



Aetna Better Health® of Louisiana



Hora de jugar

Primavera 2020

Cómo obtener la atención que necesita

Su proveedor de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) es una pieza central de su atención médica. Su PCP debe ser la primera persona con la que usted se comuniqué para la mayoría de los problemas de atención médica. Cuando se inscriba en Aetna Better Health of Louisiana, deberá programar una cita para consultar con su PCP. Si necesita ayuda para programar una cita, llame a Servicios para Miembros al **1-855-242-0802 (TTY: 711)**.

Su PCP lo ayuda a recibir atención médica de otros proveedores y es el encargado de coordinar su atención médica. Para esto, su PCP hace lo siguiente:

- Conocer su historial de salud
- Llevar un buen registro de su historia clínica
- Brindar atención médica regular
- Responder sus preguntas
- Brindarle consejos sobre alimentación saludable
- Administrarle las vacunas y pruebas necesarias
- Brindarle otros tipos de atención médica
- Enviarlos a un proveedor que cuente con una capacitación especial para sus necesidades especiales de atención médica

Creemos que el PCP es una de las piezas más importantes de su atención médica. Es por eso que le brindamos apoyo en la elección de su PCP. Usted debe ser asignado a un PCP de nuestra red.

¿Cómo elijo mi PCP?

Cuando se inscribe por primera vez en nuestro plan, usted tiene la opción de informarle a Healthy Louisiana el nombre del PCP que desea. Healthy Louisiana tendrá una lista de los PCP que trabajan con nuestro plan. Haremos todo lo posible para asegurarnos de que usted pueda mantener el PCP que haya elegido.

En ocasiones, no podremos asignarlo al PCP que eligió. Cuando esto suceda, elegiremos un PCP por usted. El nombre y número de teléfono del PCP figurarán en su tarjeta de identificación. USTED puede llamarnos en cualquier momento para cambiar su PCP. Podemos elegir un PCP por

— Continúa en la página siguiente

Cómo obtener la atención que necesita

— Continúa de la portada

usted en los siguientes casos:

- Usted no informó a Healthy Louisiana el nombre del PCP que desea cuando se inscribió.
- El PCP que eligió no acepta miembros nuevos.
- El PCP que eligió solo atiende a ciertos miembros, como los pediatras que solo atienden a niños.

El directorio de proveedores contiene una lista de proveedores que puede elegir en su área. Puede encontrar su propio proveedor visitando nuestro sitio web. Haga clic en "Buscar un proveedor" en la parte superior del sitio web. El directorio de proveedores en línea también muestra las credenciales profesionales de los proveedores, como la certificación del consejo.

Para obtener más información sobre nuestros proveedores, puede visitar el sitio web **AetnaBetterHealth.com/Louisiana** o llamar a Servicios para Miembros al **1-855-242-0802**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Acceso a una segunda opinión

Si un PCP o especialista dice que usted necesita una cirugía u otro tratamiento, usted tiene derecho a consultar con otro proveedor. Esto se denomina una segunda opinión. El acceso a una segunda opinión está disponible sin cargo para usted. Su PCP puede recomendarle un proveedor o usted puede llamar a Servicios para Miembros.



Cómo recibir atención médica fuera del horario atención

Excepto en caso de emergencia, si se enferma cuando el consultorio de su PCP está cerrado o durante un fin de semana, llame al consultorio de todos modos. Un servicio de contestador se asegurará de que el PCP reciba su mensaje. Un PCP lo llamará y le dirá qué hacer. Asegúrese de que su teléfono acepte llamadas provenientes de números ocultos. De lo contrario, su PCP no podrá comunicarse con usted.

También tenemos una línea de enfermería disponible para ayudarle a responder sus preguntas médicas. Este número está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Profesionales médicos atienden las llamadas. Llame al **1-855-242-0802 (TTY: 711)**, y escuche hasta llegar a la opción para la línea de enfermería.

Cómo obtener atención de emergencia

Si su vida o la vida de su hijo está en peligro, siempre debe llamar al **911** o ir a la sala de emergencias (ER) más cercana. Si necesita transporte hasta el hospital, llame al **911**. El hospital no tiene que estar en nuestra red para que usted reciba atención. Si no está seguro de que sea una emergencia, llame a su PCP.

Solo debe ir hasta una ER para emergencias reales que ponen en riesgo la vida. Una emergencia es el inicio repentino de una afección médica con síntomas graves, como dolor intenso. Estos síntomas son tan graves que el hecho de no recibir atención médica inmediata podría provocar lo siguiente:

- Muerte o daños graves para usted u otra persona
- Posible pérdida del niño por nacer si una mujer está embarazada y muy enferma
- Cese de algunas funciones corporales
- Daños graves en cualquier órgano o parte del cuerpo

Los siguientes son algunos ejemplos de emergencias:

- Dolor agudo en el pecho
- Asfixia
- Sangrado que no para
- Desvanecimientos
- Intoxicación
- Sobredosis de drogas
- Quemaduras graves
- Dificultad para respirar extrema
- Fracturas de huesos
- Espasmos o convulsiones graves
- Pérdida repentina de la sensibilidad o imposibilidad para moverse

