

el bienestar y usted

Boletín informativo para miembros de planes de Aetna Better Health®

LOS BENEFICIOS EN PRIMER PLANO

Le damos la bienvenida al plan de salud para 2025



Estamos aquí para ayudarle a que este sea su año más saludable. Su plan Aetna Better Health® brinda herramientas y apoyo para ayudarle a obtener el cuidado que necesita. Asegúrese de aprovechar estos recursos.

1 Servicios de transporte

¿Necesita un traslado para asistir a una cita? Le ayudaremos a llegar. Tiene cobertura para traslados al consultorio del médico, al dentista y a otros servicios médicos.

Para programar un traslado, comuníquese con ModivCare al **1-866-799-4463 (TTY: 1-866-288-3133)**. Asegúrese de programar los traslados, por lo menos, un día hábil antes.

2 Ayuda con el idioma

¿Habla otro idioma que no sea inglés? Llame a Servicios al Cliente y solicite un intérprete. Puede usar este servicio sin costo adicional.

Si tiene sordera o ceguera, podemos proporcionarle

información en otros formatos como lenguaje de señas, braille, letra grande o audio.

3 Línea de enfermería las 24 horas

No todos los problemas médicos ocurren durante el horario de atención. Por eso ofrecemos una línea de enfermería disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Puede llamar al **1-844-528-5815 (TTY: 711)** en cualquier momento para hablar con un enfermero. Pueden ayudarle a decidir a dónde ir para recibir cuidado o cómo tratar su problema de salud en casa.

4 Portal para miembros

Puede aprovechar mucho más su plan de salud si crea una cuenta en el portal para miembros. Inicie sesión para administrar los beneficios del plan y las metas de salud desde cualquier lugar. O bien, use la aplicación de Aetna Better Health para acceder a sus beneficios donde quiera que esté. Visite **AetnaBetterHealth.com/florida/member-portal.html** para comenzar.

Visite **AetnaBetterHealth.com/florida/healthy-kids.html** para explorar más beneficios.

Exámenes de salud simplificados

Los exámenes de salud realizados de manera periódica son esenciales para detectar problemas de salud de forma temprana, antes de que se sienta mal. Aproveche estos exámenes cubiertos para mantener su salud y la de su familia.



EXÁMENES DE DETECCIÓN	QUIÉN LO NECESITA	CUÁNDO VACUNARSE
✓ Presión sanguínea	Todas las personas adultas	Cada 3 a 5 años para personas adultas menores de 40 años Todos los años para personas adultas mayores de 40 años
✓ Colesterol	Todas las personas adultas	Cada 4 a 6 años, o con más frecuencia de ser necesario
✓ Diabetes	Personas adultas de entre 35 y 70 años con sobrepeso u obesidad	Pregúntele al médico
✓ ITS/VIH	Todas las personas adultas que son sexualmente activas y las mujeres embarazadas	Pregúntele al médico
✓ Cáncer de seno	Mujeres de entre 45 y 74 años (antes si tiene un riesgo alto)	Cada 2 años
✓ Cáncer de cuello uterino	Mujeres de entre 21 y 65 años	Cada 3 a 5 años
✓ Cáncer colorrectal	Personas adultas de entre 45 y 75 años (antes si tiene un riesgo alto)	Cada 1 a 3 años para pruebas en heces para uso en el hogar Cada 10 años para colonoscopia
✓ Consultas médicas de niños sanos	Todos los niños/as	1 mes, 2 meses, 4 meses, 6 meses, 9 meses, 12 meses, 15 meses, 18 meses, 24 meses, 30 meses. Posteriormente, una vez por año
✓ Examen para detectar plomo	Niños/as menores de 3 años de edad	Todos los niños/as deben realizarse pruebas a los 12 meses y a los 24 meses de edad
✓ Examen dental	Todas las personas	Cada 6 meses
✓ Examen de la vista	Todas las personas	Al menos una vez entre los 3 y los 5 años. Posteriormente, según recomendación Cada 2 años (o con más frecuencia) para personas adultas mayores de 18 años

¿Necesita un médico? Visite [AetnaBetterHealth.com/florida/find-provider](https://www.aetna.com/betterhealth/florida/find-provider)

para buscar en nuestro *Directorio de proveedores*. Ingrese su código postal para encontrar proveedores y especialistas dentro de la red en su área. O bien, llame a Servicios al Cliente para que le envíen una copia del *Directorio de proveedores* por correo.



