



Aetna Better HealthSM Premier Plan



Momentos felices

Primavera 2018

Los dientes saludables indican que usted está más sano

¿Tiene un dentista a quien visita con frecuencia? ¿Sabía que sus beneficios le cubren dos exámenes dentales y dos limpiezas al año? Estos son solo algunos de sus beneficios dentales para ayudarlo a mantener los dientes y la boca saludables.

Aetna Better Health desea ayudarlo a cuidar su boca y a que tenga dientes y encías saludables para respaldar su salud general.

Nuestros dientes deben durar toda la vida. Una sonrisa saludable es importante para todos, a cualquier

edad. Es importante cuidar nuestros dientes de manera adecuada, con el cepillado habitual, el uso del hilo dental, una dieta saludable y visitas frecuentes al dentista.

Para buscar un dentista, puede llamar a DentaQuest al **1-800-416-9185** o visitar **aetnabetterhealth.com/illinois**.

Para obtener ayuda o hacer otras preguntas, llame a Servicios para Miembros al **1-866-600-2139** llamada gratuita. Puede llamar las 24 horas, los 7 días de la semana.

Para necesidades dentales urgentes o de emergencia, la mayoría de los dentistas tienen espacios libres en sus agendas. El miembro debe llamar al dentista si tiene dolor de diente o encía, sangrado, un diente roto u otro problema que no sea traumatismo.

Para asistencia con el transporte, los miembros pueden llamar a MTM al **1-888-513-1612**. Es necesario llamar con uno, dos o tres días de anticipación. Los miembros deben tener la información sobre la cita y la dirección del consultorio del dentista a mano al momento de hacer la llamada. Estos servicios de transporte no tienen costo.

Ayúdenos a combatir el fraude

¿Su médico ha cobrado por servicios no prestados?

¿Su cobro de servicios domésticos auxiliares incluye más horas de las que se trabajaron en realidad?

¿Otra persona está utilizando su nombre para recibir servicios médicos?

Cada año, se pierden miles de millones de dólares debido al fraude a la atención médica. Ayúdenos a combatirlo.

Puede denunciar supuestos casos de fraude o abuso directamente a Aetna Better Health of Illinois, llamando a la línea de asistencia de la Unidad Investigativa Especial (SIU, por sus siglas en inglés) al **1-800-338-6361**.

Llame a nuestra línea de asistencia del Plan de Salud al **1-877-436-8154**. Todas las llamadas son anónimas.

Nota: Incluso si proporciona su información de contacto, su identidad se mantendrá confidencial.

Podemos lograr un cambio si todos trabajamos juntos.



Cuéntenos cómo le está yendo

Responda la encuesta de CAHPS

Usted es importante para Aetna Better Health Premier Plan. También lo son los servicios que usted recibe por parte de los médicos. Queremos asegurarnos de que reciba la mejor atención. ¡Queremos conocer su opinión! Esto nos ayudará a mejorar para que reciba la atención que quiere y necesita.

Pronto recibirá una encuesta de CAHPS. Se trata de una encuesta de satisfacción de los miembros que le pide que nos indique cómo estamos trabajando nosotros y sus médicos. Los resultados de esta encuesta nos ayudan a mejorar nuestro plan de salud. Nuestra meta es que el 100 por ciento de nuestros miembros estén contentos con los servicios y beneficios que reciben de Aetna Better Health.

Queremos asegurarnos de que:

- Reciba la atención que necesita en cuanto a pruebas, tratamientos o programación de citas con especialistas tan pronto como lo necesite.
- Obtenga citas y atención rápidamente para consultas de control de rutina o consultas en caso de enfermedad. Lo cual incluye que lo vean dentro de los 15 minutos desde la hora de su cita.
- Sus médicos se comuniquen bien y le expliquen las cosas de una manera que sea fácil de entender. Queremos asegurarnos de que los médicos le dediquen suficiente

tiempo, lo escuchen y respeten en lo que usted tenga para decir.

- Los médicos tengan toda su información clínica. Ya sea durante la consulta o en cualquier seguimiento de resultados de exámenes que usted pueda haberse hecho. Esto también incluye sus medicamentos. Queremos que sus médicos lo ayuden a coordinar cualquier atención que usted necesite con otros médicos o especialistas.
- Que esté contento con nuestro servicio al cliente. Y que el personal de Aetna Better Health lo trate con amabilidad y respeto.
- Reciba recordatorios sobre sus recetas por parte de su médico o farmacia.
- Reciba las recetas que necesite.
- Reciba la vacuna antigripal anual, junto con la información sobre los beneficios de la vacuna.
- Califique la calidad de la atención médica según todos los servicios que haya recibido en los últimos seis meses antes de la encuesta.
- Califique el plan de medicamentos según las farmacias que utiliza que cuentan con la cobertura de Aetna Better Health.
- Califique el plan de salud: Aetna Better Health Premier Plan, según el servicio al cliente, los servicios de atención médica y cualquier otro servicio que usted reciba.

