

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 durante el nuevo año.

1 Servicios de transporte

¿Necesita un traslado para asistir a una cita? Podemos

ayudarle a conseguir un traslado a cualquier servicio y cita cubiertos. Esto incluye visitas al médico, consultas de cuidado dental o de la vista, cuidado de salud emocional y psicológica y farmacias.

Llámenos al **1-866-827-2710 (TTY: 711)** para programar un traslado. Asegúrese de programarlo al menos tres días hábiles antes de la cita.
¿Es una emergencia?
El transporte está cubierto.
Solo llame al **911**.

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 1-866-827-2710 (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 dondequiera que esté.

Visite **AetnaBetterHealth.com/maryland/member-portal.html** para comenzar.



Aetna Better Health®
of Maryland

¿Tiene preguntas sobre su plan de salud?

Llame a Servicios al Cliente al **1-866-827-2710 (TTY: 711)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. O visite **AetnaBetterHealth.com/maryland**.

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/as los/las 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/as los/las 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 para los/as niños/as. Cada 2 años (o con más frecuencia) para personas adultas mayores de 18 años.

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



- 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 obtener cuidado después del horario de atención, además de 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 apelar una decisión que afecta su cobertura, beneficios o relación con el plan.
- 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.

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. Siga leyendo para obtener una lista de la información disponible dentro de este útil recurso.

- Beneficios y servicios que están cubiertos y aquellos que no lo están, incluidos servicios específicos excluidos.
- 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 presentar un reclamo.

Escanee el código QR o visite aetna.com/sp25md-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®, usted 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:

- La responsabilidad de brindar la información (en la medida de lo posible) que la organización y sus profesionales y proveedores necesitan para proporcionarle cuidado.
- La responsabilidad de seguir planes e instrucciones de cuidado que haya acordado con los profesionales.
- La responsabilidad de entender sus problemas de salud y participar en el desarrollo de objetivos de tratamiento en la medida en que sea posible.

Visite [AetnaBetterHealth.com/maryland/medicaid-rights-responsibilities.html](https://www.aetna.com/betterhealth/maryland/medicaid-rights-responsibilities.html) para obtener más información.



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.

¿Necesita ayuda para comprender su salud? Brindamos educación gratuita sobre el cuidado de la salud. Llame a Servicios al Cliente al **1-866-827-2710 (TTY: 711)** y pida hablar con el coordinador de prevención y bienestar. O bien, envíe un correo electrónico a WellnessandPrevention@Aetna.com.

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. Consulte algunos de nuestros programas más abajo.

Cómo mantener saludables a los miembros

Casi todos los miembros están inscritos en este programa. Le ayudaremos a mantenerse al día con el cuidado preventivo y a aprovechar al máximo los beneficios de su plan.

Seguridad del paciente y resultados en todos los entornos

Este programa ayuda a coordinar su cuidado entre los diferentes entornos de cuidado de salud, como por ejemplo:

- Hospitales.
- Centros de enfermería.
- Cuidado brindado por especialistas.
- Hogares médicos comunitarios.
- Cuidado en el hogar.

Cómo controlar la salud de los miembros con riesgo emergente

¿Está lidiando con un problema de salud? Le ayudaremos a trabajar con su equipo del cuidado de la salud y a manejar su enfermedad en el hogar para que se mantenga tan saludable como sea posible y se puedan prevenir complicaciones.

Cómo controlar muchas enfermedades crónicas

En este programa, nos enfocamos en usted como una persona integral y no como un conjunto de enfermedades. Le ayudaremos a mantenerse al día con las visitas regulares al consultorio y a manejar su salud fuera de la clínica para que pueda seguir viviendo lo mejor posible.

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

Para obtener más información, visite [AetnaBetterHealth.com/maryland/population-health-programs.html](https://www.aetna.com/betterhealth/maryland/population-health-programs.html).

Nuestros administradores de cuidado están a su disposición

Los administradores de cuidado son enfermeros y trabajadores sociales que le ayudan con su cuidado de salud. Le enseñarán más sobre su salud y le ayudarán a obtener los servicios y el cuidado que necesita. Si tiene preguntas o quiere hablar con un administrador de cuidado, llámenos al **1-866-827-2710 (TTY: 711)**. También puede enviarnos un correo electrónico a AetnaBetterHealthMDCM@Aetna.com.





Cómo presentar una queja, una queja formal o una apelación

Queremos que esté conforme con el cuidado que obtiene. Si no está satisfecho con el servicio de un proveedor o con Aetna Better Health® of Maryland, esto se denomina “queja”.

Si su queja está relacionada con un servicio o cuidado que su proveedor, considera que necesita, pero que nosotros no cubrimos, puede pedirnos que revisemos nuevamente su solicitud. Esto se denomina “apelación”. Usted debe presentar una apelación dentro de los 60 días a partir de la fecha de la carta de rechazo recibida.

Puede presentar una apelación por teléfono (**1-866-827-2710, TTY: 711**), por escrito o en persona. Su médico también puede presentar una apelación en su nombre si usted lo autoriza a hacerlo.

