



Cuidados



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

Aetna Better Health® of California

¡Vacúnese contra la gripe!

La vacuna es la mejor manera de prevenir la gripe. Con raras excepciones, todas las personas desde los 6 meses de vida en adelante necesitan una vacuna anual contra la gripe. La gripe puede provocar síntomas molestos y hacer que falte al trabajo o a la escuela. La influenza (o gripe) hace que algunas personas se enfermen gravemente. Cada año, las complicaciones de la gripe tienen como resultado estadías en el hospital e incluso muertes.

Los virus tienden a cambiar cada temporada de gripe. Los científicos revisan las vacunas contra la

gripe de los EE. UU. anualmente para asegurarse de que coincidan lo mejor posible con los virus que circulan.

La gripe es contagiosa. Esté preparado: vacúnese lo antes posible. Las vacunas contra la gripe tienen un historial de seguridad sólido. Uno no puede enfermarse de gripe por aplicarse las vacunas, y los efectos secundarios graves son muy poco frecuentes.

¿Inyección o aerosol? Puede elegir lo que prefiera. Las vacunas contra la gripe están disponibles en forma de inyecciones o como aerosoles nasales.*

**El aerosol es únicamente para personas saludables de 2 a 49 años de edad que no estén embarazadas.*

Fuente: Centers for Disease Control and Prevention

 Puede recibir la vacuna contra la gripe sin costo alguno. Hable con su médico o llame a Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)** para encontrar un lugar cercano.

Invierno 2020

86.22.306.1-WI

Su salud, sus objetivos, su atención, su opinión.

¿Le interesa expresar su opinión a Aetna Better Health of California para mejorar los servicios de atención médica? Llámenos al **1-855-772-9076 (TTY: 711)** para unirse a nuestro Comité Asesor de Miembros (Member Advisory Committee, MAC) y al Comité de Políticas Públicas (Public Policy Committee, PPC).

Al inscribirse, usted puede:

- Compartir sus opiniones sobre Aetna Better Health of California
- Conectarse con otros miembros de Aetna Better Health que viven en su comunidad
- Informarse sobre los recursos y servicios a disposición de usted y su familia
- Recibir una tarjeta de regalo de \$50 como agradecimiento por su participación

 Su opinión sobre nuestro programa es importante. Utilizaremos sus opiniones para mejorar nuestro programa y su experiencia. Podemos ocuparnos de su traslado; simplemente llámenos. Visite [AetnaBetterHealth.com/California/members/](https://www.AetnaBetterHealth.com/California/members/) para obtener más información sobre el MAC y el PPC.



Programa de Síndrome de Abstinencia Neonatal (SAN).

Aetna Better Health of California se enorgullece de ofrecer el programa de Síndrome de Abstinencia Neonatal a nuestros miembros. El Síndrome de Abstinencia Neonatal, conocido como SAN, es una forma de abstinencia de drogas en lactantes. Esto puede suceder cuando una madre utiliza determinados medicamentos o drogas durante el embarazo. Después del parto, el bebé ya no recibe las drogas de la madre y sufre abstinencia. Los bebés que sufren esta abstinencia pueden estar muy enfermos. Tanto las drogas ilícitas como algunos medicamentos recetados pueden hacer que un recién nacido experimente abstinencia. El bebé puede comenzar a mostrar signos de abstinencia entre unas horas y unos días después de nacer.

El programa SAN conecta a las madres en riesgo de tener un bebé con SAN con uno de los administradores de atención de Aetna Better Health of California, quien las ayudará a recibir atención especial durante su embarazo y después del nacimiento de su hijo. El programa SAN también conecta a las madres que tienen un bebé con SAN con uno de nuestros administradores de atención, quien también las ayudará a recibir atención especial hasta un año después del nacimiento de su hijo.

El programa SAN estará disponible para los miembros elegibles a partir de 2021. Llame al **1-855-772-9076** si necesita ayuda para inscribirse en el SAN.

Programas para mantenerlo sano.