La guía que debe seguir para usar su plan de salud

El *Manual para miembros* de Aetna Better Health® incluye todo lo que necesita saber sobre su plan de salud. Continúe leyendo para obtener una lista de información que encontrará en este útil recurso.

- Beneficios y servicios que están cubiertos y aquellos que no lo están.
- Cómo obtener sus medicamentos y otras reglas sobre los beneficios de farmacia.
- Copagos y otros gastos que pueden aplicarse a su caso.

- Cómo obtener ayuda con el idioma.
- Restricciones de beneficios fuera del área de servicio de Aetna.
- Cómo apelar una decisión que afecta su cobertura, beneficios o relación con el plan.

- Cómo presentar un reclamo.
- Cómo obtener información sobre proveedores dentro de la red de Aetna.
- Cómo obtener servicios de cuidado primario.
- Cómo obtener cuidado brindado por especialistas. Esto incluye:
 - Cuidado de la salud emocional y psicológica.
 - Servicios de hospital.
 - Cuidado para enfermedades específicas.
 - Cómo obtener una remisión.
- Cómo recibir cuidado después del horario de atención regular. Cómo y cuándo usar el cuidado en la sala de emergencias.
- Cómo obtener cuidado fuera de su área de servicio.
- Cómo presentar una queja o queja formal.
- Cómo tomamos decisiones sobre nuevos equipos como beneficio cubierto.
- Cómo tomamos decisiones sobre su cuidado (esto se denomina “administración eficaz de la cobertura”).
- Sus derechos y responsabilidades como miembro y un aviso de prácticas de privacidad.

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

Escanee el código QR o visite aetna.com/sp25flk-2es para ver el *Manual para miembros*. O llame a Servicios al Cliente para que le envíen una copia por correo. Infórmenos si lo necesita en otro idioma, en letra más grande o en otros formatos.



Conozca sus derechos

Como miembro de Aetna Better Health®, tiene determinados derechos y responsabilidades. A continuación, los indicamos.

Entre sus derechos se incluyen los siguientes:

- Derecho a recibir información sobre la organización, sus servicios, sus profesionales y sus proveedores, y sobre los derechos y responsabilidades de miembros y proveedores.
- Derecho a recibir un trato respetuoso y digno.
- Derecho a la privacidad.
- Derecho a trabajar con sus profesionales para tomar decisiones sobre su cuidado de salud.
- Derecho a conversar con franqueza acerca de las opciones de tratamiento apropiadas para su enfermedad, sin tener en cuenta los costos o la cobertura de beneficios.
- Derecho a presentar quejas o apelaciones relacionadas con la organización o con el cuidado que brinda.
- Derecho a opinar con respecto a la política de derechos y responsabilidades de miembros de la organización.

Entre sus responsabilidades se incluyen las siguientes:

- Responsabilidad de brindar información que la organización y sus proveedores necesitan para brindarle cuidado.
- Responsabilidad de seguir el plan de cuidado que acordó con sus proveedores.
- La responsabilidad de entender sus problemas de salud y participar en el desarrollo de objetivos de tratamiento.

Encuentre una lista completa de los derechos y responsabilidades en [AetnaBetterHealth.com/florida/medicaid-rights-responsibilities.html](https://www.aetna.com/betterhealth/florida/medicaid-rights-responsibilities.html).



Cómo tomamos decisiones sobre su cuidado

Nuestro programa de administración eficaz de la cobertura (UM) garantiza que obtenga el cuidado adecuado en el entorno adecuado, cuando lo necesita. El personal del programa de UM puede brindarles ayuda para que usted y sus proveedores tomen decisiones sobre su cuidado de salud.

