos reembolsándole al asegurado los gastos por enfermedad o cirugía o pagándole al proveedor de atención directamente.

Servicio no cubierto: servicio que Aetna Better Health of California no cubre.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

Servicios de parteras: atención prenatal, durante el parto y posparto, incluida la atención de planificación familiar para la madre y la atención inmediata para el recién nacido brindadas por enfermeras parteras certificadas (CNM) y parteras autorizadas (LM).

Servicios de planificación familiar: servicios para evitar o demorar el embarazo.

Servicios de posestabilización: servicios que recibe después de que se haya estabilizado una afección médica de emergencia.

Servicios de priorización de emergencias (o análisis): evaluación de su salud por parte de un médico o enfermero que está capacitado para analizar a fin de determinar la urgencia de su necesidad de atención.

Servicios de salud mental para pacientes externos: servicios para pacientes externos para miembros con afecciones de salud mental de leves a moderadas, incluidos:

- Evaluación y tratamiento de salud mental individual o grupal (psicoterapia).
- Pruebas psicológicas cuando estén clínicamente indicadas para evaluar una afección de salud mental.
- Servicios para pacientes externos a los fines de supervisar el tratamiento farmacológico.
- Consulta psiquiátrica.
- Laboratorio, suministros y suplementos para pacientes externos.

Servicios de salud pública: servicios de salud dirigidos a la población en su conjunto. Incluyen, entre otros, análisis de situación de salud, vigilancia de salud, promoción de la salud, servicios de prevención, control de enfermedades contagiosas, protección y saneamiento ambiental, preparación y respuesta ante desastres y salud ocupacional.

Servicios especializados de salud mental:

- Servicios para pacientes externos:
 - Servicios de salud mental (evaluaciones, desarrollo de plan, terapia, rehabilitación y colateral)
 - Servicios de apoyo de medicamentos
 - Servicios intensivos de tratamiento diurno
 - Servicios de rehabilitación diurna



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.aetna.com/betterhealth/california)**.

7 | Números importantes y palabras que debe conocer

- Servicios de intervención en casos de crisis
- Servicios de estabilización en casos de crisis
- Servicios de administración de casos dirigidos
- Servicios conductuales terapéuticos
- Coordinación de atención intensiva (ICC)
- Servicios intensivos basados en el hogar (IHBS)
- Cuidado adoptivo terapéutico (TFC)
- Servicios residenciales:
 - Servicios de tratamiento residencial para adultos
 - Servicios de tratamiento residencial en casos de crisis
- Servicios para pacientes internados:
 - Servicios hospitalarios psiquiátricos agudos para pacientes internados
 - Servicios profesionales en hospitales psiquiátricos para pacientes internados
 - Servicios en centro de salud psiquiátrica

Servicios excluidos: servicios no cubiertos por Aetna Better Health of California; servicios no cubiertos.

Servicios fuera del área: servicios obtenidos mientras un miembro se encuentra en cualquier lugar fuera del área de servicio.

Servicios médicos: servicios proporcionados por una persona certificada por la ley estatal para ejercer la medicina u osteopatía. No se incluyen los servicios ofrecidos por médicos mientras usted está ingresado en un hospital y que se cobran en la factura del hospital.

Servicios para adultos basados en la comunidad (CBAS): servicios basados en el centro para pacientes externos para brindar atención de enfermería especializada, servicios sociales, terapias, atención personal, capacitación y apoyo para familias y cuidadores, servicios de nutrición, transporte y otros servicios para los miembros que reúnen los requisitos.

Servicios sensibles: servicios médicamente necesarios para planificación familiar, infecciones de transmisión sexual (ITS), VIH/SIDA, agresión sexual y abortos.

Servicios y dispositivos de habilitación: servicios de atención médica que lo ayudan a mantener, aprender o mejorar las habilidades o el funcionamiento para la vida diaria.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

Sistema de salud organizado del condado (COHS): una agencia local creada por una junta de supervisores de un condado para hacer un contrato con el programa Medi-Cal. Los beneficiarios inscritos eligen a su proveedor de atención médica entre todos los proveedores del COHS.

Situación médica de emergencia psiquiátrica: trastorno mental en el que los síntomas son serios o lo suficientemente graves como para causar un peligro inmediato para usted mismo o terceros, o por el cual está inmediatamente incapacitado para proporcionar o utilizar alimentos, vivienda o vestimenta debido al trastorno mental.

Trabajo de parto activo: el período de tiempo en el que una mujer se encuentra en las tres etapas del parto y no puede ser trasladada de forma segura a tiempo a otro hospital antes del parto o en el que un traslado podría dañar la salud y seguridad de la mujer o del feto.

Transporte médico de emergencia: transporte en una ambulancia o vehículo de emergencia hasta una sala de emergencias para recibir atención médica de emergencia.

Transporte médico que no sea de emergencia (NEMT): transporte cuando no puede llegar a una cita médica cubierta mediante automóvil, autobús, tren o taxi. Aetna Better Health of California paga el NEMT de costo más bajo para sus necesidades médicas cuando necesita que lo lleven a una cita.

Transporte no médico: transporte cuando viaja hacia y desde una cita por un servicio cubierto de Medi-Cal autorizado por su proveedor.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.



Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.aetna.com/betterhealth/california)**.

Aetna Better Health[®] of California

10260 Meanley Drive
San Diego, CA 92131
1-855-772-9076