Aetna Better Health of California aplica un enfoque personal en la atención médica. Queremos asegurarnos de que tenga todo lo que necesita para comprender y estar al día con la atención médica. Para ayudar con esto hemos establecido los siguientes programas, y se añadirán más programas en el futuro. Llame a nuestro equipo de manejo de la atención al **1-855-772-9076 (TTY: 711)** para obtener más información.

- **Programa de manejo de afecciones crónicas:**

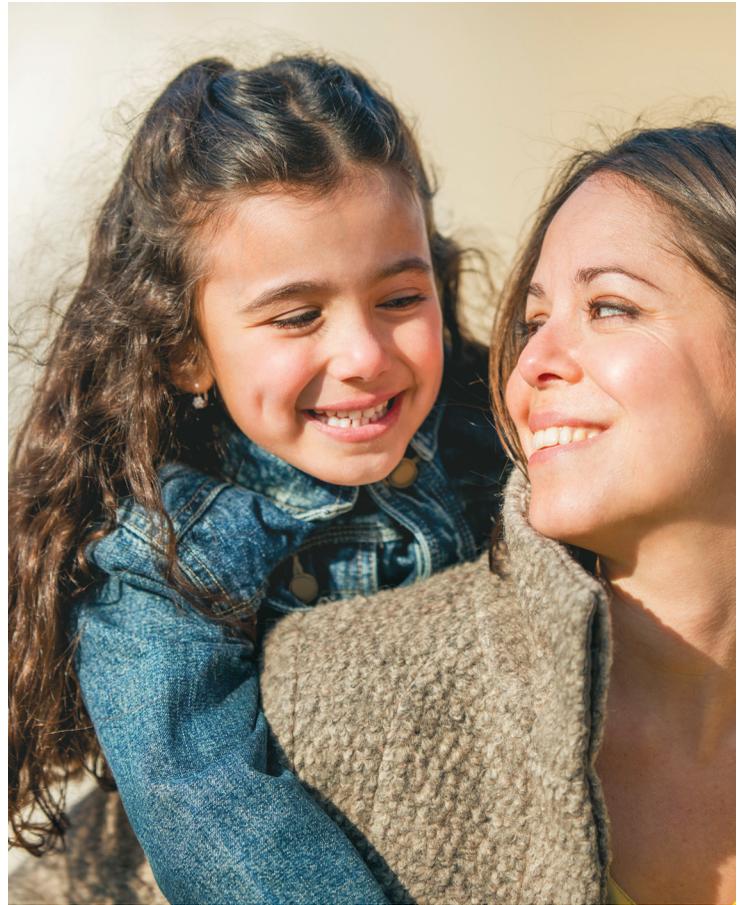
Ayuda a los miembros a manejar enfermedades crónicas identificadas, como diabetes, depresión, asma, presión arterial alta y más. El programa incluye asesoramiento dietético, capacitación para cuidadores y más.

- **Programa de adultos sanos:** Trabaja para garantizar que las pruebas de salud sugeridas estén al día y se realicen a los miembros en el momento adecuado. Se comparte educación y otra información sobre la prevención de enfermedades y el bienestar general.

- **Programa de niños sanos:** Se centra en los niños y adolescentes. Comparte información sobre las pruebas de detección sugeridas. Incluye recordatorios sobre las necesidades de pruebas de detección utilizando las reglas del programa de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Oportunos y Periódicos (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment o EPSDT) y más.

- **Programa de prevención de la diabetes:** Un nuevo programa de cambio en el estilo de vida que puede ayudarle a adoptar hábitos saludables, bajar de peso y reducir el riesgo de tener diabetes tipo 2.

- **Programa Health Homes:** Los servicios del programa ayudan a dirigir los servicios médicos y de salud del comportamiento y los servicios y apoyos a largo plazo (LTSS, por sus siglas en inglés) basados en la comunidad para miembros con enfermedades crónicas. Para inscribirse, usted debe tener una afección elegible. Para saber si reúne los requisitos, llámenos o hable con su médico.



Su atención cubierta.

¿Quiere asegurarse de que su atención médica sea necesaria y esté cubierta? El personal del departamento de gestión de usos (UM, por sus siglas en inglés) puede ayudarles a usted y a su médico a tomar las mejores decisiones médicas para su atención.