Cuando tomemos decisiones, es importante que recuerde lo siguiente:

- Tenemos en cuenta sus beneficios y las pautas clínicas para que reciba el cuidado y los servicios más adecuados. Consideramos sus necesidades, la práctica basada en la evidencia y la disponibilidad del cuidado. También debe tener una cobertura activa.
- No recompensamos a los médicos u otras personas por rechazar la cobertura o el cuidado.
- Nuestros empleados no obtienen incentivos por reducir los servicios que recibe.

Si tiene alguna pregunta sobre el programa de UM, llame a Servicios al Cliente. También pueden ayudarle si necesita traducción o asistencia de idiomas.



Mantenga sus beneficios al alcance de la mano.

Puede obtener acceso a los beneficios de su plan desde cualquier lugar a través del portal para miembros en línea o de la aplicación Aetna Better Health. Visite [AetnaBetterHealth.com/florida/member-portal.html](https://www.aetna.com/betterhealth/florida/member-portal.html) para comenzar.



Obtenga ayuda adicional para sus necesidades de cuidado de salud

Cada miembro de Aetna Better Health® se encuentra en un camino de cuidado de salud personal. Podemos ayudarle en el manejo y la mejora de la salud.

Tanto si tiene un problema médico como si simplemente está tratando de llevar una vida saludable, tenemos un programa que puede ayudar.

A través de nuestros programas de gestión de salud de la población nos esforzamos por atender sus necesidades y las de su familia en estas áreas:

- Ayudarle a mantener un buen estado de salud.
- Apoyarle si su salud está en riesgo.
- Garantizar su seguridad.
- Ayudarle a manejar enfermedades crónicas.

Como parte de un programa de administración del cuidado, tendrá un administrador personal del cuidado. Recibirá ayuda para lo siguiente:

- Comprender su enfermedad y responder sus preguntas
- Encontrar proveedores y programar citas.
- Ponerse en contacto con recursos comunitarios.

Para la mayoría de los programas, le inscribiremos automáticamente si es elegible. Puede unirse a un programa o dejarlo en cualquier momento. Llámenos si no desea formar parte de algún programa.

También puede obtener una remisión a un programa de control de enfermedades. Las remisiones pueden provenir de su médico, de un planificador de alta del hospital, de un cuidador o incluso de usted mismo.

Con la ayuda adecuada, puede tomar el control de su salud y vivir lo mejor posible.

Visite AetnaBetterHealth.com/florida/resources-services.html o llame a Servicios al Cliente para obtener más información.

Apoyo para la salud mental.

¿Está su hijo lidiando con problemas de salud mental? Tenemos recursos que pueden ser útiles. Visite AetnaBetterHealth.com/florida/resources-services.html para obtener más información.



Ayuda para recuperarse tras una estadía en el hospital

Tomar las medidas adecuadas una vez que usted (o un afecto) vuelve a casa del hospital puede acelerar el proceso de recuperación. Aquí le mostramos cómo puede ayudar a su recuperación y volver a hacer las cosas que ama.

1 Planifique con anticipación

Cuanto antes pueda comenzar a planificar la recuperación, mejor será para usted. Use el período antes del alta para organizar cómo obtendrá las comidas, los medicamentos y el transporte a su hogar, si fuera necesario. Es posible que su plan incluso cubra la entrega de comidas tras una estadía en el hospital.

2 Programe una consulta de seguimiento

Visitar a su proveedor de cuidado primario (PCP) después de una estadía en el hospital es clave para su recuperación. Puede ayudarlo a asegurarse de que todo esté yendo bien en el proceso de recuperación. Intente programar esta visita antes de dejar el hospital, así sabrá que todo está listo.

¿Fueron usted o su hijo a la sala de emergencias o al hospital por razones de salud mental?

Asegúrese de hacer un seguimiento con un proveedor de salud mental en los siete días posteriores a la salida del hospital. Llame al Departamento de Servicios al Cliente si necesita ayuda para encontrar al proveedor adecuado.