Si tiene preguntas o necesita ayuda adicional para responder la encuesta, llame a Servicios para Miembros o a su Coordinador de Servicios Médicos al **1-866-600-2139.**

Illinois Employment First

En un boletín anterior, hablamos sobre Employment First de Illinois. Employment First de Illinois cuenta con el respaldo de la ley estatal, la orden ejecutiva y las políticas de Illinois. Esto significa que en Illinois existen leyes y políticas para respaldar la idea de que TODOS los ciudadanos de Illinois, independientemente de su incapacidad, pueden participar plenamente en sus comunidades. Esto incluye la posibilidad de obtener un empleo.

El empleo puede ayudarlo a ganar confianza en sí mismo, tener más ingresos, hacer amigos en la comunidad y proporcionarle una actividad significativa. ¿Ha pensado cómo el trabajo podría ayudarlo a cambiar su vida?

¡Feliz año nuevo, Employment First Community of Practice de Illinois!

Employment First Community of Practice de Illinois es un grupo que se centra en unir a las personas mediante el trabajo. El grupo está compuesto por personas con incapacidades, empleadores, proveedores de rehabilitación a la comunidad, maestros, representantes del gobierno, miembros de la familia, personal de servicio directo y grupos de apoyo. Estas personas se centran en crear nuevas oportunidades educativas y en demostrar el éxito del empleo en distintas partes de Illinois.

El trabajo de Employment First en el 2018 está comenzando con un sentimiento de compañerismo y solidaridad. Esto significa que todos nosotros estamos trabajando

juntos para mejorar las oportunidades laborales y económicas para las personas con incapacidades.

Este camino no siempre es fácil. El cambio puede ser difícil. Nuestra meta es proporcionar información sobre las oportunidades laborales para personas con incapacidades. Para esto se reúne a muchas personas distintas dentro de la comunidad para hacer que trabajen juntas. Y también se incluye conversaciones entre estos grupos. Lo cual significa incluir a las personas con incapacidades en el debate. Nosotros ansiamos continuar para alcanzar los cambios, para superar los obstáculos y para trabajar hacia un camino de progreso el próximo año.

Juntos somos más fuertes. Estamos trabajando arduamente. Estamos intentando aprender de otros. Podemos resolverlo juntos. El trabajo en equipo es el trabajo soñado.

Si quisiera estar en la lista electrónica de Employment First, lo cual incluye información actualizada de recursos, comuníquese con **Tania.Morawiec@illinois.gov**.



De qué modo las Decisiones de Cobertura Nacional afectan su plan

Los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS) a veces cambian las reglas de cobertura de un beneficio o servicio. Cuando esto sucede, los CMS publican una Determinación de Cobertura Nacional (National Coverage Determination, NCD).

Las NCD determinan:

- Qué se cubre
- Qué cambia
- Qué paga Medicare

Publicamos las NCD en nuestro sitio web al menos 30 días antes de su fecha de entrada en vigencia. Para saber cuáles son, visite **aetnabetterhealth.com/illinois**. Luego vaya a "For Members" (Para miembros), seleccione "Aetna Better Health Premier Plan" (Plan Premier Aetna Better Health) y luego "Member Benefits" (Beneficios para miembros).

También puede visitar **cms.gov** para obtener más información. Una vez en el sitio web, haga clic en "Medicare" y luego escriba "National Coverage Determination" en la casilla de búsqueda.

O llámenos al **1-866-600-2139** (este número aparece en su tarjeta de identificación de miembro).

¡Hágase oír!

Únase al Consejo de Asesoría para Miembros (MAC)

Usted es uno de los expertos en su propia atención médica. Colaborativamente, usted trabaja con su equipo de atención médica formado por su médico, especialista, el Administrador de atención de Aetna Better Health y otros apoyos (como su familia y amigos). Usted es un miembro facultado de este equipo. Esto significa que puede tomar un papel activo en las decisiones de atención médica. Cuando está facultado, significa que es más fuerte y se encuentra más seguro. También puede significar que conoce sus derechos.

En los boletines informativos anteriores hablamos sobre muchas formas diferentes de verse facultado. Hoy, vamos a analizar una forma de utilizar su voz a través del Consejo de Asesoría para Miembros (MAC, por sus siglas en inglés) de Aetna Better Health.



¿Quién forma parte del Consejo?

- Miembros de Aetna Better Health
- Familiares o cuidadores de un miembro
- Organizaciones comunitarias que trabajan con los miembros

¿Qué hace el Consejo?

- Comparte ideas
- Da ejemplos de lo que está funcionando bien
- Analiza lo que se puede mejorar

¿Quién decide lo que debate en la reunión (la agenda)?

- Los miembros del Consejo deciden la agenda.

¿Qué pasa durante la reunión y después?

- El personal de Aetna Better Health escucha lo que es importante para los miembros
- El personal de Aetna Better Health informa al Consejo sobre cualquier cambio que se haya realizado en función de las ideas sobre las que habló el Consejo

 **¿Quiere hacerse oír?** Para obtener más información sobre cómo unirse al MAC, comuníquese con su Coordinador de Servicios Médicos o con Servicios para miembros al **1-866-600-2139**.

Empleo

¿Sabía que...?