El personal de gestión de usos utiliza pautas, criterios médicos y de otro tipo para tomar decisiones de gestión de usos basadas en:

- Necesidad médica
- Beneficios cubiertos

Aetna Better Health of California no recompensa a los proveedores de atención médica que:

- Deniegan la atención médica
- Limitan la atención necesaria
- Deniegan pruebas o servicios que son necesarios por razones médicas

Llame a Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)** si tiene alguna pregunta sobre los servicios cubiertos.



Conserve sus beneficios de Medi-Cal.

Cada año, los departamentos de salud y servicios humanos del condado local comprueban que todos los miembros de Medi-Cal sigan cumpliendo con los requisitos para conservar sus beneficios de Medi-Cal. Esto se llama proceso de redeterminación. Si el condado necesita más información, enviará un formulario solicitando información adicional. Si recibe esta solicitud para obtener más información, debe completar y enviar el formulario solicitado para conservar sus beneficios de Medi-Cal.

Puede responder por correo, por fax o por teléfono a la oficina local de su condado:

- Sacramento: **916-874-3100**
- San Diego: **1-866-262-9881**

 Si tiene alguna pregunta o necesita asistencia, también puede llamar al equipo de Servicios para Miembros de Aetna Better Health of California al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Cambios en la cobertura de medicamentos recetados: Medi-Cal Rx.

A partir del 1 de abril de 2021, usted recibirá sus medicamentos recetados cubiertos de Medi-Cal a través de Medi-Cal Rx en lugar de hacerlo a través de Aetna Better Health of California.

Ya debería haber recibido varias cartas por correo en las que se le informaba sobre el cambio en la forma en la que recibirá sus medicamentos a través de Medi-Cal. A partir del 1 de abril de 2021, deberá llevar su Tarjeta de Identificación de Beneficios (BIC, por sus siglas en inglés)

de Medi-Cal cuando vaya a la farmacia. La farmacia utilizará la BIC para buscar su información y entregarle sus medicamentos. Si no recibió su BIC, o si la pierde o se la roban, puede solicitar una nueva BIC en la oficina de servicios sociales de su condado.

Si tiene preguntas sobre sus medicamentos o sobre otros servicios de farmacia antes del 1 de abril de 2021, llame a su médico o a Servicios para Miembros de Aetna Better Health of California al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Si tiene preguntas sobre las cartas que recibió o preguntas generales sobre Medi-Cal Rx, comuníquese con la Línea de ayuda para miembros de Medi-Cal al **1-800-541-5555**, de lunes a viernes de 8 AM a 5 PM.

Después del 1 de abril de 2021, llame a la Línea del centro de llamadas de Medi-Cal Rx al **1-800-977-2273**, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, o visite **Medi-CalRx.DHCS.CA.gov**.

¿Sabía que su medicamento para el dolor puede ser perjudicial para usted?

Algunos medicamentos que le administra su médico para el dolor pueden ser tan perjudiciales para usted como las drogas ilícitas. Estos medicamentos se llaman opioides. Los opioides son una clase de drogas que se encuentran de forma natural en la planta de la adormidera. Los opioides se utilizan principalmente para tratar el dolor agudo a corto plazo y deben considerarse otras alternativas.

Para evitar los peligros de los medicamentos opioides para usted y su familia:

- Utilícelos solo según las indicaciones
- Guarde correctamente los medicamentos

- Hable con su médico sobre otros medicamentos que podría usar para el dolor y sobre métodos alternativos para el manejo del dolor

Disponemos de un Programa para el manejo de opioides que puede ayudarle a manejar mejor o dejar de usar los opioides. Nuestro equipo de manejo de la atención le ayudará a conseguir otros médicos para entender la causa de su dolor, a ofrecerle otras opciones de medicamentos y más. Puede inscribirse o cancelar su inscripción en el programa en cualquier momento.

Si desea más información o ayuda con el uso de los opioides, llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)** y pida hablar con un administrador de casos. No deje de tomar ningún medicamento sin consultar primero a su médico.



