



# Manual para miembros

Lo que usted necesita saber sobre sus beneficios

Evidencia de cobertura (EOC) y Formulario de divulgación combinados de Aetna Better Health of California para 2023

Condados de San Diego y Sacramento

[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.aetna.com/better-health/california)





# Otros idiomas y formatos

---

## Otros idiomas

Puede obtener este Manual para miembros y otros documentos del plan en otros idiomas de forma gratuita. Ofrecemos traducciones escritas de traductores calificados. Llame al 1-855-772-9076 (TTY 711). La llamada es gratuita. Lea este Manual para miembros para obtener más información sobre los servicios de asistencia lingüística para la atención médica, como servicios de interpretación y traducción.

---

## Otros formatos

Puede obtener esta información en otros formatos, como braille, letra grande con fuente de 20 puntos, audio y formatos electrónicos accesibles de forma gratuita. Llame al 1-855-772-9076 (TTY 711). La llamada es gratuita.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Servicios de interpretación

Aetna Better Health of California ofrece servicios de interpretación oral de intérpretes calificados, las 24 horas del día, de forma gratuita. No es necesario que un familiar o amigo actúe como intérprete. Desalentamos el uso de menores como intérpretes, salvo que sea para una emergencia. Los servicios de interpretación, lingüísticos y culturales están disponibles para usted de forma gratuita. La ayuda está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Para obtener asistencia lingüística o para recibir este manual en un idioma diferente, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711). La llamada es gratuita.

### English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-855-772-9076 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-855-772-9076 (TTY: 711). These services are free of charge.

### (Arabic) الشعار بالعربية

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-855-772-9076 (TTY: 711). تتوفر أيضاً المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ 1-855-772-9076 (TTY: 711).

### Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-855-772-9076 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված կյութեր: Չանզահարեք 1-855-772-9076 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

### **简体中文标语 (Chinese)**

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-855-772-9076 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如文盲和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-855-772-9076 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

### **ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Eastern Punjabi)**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-855-772-9076 (TTY: 711). ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-855-772-9076 (TTY: 711) ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ

### **हिंदी टैगलाइन (Hindi)**

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-855-772-9076 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-855-772-9076 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

### **Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)**

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-855-772-9076 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-855-772-9076 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

### **日本語表記 (Japanese)**

注意日本語での対応が必要な場合は 1-855-772-9076 (TTY: 711) へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。1-855-772-9076 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

**한국어 태그라인 (Korean)**

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-855-772-9076 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-855-772-9076 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

**ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-855-772-9076 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-855-772-9076 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

**Mien Tagline (Mien)**

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-855-772-9076 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzaih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-855-772-9076 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

**ប្រាសាទសំខាន់ (Cambodian)**

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-855-772-9076 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-855-772-9076 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

**(Farsi) مطلب به زبان فارسی**

توجه: اگر میخواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-855-772-9076 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمکها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-855-772-9076 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه میشوند.

**Русский слоган (Russian)**

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

**Mensaje en español (Spanish)**

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-855-772-9076 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-855-772-9076 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

**Tagalog Tagline (Tagalog)**

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-855-772-9076 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-855-772-9076 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyonang ito.

**แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)**

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-855-772-9076 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่ 1-855-772-9076 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

**Примітка українською (Ukrainian)**

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-855-772-9076 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-855-772-9076 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

**Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)**

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-855-772-9076 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-855-772-9076 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

# ¡Bienvenido a Aetna Better Health of California!

Gracias por inscribirse en Aetna Better Health of California. Aetna Better Health of California es un plan de salud para personas que tienen Medi-Cal. Aetna Better Health of California trabaja con el estado de California para ayudarle a recibir la atención médica que necesita.

Aetna Better Health of California brinda una red de proveedores para que usted utilice a fin de obtener sus servicios de atención médica. En ocasiones, Aetna Better Health of California contrata a proveedores de forma directa y, en otras, trabaja con asociaciones de médicos independientes (IPA). En la sección sobre las IPA encontrará más información.

---

## Manual para miembros

Este Manual para miembros proporciona información sobre su cobertura de Aetna Better Health of California. Léalo detenidamente y en su totalidad. Lo ayudará a comprender y utilizar sus beneficios y servicios. También le explica sus derechos y responsabilidades como miembro de Aetna Better Health of California. Si tiene necesidades de salud especiales, asegúrese de leer todas las secciones que se aplican a su caso.

Este Manual para miembros también se denomina Evidencia de cobertura (EOC) y Formulario de divulgación combinados. Es un resumen de las normas y políticas de Aetna Better Health of California, y se basa en el contrato entre Aetna Better Health of California y el Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS). Si desea obtener más información, llame a Aetna Better Health of California al 1-855-772-9076 (TTY 711).



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## ¡Bienvenido a Aetna Better Health of California!

Llame al 1-855-772-9076 (TTY 1-800-735-2929 o 711) para solicitar una copia del contrato entre Aetna Better Health of California y el DHCS. También puede solicitar otra copia del Manual para miembros sin costo para usted o visitar el sitio web de Aetna Better Health of California en [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) para ver el Manual para miembros. También puede solicitar sin costo una copia de las políticas y los procedimientos clínicos y administrativos públicos de Aetna Better Health of California, o instrucciones sobre cómo acceder a esta información en el sitio web de Aetna Better Health of California.

---

## Contáctenos

Aetna Better Health of California está aquí para ayudar. Si tiene alguna pregunta, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede visitarnos en línea en cualquier momento en [aetnabetterhealth.com/california](http://aetnabetterhealth.com/california).

Gracias,

Aetna Better Health of California  
10260 Meanley Drive San Diego, CA 92131



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

# Índice

<b>Otros idiomas y formatos</b> .....	<b>1</b>
Otros idiomas .....	1
Otros formatos.....	1
Servicios de interpretación .....	2
<b>¡Bienvenido a Aetna Better Health of California!</b> .....	<b>6</b>
Manual para miembros.....	6
Contáctenos .....	7
<b>Índice</b> .....	<b>8</b>
<b>1. Primeros pasos como miembro</b> .....	<b>11</b>
Cómo obtener ayuda .....	11
Quién puede hacerse miembro .....	12
Tarjetas de identificación .....	13
<b>2. Acerca de su plan de salud</b> .....	<b>14</b>
Descripción general del plan de salud.....	14
Cómo funciona su plan.....	16
Cómo cambiar de plan de salud .....	16
Estudiantes que se mudan a un nuevo condado o fuera de California.....	17
Continuidad de la atención .....	19
Costos .....	21
<b>3. Cómo obtener atención</b> .....	<b>25</b>
Cómo obtener servicios de atención médica.....	25
Proveedor de atención primaria (PCP).....	26
Red de proveedores .....	30
Citas .....	37
Cómo llegar a su cita.....	38
Cancelación y reprogramación .....	38
Pago .....	39
Remisiones.....	40



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Preaprobación (autorización previa).....	42
Segundas opiniones .....	43
Atención sensible .....	44
Atención de urgencia.....	47
Atención de emergencia.....	48
Línea de asesoramiento de enfermería.....	50
Instrucciones anticipadas .....	50
Donación de órganos y tejidos .....	51
<b>4. Beneficios y externos.....</b>	<b>52</b>
Qué cubre su plan de salud.....	52
Beneficios de Medi-Cal cubiertos por Aetna Better Health of California...56	
Otros beneficios y programas cubiertos por	
Aetna Better Health of California .....	78
Otros programas y servicios de Medi-Cal.....	83
Servicios que no puede obtener a través de	
Aetna Better Health of California ni Medi-Cal .....	88
Evaluación de tecnologías nuevas y existentes .....	89
<b>5. Cuidado de niños y jóvenes.....</b>	<b>90</b>
Servicios de pediatría (niños menores de 21 años).....	90
Controles de bienestar infantil y atención preventiva .....	91
Prueba de detección de envenenamiento por plomo en la sangre.....	92
Ayuda para recibir servicios de cuidado de niños y jóvenes .....	93
Otros servicios que puede obtener a través de Medi-Cal de	
pago por servicio (FFS) u otros programas .....	93
<b>6. Reporte y solución de problemas .....</b>	<b>96</b>
Reclamos.....	97
Apelaciones.....	98
Qué debe hacer si no está de acuerdo con la decisión sobre	
una apelación .....	100
Reclamos y revisiones médicas independientes (IMR)	
ante el Departamento de Atención Médica Administrada .....	101
Audiencias del estado .....	102
Fraude, uso indebido y abuso .....	104



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

<b>7. Derechos y responsabilidades .....</b>	<b>106</b>
Sus derechos.....	106
Sus responsabilidades .....	108
Aviso de no discriminación .....	109
Maneras de involucrarse como miembro.....	112
Aviso sobre prácticas de privacidad .....	112
Aviso sobre leyes .....	118
Aviso sobre Medi-Cal como pagador de último recurso, otra cobertura de salud y recuperación de agravio.....	119
Aviso sobre recuperación de patrimonio .....	120
Aviso de acción .....	120
<b>8. Números importantes y palabras que debe conocer.....</b>	<b>122</b>
Números de teléfono importantes.....	122
Palabras que debe conocer.....	122



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

# 1. Primeros pasos como miembro

---

## Cómo obtener ayuda

Aetna Better Health of California quiere que esté conforme con su atención médica. Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre su atención, Aetna Better Health of California quiere recibir noticias de usted.

