



Bienvenido a Aetna Better Health of California.

Gracias por elegirnos para que lo acompañemos en su travesía a una mejor salud. Sabemos que la salud es más que sentirse bien. Nos complace ofrecerle el apoyo que necesita para un cuidado completo: para su salud física, mental y emocional. Nuestro Departamento de Servicios para Miembros está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Puede llamarnos sin cargo al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.



Portal para miembros

Regístrese en nuestro portal web seguro para miembros. Allí usted podrá cambiar de proveedor de atención primaria (PCP), solicitar una tarjeta de identificación, actualizar su información de contacto y más. Puede acceder al portal a través de nuestro sitio web, AetnaBetterHealth.com/California.



Servicios de traducción e interpretación de idiomas

Toda la información de los miembros está disponible en otros idiomas y formatos alternativos que incluyen letra grande, CD de audio, CD de dato, braille o podemos leerle el material por teléfono. Si lo solicita, se encuentran disponibles intérpretes en persona y por teléfono. Se necesita interpretación en persona, llame al Departamento de Servicios para Miembros al menos 3 días antes de su cita. O bien, si tiene problemas auditivos o del habla, llame al número TTY 711.

Interior

Es su elección	2
Su tarjeta de identificación de miembro	2
Elija su proveedor de atención primaria	2
Evidencia de cobertura/Beneficios	3
Transporte	3
Aplicación móvil.	3
Programa de recompensas para miembros	4
Administración de casos	5
Programa de Pyx Health	6
Su opinión es importante	6
Participe y comparta su opinión	7
Manifest MedEx.	7



Es su elección

Háganos saber cuál es la mejor manera de comunicarnos con usted y de mantener su información de contacto actualizada. De esta manera, podrá recibir información sobre su atención médica, su cobertura Medi-Cal y conocerá cómo seguir inscrito. ¿Prefiere por teléfono, correo electrónico, correo o mensaje de texto? ¿O prefiere comunicarse por otro medio?

Para comenzar:

- Visite [Aet.na/ca-preference](https://aetna.com/ca-preference).
- Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-772-9076 (TTY: 711)**
- Envíe un mensaje de texto con la palabra "JOIN" (unirse) al **85886**
- Escanee el código QR con su teléfono <https://ca.aetnabetterhealth.com>



Su tarjeta de identificación de miembro

Cada miembro elegible de su familia recibirá su propia tarjeta de identificación de miembro. No se envía junto con este paquete. Lleve su tarjeta de identificación de miembro con usted. Úsela cuando vaya al proveedor o al hospital. Manténgala en un lugar seguro. Nunca deje que otra persona use su tarjeta de identificación. Si hay algún error en la tarjeta de identificación de miembro o si la pierde, llame al Departamento de Servicios para Miembros y le enviaremos una nueva.



Elija su proveedor de atención primaria

Encontrará el nombre de su PCP en su tarjeta de identificación de miembro. Este es su médico principal. Si desea elegir un nuevo PCP, seleccione uno de nuestra herramienta de búsqueda de proveedores en nuestro sitio web en **AetnaBetterHealth.com/California** o llame al Departamento de Servicios para Miembros para seleccionar un nuevo PCP o solicite que le envíen por correo una copia impresa del directorio de proveedores.

Es importante que programe su primera cita con su PCP de inmediato para comenzar su atención médica. Tendrá que completar una evaluación de salud inicial (IHA) El objetivo de la IHA es ayudar a su PCP a conocer sus antecedentes de atención médica. Así podrán trabajar con usted para que reciba la atención necesaria. Lo mantendrán actualizado sobre pruebas de detección, vacunas y recetas. También lo remitirán a especialistas de ser necesario.

Si está **enfermo o herido**, llame a su PCP o a nuestra Línea de enfermería disponible las 24 horas al **1-855-772-9076 (opción 4)**. Si necesita **atención inmediata**, llame al Departamento de Servicios para Miembros para obtener una lista de centros de atención de urgencia dentro de la red. Si tiene una **emergencia**, acuda al hospital más cercano o llame al **911**.



Evidencia de cobertura/Beneficios

Su Evidencia de cobertura (manual para miembros) cuenta con sus beneficios de atención médica, sus derechos y responsabilidades, y cómo obtener atención y servicios. Una versión digital del manual, que permite realizar búsquedas, se encuentra en nuestro sitio web en [AetnaBetterHealth.com/California](https://www.aetna.com/betterhealth/california) así como a través del portal para miembros o nuestra aplicación móvil, Aetna Better Health. También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros y pedir que le envíen una copia impresa por correo.