Información en otros idiomas y formatos.

¿Sabía que puede obtener copias de los materiales para miembros en otros idiomas o formatos, como Braille, letra de imprenta grande o audio? Proporcionamos estos materiales sin costo. Para solicitar uno, llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Cubrimos el transporte.



¿Sabía que puede obtener transporte sin costo para viajar desde y hacia una cita médica o para servicios relacionados con sus beneficios de Medi-Cal? Para obtener más información o solicitar servicios de transporte, llame a Aetna Better Health of California al **1-855-772-9076 (TTY: 711)** al menos tres días antes de su cita, o llame lo antes posible cuando tenga una cita urgente. Tenga a mano su tarjeta de identificación de miembro cuando llame.

Consulte nuestro sitio web.

Obtenga toda la información que necesita sobre la atención y los servicios disponibles a través de su plan de salud. Visite **AetnaBetterHealth.com/California** y consulte nuestro sitio web y el Manual para Miembros más reciente.

Encontrará:

- Información de manejo de la atención
- Beneficios de farmacia
- Sus derechos y responsabilidades
- Beneficios y servicios que están incluidos y excluidos con su plan
- Cuándo es posible que tenga que pagar por los servicios
- Cómo consideramos las nuevas tecnologías
- Restricciones de beneficios para servicios fuera de la red
- Servicios de traducción e interpretación



- Cómo presentar una reclamación
- Información sobre los médicos
- Cómo elegir un proveedor de atención primaria o un proveedor de salud del comportamiento, especialista y servicios hospitalarios
- Cómo obtener atención fuera del horario de atención, atención de emergencia o servicios del **911**
- Cómo presentar una queja o una apelación
- Cómo obtener atención cuando se encuentra dentro o fuera de un área de servicio

Su privacidad es importante.

Respetamos su privacidad. Según lo exige la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (Health Insurance Portability and Accountability Act), Aetna Better Health of California le proporciona información importante sobre cómo se puede utilizar su información médica y personal y sobre cómo puede acceder a esta información. Revise detenidamente el Aviso de Prácticas de Privacidad en su manual de Evidencia de Cobertura. Si tiene preguntas, puede llamar a Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Programa Maternity Matters.

A partir de 2021, Aetna Better Health of California tendrá un nuevo programa, llamado Maternity Matters, para miembros embarazadas y madres primerizas. Es importante tener un embarazo saludable, y Maternity Matters está aquí para brindarle apoyo. Las miembros embarazadas y madres primerizas que realizan actividades saludables pueden recibir recompensas por artículos como pañales, toallitas, cunas pack 'n' play y leche para bebés. Llame al **1-855-772-9076** para obtener más información o para ayudarle a comenzar con el Programa Maternity Matters.

Facturación de Aetna Better Health y costos de los miembros.

Aetna Better Health of California atiende a personas que reúnen los requisitos para Medi-Cal. Los miembros de Aetna Better Health of California no tienen que pagar los servicios cubiertos, las primas ni los deducibles. Usted no es responsable de pagarle a un proveedor ninguna cantidad adeudada por Aetna Better Health of California por ningún servicio cubierto.

Aetna Better Health of California ofrece estos tipos de servicios:

- Servicios para pacientes externos (ambulatorios)
- Servicios de emergencia
- Atención de hospicio y paliativa
- Hospitalización
- Atención durante la maternidad y para el recién nacido
- Medicamentos recetados
- Servicios y dispositivos de rehabilitación y habilitación
- Servicios de laboratorio
- Servicios preventivos y de bienestar y manejo de enfermedades crónicas
- Servicios de salud mental

- Servicios para trastorno por uso de sustancias
- Servicios pediátricos
- Servicios de la visión
- Transporte médico que no es de emergencia (NEMT, por sus siglas en inglés)
- Transporte no médico (NMT, por sus siglas en inglés)
- Servicios y apoyos a largo plazo (LTSS, por sus siglas en inglés) para los miembros del condado de San Diego únicamente
- Servicios para miembros transgénero

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

Si paga por un servicio que considera que Aetna Better Health of California debería cubrir, puede presentar una solicitud de reembolso. Llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)** para solicitar un reembolso; proporcione el monto cobrado, la fecha del servicio y el motivo de la factura. Aetna Better Health of California revisará su solicitud de reembolso para ver si puede obtener una devolución del dinero.