## Departamento de Servicios para Miembros

El Departamento de Servicios para Miembros de Aetna Better Health of California está aquí para ayudarle. Aetna Better Health of California puede hacer lo siguiente:

- Responder preguntas sobre su plan de salud y los servicios cubiertos de Aetna Better Health of California.
- Ayudarlo a elegir o cambiar un proveedor de atención primaria (PCP).
- Indicarle dónde puede obtener la atención que necesita.
- Ayudarlo a obtener servicios de interpretación si no habla inglés.
- Ayudarlo a obtener información en otros idiomas y formatos.
- Ayudarlo a presentar un reclamo.
- Ayudarlo a solicitar tarjetas de identificación o materiales para miembros.
- Ayudarlo a inscribirse a través del Portal para miembros.
- Ayudarlo a obtener transporte para las citas médicamente necesarias.

Si necesita ayuda, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Aetna Better Health of California debe asegurarse de que usted espere menos de 10 minutos cuando llame.

También puede visitarnos en línea en cualquier momento en [aetnabetterhealth.com/california](http://aetnabetterhealth.com/california).



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

---

## Quién puede hacerse miembro

Usted califica para Aetna Better Health of California porque reúne los requisitos para Medi-Cal y vive en los condados de San Diego o Sacramento. Puede comunicarse con el condado de San Diego al 1-866-262-9881 o con el condado de Sacramento al 916-874-3100. También puede reunir los requisitos para Medi-Cal a través del Seguro Social porque recibe el Ingreso complementario administrado por el Seguro Social (SSI)/Pago suplementario del estado (SSP).

Si tiene preguntas sobre la inscripción, llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711). O bien, visite <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>. Si tiene preguntas sobre el Seguro Social, llame a la Administración del Seguro Social al 1-800-772-1213. O bien, visite <https://www.ssa.gov/locator/>.

## Transitional Medi-Cal

Transitional Medi-Cal también se denomina “Medi-Cal para personas trabajadoras”. Es posible que pueda obtener Transitional Medi-Cal si deja de obtener Medi-Cal por los siguientes motivos:

- Comenzó a ganar más dinero.
- Su familia comenzó a recibir más manutención infantil o conyugal.

Puede preguntar cómo reunir los requisitos para Transitional Medi-Cal en la oficina local de servicios de salud y sociales de su condado en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> o llamar a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Tarjetas de identificación

Como miembro de Aetna Better Health of California, usted recibirá una tarjeta de identificación de Aetna Better Health of California. Debe mostrar su tarjeta de identificación de Aetna Better Health of California y su tarjeta de identificación de beneficios (BIC) de Medi-Cal que el estado de California le envió cada vez que reciba servicios de atención médica o medicamentos con receta. Debe llevar todas las tarjetas de salud con usted en todo momento. A continuación, encontrará un modelo de la tarjeta BIC y la tarjeta de identificación de Aetna Better Health of California para que tenga una idea de cómo serán las suyas:



Si no recibe su tarjeta de identificación de Aetna Better Health of California unas semanas después de la fecha de inscripción, o si su tarjeta se daña, se pierde o se la roban, llame al Departamento de Servicios para Miembros de inmediato.

Aetna Better Health of California le enviará una tarjeta nueva sin costo. Llame al 1-855-772-9076 (TTY 711).



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

---

# 2. Acerca de su plan de salud

---

## Descripción general del plan de salud

Aetna Better Health of California es un plan de salud para personas que tienen Medi-Cal en San Diego y Sacramento. Aetna Better Health of California trabaja con el estado de California para ayudarle a recibir la atención médica que necesita.

Puede hablar con uno de los representantes del Departamento de Servicios para Miembros de Aetna Better Health of California para obtener más información sobre el plan de salud y cómo hacer que funcione para usted. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711).

## Inicio y finalización de su cobertura

Cuando se inscriba en Aetna Better Health of California, le enviaremos una tarjeta de identificación dentro de las dos semanas posteriores a la fecha de inscripción. Debe mostrar su tarjeta de identificación de Aetna Better Health of California y su tarjeta de identificación de beneficios (BIC) de Medi-Cal cada vez que reciba servicios de atención médica o medicamentos con receta.

Deberá renovar su cobertura de Medi-Cal todos los años. Si la oficina local de su condado no puede renovar su cobertura de Medi-Cal con fuentes electrónicas, el condado le enviará un formulario de renovación de Medi-Cal. Complételo y envíelo a la agencia local de servicios sociales de su condado. Puede enviar su información en línea, en persona o por teléfono, o a través de otros medios electrónicos que estén disponibles en su condado.

Puede solicitar la cancelación de su cobertura de Aetna Better Health of California y elegir otro plan de salud en cualquier momento. Para obtener ayuda para elegir un plan nuevo, llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711). O bien, visite [www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov). También puede solicitar la cancelación de Medi-Cal.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Aetna Better Health of California es el plan de salud para los miembros de Medi-Cal en los condados de San Diego y Sacramento.

Encuentre su oficina local en

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

La elegibilidad de Aetna Better Health of California puede finalizar en los siguientes casos:

- Si se muda fuera del condado de San Diego o Sacramento.
- Si ya no tiene Medi-Cal.
- Si se vuelve elegible para un programa de exención que le exige inscribirse en Medi-Cal de pago por servicio (FFS).
- Si está en la cárcel o en prisión.

Si pierde su cobertura de Medi-Cal de Aetna Better Health of California, aún puede ser elegible para la cobertura de Medi-Cal de FFS. Si no está seguro de si aún tiene cobertura de Aetna Better Health of California, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711).

### **Consideraciones especiales para indios estadounidenses en el cuidado administrado**

Los indios estadounidenses tienen derecho a no inscribirse en un plan de cuidado administrado de Medi-Cal, o pueden abandonarlo y regresar a Medi-Cal de FFS en cualquier momento y por cualquier motivo.

Si usted es indio estadounidense, tiene derecho a recibir servicios de atención médica por parte de proveedores de atención médica para personas indígenas (IHCP). También puede permanecer o cancelar su inscripción en Aetna Better Health of California mientras recibe servicios de atención médica de estos lugares. Para obtener información sobre cómo inscribirse y cancelar su inscripción, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711).



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

---

## Cómo funciona su plan

Aetna Better Health of California es un plan de salud de cuidado administrado que tiene un contrato con el DHCS. Aetna Better Health of California trabaja con médicos, hospitales y otros proveedores de atención médica del área de servicio de Aetna Better Health of California para brindarle atención médica a usted, el miembro. Como miembro de Aetna Better Health of California, usted puede ser elegible para recibir algunos servicios adicionales proporcionados a través de Medi-Cal de FFS. Entre estos servicios se incluyen medicamentos con receta, de venta libre y algunos suministros médicos para pacientes externos a través de Medi-Cal Rx de FFS. Para comunicarse con Medi-Cal Rx de FFS, llame al 1-800-977-2273.

El Departamento de Servicios para Miembros le indicará cómo funciona Aetna Better Health of California, cómo obtener la atención que necesita, cómo programar citas con el proveedor dentro de los tiempos del estándar de acceso, cómo solicitar servicios de interpretación sin costo y cómo averiguar si reúne los requisitos para los servicios de transporte.

Para obtener más información, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711). También puede encontrar información sobre los servicios para miembros en línea en [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

---

## Cómo cambiar de plan de salud

Puede abandonar Aetna Better Health of California e inscribirse en otro plan de salud en su condado de residencia en cualquier momento. Para elegir un plan nuevo, llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711). Puede llamar de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., de lunes a viernes. O bien, visite <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

Se requieren hasta 30 días para procesar su solicitud para abandonar Aetna Better Health of California e inscribirse en otro plan en su condado, si no surge ningún problema con la solicitud. Para averiguar el estado de su solicitud, llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Si desea abandonar Aetna Better Health of California antes, puede solicitarle a Health Care Options una cancelación de inscripción acelerada (rápida). Si el motivo de su solicitud cumple con las normas para la cancelación de inscripción acelerada, recibirá una carta en la que se le indicará que su inscripción fue cancelada.

Los miembros que pueden solicitar cancelaciones de inscripción aceleradas son, entre otros, niños que reciben servicios de los programas de Cuidado adoptivo o Asistencia para la adopción, miembros con necesidades de atención médica especiales y miembros que ya estén inscritos en otro plan de cuidado administrado de Medi-Cal, Medicare o comercial.

Puede solicitar abandonar Aetna Better Health of California en persona en la oficina local de servicios de salud y servicios sociales de su condado. Encuentre su oficina local en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>. O bien, llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).

---

## Estudiantes que se mudan a un nuevo condado o fuera de California

Los servicios de emergencia y de atención de urgencia están disponibles para todas las personas inscritas en Medi-Cal del estado, independientemente del condado de residencia. La atención de rutina y la atención preventiva están cubiertas solo en su condado de residencia. Si se muda a un nuevo condado en California para asistir a una institución de educación superior, incluida la universidad, Aetna Better Health of California cubrirá los servicios de la sala de emergencias y de atención de urgencia en su nuevo condado. También puede recibir atención de rutina o atención preventiva en su nuevo condado, pero debe notificar a Mercy Care Plan (MCP). Encontrará más detalles a continuación.

