

# 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.

### 1 Servicios de transporte

¿Necesita un traslado para asistir a una cita? Le ayudaremos a llegar. Tiene cobertura para traslados al consultorio del médico, a la farmacia, al dentista y a otros servicios médicos. También cubrimos algunos traslados

que no son médicos, como a entrevistas de trabajo o a bancos de alimentos y más.

Ingrese a [member.modivcare.com](http://member.modivcare.com) o llame al **1-800-734-0430 (TTY: 711)** para programar un traslado. Asegúrese de programarlo al menos tres días hábiles antes de que lo necesite.

### 2 Ayuda con el idioma

Si no habla inglés, podemos ayudar. Llame al número que figura en su tarjeta de identificación o al **1-800-385-4104 (TTY: 711)**.

Luego, solicite un intérprete. Recibirá este servicio sin costo alguno. Si es ciego o sordo, podemos ofrecerle información en otros formatos. Estos incluyen lenguaje de señas, braille, letra grande y 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 **1-800-279-1878 (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/virginia/member-portal.html](http://AetnaBetterHealth.com/virginia/member-portal.html) para comenzar.



Aetna Better Health®  
of Virginia

### ¿Tiene preguntas sobre su plan de salud?

Llame a Servicios al Cliente al **1-800-279-1878 (TTY: 711)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.  
O visite [AetnaBetterHealth.com/virginia/index.html](http://AetnaBetterHealth.com/virginia/index.html).

# 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
✓ <b>Presión sanguínea</b>	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
✓ <b>Colesterol</b>	Todas las personas adultas	Cada 4 a 6 años, o con más frecuencia de ser necesario
✓ <b>Diabetes</b>	Personas adultas de entre 35 y 70 años con sobrepeso u obesidad	Pregúntele al médico
✓ <b>ITS/VIH</b>	Todas las personas adultas que son sexualmente activas y las mujeres embarazadas	Pregúntele al médico
✓ <b>Cáncer de seno</b>	Mujeres de entre 45 y 74 años (antes si tiene un riesgo alto)	Cada 2 años
✓ <b>Cáncer de cuello uterino</b>	Mujeres de entre 21 y 65 años	Cada 3 a 5 años
✓ <b>Cáncer colorrectal</b>	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
✓ <b>Consultas médicas de niños sanos</b>	Todos los 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
✓ <b>Examen para detectar plomo</b>	Niños/as menores de 3 años de edad	Todos los niños/as deben realizarse pruebas a los 12 meses y a los 24 meses de edad
✓ <b>Examen dental</b>	Todas las personas	Cada 6 meses
✓ <b>Examen de la vista</b>	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?** Visite [AetnaBetterHealth.com/virginia/find-provider](https://www.aetna.com/better-health/virginia/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.



## 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.
- 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.

Escanee el código QR o visite [aetna.com/sp25va-2es](https://aetna.com/sp25va-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®, 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/virginia/medicaid-rights-responsibilities.html](https://www.aetna.com/betterhealth/virginia/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 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.



**Mantenga sus beneficios al alcance de la mano.** Puede obtener acceso a los beneficios de su plan desde cualquier lugar a través del portal para miembros en línea o de la aplicación Aetna Better Health. Visite [AetnaBetterHealth.com/virginia/member-portal.html](https://www.aetna.com/betterhealth/virginia/member-portal.html) para comenzar.



## Obtenga ayuda adicional para sus necesidades de cuidado de salud

¿Está manejando una enfermedad crónica? De ser así, le ayudaremos a recibir el tratamiento que necesita para sentirse mejor.

Desde las visitas al médico hasta los medicamentos, controlar las enfermedades crónicas no es fácil. Por eso ofrecemos apoyo adicional a los miembros con cualquiera de estas enfermedades:

- Asma.
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC).
- Insuficiencia cardíaca congestiva.
- Enfermedad de la arteria coronaria.
- Depresión.
- Diabetes.

Como parte de un programa de administración del cuidado, tendrá un administrador

personal del cuidado. Recibirá ayuda para lo siguiente:

- Comprender su enfermedad y responder sus preguntas
- Encontrar proveedores y programar citas.
- Coordinar el cuidado entre sus proveedores.
- Ponerse en contacto con recursos comunitarios.
- Obtener traslados para las citas médicas.
- Conseguir equipos especiales y presentar solicitudes para necesidades de cuidado domiciliario.

Es posible que se le inscriba automáticamente en un programa de administración del cuidado. Puede dejar el programa en cualquier momento. También puede obtener una remisión a un programa de manejo de casos complejos. Las remisiones pueden provenir de su médico, de un planificador de alta del hospital, de un cuidador o incluso de usted mismo.

Con la ayuda adecuada, puede tomar el control de su salud y vivir lo mejor posible.

---

Para obtener más información, visite [AetnaBetterHealth.com/virginia/population-health-programs.html](https://www.aetna.com/virginia/population-health-programs.html) o llame a Servicios al Cliente.

# Por qué son importantes las vacunas

Las vacunas son una de las mejores maneras de protegerse a usted y proteger a su familia de enfermedades peligrosas. Ayudan a que su sistema inmunitario aprenda cómo combatir los gérmenes, para que no se enferme.

Las vacunas son especialmente importantes para los bebés y los niños pequeños porque sus sistemas inmunitarios aún están creciendo. Los bebés y los niños reciben determinadas vacunas en determinados momentos para protegerlos cuando más lo necesitan. Hable con el médico de su hijo sobre las vacunas que necesita.

Vacunarse no solo lo protege a usted y a su familia. Protege a toda la comunidad. Algunas personas, como los recién nacidos o aquellas que están muy enfermas, no pueden recibir vacunas. Pero cuando el resto de las personas están vacunadas, las enfermedades no pueden propagarse tan fácilmente, lo que mantiene a todos más seguros.