Contáctenos



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

Servicios para Miembros: **1-855-772-9076 (TTY: 711)**
24 horas al día, los 7 días de la semana
AetnaBetterHealth.com/California

Here For You es una publicación al servicio de la comunidad para amigos y miembros de Aetna Better Health® of California. Esta es información general de salud y no debe sustituir el consejo o la atención que reciba de su proveedor. Siempre pregúntele a su proveedor acerca de sus propias necesidades de atención médica. Se revisó la exactitud de este contenido en septiembre de 2020. Las fotos y las ilustraciones pueden incluir modelos.

2020 © Coffey Communications, Inc. Todos los derechos reservados.

AETNA BETTER HEALTH® OF CALIFORNIA

Aviso de no discriminación

La discriminación es ilegal. Aetna Better Health of California cumple con las leyes federales de derechos civiles. Aetna Better Health of California no discrimina, excluye a las personas ni las trata de manera diferente por cuestiones de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

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, otros formatos)
- Servicios de idiomas gratuitos a las personas cuya lengua materna no sea inglés, tales como los siguientes:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con Aetna Better Health of California durante las 24 horas, los 7 días de la semana llamando al **1-855-772-9076**. O bien, si tiene problemas auditivos o del habla, llame al número **TTY 711**.

Cómo presentar una queja

Si usted cree que Aetna Better Health of California no le ha proporcionado estos servicios o si se sintió discriminado de otra forma por cuestiones de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede

interponer una queja ante Aetna Better Health of California. Puede presentar una queja por teléfono, por escrito, en persona o de manera electrónica:

Por teléfono: comuníquese con Aetna Better Health of California durante las 24 horas, los 7 días de la semana llamando al **1-855-772-9076**. O bien, si tiene problemas auditivos o del habla, llame al número **TTY 711**.

Por escrito: complete un formulario de reclamo o escriba una carta y envíela a la siguiente dirección:
Aetna Better Health of California
10260 Meanley Drive
San Diego, CA 92131

En persona: visite el consultorio de su médico o Aetna Better Health of California e indique que quiere presentar una queja.

De manera electrónica: Visite el sitio web de Aetna Better Health of California en **aetnabetterhealth.com/california**

Oficina de Derechos Civiles

Además puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Sociales de los Estados Unidos por teléfono, por escrito o de manera electrónica:

Por teléfono: llame al **1-800-368-1019**. Si tiene problemas auditivos o del habla, llame al número **TTY/TDD 1-800-537-7697**.

Por escrito: complete un formulario de reclamo o envíe una carta a la siguiente dirección:

**U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201**

Los formularios de quejas están disponibles en **<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>**.

De manera electrónica: Visite el portal de reclamos de la Oficina de Derechos Civiles en **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>**.

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**).

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: Ջանգախարեք ձեր ID քարտի հետևի մասում գտնվող հեռախոսահամարով կամ **1-800-385-4104** (TTY (հեռախոս)՝ **711**):

PERSIAN: اگر به زبان فارسی صحبت می کنید، به صورت رایگان می توانید به خدمات کمک زبانی دسترسی داشته باشید. با شماره درج شده در پشت کارت شناسایی یا 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**).

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 باللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل على الرقم الموجود خلف بطاقتك الشخصية أو على **1-800-385-4104** (للصم والبكم: **711**)

PANJABI: 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៖ បសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតល្បួល គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 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**).

HINDI: ध्यान दें: यदि आप हिंदी भाषा बोलते हैं तो आपके लिए भाषा सहायता सेवाएं नि: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: ถ้าคุณพูดภาษาไทย คุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทรติดต่อหมายเลขที่อยู่ด้านหลังบัตร ID ของคุณ หรือหมายเลข **1-800-385-4104** (TTY: **711**)