Si está inscrito en Medi-Cal y estudia en un condado diferente de su condado de residencia en California, no es necesario que solicite Medi-Cal en dicho condado.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Si se muda temporalmente de su hogar para estudiar en otro condado de California, tiene dos opciones disponibles. Puede:

- Notificar a la oficina local de su condado que se mudará temporalmente para asistir a una institución de educación superior e informar su dirección en el nuevo condado. El condado actualizará los registros del caso con su nueva dirección y código de condado en la base de datos del estado. Elija esta opción si desea recibir atención de rutina o preventiva en su condado nuevo. Es posible que deba cambiar de plan de salud si Aetna Better Health of California no opera en el condado en el que asistirá a la universidad. Para hacer preguntas y para evitar cualquier retraso en la inscripción en el nuevo plan de salud, llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).

### **O BIEN**

- Optar por no cambiar su plan de salud cuando se mude temporalmente para asistir a la universidad en un condado diferente. En el nuevo condado, solo podrá acceder a servicios en la sala de emergencias y de atención de urgencia para algunas afecciones. Para obtener más información, consulte el Capítulo 3, “Cómo obtener atención”. Para recibir atención médica de rutina o atención preventiva, deberá utilizar la red regular de proveedores de Aetna Better Health of California ubicados en el condado de residencia del jefe de familia.

Si se va de California temporalmente para estudiar en otro estado y desea mantener su cobertura de Medi-Cal, comuníquese con el encargado de determinar la elegibilidad en la oficina local de su condado. Siempre que sea elegible, Medi-Cal cubrirá los servicios de emergencia y de atención de urgencia en otro estado. Medi-Cal también cubrirá la atención de emergencia que requiera hospitalización en Canadá y México si se aprueba el servicio, y si el médico y el hospital cumplen con las normas de Medi-Cal. Los servicios de atención de rutina y preventiva, incluidos los medicamentos con receta, no están cubiertos fuera de California. Si desea tener Medicaid en otro estado, deberá solicitarlo en ese estado. No será elegible para Medi-Cal y Aetna Better Health of California no pagará su atención médica. Medi-Cal no cubre los servicios de atención médica de emergencia, urgencia ni otros servicios de atención médica fuera de los Estados Unidos, excepto en Canadá y México según se describe en el Capítulo 3.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

---

## Continuidad de la atención

### Continuidad de la atención de un proveedor que no pertenece al plan

Como miembro de Aetna Better Health of California, usted recibirá atención médica por parte de proveedores de la red de Aetna Better Health of California. Para averiguar si un proveedor de atención médica pertenece a la red de Aetna Better Health of California, consulte [www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider](http://www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider).

En algunos casos, es posible que pueda acudir a proveedores que no pertenecen a la red de Aetna Better Health of California si se cambió de otro plan o pago por servicio (FFS), o si un proveedor que estaba en la red ahora está fuera de la red. Esto se denomina continuidad de la atención.

Llame a Aetna Better Health of California y díganos si necesita consultar a un proveedor fuera de la red. Le informaremos si tiene derecho a la continuidad de la atención. Es posible que pueda usar la continuidad de la atención durante 12 meses como máximo, o más en algunos casos, si se cumplen las siguientes condiciones:

- Tiene una relación continua con el proveedor que no pertenece al plan, antes de inscribirse en Aetna Better Health of California.
- El proveedor que no pertenece al plan le atendió al menos una vez durante los doce (12) meses anteriores a su inscripción en Aetna Better Health of California para una consulta que no era de emergencia.
- El proveedor que no pertenece al plan está dispuesto a trabajar con Aetna Better Health of California y acepta los requisitos contractuales y el pago por los servicios de Aetna Better Health of California.
- El proveedor que no pertenece al plan cumple con los estándares profesionales de Aetna Better Health of California.

Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711).

Si sus proveedores no se inscriben en la red de Aetna Better Health of California al final de los 12 meses, no están de acuerdo con las tarifas de pago de Aetna Better Health of California o no cumplen con los requisitos de calidad de la atención, deberá cambiarlos por proveedores en la red de Aetna Better Health of California. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711) para analizar sus opciones.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Continuidad de la atención en el caso de servicios

Como miembro de Aetna Better Health of California, usted recibirá los servicios de Medi-Cal por parte de proveedores de la red de Aetna Better Health of California. En algunos casos, es posible que pueda recibir acceso continuo a los servicios de Medi-Cal si está recibiendo tratamiento para determinadas afecciones médicas y el proveedor que no pertenece al plan no está dispuesto a seguir brindando los servicios o no está de acuerdo con los requisitos contractuales, el pago u otras condiciones para brindar atención de Aetna Better Health of California, entonces no podrá recibir la atención continua del proveedor. Sin embargo, es posible que pueda seguir recibiendo los servicios de otro proveedor de la red de Aetna Better Health of California.

Los servicios que Aetna Better Health of California brinda para la continuidad de la atención incluyen, entre otros, los siguientes:

- Afecciones agudas (un problema médico que necesita atención inmediata): mientras dure la afección.
- Afecciones físicas y conductuales crónicas (un problema de atención médica que tiene desde hace mucho tiempo): durante el tiempo necesario para finalizar el tratamiento y para organizar una transferencia segura a un nuevo médico de la red de Aetna Better Health of California.
- Embarazo: durante el embarazo y hasta 12 meses después de que finalice dicho embarazo.
- Servicios de salud mental maternal durante un máximo de 12 meses desde el momento del diagnóstico o desde que finalizó el embarazo, lo que ocurra después.
- El cuidado de un niño recién nacido entre el nacimiento y los 36 meses durante un máximo de 12 meses a partir de la fecha de inicio de la cobertura o la fecha en que finaliza el contrato del proveedor con Aetna Better Health of California.
- Enfermedades terminales (un problema médico que pone en peligro la vida): mientras dure la enfermedad. La finalización de los servicios cubiertos puede exceder los doce (12) meses desde el momento en que el proveedor deja de trabajar con Aetna Better Health of California.
- Realización de una cirugía u otro procedimiento médico por parte de un proveedor que no pertenece al plan, siempre que esté cubierto, sea médicamente necesario y esté autorizado por Aetna Better Health of California como parte de un tratamiento documentado y haya sido recomendado y documentado por el proveedor: la cirugía u otro



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

procedimiento médico debe realizarse dentro de los 180 días posteriores a la fecha de finalización del contrato del proveedor o dentro de los 180 días posteriores a la fecha de entrada en vigencia de la cobertura de un nuevo miembro.

Para conocer otras afecciones que podrían reunir los requisitos, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Aetna Better Health of California.

Llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711) a fin de solicitar ayuda para seleccionar un proveedor contratado para continuar con su atención, o si tiene alguna pregunta o problema para recibir servicios cubiertos de un proveedor que ya no es parte de Aetna Better Health of California.

Aetna Better Health of California no está obligado a brindar continuidad de la atención para servicios no cubiertos por Medi-Cal, equipo médico duradero, transporte, otros servicios auxiliares y proveedores de servicios excluidos. Para obtener más información sobre la continuidad de la atención y los requisitos de elegibilidad, y para conocer todos los servicios disponibles, llame al Departamento de Servicios para Miembros.

---

## Costos

### Costos a cargo del miembro

Aetna Better Health of California brinda servicios a las personas que reúnen los requisitos para Medi-Cal. En la mayoría de los casos, los miembros de Aetna Better Health of California **no** deben pagar los servicios cubiertos, las primas ni los deducibles. A excepción de la atención de emergencia, la atención de urgencia o la atención sensible, debe obtener preaprobación de Aetna Better Health of California antes de consultar con un proveedor fuera de la red de Aetna Better Health of California. Si no obtiene la aprobación previa y visita a un proveedor fuera de la red para recibir atención que no sea atención de emergencia, atención de urgencia ni atención sensible, es posible que deba pagar por dicha atención. Para obtener una lista de los servicios cubiertos, consulte “Beneficios y servicios”. También puede encontrar el Directorio de proveedores en el sitio web de Aetna Better Health of California en [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Para miembros con atención a largo plazo y costo compartido

Es posible que deba pagar una parte del costo todos los meses para los servicios de atención a largo plazo. El monto que le corresponde de los costos depende de sus ingresos y recursos. Todos los meses, pagará sus propias facturas de atención médica, incluidas, entre otras, las facturas de servicios y apoyos administrados a largo plazo (MLTSS), hasta que el monto que haya pagado sea igual al monto que le corresponde del costo. Después de ello, Aetna Better Health of California cubrirá su atención a largo plazo para dicho mes. No tendrá cobertura de Aetna Better Health of California hasta que haya pagado la totalidad del monto que le corresponde del costo de la atención a largo plazo para el mes.

## Cómo se le paga a un proveedor

Aetna Better Health of California les paga a los proveedores de las siguientes maneras:

- Pagos de capitación
  - Aetna Better Health of California les paga a algunos proveedores un monto fijo de dinero por mes por cada miembro de Aetna Better Health of California. Esto se denomina pago de capitación. Aetna Better Health of California y los proveedores trabajan en conjunto para decidir el monto del pago.
- Pagos FFS
  - Algunos proveedores brindan atención a los miembros de Aetna Better Health of California y luego le envían a Aetna Better Health of California una factura por los servicios que brindaron. A esto se lo denomina un pago por servicio (FFS). Aetna Better Health of California y los proveedores trabajan en conjunto para decidir cuánto cuesta cada servicio.

Para obtener más información sobre cómo Aetna Better Health of California les paga a los proveedores, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711).

## Si recibe una factura de un proveedor de atención médica

Los servicios cubiertos son servicios de atención médica que Aetna Better Health of California debe pagar. Si recibe una factura por cargos de servicios de apoyo, copagos o cargos de registro para un servicio cubierto, no pague la factura. Llame de inmediato al Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711).



