



Hora de jugar



Es. [AetnaBetterHealth.com/California](https://www.aetna.com/better-health/california)

Aetna Better Health® of California

Encuentre recursos comunitarios.

Busque alimentos, vivienda, transporte, programas de capacitación laboral y más.

Queremos ayudarle a tener buena salud y encontrar los recursos que necesita para ello.

Y sabemos lo difícil que puede llegar a ser encontrar los recursos adecuados. Aetna Better Health® Community Resource es un sitio web gratuito que lo vincula con recursos comunitarios. Solo tiene que ingresar su código postal para encontrar recursos y servicios

locales que puedan ayudarle a satisfacer sus necesidades.

Ahora es fácil buscar servicios gratuitos o de bajo costo como vivienda, alimentos, transporte, capacitación laboral y mucho más. Cualquier persona puede acceder al sitio web de recursos comunitarios de Aetna a través de una computadora portátil, de escritorio o teléfono inteligente.

Visite **[Aetna-CA.AuntBertha.com](https://www.aetna.com/better-health/california)** para encontrar ayuda cerca de usted. Escanee el código QR para acceder al sitio web. Si tiene preguntas, simplemente llame a Servicios para Miembros al **1-855-772-9076** (TTY: 711).



Otoño 2021

86.22.306.1-FA (10/21)

Mantenga a su hijo sano.

Diagnóstico y tratamiento de detección precoz y periódico (EPSDT, por sus siglas en inglés).

El EPSDT es un beneficio federal para niños desde el nacimiento hasta los 21 años que son elegibles para Medi-Cal. Con el programa EPSDT, se hacen chequeos a los niños para detectar posibles problemas médicos de forma precoz y periódica. Estos chequeos de niño sano están disponibles a través de su proveedor y del departamento de salud local. Las visitas de niño sano programadas protegen la salud de su hijo y el futuro.

Las visitas de niño sano son chequeos regulares. La frecuencia con la que se realizan depende de la edad del niño. El médico querrá ver

a su bebé más o menos una vez al mes durante un tiempo. Para un niño más grande, los chequeos anuales pueden ser suficientes. Estas son algunas razones por las cuales las visitas de niño sano son una buena idea:

1. Estos chequeos le permiten al médico ver cómo está creciendo el niño.
2. Se aseguran de que su hijo esté al día con las vacunas.
3. Le dan la oportunidad de hablar con su médico sobre cualquier cosa que le preocupe. Es difícil hacerlo si espera a que su hijo esté enfermo.

 Para programar el próximo chequeo de su hijo, llame al consultorio de su médico. Si necesita ayuda para encontrar un proveedor, podemos ayudarle. Llame a Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.



¡Programe hoy mismo la prueba de envenenamiento por plomo de su hijo!

Su hijo debe someterse a una prueba de envenenamiento por plomo antes de cumplir los 2 años. El proveedor de atención médica primaria (PCP, por sus siglas en inglés) de su hijo le extraerá sangre y la analizará para detectar la presencia de plomo. En los lactantes, el PCP puede extraer sangre del talón. La prueba solo dura unos minutos. Llame al PCP de su hijo hoy mismo para programar la prueba.

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.

¡Esta temporada, una vacuna contra la gripe es más importante que nunca!

Vacunarse contra la gripe es muy importante para protegerse a usted, a su familia y a su comunidad de la gripe. Una vacuna contra la gripe esta temporada también puede ayudar a reducir la carga de nuestro sistema de atención médica. Puede ayudar a ahorrar recursos médicos para la asistencia de los pacientes con COVID-19.

Si aún no se ha vacunado contra la gripe, hágalo. 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.

5 cosas que debe saber

1. La gripe puede provocar síntomas molestos y hacer que faltemos al trabajo o a la escuela. Hace que algunas personas se enfermen gravemente. Cada año, las complicaciones de la gripe tienen como resultado estadías en el hospital e incluso muertes.

2. 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 mejor con los virus que están circulando ese año.
3. Las vacunas contra la gripe tienen un historial de seguridad sólido. Las vacunas no pueden hacer que contraiga la gripe. Y los efectos secundarios graves son muy infrecuentes.
4. ¿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.
5. 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.

Fuente: Centers for Disease Control and Prevention



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.

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/member-advisory-committee.html](https://www.aetna.com/betterhealth/california/member-advisory-committee.html) para obtener más información sobre el MAC y el PPC.

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 **Es.AetnaBetterHealth.com/California** y consulte nuestro sitio web y el Manual para Miembros más reciente.

Encontrará:

- Información de administración de cuidados
- 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

Continuidad de la atención.

Tras inscribirse en Aetna Better Health of California, es posible que pueda seguir visitando a sus médicos habituales durante un período aunque estos no formen parte de nuestra red. Si en estos momentos visita a proveedores que no están en la red de Aetna Better Health of California, en determinados casos puede obtener la continuidad de la atención y seguir visitándolos durante un máximo de 12 meses. Si sus proveedores no se inscriben en la red de Aetna Better Health of California al final de ese período de 12 meses, deberá cambiar a los proveedores de la red de Aetna Better Health of California.

Proveedores que dejan de trabajar con Aetna Better Health of California

Si su proveedor deja de trabajar con Aetna Better Health of California, es posible que pueda seguir recibiendo los servicios de ese proveedor. Esta es otra forma de continuidad de la atención.