Beneficios de farmacia: Medi-Cal Rx cubrirá sus medicamentos con receta. Puede revisar la lista de medicamentos del contrato (CDL) en línea en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/cdl/>. Esta es la lista de medicamentos que cubrirá Medi-Cal Rx.

Si necesita ayuda para localizar una farmacia, visite <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/find-a-pharmacy>. Puede localizar farmacias cerca de su domicilio ingresando su código postal o ciudad. También puede hacer clic en el botón de “filtro” para localizar farmacias con servicios específicos, por ejemplo, pedido por correo o entrega. Para los servicios de pedido por correo le recomendamos llamar a la farmacia para verificar si brinda el servicio. Puede que el sitio web no muestre todas las farmacias que ofrecen servicios de pedido por correo.

Si tiene una pregunta sobre los beneficios de su farmacia, puede llamar al Centro de Servicio al Cliente al **1-800-977-2273**, disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana o al **711** para los miembros de TTY de lunes a viernes, de 08:00 a. m. a 05:00 p. m.

Beneficios de la vista: Vision Service Plan (VSP), cubre sus beneficios para la vista. Llame al **1-800-877-7195** o visite el sitio web: [VSP.com](https://www.vsp.com).

Beneficios dentales: Denti-Cal cubre beneficios dentales. Puede comunicarse con ellos al **1-800-322-6384** o visite el sitio web: [Denti-Cal.ca.gov](https://www.denti-cal.ca.gov).



Transporte

Usted tiene cobertura para transporte sin costo para el traslado hacia y desde una cita médica o un servicio de Medi-Cal autorizado por su proveedor. Usted puede usar un auto, taxi, colectivo o algún otro medio público o privado para llegar a su cita para disfrutar los servicios cubiertos por Medi-Cal. Ofrecemos reembolso de millas cuando su traslado es en un vehículo privado. Para solicitar servicios de transporte, llámenos al **1-855-772-9076 (TTY: 711)** al menos 3 días antes de su cita. También le ofrecemos hasta 5 traslados por mes para ir a la farmacia, la tienda de comida, la oficina de mujeres, bebés y niños (WIC) o para solicitar cupones de alimentos.



Aplicación móvil: Aetna Better Health

Ahora puede encontrar un proveedor, consultar su manual, controlar reclamaciones, ver o solicitar una tarjeta de identificación nueva y ver sus medicamentos actuales desde su teléfono inteligente. Nuestra aplicación, Aetna Better Health, se puede descargar de forma gratuita en el App Store de su dispositivo inteligente. Usted deberá registrarse en el Portal para miembros de nuestro sitio web antes de iniciar sesión en la aplicación móvil. Si necesita ayuda, llame al Departamento de Servicios para Miembros.





Programa de recompensas para miembros

Con el programa de recompensas de Aetna Better Care, los miembros pueden ganar recompensas en tarjetas de regalo cuando completan actividades saludables y de bienestar. Para nuestros miembros embarazadas, tenemos el programa Maternity Matters, en el que puede ganar recompensas en forma de tarjetas de regalo por cumplir con las consultas de embarazo importantes. Puede usar sus tarjetas de regalo en tiendas minoristas participantes como CVS, Walmart, Walmart.com, Albertsons, Kroger y Safeway.

Miembros elegibles	Recompensa	Actividad de bienestar
Salud de la mujer	\$25	Prueba de detección de cáncer de mama (de 50 a 74 años)
	\$25	Prueba anual de detección de cáncer de cuello de útero (de 21 a 64 años)
	\$25	Prueba anual de detección de clamidia (de 16 a 24 años)
Niños y adolescentes hasta 21 años	\$25	Vacunación adolescente (completar antes de los 13 años de edad)
	\$25	Prueba de detección de plomo (completar antes de los 2 años de edad)
	\$25	Examen de bienestar del niño y adolescente
	\$50	Vacunación para niños (completar antes de los 2 años de edad)
Miembros embarazadas	\$50	Completar aviso de embarazo
	\$25	Primera consulta prenatal (completar antes de que termine el primer trimestre)
	\$10	Cada consulta adicional (máx. 12 consultas)
	\$25	Consulta de posparto (completar antes de los 84 días después del parto)



Administración de casos

La administración de casos está disponible para ayudar a los

miembros a entender y controlar sus afecciones médicas. Puede llamar al **1-855-772-9076 (TTY: 711)** y solicitar hablar con un administrador de casos acerca de unirse a este programa. Su médico puede recomendarlo para este programa. Los administradores de casos son enfermeros o trabajadores sociales autorizados.