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Cómo solicitarle a Aetna Better Health of California que reembolse los gastos

Si pagó los servicios que ya recibió, es posible que reúna los requisitos para recibir un reembolso (que le devuelvan el dinero) si cumple con **todas** las siguientes condiciones:

- El servicio que recibió es un servicio cubierto que Aetna Better Health of California debe pagar. Aetna Better Health of California no le reembolsará los servicios que no estén cubiertos por Aetna Better Health of California.
- Recibió el servicio cubierto después de convertirse en miembro elegible de Aetna Better Health of California.
- Solicita que se le reembolse en el plazo de un año a partir de la fecha en que recibió el servicio cubierto.
- Proporciona una prueba de que pagó el servicio cubierto, como un recibo detallado del proveedor.
- Recibió el servicio cubierto de un proveedor inscrito en Medi-Cal en la red de Aetna Better Health of California. No es necesario que cumpla con esta condición si recibió servicios de emergencia, servicios de planificación familiar u otro servicio que Medi-Cal permite que los proveedores fuera de la red brinden sin aprobación previa.
- Si el servicio cubierto normalmente requiere una aprobación previa, proporcione un comprobante del proveedor que demuestre una necesidad médica para el servicio cubierto.

Aetna Better Health of California le informará sobre su decisión de reembolsarle mediante una carta llamada Aviso de acción. Si cumple con todas las condiciones anteriores, el proveedor inscrito en Medi-Cal debe reembolsarle el monto total que pagó. Si el proveedor se rehúsa a hacerlo, Aetna Better Health of California le reembolsará el monto total que pagó. Debemos reembolsarle el monto en un plazo de 45 días hábiles desde la recepción de su reclamación. Si el proveedor está inscrito en Medi-Cal, pero no forma parte de la red de Aetna Better Health of California y se niega a reembolsarle el dinero, Aetna Better Health of California lo hará, pero solo hasta el monto que pagaría Medi-Cal de FFS. Aetna Better Health of California le reembolsará el monto total de bolsillo por los servicios de emergencia, servicios de planificación familiar u otro servicio que Medi-Cal permite que los proveedores fuera de la red brinden sin preaprobación. Si no cumple con una de las condiciones anteriores, Aetna Better Health of California no le reembolsará el dinero.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Aetna Better Health of California no le reembolsará el dinero en los siguientes casos:

- Solicitó y recibió servicios que no están cubiertos por Medi-Cal, como servicios cosméticos.
- El servicio no es un servicio cubierto por Aetna Better Health of California.
- Tiene un costo compartido de Medi-Cal no cubierto.
- Visitó a un médico que no acepta Medi-Cal y firmó un formulario que indicaba su deseo de que le atendieran de todos modos y que pagaría los servicios usted mismo.
- Si tiene la Parte D de Medicare, los copagos por los medicamentos con receta están cubiertos por su plan de la Parte D de Medicare.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

---

# 3. Cómo obtener atención

---

## Cómo obtener servicios de atención médica

### LEA LA SIGUIENTE INFORMACIÓN PARA CONOCER DE QUIÉN O DE QUÉ GRUPO DE PROVEEDORES PUEDE OBTENER ATENCIÓN MÉDICA.

Puede comenzar a recibir servicios de atención médica en la fecha de entrada en vigencia de la inscripción. Siempre lleve consigo su tarjeta de identificación de Aetna Better Health of California, su tarjeta de identificación de beneficios (BIC) de Medi-Cal y cualquier otra tarjeta de seguro de salud que tenga. Nunca permita que un tercero utilice su BIC o su tarjeta de identificación de Aetna Better Health of California.

Los miembros nuevos que tengan cobertura de Medi-Cal solo deben elegir un proveedor de atención primaria (PCP) de la red de Aetna Better Health of California. Los miembros nuevos de Medi-Cal y otra cobertura de salud integral no deben elegir un PCP. La red de Aetna Better Health of California es un grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con Aetna Better Health of California. Debe elegir un PCP dentro de los 30 días a partir de la fecha en que se hace miembro de Aetna Better Health of California. Si no elige un PCP, Aetna Better Health of California elegirá uno por usted.

Puede elegir el mismo PCP o PCP diferentes para todos los integrantes de la familia que tengan Aetna Better Health of California, siempre que el PCP esté disponible.

Si tiene un médico que desea conservar o quiere encontrar un nuevo PCP, puede consultar el Directorio de proveedores. Tiene una lista de todos los PCP de la red de Aetna Better Health of California. El Directorio de proveedores tiene otra información para ayudarlo a elegir un PCP. Si necesita un Directorio de proveedores, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711). También puede encontrar el Directorio de proveedores en el sitio web de Aetna Better Health of California en [www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider](http://www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider).



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Si no puede recibir la atención que necesita de un proveedor participante de la red de Aetna Better Health of California, su PCP debe solicitarle a Aetna Better Health of California que apruebe su consulta con un proveedor fuera de la red. Esto se denomina remisión. No necesita aprobación para consultar con un proveedor fuera de la red para recibir servicios sensibles que se describen bajo el encabezado “Atención sensible” más adelante en este capítulo.

Lea el resto de este capítulo para obtener más información sobre los PCP, el Directorio de proveedores y la red de proveedores.

**Los beneficios de farmacia ahora están administrados por el programa Medi-Cal Rx de pago por servicio (FFS). Para obtener más información, lea la sección “Otros programas y servicios de Medi-Cal” en el Capítulo 4.**

---

## Proveedor de atención primaria (PCP)

Debe elegir un PCP dentro de los 30 días de inscribirse en Aetna Better Health of California. Según su edad y sexo, podrá elegir a un médico de cabecera, obstetra/ginecólogo, médico familiar, internista o pediatra como su PCP. Un profesional en enfermería (NP), un auxiliar médico (PA) o una enfermera partera certificada también pueden desempeñarse como su PCP. Si elige un NP, PA o una enfermera partera certificada, es posible que se le asigne un médico para supervisar su atención. Si tiene Medicare y Medi-Cal, o si tiene otro seguro de atención médica integral, no tiene que elegir un PCP.

Puede elegir un proveedor de atención médica para personas indígenas (IHCP), un centro de salud con calificación federal (FQHC) o una clínica de salud rural (RHC) como su PCP. Según el tipo de proveedor, es posible que pueda elegir un PCP para todos los integrantes de su familia que sean miembros de Aetna Better Health of California, siempre que el PCP esté disponible.

Nota: Los indios estadounidenses pueden elegir un IHCP como su PCP, incluso si este no está dentro de la red de Aetna Better Health of California.

Si no elige un PCP dentro de los 30 días de inscribirse, Aetna Better Health of California le asignará uno. Si se le asignó un PCP y desea cambiarlo, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711). El cambio entra en vigencia el primer día del mes siguiente.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Su PCP hará lo siguiente:

- Conocerá sus necesidades y antecedentes médicos.
- Mantendrá sus registros médicos.
- Le brindará la atención médica preventiva y de rutina que necesita.
- Lo remitirá (enviará) a un especialista en caso de ser necesario.
- Coordinará la atención hospitalaria en caso de ser necesario.

Puede consultar el Directorio de proveedores para encontrar un PCP en la red de Aetna Better Health of California. El Directorio de proveedores tiene una lista de IHCP, FQHC y RHC que trabajan con Aetna Better Health of California.

Puede encontrar el Directorio de proveedores de Aetna Better Health of California en línea en [www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider](http://www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider). O bien, puede solicitar que le envíen un Directorio de proveedores por correo llamando al 1-855-772-9076 (TTY 711). También puede llamar para averiguar si el PCP que desea está aceptando pacientes nuevos.

### **Elección de médicos y otros proveedores**

Usted conoce sus necesidades de atención médica mejor que nadie, por lo que es mejor que usted elija su PCP.

Lo mejor es permanecer con un PCP para que pueda llegar a conocer sus necesidades de atención médica. No obstante, si desea cambiarse a un nuevo PCP, puede hacerlo en cualquier momento. Debe elegir un PCP que esté en la red de proveedores de Aetna Better Health of California y que acepte pacientes nuevos.

Su nueva elección se convertirá en su PCP el primer día del mes siguiente en el que hace el cambio.

Para cambiar su PCP, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711).

Aetna Better Health of California puede cambiar su PCP si este no acepta pacientes nuevos, si dejó la red de Aetna Better Health of California, si no atiende a pacientes de su edad o si hay inquietudes de calidad con respecto al PCP cuya resolución está pendiente. Aetna Better Health of California o su PCP también pueden solicitarle cambiar a un nuevo PCP si no se llevan bien o no está de acuerdo con su PCP, o si falta o llega tarde a las citas. Si Aetna Better Health of California necesita cambiar su PCP, Aetna Better Health of California se lo comunicará por escrito.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Si cambia de PCP, recibirá una carta y una nueva tarjeta de identificación de miembro de Aetna Better Health of California por correo. Tendrá el nombre de su nuevo PCP. Llame al Departamento de Servicios para Miembros si tiene preguntas sobre cómo obtener una nueva tarjeta de identificación.