Una queja que no está relacionada con una denegación de algún tipo de servicio o cuidado se denomina “queja formal”. Las quejas formales incluyen aquellas sobre lo siguiente:

- Problemas con la calidad del cuidado.
- Trato injusto de una persona que trabaja en Aetna o en el consultorio del proveedor.
- Dificultades para conseguir una cita.

Nuestros representantes de Servicios al Cliente pueden ayudarle a presentar una queja, una queja formal o una apelación. Llame al **1-866-827-2710 (TTY: 711)**. Puede encontrar más información sobre apelaciones y quejas formales en el *Manual para miembros*.

Estamos a su disposición

Servicios al Cliente

1-866-827-2710 (TTY: 711), disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Puede hablar con personal del Programa de Administración del Cuidado, el Programa de Administración Eficaz de la Cobertura, Servicios a la Comunidad y el Programa de Educación sobre el Cuidado de la Salud.

Línea de ayuda de Medicaid de Maryland

1-800-284-4510

Servicios dentales

Programa dental Healthy Smiles de Maryland: **1-855-934-9812**, disponible de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:00 p. m.

Servicios para la vista

Superior Vision: **1-800-879-6901**, disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 9:00 p. m.

Línea de enfermería las 24 horas

1-866-827-2710, diga “enfermero”, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Servicios de salud emocional y psicológica

Carelon Maryland: **1-800-888-1965**, disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. La línea para casos de crisis de Carelon está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Servicios de interpretación

Usted tiene derecho a recibir ayuda con cualquier problema de comunicación que pueda tener sin costo adicional. Llame a Servicios al Cliente.

Servicios de transporte

Comuníquese con Servicios al Cliente para programar un traslado con al menos tres días de anticipación.

Cuidado de emergencia

En caso de una enfermedad que podría causar graves problemas de salud o incluso la muerte si no se trata de inmediato, llame al **911**.

Fraude, malgasto y abuso

Solicitamos a los miembros y proveedores que denuncien el fraude, el malgasto y el abuso de Medicaid.

Fraude: Cuando una persona miente para obtener dinero o servicios.

Malgasto: Cuando alguien utiliza en exceso recursos que no necesita.

Abuso: Si una persona acepta dinero por servicios cuando no le corresponde el pago.

Si detecta fraude, malgasto o abuso, denúncielo de inmediato. Tiene tres opciones:

- Llame al Departamento de Servicios al Cliente: **1-866-827-2710 (TTY: 711)** o **1-855-877-9735 (TTY: 711)**
- Informe a la Oficina del Inspector General del Departamento de Salud de Maryland: **1-866-770-7175** o **DHMH.Maryland.gov/OIG/Pages/Report_Fraud.aspx**.
- Comuníquese con la Oficina del Inspector General del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos: **1-800-447-8477** o **OIG.HHS.gov/Fraud/Report-Fraud/Index.asp**

Denunciar los casos de fraude, malgasto o abuso no afectará la calidad de ningún tratamiento o servicio que reciba. Todas las personas pueden ayudar a prevenir el fraude, el malgasto o el abuso. No denunciar estas situaciones podría acarrear multas y otras sanciones penales.

Encuéntrenos en línea

Visite **AetnaBetterHealth.com/maryland** para obtener lo siguiente:

- Información sobre cuáles son sus derechos y responsabilidades.
- *Manual para miembros.*
- *Directorio de proveedores.*
- Información sobre una farmacia o medicamento con receta.
- Información sobre el Programa de Manejo de Casos, el Programa de Administración Eficaz de la Cobertura y el Programa para el Mejoramiento de la Calidad.
- Pautas de práctica clínica.

¿No tiene acceso a Internet? Llámenos al **1-866-827-2710 (TTY: 711)** para que le enviemos la información por escrito.

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

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)**.

Español/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)**.

中文/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)**。



Obtenga más consejos para vivir una vida saludable.

Escanee el código QR o visite **aet.na/sp25md-0es** para explorar nuestra biblioteca de salud y bienestar. Encontrará artículos repletos de información que le ayudarán a sentirse lo mejor posible.



Aetna Better Health® of Maryland
10490 Little Patuxent Parkway, Suite 600
Columbia, MD 21044

<Recipient's Name>

<Mailing Address>

4454200-13-01 (04/25)

¿Quiere saber si sus medicamentos están cubiertos?

Obtenga más información sobre sus beneficios de farmacia en [AetnaBetterHealth.com/maryland/pharmacy-prescription-drug-benefits.html](https://www.aetna.com/better-health/maryland/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 medicamentos que tienen límites o cupos.
- Requisitos de copago y coseguro y los medicamentos o clases a las que se aplica.
- 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.



¿Necesita renovar su cobertura?

Debe renovar la cobertura del plan todos los años. Busque el aviso de renovación en el correo. Visite [aet.na/sp25md-1es](https://aetna.com/sp25md-1es) o escanee el código QR para obtener más información.