Todas las personas tienen el derecho a trabajar si así lo desean. El empleo puede mejorar cómo se siente consigo mismo. En este boletín, usted leyó sobre Employment First. Aetna Better Health forma parte de la comunidad que respalda las oportunidades laborales para las personas con incapacidades.

En boletines anteriores, hablamos sobre cómo Prerak Mehta y el equipo de Compromiso con la Comunidad le envían a nuestro personal un correo electrónico mensual sobre "Defensa de la Incapacidad". Este correo electrónico se centra en los derechos y la concientización sobre la incapacidad. A continuación, encontrará información del correo electrónico enviado en enero del 2018.

Nuestros Coordinadores de Servicios Médicos quieren

que los miembros tengan éxito en la comunidad. Lo cual puede incluir ayudar a que un miembro obtenga información sobre empleos. El primer paso es escuchar a nuestros miembros con respecto a cuáles son sus metas. Nuestros Coordinadores de Servicios Médicos trabajan junto a los miembros para centrarse en sus competencias. Lo que implica escuchar al miembro para conocer lo que cree que puede hacer bien. Los siguientes

pasos son trabajar con el miembro para establecer sus metas laborales y vincularlo con los programas y grupos de respaldo en la comunidad para que alcance dichas metas.

Nuestros Coordinadores de Servicios Médicos pueden ayudar a facultar a los miembros. Esto implica respaldar la decisión del miembro de tener un empleo, si así lo desea. Nuestro trabajo con los miembros puede ayudarlos a creer que son capaces.

Su proveedor de atención primaria (PCP)

Un socio en la salud

A Aetna Better Health le importa que usted esté saludable para que pueda vivir su vida al máximo. Si desea estar saludable, se necesita más que visitar al médico cuando esté enfermo. Su médico es un socio en su salud, no solo durante la enfermedad. Cuando tiene un socio en la salud, su médico lo ayuda a que se sienta lo mejor posible, y, cuando no se sienta bien, le brinda la mejor atención. Comience la sociedad en su salud visitando a su médico.

¿Por qué debería conocer a su PCP?

Tener un médico de cabecera, llamado proveedor de atención primaria (PCP), es una manera estupenda de recibir la mejor atención posible. Su PCP:

- Se asegura de que usted se haga las pruebas y los exámenes de rutina que necesita según la edad, el sexo y las afecciones existentes de salud
- Llega a conocerlo con el tiempo, por lo que puede notar si sus afecciones de salud han cambiado

- Trabaja a su lado para asegurarse de que las opciones de tratamiento que usted reciba le estén brindando los resultados previstos

Consiga el PCP adecuado para usted

Con Aetna Better Health, usted tiene su propio PCP:

- Si no tiene un PCP, llame al número que figura en su tarjeta de identificación de miembro. Lo ayudaremos a encontrar el médico adecuado para usted. También lo ayudaremos a coordinar su primera cita para que pueda comenzar su sociedad con su salud.
- Si desea cambiar el PCP que figura en su tarjeta de identificación de miembro, llame al número en dicha tarjeta. Podemos ayudarlo a elegir un nuevo PCP que esté en nuestro plan.
- Lleve siempre su tarjeta de identificación de miembro cuando visite a su PCP.

Llame a Aetna Better Health para obtener más información y asistencia.

Su PCP está para ayudarlo

- Cuénteles a su PCP sobre cómo se siente, sobre lo que está haciendo



o no para mejorar su salud, y sobre cualquier problema que pueda tener.

- Pregúntele a su PCP sobre cualquier prueba que deba hacerse o vacuna que deba recibir.
- Visite a su PCP, al menos, una vez cada año.
- Llame primero a su PCP si se enferma o se lastima.

Su PCP es la puerta a la mejor atención para usted.


Contáctenos



Aetna Better HealthSM Premier Plan
333 W. Wacker Drive, Suite 2100, MC F646
Chicago, IL 60606



Las 24 horas del día
Servicios para Miembros: **1-866-600-2139**
aetnabetterhealth.com/illinois

 Esto es 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. Los artículos de nuestro boletín informativo están dirigidos a muchas personas diferentes. Escribimos artículos sobre diferentes clases de problemas médicos cuya información le interesa a la gente. Estos artículos podrían no ser sobre problemas médicos que usted tiene. El Plan Premier de Aetna Better HealthSM (Plan Medicare-Medicaid) es un plan de salud con contratos con Medicare y Medicaid de Illinois para proporcionar los beneficios de ambos programas a los afiliados. Puede obtener este documento en inglés, o hablar gratuitamente con alguien sobre esta información en otros idiomas. Llame a Servicios para Miembros al **1-866-600-2139** y TTY/TDD es **711**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratis. La información sobre los beneficios suministrada es un resumen breve, no una descripción completa de los beneficios. Es posible que se apliquen limitaciones y restricciones. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros del Plan Premier de Aetna Better HealthSM al **1-866-600-2139** o lea el Manual para Miembros del Plan Premier de Aetna Better HealthSM. Los beneficios, la lista de medicamentos cubiertos y las redes de proveedores y farmacias pueden cambiar de vez en cuando a lo largo del año y el 1 de enero de cada año.