3 Incluya a su cuidador

¿Tiene a una persona que le ayuda? Puede incluirla como parte autorizada de su equipo del cuidado de la salud. Esto significa que esta puede recibir la última información sobre su plan de cuidado y su progreso y hablar con los proveedores acerca de su recuperación.

4 Siga una rutina para tomar los medicamentos

Uno de los pasos más importantes de su proceso de recuperación es tomar los medicamentos según lo indicado. Si olvida una dosis o toma demasiado, podría retrasar su recuperación o causar problemas. Para que le sea más fácil acordarse, intente usar un organizador de píldoras o programar recordatorios en el teléfono. Algunas farmacias pueden ofrecer mensajes de texto o llamadas telefónicas de recordatorio.



Obtenga más consejos para vivir una vida saludable.

Escanee el código QR o visite aet.na/sp25flk-0es para explorar nuestra biblioteca de salud y bienestar. Encontrará artículos repletos de información para ayudarlo a sentirse lo mejor posible.

No olvide ninguna dosis

Los medicamentos funcionan mejor cuando los toma según las indicaciones de su proveedor. Seguir su plan de tratamiento le ayudará a mejorar y mantenerse saludable. Pero a veces puede ser difícil recordar tomar los medicamentos o renovar las recetas. A continuación se presentan algunos impedimentos comunes e ideas para solucionarlos.

✓ Costo

El precio de los medicamentos puede aumentar. Pero hay maneras de que sean más económicos. Pregúntele a su proveedor o farmacéutico por alternativas más baratas, versiones genéricas o programas de descuento. Es posible que haya otros recursos que puedan ayudarle. Si tiene problemas para pagar sus medicamentos, llame a su administrador del cuidado o al Departamento de Servicios al Cliente.

✓ No sabe por qué necesita el medicamento

El conocimiento es poder. Pídale a su proveedor o farmacéutico que le explique cómo funciona su medicamento y por qué le ayuda. Y recuerde

que incluso si no se siente mal, dejar de tomar sus medicamentos podría causarle problemas. Es como lavarse los dientes. Lo hace todos los días para prevenir las caries, aunque no le duelan.

✓ Tiene que tomar demasiados medicamentos

Comience por revisar todos los medicamentos que toma con su PCP al menos una vez al año. Tal vez se pueda reducir el número de medicamentos que necesita.

Luego, busque una herramienta que le ayude a organizar sus medicamentos. Los organizadores de píldoras son económicos y fáciles de usar.

Para una solución más tecnológica, busque aplicaciones para teléfonos. Puede registrar todos sus medicamentos y configurar



alarmas u otros recordatorios para cuando tenga que tomar una dosis.

Aetna complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex.

ENGLISH: ATTENTION: If you speak a language other than 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)**。



Aetna Better Health® of Florida
9675 NW 117th Ave., Suite 202
Miami, FL 33178

<Recipient's Name>

<Mailing Address>

4454200-17-01 (05/25)

¿Quiere saber si sus medicamentos están cubiertos?

Obtenga más información sobre sus beneficios de farmacia en **AetnaBetterHealth.com/florida/pharmacy-prescription-drug-benefits.html**. Puede encontrar información como la siguiente:



- La *Lista de medicamentos preferidos*.
- Medicamentos que requieren autorización previa y criterios aplicables de cobertura.
- Una lista y explicación de los medicamentos que tienen límites o cupos.
- Los requisitos de copago y coseguro y los medicamentos o clases a los que se aplican.
- Pasos para obtener una autorización previa, una sustitución por genéricos o un intercambio por medicamentos de marca preferidos.
- Información sobre procedimientos de administración de farmacia.
- Criterios que se utilizan para agregar nuevos medicamentos a la *Lista de medicamentos preferidos*.
- Pasos para solicitar una excepción de cobertura para un medicamento.



¿Tiene preguntas sobre su plan de salud?

Llame a Servicios al Cliente al **1-844-528-5815 (TTY: 711)** o visite **AetnaBetterHealth.com/florida**.