Aspectos a tener en cuenta cuando elige un PCP:

- ¿El PCP atiende a niños?
- ¿El PCP trabaja en una clínica que a mí me gusta?
- ¿El consultorio del PCP está cerca de mi casa, mi trabajo o la escuela de los niños?
- ¿El consultorio del PCP está cerca de donde vivo y es fácil llegar hasta allí?
- ¿Los médicos y el personal hablan mi idioma?
- ¿El PCP trabaja con un hospital que a mí me gusta?
- ¿El PCP presta servicios que yo puedo necesitar?
- ¿El horario de atención del PCP se ajusta a mis horarios?

### **Evaluación de salud inicial (IHA)**

Aetna Better Health of California recomienda que, al ser un miembro nuevo, consulte con su PCP dentro de los primeros 120 días para realizarse una evaluación de salud inicial (IHA). El objetivo de la IHA es ayudar a su PCP a conocer sus antecedentes y necesidades de atención médica. Su PCP puede hacerle preguntas sobre sus antecedentes médicos o puede solicitarle que complete un cuestionario. Su PCP también le brindará información acerca de asesoramiento sobre educación de salud y clases que pueden ayudarlo.

Cuando llame para programar su cita para una IHA, indíquele a la persona que atienda el teléfono que usted es miembro de Aetna Better Health of California. Proporcione su número de identificación de Aetna Better Health of California.

Lleve su tarjeta BIC y de identificación de Aetna Better Health of California a su cita. Es buena idea llevar una lista de sus medicamentos y preguntas a la consulta. Esté preparado para hablar con su PCP sobre sus necesidades de atención médica e inquietudes.

Asegúrese de llamar al consultorio de su PCP si va a llegar tarde o no puede asistir a su cita.

Si tiene alguna pregunta sobre la IHA, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711).



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Atención de rutina

La atención de rutina es atención médica de rutina. Incluye atención preventiva, también llamada atención de bienestar. Lo ayuda a mantenerse saludable y evita que se enferme. La atención preventiva incluye controles regulares y educación y asesoramiento de salud. Los niños pueden recibir servicios de prevención temprana muy necesarios, como evaluaciones de la audición y de la vista, evaluaciones del proceso del desarrollo y muchos más servicios que recomiendan las pautas pediátricas de Bright Futures ([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)). Además de la atención preventiva, la atención de rutina también incluye la atención para cuando está enfermo. Aetna Better Health of California cubre la atención de rutina de su PCP.

Su PCP hará lo siguiente:

- Le brindará la mayor parte de su atención de rutina, incluidos controles regulares, vacunas, tratamiento, medicamentos con receta y asesoramiento médico.
- Mantendrá sus registros médicos.
- De ser necesario, lo remitirá (enviará) a especialistas.
- Solicitará radiografías, mamografías o análisis de laboratorio si los necesita.

Cuando necesite atención de rutina, llamará a su médico para concertar una cita. Asegúrese de llamar a su PCP antes de recibir atención médica, a menos que se encuentre en una situación de emergencia. En caso de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias más cercana.

Para obtener más información sobre la atención médica y los servicios que su plan cubre, y los que no cubre, lea la sección “Beneficios y servicios” y la sección “Cuidado de niños y jóvenes” de este manual.

**Todos los proveedores de Aetna Better Health of California pueden usar asistencias y servicios para comunicarse con personas con discapacidades. También se pueden comunicar con usted en otro idioma o formato. Infórmele a su proveedor o a Aetna Better Health of California sus necesidades.**



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

---

## Red de proveedores

La red de proveedores es el grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con Aetna Better Health of California. Recibirá la mayoría de sus servicios cubiertos a través de la red de Aetna Better Health of California.

Nota: Los indios estadounidenses pueden elegir un IHCP como su PCP, incluso si este no está dentro de la red de Aetna Better Health of California.

Si su PCP, hospital u otro proveedor tiene una objeción de naturaleza moral para brindarle un servicio cubierto, como planificación familiar o aborto, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711). Para conocer más sobre objeciones de naturaleza moral, lea la sección “Objeción de naturaleza moral” más adelante en este capítulo.

Si su proveedor tiene una objeción de naturaleza moral, puede ayudarle a encontrar otro proveedor que le brindará los servicios que necesita. Aetna Better Health of California también puede ayudarle a encontrar un proveedor que brinde el servicio.

### Proveedores de la red

Utilizará proveedores de la red de Aetna Better Health of California para la mayoría de sus necesidades de atención médica. Obtendrá la atención preventiva y de rutina de parte de proveedores de la red. También utilizará especialistas, hospitales y otros proveedores de la red de Aetna Better Health of California.

Para obtener un Directorio de proveedores de la red, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711). También puede encontrar el Directorio de proveedores en línea en [www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider](http://www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider). Para obtener una copia de la Lista de medicamentos del contrato, llame a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5 o TTY 711). O bien, visite el sitio web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Debe obtener la preaprobación (autorización previa) de Aetna Better Health of California antes de consultar a un proveedor que no pertenezca a la red de Aetna Better Health of California, incluidos los que están en el área de servicio de Aetna Better Health of California, excepto en las siguientes situaciones:

- Usted necesita servicios de emergencia; en este caso, debe llamar al 911 o acudir al hospital más cercano.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

- Usted se encuentra fuera del área de servicio de Aetna Better Health of California y necesita atención de urgencia; en este caso, puede ir a cualquier centro de atención de urgencia.
- Usted necesita servicios de planificación familiar; en este caso, puede acudir a cualquier proveedor de Medi-Cal sin autorización previa.
- Usted necesita servicios de salud mental; en este caso, puede acudir a un proveedor de la red o a un proveedor del plan de salud mental del condado sin autorización previa.

Si no se encuentra en ninguna de estas situaciones y no obtiene una autorización previa, pero recibe atención de un proveedor que no pertenece a la red, es posible que deba pagar la atención de los proveedores fuera de la red.

### **Proveedores fuera de la red que están dentro del área de servicio**

Los proveedores fuera de la red son aquellos que no tienen un acuerdo para trabajar con Aetna Better Health of California. Excepto por la atención de emergencia, es posible que deba pagar por la atención que reciba de proveedores fuera de la red. Si necesita servicios de atención médica cubiertos, puede obtenerlos fuera de la red sin costo para usted, siempre y cuando sean médicamente necesarios y no estén disponibles en la red.

Aetna Better Health of California puede aprobar una remisión a un proveedor fuera de la red si los servicios que necesita no están disponibles dentro de la red o se brindan muy lejos de su hogar. Si le remitimos a un proveedor fuera de la red, pagaremos la atención que reciba.

Para recibir atención de urgencia dentro del área de servicio de Aetna Better Health of California, debe consultar con un proveedor de atención de urgencia de Aetna Better Health of California. No necesita una autorización previa para recibir atención de urgencia de un proveedor de la red. Si no obtiene una autorización previa, es posible que deba pagar por la atención de urgencia que reciba del proveedor fuera de la red dentro del área de servicio de Aetna Better Health of California. Para obtener más información sobre los servicios de atención de emergencia, atención de urgencia y atención sensible, consulte esos encabezados en este capítulo.

Nota: Si es indio estadounidense, puede recibir atención en un IHCP fuera de nuestra red de proveedores sin remisión.

Si necesita ayuda con los servicios fuera de la red, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711).



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

#### Fuera del área de servicio

Si se encuentra fuera del área de servicio de Aetna Better Health of California y necesita atención, pero **no** de emergencia o urgencia, llame a su PCP de inmediato. O bien, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711).

Para recibir atención de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias más cercana. Aetna Better Health of California cubre la atención de emergencia fuera de la red. Si viaja a Canadá o México y necesita servicios de emergencia que requieren hospitalización, Aetna Better Health of California cubrirá su atención. Si realiza un viaje internacional fuera de Canadá o México y necesita servicios de emergencia, atención de urgencia o cualquier servicio de atención médica, Aetna Better Health of California **no** cubrirá su atención.

Si pagó por servicios de emergencia que requerían hospitalización en Canadá o México, puede solicitar a Aetna Better Health of California que le reembolse el dinero. Aetna Better Health of California revisará su solicitud.

Si se encuentra en otro estado, incluidos los territorios de EE. UU. (Samoa Americana, Guam, Islas Marianas del Norte, Puerto Rico y las Islas Vírgenes de EE. UU.), tiene cobertura para atención de emergencia, pero no todos los hospitales y médicos aceptan Medicaid (Medi-Cal se llama Medicaid en otros estados). Si necesita atención de emergencia fuera de California, infórmele al médico del hospital o la sala de emergencias que tiene Medi-Cal y que es miembro de Aetna Better Health of California tan pronto como sea posible. Pídale al hospital que hagan copias de su tarjeta de identificación de Aetna Better Health of California. También pídale al hospital y a los médicos que le facturen a Aetna Better Health of California. Si recibe una factura por servicios que recibió en otro estado, llame a Aetna Better Health of California inmediatamente. Trabajaremos con el hospital o médico para coordinar que Aetna Better Health of California pague por su atención.

Si está fuera de California y tiene una necesidad urgente de obtener medicamentos con receta para pacientes externos, pídale a la farmacia que llame a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 para recibir asistencia.

Nota: Los indios estadounidenses pueden obtener servicios en los IHCP fuera de la red.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Si necesita servicios de atención médica para una afección médica elegible de Servicios para los Niños de California (CCS) y Aetna Better Health of California no cuenta con un especialista oficial de CCS en la red que pueda brindarle la atención que necesita, es posible que pueda acudir a un proveedor fuera de la red de proveedores de forma gratuita. Para obtener más información sobre el programa de CCS, lea el capítulo Beneficios y servicios de este manual.

