

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 Traslados

¿Necesita un traslado para asistir a una cita? Podemos ayudar. Como miembro de Aetna, tiene acceso a transporte médico que no es de emergencia a cualquier servicio o cita cubiertos. Para programar un traslado, comuníquese con ModivCare al **1-866-527-9933 (TTY: 1-866-288-3133)**. Programe el traslado con un

mínimo de dos días hábiles de anticipación.

2 Ayuda con el idioma

Brindamos servicios de interpretación sin cargo durante cualquier servicio o proceso de queja formal. Esto incluye el lenguaje de señas estadounidense y la interpretación oral en tiempo real. También ofrecemos materiales en otros idiomas y formatos, como braille, CD de audio o letra grande. Llame a Servicios al Cliente para pedir ayuda.

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 **1-855-232-3596 (TTY: 711)** en cualquier momento para hablar con un enfermero.

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/newjersey/member-portal.html** para comenzar.

5 Comité asesor de salud comunitaria y educación

Puede ayudarnos a mejorar nuestros servicios cuando se une a nuestro comité asesor. Visite **AetnaBetterHealth.com/newjersey/member-advisory-committee.html** para obtener más información.



Aetna Better Health®
of New Jersey

¿Tiene preguntas sobre su plan de salud? Llame a Servicios al Cliente al **1-855-232-3596 (TTY: 711)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. O visite **AetnaBetterHealth.com/newjersey**

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 40 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 Cada 2 años (o con más frecuencia) para personas adultas mayores de 18 años

¿Necesita un médico? Debe obtener cuidado de proveedores de nuestra red. Visite [AetnaBetterHealth.com/newjersey/find-provider](https://www.aetna.com/betterhealth/newjersey/find-provider) para buscar en nuestro Directorio de proveedores. 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. 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.
- Copagos y otros gastos que pueden aplicarse a su caso.
- Cómo obtener ayuda con el idioma.
- Cómo obtener sus medicamentos y otras reglas sobre los beneficios de farmacia.

- Restricciones de beneficios fuera del área de servicio de Aetna.
- 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.

Puede ver el *Manual para miembros* en línea o llamarnos para que le enviemos una copia por correo. Infórmenos si lo necesita en otro idioma, en letra más grande o en otros formatos.

MIEMBROS DE NJ FAMILYCARE:

Visite aetna.com/sp25nj-2es o escanee el código QR.



MIEMBROS DE APOYO Y SERVICIOS ADMINISTRADOS A LARGO PLAZO (MLTSS):

Visite aetna.com/sp25nj-2es-mltss o escanee el código QR.



Conozca sus derechos

Como miembro de Aetna Better Health®, usted tiene determinados derechos y responsabilidades.

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.

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 ayudarles a usted y sus médicos a tomar 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.

- 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.
- Derecho al proceso de audiencias imparciales de Medicaid.
- Derecho a formular declaraciones de voluntad anticipada.
- Derecho a que le ofrezcan o elegir recibir servicios alternativos económicos, cuando sea elegible.

Entre sus responsabilidades se incluyen las siguientes:

- La responsabilidad de brindar la información 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/newjersey/medicaid-rights-responsibilities.html](https://www.aetna.com/betterhealth/newjersey/medicaid-rights-responsibilities.html) para obtener más información.



¡Complete nuestra encuesta! Todos los años, algunos miembros reciben nuestra encuesta de experiencia de los miembros por correo. Si recibe la encuesta, por favor complétela. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar nuestros servicios para hacer que el sistema de cuidado de salud funcione mejor para cada miembro.

Mejore la memoria

Los olvidos pueden ser una parte normal del envejecimiento; también pueden ser un signo de demencia o enfermedad de Alzheimer. Pruebe estos consejos para mantener la lucidez a medida que envejece.

1 Arme rompecabezas

Resolver rompecabezas con frecuencia puede ayudar a mantener la mente activa. Las investigaciones demuestran que resolver rompecabezas puede mejorar una gran cantidad de habilidades cognitivas con el tiempo, incluidos la rapidez mental, la flexibilidad, el razonamiento y la memoria.

2 Reúnase con otras personas

Únase a un club de lectura, asista a eventos locales o pase tiempo con amistades o familiares. Tener conversaciones e interacciones positivas con otras personas, especialmente aquellas de las que puede recibir apoyo emocional, puede ayudar a mejorar la salud del cerebro.

3 Use la imaginación

Intente pintar, dibujar o colorear un libro para colorear para adultos. Hacer actividades artísticas puede ayudar al buen funcionamiento del cerebro. Y tienen otra ventaja: Usar la imaginación también puede ayudarle a sentirse más feliz.

Hable con su proveedor si tiene inquietudes con respecto a su memoria o su habilidad de pensar, o la de un afecto. Puede realizar un diagnóstico y crear un plan de tratamiento si hay algún problema.



¿Está cuidando a alguien que tiene deterioro cognitivo? Visite [AetnaBetterHealth.com/health-wellness/caregivers.html](https://www.aetna.com/better-health/health-wellness/caregivers.html) para obtener recursos y apoyo.

Recordatorio de facturación de servicios cubiertos

Cuando visite a un proveedor de la red, no debería recibir una factura por los servicios que están cubiertos por nuestro plan de salud.