Los médicos y los científicos están de acuerdo en que las vacunas son seguras y salvan vidas. Trabajemos juntos para mantener nuestras familias y comunidades saludables.



## Mitos sobre las vacunas

**Mito:** No es seguro administrar muchas vacunas a la vez a los niños.

**Verdad:** Las vacunas se prueban cuidadosamente para garantizar que sean seguras en conjunto. Además, recibir más de una vacuna a la vez significa menos visitas al consultorio del médico.

**Mito:** No necesito vacunar a mi hijo porque las demás personas están vacunadas.

**Verdad:** Si muchas personas dejan de vacunarse, las enfermedades pueden propagarse. Vacunarse ayuda a proteger a todas las personas, incluido su hijo.

**Mito:** Las vacunas pueden causar autismo u otros problemas en los niños.

**Verdad:** Se han realizado numerosas investigaciones y no se ha encontrado ningún vínculo entre las vacunas y el autismo. Las vacunas protegen a los niños de enfermedades graves, con pocos o ningún efecto secundario.



**Obtenga más consejos para vivir una vida saludable.**

Escanee el código QR o visite [aet.na/sp25va-0es](https://aet.na/sp25va-0es) para explorar nuestra biblioteca de salud y bienestar. Encontrará artículos repletos de información para ayudarle a sentirse lo mejor posible.

# Habr  cambios en sus mejores beneficios

Asegurarnos de que recibe el cuidado que necesita es el centro de todo lo que hacemos. Nuestro objetivo es seguir ofreciendo beneficios importantes que le ayuden a mantenerse saludable. Le ofrecemos informaci3n actualizada sobre sus mejores beneficios para que sepa qué esperar.

## Estos cambios entrarán en vigor el 1 de julio del 2025

**Beneficio de la vista:** Puede hacerse un examen de ojos y obtener \$125 para anteojos o lentes de contacto por año.

**Traslados gratuitos:** Cubrimos traslados ilimitados a citas médicas y farmacias. Puede obtener 15 viajes de ida y vuelta (o 30 de ida) al año a lugares como el supermercado, el Departamento de Vehículos Motorizados (DMV) y más, sin costo alguno.

**Teléfono celular gratuito:** Puede obtener un teléfono celular gratuito, además de

llamadas, mensajes de texto y 5 GB de datos gratis a través de Thrive. Debido a cambios en la financiaci3n federal, Assurance Wireless® ya no proporcionará teléfonos celulares gratuitos a los miembros.

**Baby shower virtual:** Los padres recientes (hasta seis meses después del parto) pueden asistir a baby showers virtuales organizados por Aetna Better Health. Además, recibirán gratis un kit de sueño seguro, que contiene informaci3n, recursos y una cuna portátil. No hay límite en



el número de baby showers al que pueden asistir los miembros. Sin embargo, los miembros están limitados a un kit de sueño seguro gratuito cada 24 meses.

## Estos cambios entrarán en vigor el 15 de julio del 2025

**Pyx Health:** Ya no ofreceremos este beneficio. Si usted o su hijo necesitan apoyo para la salud mental, visite [AetnaBetterHealth.com/virginia/behavioral-mental-health.html](https://www.aetna.com/better-health/virginia/behavioral-mental-health.html).

**Cuidado de la memoria:** Los miembros con enfermedad de Alzheimer o aquellos con niños con necesidades especiales ya no podrán recibir alarmas y cerraduras gratuitas para puertas y ventanas. Si necesita ayuda, comuníquese con Servicios al Cliente.

Su cuidado sigue siendo nuestra máxima prioridad. Todos los demás beneficios permanecerán iguales. Visite [AetnaBetterHealth.com/virginia](https://www.aetna.com/better-health/virginia) para ver todas las formas en que podemos apoyar su salud.

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 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: ATENCI3N:** Si habla español, tiene a su disposici3n servicios gratuitos de asistencia ling stica. Llame al número que aparece en el reverso de su tarjeta de identificaci3n o al **1-800-385-4104 (TTY: 711)**.

**VIETNAMESE: CH  Y:** n u bạn n3i ti ng vi t, c3 c c d ch v  h3 trợ ng3n ng  mi n ph  dành cho bạn. H y gọi số c3 ở m t sau th  id của bạn hoặc **1-800-385-4104 (TTY: 711)**.

**ARABIC:** ملحوظة: إذا كنت تتحدث باللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل على الرقم الموجود خلف بطاقتك الشخصية أو عل **1-800-385-4104 (للصم والبكم: 711)**

**PERSIAN:** اگر به زبان فارسی صحبت می کنید، به صورت رایگان می توانید به خدمات کمک زبانی دسترسی داشته باشید. با شماره درج شده در پشت کارت شناسایی یا با شماره **1-800-385-4104 (TTY: 711)** تماس بگیرید.



Aetna Better Health® of Virginia  
9881 Mayland Drive  
Richmond, VA 23233-1458

<Recipient's Name>

<Mailing Address>

4454200-02-01 (04/25)

## ¿Quiere saber si sus medicamentos están cubiertos?

Obtenga más información sobre sus beneficios de farmacia en [AetnaBetterHealth.com/virginia/pharmacy-prescription-drug-benefits.html](https://www.aetna.com/better-health/virginia/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 los medicamentos que tienen límites o cupos.
- Los requisitos de copago y coseguro y los medicamentos o clases a los que se aplican.
- 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 [aetna.com/sp25va-1es](https://aetna.com/sp25va-1es) o escanee el código QR para obtener más información.