Pueden ayudarlo a hacer lo siguiente:

- Obtener más información sobre la atención médica general.
- Identificar sus necesidades exclusivas de atención médica y asegurarse de que se cubran todas sus necesidades.
- Localizar un proveedor para usted o su hijo.
- Comunicarse mejor con su proveedor, su familia y especialistas médicos.
- Obtener los equipos especiales y los auxiliares de atención médica a domicilio que necesite.

Algunos niños tienen más necesidades médicas, de salud conductual o educacionales que otros niños de la misma edad. Un programa de administración de casos también puede ayudar a los niños que necesitan atención adicional.

- Obtener más información sobre la atención médica general.
- Identificar sus necesidades exclusivas de atención médica y asegurarse de que se cubran todas sus necesidades.
- Localizar un proveedor para usted o su hijo.

La administración de atención también ofrece los siguientes programas:

Cuidados paliativos para adultos y pediátricos: una forma de mejorar la calidad de vida de una persona con una enfermedad grave.

Programa de control del consumo de opioides: puede ayudarlo a controlar mejor el consumo de opioides o a abandonarlo.

Programa de control de enfermedades crónicas: brinda educación, recursos y coordinación de la atención para que no haya interrupciones en la atención para miembros diagnosticados con afecciones específicas.

Programa de prevención de diabetes : puede ayudarlo a crear hábitos saludables, perder peso y reducir el riesgo de sufrir diabetes tipo 2.

Programa de salud materna: diseñado para mejorar la salud de las mujeres durante sus embarazos y reducir los riesgos que se presenten en los partos prematuros y que los bebés de bajo peso y con retraso del crecimiento tengan al nacer.

Programa del síndrome de abstinencia neonatal (SAN): ofrece atención para mamás y bebés que la necesiten cuando la madre haya tomado determinados medicamentos o drogas durante el embarazo. El SAN es una forma de abstinencia a las drogas en los bebés recién nacidos

Transición de la atención (Programa para evitar la readmisión): utilizado para brindar una administración de casos frecuente y enfocada en miembros considerados de alto riesgo de readmisión de paciente internado.

Apoyos comunitarios : servicios o entornos que se pueden ofrecer en lugar de los servicios o entornos cubiertos por el plan estatal Medicaid de California y que sean una alternativa médicamente apropiada, rentable a un servicio cubierto por un plan estatal.

Administración de la atención mejorada (ECM): para miembros sin hogar con necesidades de salud o salud conductual complejas, que registran consultas frecuentes en el hospital y que necesitan una vivienda asistida a corto plazo.





Su opinión es importante

Es posible que usted sea seleccionado para realizar una encuesta de satisfacción de los miembros. Le pedirá que nos cuente su experiencia con los servicios de atención médica y programas disponibles en Aetna Better Health. Su comentario nos importa. Buscamos permanentemente mejorar nuestro servicio.

Utilizamos tres encuestas para recopilar comentarios valiosos de los miembros:

- La encuesta del programa de Evaluación por parte del consumidor de proveedores y sistemas de atención médica (CAHPS)
- La encuesta de salud conductual
- La encuesta de administración de la atención



Hola, amigo...

PYX Health

Pyx Health es una combinación de humanos compasivos y una aplicación móvil interactiva: juntos intentan ayudar a resolver la soledad y los impactos negativos en la salud.



Normalmente, Pyx analiza la soledad, la depresión, la ansiedad y las necesidades básicas (vivienda, alimentos, cuidado infantil, transporte etc.), y ofrece ayuda en tiempo real para satisfacer sus necesidades.

Registrarse es fácil. La aplicación está disponible en el App Store y en la tienda de Google Play, o en el sitio web en pyxhealth.com/store-download. Quienes no tengan un teléfono inteligente pueden recibir los servicios de manera telefónica llamando al 1-855-499-4777.

Escanee el código QR con su teléfono
<https://hipyx.com/account/signup>





Participe y comparta su opinión

¿Le interesa dejarnos su comentario para mejorar los servicios de atención médica? Llame al **1-855-772-9076 (TTY: 711)** para unirse al Comité de Asesoramiento de Miembros (MAC) y al Comité de Políticas Públicas (PPC). Cuando se una puede hacer lo siguiente:

- Ayudar a forjar nuevos programas.
- Compartir su opinión sobre los servicios de atención médica existentes en Aetna Better Health of California.
- Comunicarse con otros miembros de Aetna Better Health que vivan en su comunidad.
- Conocer más acerca de recursos y servicios disponibles para usted y su familia.

Manifest MedEx

Si tiene beneficios médicos, usted está inscrito automáticamente en Manifest MedEx. Esto les permite a los proveedores ver y compartir sus registros médicos y brindarle la mejor atención. Si usted no quiere que tengan acceso, puede optar por no permitirlo en www.manifestmedex.org/opt-out.