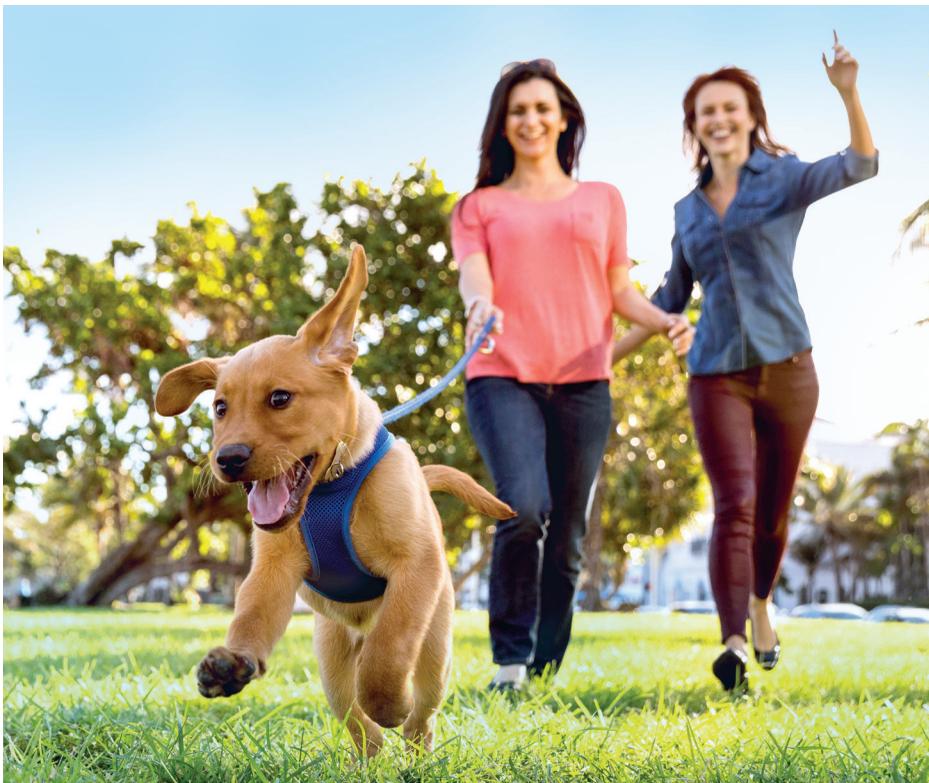
Atención médica fuera del área de servicio cuando está lejos de su hogar

El área de servicio de Aetna Better Health of Louisiana es el estado de Louisiana. Si está de viaje o fuera del estado, solo cuenta con cobertura para servicios de emergencia. La atención médica de rutina fuera del área de servicio o fuera del país no está cubierta por Medicaid. Si se encuentra fuera del área de servicio y necesita

servicios de atención médica, llame a su PCP. Su PCP le dirá qué hacer. (También puede llamarnos para verificar si se encuentra fuera del área de servicio).

Si no está en Louisiana y cree que su vida o la vida de su hijo está en peligro, vaya a la ER más cercana. Muéstrelle al personal de la ER su tarjeta de identificación

de Aetna Better Health of Louisiana, su tarjeta de identificación de Medicaid y cualquier otra tarjeta de identificación de seguro que tenga. Si usted o su hijo reciben servicios en la ER y son admitidos en el hospital, pídale al personal que nos llame al número que está al dorso de su tarjeta de identificación.



Servicios fuera de la red

Contamos con una amplia red de proveedores y servicios. Si el proveedor con el que usted quiere realizar la consulta no está en nuestra red, su PCP deberá primero solicitar nuestra aprobación para que usted pueda consultar con dicho proveedor. Excepto en una emergencia, solo su PCP puede hacer esta solicitud. No es algo que usted pueda hacer por sí mismo. Si esta solicitud se aprueba, cubriremos estos servicios de manera apropiada y oportuna. Esto es solo mientras usted no pueda recibir el servicio en nuestra red. Si tiene dudas, llámenos.

Autorremisión

Usted puede recibir algunos servicios sin necesidad de la aprobación previa del plan. A esto lo llamamos autorremisión. Lo mejor es asegurarse de que su PCP esté al tanto de la atención médica que usted recibe. Algunos ejemplos incluyen servicios de planificación familiar y servicios de salud del comportamiento. Para contar con la cobertura de los servicios, usted debe consultar con un proveedor de Aetna Better Health of Louisiana, excepto para los servicios de emergencia. Los miembros de Aetna Better Health of Louisiana deben recibir servicios de planificación familiar de un proveedor de Aetna Better Health of Louisiana.

Comuníquese con nosotros



Aetna Better Health of Louisiana
2400 Veterans Memorial Blvd., Suite 200
Kenner, LA 70062



24 horas al día, 7 días de la semana

1-855-242-0802 (TTY: 711)

[AetnaBetterHealth.com/Louisiana](https://www.AetnaBetterHealth.com/Louisiana)



Este boletín se publica como un servicio a la comunidad para los amigos y miembros de Aetna Better Health of Louisiana, 2400 Veterans Memorial Blvd., Suite 200, Kenner, LA 70062. Incluye información general sobre la salud que no debe reemplazar el asesoramiento o la atención que recibe de su proveedor. Siempre consulte a su proveedor sobre sus necesidades de atención médica personales. Es posible que se hayan empleado modelos en fotos e ilustraciones.

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

86.22.310.1-SP
Fecha de emisión: 4/16/2020

[AetnaBetterHealth.com/Louisiana](https://www.AetnaBetterHealth.com/Louisiana)