Aetna Better Health of California ofrece servicios de continuidad de la atención para:

- Miembros que pasan de Medi-Cal Fee-for-Service a Aetna Better Health
- Miembros transferidos a Aetna Better Health durante un período de elección de miembros o inscripción abierta
- Miembros transferidos fuera de Aetna Better Health durante un período de elección de miembros o inscripción abierta

- Miembros transferidos dentro de la red de Aetna Better Health de un profesional o proveedor a otro (debido a un cambio en la ubicación o el estado de contratación del profesional o proveedor)

Aetna Better Health of California ofrece servicios de continuidad de la atención para determinados grupos de elegibilidad, como los miembros de los programas State Children's Health Insurance Program (SCHIP), Seniors and Persons with Disabilities (SPD) y Low Income Health Program (LIHP).

Aetna Better Health of California no proporciona servicios de continuidad de la atención si los miembros no están en fase

de tratamiento por parte de un proveedor no participante y han sido atendidos al menos una vez en los últimos 12 meses antes de la fecha efectiva de inscripción en el plan para que se considere la continuidad de la atención. Aetna Better Health vela por que los miembros reciban la atención y los servicios adecuados, manteniendo en todo momento su privacidad.

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



Sus derechos.

Como miembro de Medi-Cal, usted tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto, teniendo debidamente en cuenta su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica
- Recibir información sobre el plan y sus servicios, incluidos los servicios cubiertos
- Poder elegir un médico de atención primaria (PCP) dentro de la red de Aetna®
- Participar en la toma de decisiones

con respecto a su propia atención médica, incluido el derecho a negarse a recibir tratamiento

- Plantear quejas, ya sea verbalmente o por escrito, sobre la organización o la atención recibida
- Recibir servicios de interpretación oral en su idioma
- Formular directivas anticipadas
- Tener acceso a servicios de planificación familiar, centros de salud acreditados por el gobierno federal, centros de servicios de salud para indígenas, servicios de enfermedades de transmisión sexual y servicios de emergencia fuera de la red de

Aetna, de conformidad con las leyes federales

- Solicitar una audiencia estatal y obtener información sobre las circunstancias en las cuales es posible una audiencia acelerada
- Tener acceso a y, cuando sea legalmente apropiado, recibir copias de su expediente médico, modificarlo o corregirlo
- Cancelar la suscripción de su plan Medi-Cal cuando lo desee
- Acceder a los servicios de consentimiento de menores
- Recibir materiales informativos escritos para miembros en formatos alternativos (incluidos Braille, letra de imprenta grande y formatos de audio), previa solicitud y de manera oportuna según el formato solicitado y de conformidad con la Sección 14182 (b)(12) del Código de Trabajo e Información
- No sufrir ninguna forma de restricción o reclusión utilizada como medio de coacción, disciplina, comodidad o represalias
- Recibir información sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentadas de forma adecuada según su estado y capacidad para comprender
- Recibir una copia de su historia clínica y solicitar que se modifique o corrija, según se especifica en 45 CFR §164.524 y 164.526
- Ejercer libremente estos derechos sin afectar negativamente la manera en que le tratan Aetna, los proveedores o el estado



Sus responsabilidades.

Como miembro de Medi-Cal, usted es responsable de:

- Leer su Manual para Miembros. Contiene información sobre nuestros servicios y cómo presentar quejas formales o apelaciones.
- Utilizar sus tarjetas de identificación de Medi-Cal cuando acuda a sus citas o solicite servicios. No permita que nadie use sus tarjetas.
- Conocer el nombre de su PCP y su administrador de casos, si tiene uno.
- Conocer sus coberturas de atención médica. Y entender las reglas para recibirla.
- Informarnos a nosotros y al Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS, por sus siglas en inglés) cuando realice cambios en su dirección,

número de teléfono, cantidad de miembros de su familia, situación laboral y otra información que pudiera afectar la suscripción.

- También debe informarnos si se muda fuera del estado.
- Comprender sus problemas de salud y participar en la elaboración 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, ser puntual y llamar si va a llegar tarde o faltar a su cita. Si tiene que cancelar una cita, debe hacerlo al menos 24 horas antes de la hora programada.
- Utilizar la sala de emergencias únicamente para emergencias reales.
- Brindar a sus proveedores

de atención médica toda la información que necesitan.

- Transmitirnos a nosotros y al DHCS sus inquietudes, preguntas o problemas.
- Pedir más información si no entiende su atención o condición médica.
- Seguir los consejos de su proveedor de atención médica.
- Programar controles médicos. Los miembros menores de 21 años deben seguir el programa de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Oportunos y Periódicos (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment o EPSDT).
- Solicitar atención en cuanto sepa que está embarazada. Y acudir a todas las citas prenatales.
- Informarnos sobre cualquier otro seguro que tenga.
- Decirnos si solicita u obtiene algún otro beneficio de atención médica.
- Llevar a todas las citas los registros de vacunas de menores de 18 años.
- Entregar a su médico una copia de su testamento en vida o directivas anticipadas.
- Llevar un registro de las cantidades de costos compartidos que paga.



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
Es.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 mayo de 2021. Las fotos y las ilustraciones pueden incluir modelos.

2021 © Coffey Communications, Inc. Todos los derechos reservados.

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 ayudarlas a comunicarse mejor, tales como los siguientes:
 - Intérpretes de lengua de señas calificados
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y 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 **TTY 711**.

Cómo interponer 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 interponer 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 **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 una oficina de Aetna Better Health of California e indique que quiere interponer una queja.

De manera electrónica: visite el sitio web de Aetna Better Health of California, **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 reclamos 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>**.