Si tiene alguna pregunta sobre la atención fuera de la red o fuera del área de servicio, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711). Si la oficina está cerrada y desea ayuda de un representante, llame al 1-855-772-9076.

Si necesita atención de urgencia fuera del área de servicio de Aetna Better Health of California, acuda al centro de atención de urgencia más cercano. Si viaja fuera de los Estados Unidos y necesita atención de urgencia, Aetna Better Health of California no cubrirá su atención. Para obtener más información sobre la atención de urgencia, consulte el encabezado “Atención de urgencia” más adelante en este capítulo.

### **Asociación de médicos independientes (IPA)**

Aetna Better Health of California no siempre contrata directamente a los proveedores. Cuidado administrado significa que Aetna Better Health trabaja con su PCP, quien también puede tener un contrato con una IPA. Trabajaremos en conjunto para garantizar que usted reciba la atención que necesita. Aetna Better Health también trabajará con hospitales, especialistas y otros proveedores de servicio de atención médica a fin de coordinar todas sus necesidades médicas, que también pueden incluir remisiones para radiografías y análisis de laboratorio.

### **Médicos**

Usted elegirá un médico que será su proveedor de atención primaria (PCP) del Directorio de proveedores de Aetna Better Health of California. El médico que elija debe ser un proveedor de la red. Para obtener una copia del Directorio de proveedores de Aetna Better Health of California, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711). O bien, encuéntralo en línea en [www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider](http://www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider).

Si elegirá un médico nuevo, también debe llamar para asegurarse de que el PCP que desea esté aceptando pacientes nuevos.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Si tenía un médico antes de ser miembro de Aetna Better Health of California y dicho médico no forma parte de la red de Aetna Better Health of California, es posible que pueda seguir viendo a ese médico durante un tiempo limitado. Esto se denomina continuidad de la atención. Puede leer más sobre la continuidad de la atención en este manual. Para obtener más información, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711).

Si necesita un especialista, su PCP lo remitirá a un especialista de la red de Aetna Better Health of California. Algunos especialistas no requieren una remisión. Para obtener más información sobre las remisiones, consulte el encabezado “Remisiones” más adelante en este capítulo.

Recuerde que, si no elige un PCP, Aetna Better Health of California elegirá uno por usted, a menos que tenga otra cobertura de salud integral además de Medi-Cal. Usted conoce sus necesidades de atención médica mejor que nadie, por lo que es mejor que usted elija. Si tiene Medicare y Medi-Cal, o si tiene otro seguro de atención médica, no tiene que elegir un PCP.

Si desea cambiar su PCP, debe elegir un PCP del Directorio de proveedores de Aetna Better Health of California. Asegúrese de que el proveedor acepte pacientes nuevos. Para cambiar su PCP, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711). También puede cambiar el PCP en el sitio web/portal para miembros.

## Hospitales

En caso de emergencia, llame al **911** o acuda al hospital más cercano.

Si no se trata de una emergencia y necesita atención hospitalaria, su PCP decidirá a qué hospital debe acudir. Deberá ir a un hospital que su PCP use y que esté dentro de la red de proveedores de Aetna Better Health of California. Los hospitales de la red de Aetna Better Health of California se indican en el Directorio de proveedores.

## Especialistas en salud de la mujer

Puede acudir a un especialista en salud de la mujer dentro de la red de Aetna Better Health of California para recibir la atención cubierta necesaria para brindar los servicios de atención médica de rutina y preventivos para la mujer. No es necesaria una remisión de su PCP para recibir estos servicios. Para obtener ayuda para encontrar un especialista en salud de la mujer, puede llamar al 1-855-772-9076 (TTY 711). También puede llamar a la línea de enfermería disponible las 24 horas, los 7 días de la semana al 1-855-772-9076.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Directorio de proveedores

El Directorio de proveedores de Aetna Better Health of California enumera los proveedores que participan en la red de Aetna Better Health of California. La red es el grupo de proveedores que trabajan con Aetna Better Health of California.

El Directorio de proveedores de Aetna Better Health of California enumera hospitales, PCP, especialistas, profesionales en enfermería, enfermeras parteras, auxiliares médicos, proveedores de planificación familiar, asociaciones de médicos independientes (IPA), centros de salud con calificación federal (FQHC), proveedores de salud mental para pacientes externos, servicios y apoyos administrados a largo plazo (MLTSS), centros de maternidad independientes (FBC), proveedores de atención médica para personas indígenas (IHCP) y clínicas de salud rurales (RHC).

El Directorio de proveedores incluye los nombres, las especialidades, las direcciones, los números de teléfono, los horarios de atención y los idiomas de los proveedores de la red de Aetna Better Health of California. Indica si el proveedor acepta pacientes nuevos. También brinda el nivel de accesibilidad física al edificio, como estacionamiento, rampas, escaleras con pasamanos y baños con puertas anchas y barandas. Si desea información sobre la educación, capacitación y certificación de la junta de un médico, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711).

Puede encontrar el Directorio de proveedores en línea en [www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider](http://www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider).

Si necesita un Directorio de proveedores impreso, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711).

**Puede encontrar una lista de las farmacias que trabajan con Medi-Cal Rx en el Directorio de farmacias de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. También puede encontrar una farmacia cerca de usted llamando a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5 o TTY 711).**

## Acceso oportuno a la atención

Su proveedor de la red debe ofrecerle una cita dentro de los plazos que figuran abajo.

A veces, esperar más tiempo para recibir atención no es un problema. Su proveedor puede darle un tiempo de espera más largo si esto no perjudica su salud. Debe anotarse en su registro médico que un tiempo de espera más largo no perjudicaría su salud.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

<b>Tipo de cita</b>	<b>Debe poder concertar una cita dentro de los siguientes plazos:</b>
Citas por atención de urgencia que no requieren preaprobación (autorización previa)	48 horas
Citas por atención de urgencia que requieren autorización previa	96 horas
Citas de atención primaria que no sean de urgencia (de rutina)	10 días hábiles
Citas de atención con especialistas que no sean de urgencia (de rutina)	15 días hábiles
Citas con un proveedor de salud mental (no médico) que no sean de urgencia (de rutina)	10 días hábiles
Citas de seguimiento con un proveedor de salud mental (no médico) que no sean de urgencia (de rutina)	10 días hábiles desde la última cita
Citas que no sean de urgencia (de rutina) para servicios complementarios (de apoyo) para el diagnóstico o tratamiento de lesiones, enfermedades u otras afecciones de salud	15 días hábiles
<b>Otros estándares de los plazos de espera</b>	<b>Se lo debería poder conectar dentro del siguiente plazo:</b>
Plazos de espera para el Departamento de Servicios para Miembros durante el horario de atención habitual	10 minutos
Plazos de espera por teléfono para la Línea de asesoramiento de enfermería	30 minutos (para conectarse con el personal de enfermería)



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Tiempo de viaje o distancia para la atención

Aetna Better Health of California debe seguir los estándares de tiempo de viaje o distancia para su atención. Esas normas ayudan a garantizar que pueda recibir atención sin tener que viajar mucho tiempo o muy lejos de donde vive. Los estándares de tiempo de viaje o distancia dependen del condado en el que vive.

Si Aetna Better Health of California no puede brindarle atención dentro de estos estándares de tiempo de viaje o distancia, el DHCS puede aprobar otro estándar, llamado estándar de acceso alternativo. Para consultar los estándares de tiempo o distancia de Aetna Better Health of California para el lugar donde vive, visite [AetnaBetterHealth.com/California](http://AetnaBetterHealth.com/California). O bien, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711).

Si necesita atención de un proveedor que se encuentra lejos de donde usted vive, llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Pueden ayudarle a buscar un proveedor que le brinde atención más cerca de usted. Si Aetna Better Health of California no puede encontrar atención para usted con un proveedor más cercano, puede solicitarle a Aetna Better Health of California que organice traslados para que vaya a su proveedor, incluso si ese proveedor se encuentra lejos de donde usted vive. Si necesita ayuda con los proveedores de farmacia, llame a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5 o TTY 711).

Se considera lejos si no puede llegar a ese especialista dentro de los estándares de tiempo de viaje o distancia de Aetna Better Health of California para su condado, independientemente de cualquier estándar de acceso alternativo que Aetna Better Health of California pueda usar para su código postal.

---

## Citas

Cuando necesite atención médica:

- Llame a su PCP.
- Tenga su número de identificación de Aetna Better Health of California a mano cuando llame.
- Lleve su tarjeta BIC y de identificación de Aetna Better Health of California a su cita.
- Solicite asistencia lingüística o servicios de interpretación antes de su cita para que pueda recibir los servicios en el momento de la consulta, en caso de ser necesario.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

- Llegue a horario a la consulta, unos minutos antes para registrarse, completar formularios y responder cualquier pregunta que su PCP pueda tener.
- Llame de inmediato si no puede asistir a su cita o si va a llegar tarde.
- Tenga sus preguntas y la información de medicamentos preparadas en caso de que las necesite.
- Si necesita el servicio de transporte, llame al Departamento de Servicios para Miembros al menos 3 días antes de su cita.
- Deje un mensaje con su nombre y número de teléfono si el consultorio está cerrado.

Si tiene una emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias más cercana.