Siempre lleve su tarjeta de identificación de miembro cuando consulte a cualquier proveedor. Eso incluye a su proveedor de cuidado primario (PCP), dentista o especialista, o cuando vaya a la sala de emergencias, al hospital, la farmacia, el laboratorio o cualquier otro proveedor. Esto es muy importante si tiene otra cobertura de salud, como Medicare. Cuando presenta la tarjeta de identificación de miembro, su proveedor puede saber cuál es su plan de salud y dónde debe reclamar por el servicio.

Si es un servicio no cubierto, su proveedor debe informárselo antes de brindarle el cuidado y avisarle que recibirá una factura. Quizás deba firmar una forma afirmando que accedió a pagar por ese servicio.

Si recibió una factura por un servicio cubierto, llame a Servicios al Cliente al **1-855-232-3596 (TTY: 711)**.



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 ayudarle 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.

3 Incluya a su cuidador

¿Tiene a una persona que le ayuda? Puede incluirla como parte autorizada de su equipo de cuidado. 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.

¿Qué son las escaras?

Las escaras pueden aparecer cuando permanece en una posición por mucho tiempo, como por ejemplo en una cama o silla. La presión de sentarse o acostarse puede provocar que la piel y el tejido se rompan. A las escaras también se las conoce como lesiones por presión o úlceras de decúbito.

Cómo prevenir las escaras:

- Cambie de posición cada 2 horas en una cama o cada 15 minutos en una silla.
- Mantenga la piel limpia, humectada y seca.

- Use colchones o almohadones especiales para disminuir la presión.
- Lleve una dieta saludable y mantenga la hidratación.
- Muévase tanto como pueda para mejorar el flujo sanguíneo.

Revísese el cuerpo todos los días para ver si tiene signos de enrojecimiento de la piel o heridas abiertas. Hable con su proveedor si nota signos de escaras.

Denuncia de fraude, malgasto y abuso

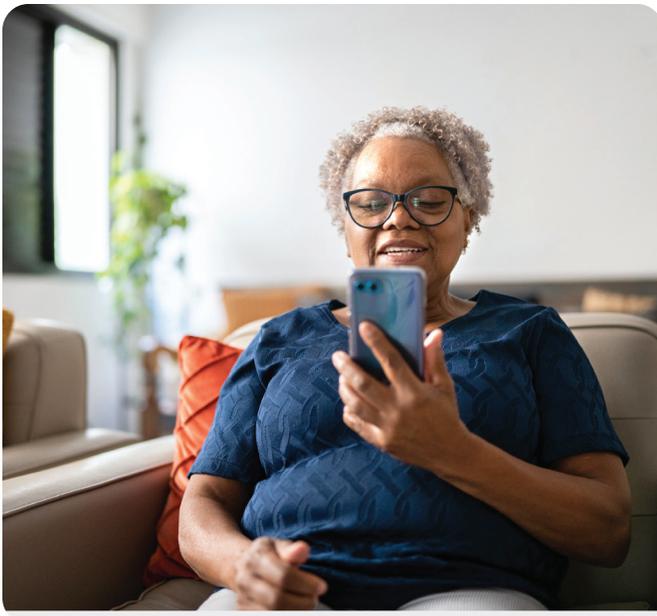
Aetna Better Health® of New Jersey se compromete a impedir el fraude, el malgasto y el abuso. Si detecta fraude, malgasto o abuso, denúncielo de inmediato.

¿Qué son el fraude, el malgasto y el abuso?

Hay fraude cuando una persona miente para obtener dinero o servicios.

Hay malgasto cuando una persona recibe beneficios o servicios que no necesita.

Hay abuso si una persona acepta dinero por servicios cuando no tiene derecho legal al pago.



Maneras de denunciar un caso de fraude, malgasto o abuso

Para prevenir, denunciar o impedir el fraude, el malgasto o el abuso, puede llamar a las siguientes entidades:

- Servicios al Cliente: **1-855-232-3596 (TTY: 711)**
- Servicios al proveedor: **1-855-232-3596 (TTY:711)**
- Línea directa para denunciar fraude, malgasto y abuso: **1-855-282-8272 (TTY: 711)**
- División de Fraude de New Jersey: **1-888-937-2835**
- Línea directa del fiscal en caso de fraude contra el seguro: **1-877-55-FRAUD (1-877-553-7283)**

También puede completar una forma de fraude, malgasto y abuso en línea en **[AetnaBetterHealth.com/newjersey/medicaid-fraud-abuse-form.html](https://www.aetna.com/newjersey/medicaid-fraud-abuse-form.html)**

Denunciar fraude, malgasto o abuso no afectará el trato que reciba de Aetna Better Health of New Jersey. Puede hacerlo de forma anónima.

Siempre revise su *Explicación de beneficios (EOB)* para identificar fraude, malgasto y abuso. Consulte su *EOB* en el portal para miembros en **[AetnaBetterHealth.com/newjersey/member-portal.html](https://www.aetna.com/newjersey/member-portal.html)**

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)**。

Para ver nuestro Aviso sobre la no discriminación completo, visite **aet.na/sp25nj-3es** o escanee el código QR.





Aetna Better Health® of New Jersey
P. O. Box 818003
Cleveland, OH 44181-8003

<Recipient's Name>

<Mailing Address>

4454200-11-01 (04/25)
097-25-13

¿Quiere saber si sus medicamentos están cubiertos?

Obtenga más información sobre sus beneficios de farmacia en [AetnaBetterHealth.com/newjersey/pharmacy-prescription-drug-benefits.html](https://www.aetna.com/newjersey/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/sp25nj-1es](https://www.aetna.com/sp25nj-1es) o escanee el código QR para obtener más información.