---

## Cómo llegar a su cita

Si no tiene ningún medio para ir a sus citas a recibir los servicios cubiertos y regresar de estas, podemos coordinar un transporte para usted. Este servicio, llamado transporte médico, **no** es para emergencias. Si tiene una emergencia, llame al **911**. El transporte médico está disponible para los servicios y las citas que no estén relacionados con los servicios de emergencia, y puede estar disponible sin costo alguno para usted.

Vaya a la sección “Beneficios de transporte para situaciones que no sean de emergencia” para obtener más información.

---

## Cancelación y reprogramación

Si no puede llegar a su cita, llame al consultorio del proveedor de inmediato. La mayoría de los médicos le pide que llame 24 horas (1 día hábil) antes de su cita si tiene que cancelar. Si pierde varias citas, es posible que el médico ya no desee atenderle como paciente.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Pago

**No** debe pagar por los servicios cubiertos. En la mayoría de los casos, no recibirá una factura de un proveedor. Debe mostrar su tarjeta de identificación de Aetna Better Health of California y su tarjeta BIC de Medi-Cal cada vez que reciba servicios de atención médica o medicamentos con receta para que el proveedor sepa a quién facturar. Es posible que reciba una Explicación de beneficios (EOB) o un estado de cuenta de un proveedor. Las EOB y los estados de cuenta no son facturas.

Si recibe una factura, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711). Si recibe una factura por medicamentos con receta, llame a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5 o TTY 711). O bien, visite el sitio web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Indíquelo a Aetna Better Health of California el monto cobrado, la fecha del servicio y el motivo de la factura. Usted **no** es responsable de pagarle a un proveedor el monto adeudado por Aetna Better Health of California por un servicio cubierto. Debe obtener la preaprobación (autorización previa) de Aetna Better Health of California antes de consultar a un proveedor que no pertenezca a la red de Aetna Better Health of California, incluidos los que están en el área de servicio de Aetna Better Health of California, excepto en las siguientes situaciones:

- Usted necesita servicios de emergencia; en este caso, debe llamar al 911 o acudir al hospital más cercano.
- Usted necesita servicios de planificación familiar o servicios relacionados con las pruebas para enfermedades de transmisión sexual; en este caso, puede acudir a cualquier proveedor de Medi-Cal sin autorización previa.
- Usted necesita servicios de salud mental; en este caso, puede acudir a un proveedor de la red o a un proveedor del plan de salud mental del condado sin autorización previa.

Si no obtiene la aprobación previa, es posible que deba pagar la atención de proveedores que no pertenecen a la red. Si necesita servicios de atención médica cubiertos, puede obtenerlos de un proveedor fuera de la red sin costo para usted, siempre y cuando sean médicamente necesarios, no estén disponibles en la red y estén aprobados previamente por Aetna Better Health of California. Para obtener más información sobre los servicios de atención de emergencia, atención de urgencia y atención sensible, consulte esos encabezados en este capítulo.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Si recibe una factura o se le solicita que pague un copago que usted cree que no debía pagar, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711). Si paga la factura, puede presentar un formulario de reclamación ante Aetna Better Health of California. Deberá informarle a Aetna Better Health of California, por escrito, por qué tuvo que pagar por el producto o servicio. Aetna Better Health of California leerá su reclamación y decidirá si puede recuperar su dinero. Si tiene preguntas, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711).

Si recibe servicios en el sistema de Asuntos de Veteranos o servicios no cubiertos o no autorizados fuera de California, es posible que usted sea responsable del pago.

Aetna Better Health of California no le reembolsará el dinero en los siguientes casos:

- Los servicios no están cubiertos por Medi-Cal, por ejemplo, servicios estéticos.
- Tiene un costo compartido de Medi-Cal no cubierto.
- Visitó a un médico que no acepta Medi-Cal y firmó un formulario que indicaba su deseo de que le atendieran de todos modos y que pagaría los servicios usted mismo.
- Solicitó que le reembolsaran los copagos de los medicamentos con receta cubiertos por su plan de la Parte D de Medicare.

---

## Remisiones

Su PCP u otro especialista le dará una remisión para consultar a un especialista dentro de los plazos que se indican en la sección “Acceso oportuno a la atención” de este manual, en caso de que la necesite. Un especialista es un médico que tiene mayor conocimiento sobre un área de la medicina. Comuníquese con su PCP.

Este trabajará con usted para elegir un especialista. El consultorio de su PCP puede ayudarlo a coordinar un horario para acudir al especialista.

Otros servicios que pueden requerir una remisión son procedimientos en el consultorio, radiografías, análisis de laboratorio y servicios de abuso de sustancias.

Su PCP puede entregarle un formulario para que lleve al especialista. El especialista completará el formulario y se lo regresará a su PCP. El especialista le tratará mientras considere que usted necesita tratamiento.

Si tiene un problema de salud que necesita atención médica especial por un tiempo largo, es posible que necesite una remisión permanente. Esto significa que puede acudir al mismo especialista más de una vez sin obtener una remisión cada vez que lo necesite.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Si tiene problemas para obtener una remisión permanente o desea una copia de la política de remisión de Aetna Better Health of California, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711).

No necesita una remisión para:

- Consultas al PCP.
- Consultas al obstetra/ginecólogo.
- Consultas de atención de urgencia o emergencia.
- Servicios sensibles para adultos, como atención por agresión sexual.
- Servicios de planificación familiar (para obtener más información, llame a la oficina del Servicio de información sobre planificación familiar y remisión al 1-800-942-1054).
- Prueba y asesoramiento de VIH (mayores de 12 años).
- Servicios para enfermedades de transmisión sexual (mayores de 12 años).
- Servicios de quiropráctica (puede ser necesaria una remisión cuando se proporcionen en FQHC, RHC y IHCP fuera de la red).
- Evaluación de salud mental inicial.

Los menores también pueden recibir ciertos servicios de salud mental para pacientes externos, servicios sensibles y servicios para trastornos por abuso de sustancias sin el consentimiento de los padres. Para obtener más información, lea las secciones “Servicios con consentimiento de menores” y “Servicios de tratamiento para trastornos por abuso de sustancias” en este manual.

**¿Está listo para dejar de fumar? Llame para hablar con un representante en inglés: 1-800-300-8086 o en español: 1-800-600-8191 para averiguar cómo hacerlo. O bien, visite [www.kickitca.org](http://www.kickitca.org).**



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Preaprobación (autorización previa)

Para algunos tipos de atención, su PCP o especialista deberán solicitarle permiso a Aetna Better Health of California antes de que usted pueda recibir la atención. Esto se llama solicitar autorización previa, aprobación previa o preaprobación. Significa que Aetna Better Health of California debe asegurarse de que la atención sea médicamente necesaria.

Los servicios médicamente necesarios son razonables y necesarios para proteger su vida, evitar que se enferme gravemente o quede incapacitado, o reducir el dolor intenso de una enfermedad diagnosticada o lesión. Para los miembros menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen atención que es médicamente necesaria para tratar o ayudar a aliviar enfermedades o afecciones físicas o mentales.

Los siguientes servicios siempre necesitan preaprobación (autorización previa), incluso si los recibe de un proveedor de la red de Aetna Better Health of California:

- Hospitalización, si no es una emergencia.
- Servicios fuera del área de servicio de Aetna Better Health of California, si no son de emergencia o urgencia.
- Cirugía para pacientes externos.
- Atención a largo plazo o servicios de enfermería especializada en un centro de atención de enfermería.
- Tratamientos especializados, diagnóstico por imágenes, pruebas y procedimientos.
- Servicios de transporte médico cuando no sea una emergencia. Los servicios de ambulancia de emergencia no requieren autorización previa.

En virtud de la Sección 1367.01(h)(1) del Código de Salud y Seguridad, Aetna Better Health of California tomará una decisión sobre las preaprobaciones (autorizaciones previas) de rutina dentro de los 5 días hábiles posteriores a que Aetna Better Health of California reciba la información razonablemente necesaria para tomar la decisión.

Para las solicitudes en las que un proveedor indica o Aetna Better Health of California determina que seguir el plazo estándar podría poner en grave riesgo su vida o salud, o capacidad de alcanzar, mantener o recuperar la función máxima, Aetna Better Health of California tomará una decisión de autorización previa acelerada (rápida). Aetna Better Health of California le enviará un aviso tan rápido como su afección de salud lo requiera y antes de las 72 horas después de haber recibido la solicitud de los servicios.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

El personal médico o clínico, como los médicos, los enfermeros y los farmacéuticos, revisa las solicitudes de autorización previa.

Aetna Better Health of California **no** les paga a los revisores para que nieguen la cobertura o los servicios. Si Aetna Better Health of California no aprueba la solicitud, Aetna Better Health of California le enviará una carta de Aviso de acción (NOA). En la carta NOA se le indicará cómo presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión.

Aetna Better Health of California se comunicará con usted si Aetna Better Health of California necesita más información o más tiempo para revisar su solicitud.

Nunca necesita autorización previa para la atención de emergencia, incluso si la recibe fuera de la red y fuera de su área de servicio. Esto incluye el trabajo de parto y el parto, si está embarazada. No necesita autorización previa para determinados servicios de atención sensible. Para obtener más información sobre los servicios de atención sensible, vaya a la sección “Atención sensible” más adelante en este capítulo.

Si tiene preguntas sobre la autorización previa, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711).

---

## Segundas opiniones

Es posible que desee obtener una segunda opinión sobre la atención que su proveedor dice que usted necesita o sobre su diagnóstico o plan de tratamiento. Por ejemplo, puede querer una segunda opinión si no está seguro sobre si necesita un tratamiento o una cirugía indicados o si intentó seguir un plan de tratamiento y no funcionó.

Si desea obtener una segunda opinión, le remitiremos a un proveedor de la red calificado para darle una segunda opinión. Para obtener ayuda para elegir un proveedor, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711).

Aetna Better Health of California pagará por la segunda opinión si usted o su proveedor de la red la solicitan y si obtiene la segunda opinión de un proveedor de la red. No necesita permiso de Aetna Better Health of California para obtener una segunda opinión de un proveedor de la red. Sin embargo, si necesita una remisión, su proveedor de la red puede ayudarlo a obtener una remisión para una segunda opinión si la necesita.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Si no hay un proveedor en la red de Aetna Better Health of California que pueda brindarle una segunda opinión, Aetna Better Health of California pagará para obtener la segunda opinión de un proveedor fuera de la red. Aetna Better Health of California le indicará dentro de los 5 días hábiles si aprueba al proveedor que usted eligió para la segunda opinión. Si tiene una enfermedad crónica o grave, o se enfrenta a una amenaza inmediata y grave para su salud, que incluye, entre otros, la pérdida de la vida, un miembro o una parte importante del cuerpo o función corporal, Aetna Better Health of California le informará por escrito dentro de las 72 horas.

Si Aetna Better Health of California rechaza su solicitud de una segunda opinión, usted puede presentar una queja. Para obtener más información sobre las quejas, consulte el encabezado “Reclamos” en el capítulo llamado “Reporte y solución de problemas” de este manual.

---

## Atención sensible

### Servicios con consentimiento de menores

Si es menor de 18 años, puede recibir algunos servicios sin el permiso de su padre, madre o tutor. Estos servicios se llaman servicios con consentimiento de menores.

Puede recibir los siguientes servicios sin el permiso de su padre, madre o tutor:

- Servicios para la agresión sexual, incluida la atención de salud mental para pacientes externos.
- Embarazo.
- Planificación familiar y métodos anticonceptivos.
- Servicios de aborto.

Si es mayor de 12 años, también puede recibir los siguientes servicios sin el permiso de su padre, madre o tutor:

- Atención psiquiátrica para pacientes externos para lo siguiente:
  - Agresión sexual.
  - Incesto.
  - Agresión física.
  - Abuso infantil.
  - Pensamientos relacionados con hacerse daño o dañar a terceros.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

- Prevención, pruebas y tratamiento para el VIH/SIDA
- Prevención, pruebas y tratamiento para enfermedades de transmisión sexual
- Tratamiento para trastornos por abuso de sustancias
  - Para obtener más información, consulte la sección “Servicios de tratamiento para trastornos por abuso de sustancias” en este manual.

Para hacerse pruebas de embarazo, recibir servicios de planificación familiar, anticonceptivos o servicios de enfermedades de transmisión sexual, no es necesario que el médico o la clínica formen parte de la red de Aetna Better Health of California. Puede escoger cualquier proveedor de Medi-Cal y acudir a él para recibir estos servicios sin una remisión ni autorización previa. En el caso de los servicios con consentimiento de menores que no sean servicios especializados de salud mental, puede acudir a un proveedor de la red sin una remisión ni autorización previa. No es necesario que el PCP lo remita ni que obtenga una autorización previa de Aetna Better Health of California para recibir servicios con consentimiento de menores que están cubiertos conforme a este Manual para miembros.

Los servicios con consentimiento de menores que sean servicios especializados de salud mental no están cubiertos conforme a este Manual para miembros. Los servicios especializados de salud mental están cubiertos por el plan de salud mental del condado donde usted viva.

Los menores pueden hablar con un representante en privado sobre sus inquietudes de salud llamando a la línea de enfermería disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, al 1-855-772-9076, opción 5.

Aetna Better Health of California no enviará información sobre la recepción de servicios sensibles a los padres o tutores. Consulte la sección “Aviso sobre prácticas de privacidad” para obtener información sobre cómo solicitar comunicaciones confidenciales en relación con los servicios sensibles.

### **Servicios de atención sensible para adultos**

Como adulto (mayor de 18 años), es posible que no desee acudir a su PCP por cierta atención sensible o privada. De ser así, puede elegir a cualquier médico o clínica para los siguientes tipos de atención:

- Planificación familiar y métodos anticonceptivos (incluida la esterilización para adultos mayores de 21 años)
- Prueba de embarazo y asesoramiento



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

- Prevención y pruebas de VIH/SIDA
- Prevención, pruebas y tratamiento de enfermedades de transmisión sexual
- Atención por agresión sexual
- Servicios de aborto para pacientes externos

El médico o la clínica no necesitan formar parte de la red de Aetna Better Health of California. Puede elegir a cualquier proveedor de Medi-Cal y acudir a él sin una remisión ni autorización previa para recibir estos servicios. Es posible que los servicios de un proveedor fuera de la red no relacionados con la atención sensible no estén cubiertos. Para obtener ayuda para encontrar un médico o una clínica que brinde estos servicios (incluido el transporte) o para acceder a estos servicios, puede llamar al 1-855-772-9076 (TTY 711). También puede llamar a la línea de enfermería disponible las 24 horas, los 7 días de la semana al 1-855-772-9076, opción 5.

Aetna Better Health of California no enviará información sobre la recepción de servicios sensibles a otros miembros de la familia. Consulte la sección “Aviso sobre prácticas de privacidad” para obtener información sobre cómo solicitar comunicaciones confidenciales en relación con los servicios sensibles.

### Objeción de naturaleza moral

Algunos proveedores tienen una objeción de naturaleza moral en relación con algunos servicios cubiertos. Esto significa que tienen derecho a **no** ofrecer algunos servicios cubiertos si no están de acuerdo con los servicios desde el punto de vista moral. Si su proveedor tiene una objeción de naturaleza moral, lo ayudará a encontrar otro proveedor para los servicios que necesita. Aetna Better Health of California también puede trabajar con usted para encontrar un proveedor.

Algunos hospitales y otros proveedores no brindan uno o más de los siguientes servicios que pueden estar cubiertos por el contrato de su plan y que usted o sus familiares podrían necesitar:

- Planificación familiar
- Servicios anticonceptivos, incluidos los anticonceptivos de emergencia
- Esterilización, incluida la ligadura de trompas en el momento del trabajo de parto y en el parto
- Tratamientos de infertilidad
- Aborto



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Debe obtener más información antes de inscribirse. Llame a su posible médico, grupo médico, asociación de médicos independientes o clínica, o a Aetna Better Health of California al 1-855-772-9076 (TTY 711) para asegurarse de que pueda obtener los servicios de atención médica que necesita.

Estos servicios están disponibles y Aetna Better Health of California debe asegurarse de que usted o su familiar consulten a un proveedor o sean ingresados en un hospital que brinde los servicios cubiertos. Llame a Aetna Better Health of California al 1-855-772-9076 (TTY 711) si tiene preguntas o necesita ayuda para encontrar un proveedor.

---

## Atención de urgencia

La atención de urgencia **no** es para una emergencia o una afección que ponga en peligro la vida. Es para los servicios que necesita para evitar daños graves a su salud debido a una enfermedad, lesión o complicación repentina de una afección que ya tiene. La mayoría de las citas por atención de urgencia no requieren autorización previa y están disponibles dentro de las 48 horas de su solicitud de una cita. Si los servicios de atención de urgencia que necesita requieren preaprobación, se le ofrecerá una cita en el término de las 96 horas de su solicitud.

Si necesita atención de urgencia, llame a su PCP. Si no puede comunicarse con su PCP, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711). O bien, puede llamar al 1-855-772-9076 para conocer el nivel de atención más adecuado para usted.

Si necesita atención de urgencia fuera del área, acuda al centro de atención de urgencia más cercano.

Las necesidades de atención de urgencia podrían ser las siguientes:

- resfriado
- dolor de garganta
- fiebre
- dolor de oídos
- esguince
- servicios de maternidad



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Debe recibir servicios de atención de urgencia de un proveedor de la red cuando se encuentra dentro del área de servicio de Aetna Better Health of California. No necesita preaprobación (autorización previa) para la atención de urgencia de proveedores de la red dentro del área de servicio de Aetna Better Health of California. Si se encuentra fuera del área de servicio de Aetna Better Health of California, pero dentro de los Estados Unidos, no necesita autorización previa para recibir atención de urgencia. Vaya al centro de atención de urgencia más cercano. Medi-Cal no cubre los servicios de atención de urgencia fuera de los Estados Unidos. Si viaja fuera de los Estados Unidos y necesita atención de urgencia, no cubriremos su atención.

Si necesita atención urgente de salud mental, llame al plan de salud mental de su condado o al Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Puede llamar al plan de salud mental de su condado o a la Organización de Salud Conductual de Aetna Better Health of California en cualquier momento, durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Para encontrar en línea los números de teléfono gratuitos de todos los condados, visite <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Su proveedor de atención de urgencia puede recetarle medicamentos como parte de la consulta de atención de urgencia. Si se le recetan medicamentos como parte de la consulta, Aetna Better Health of California los cubrirá como parte de la atención de urgencia cubierta. Si el proveedor de atención de urgencia le da una receta para que lleve a la farmacia, el programa Medi-Cal Rx cubrirá los medicamentos. Para obtener más información sobre el programa Medi-Cal Rx, consulte el encabezado “Medicamentos con receta cubiertos por Medi-Cal Rx” en la sección “Otros programas y servicios de Medi-Cal” en el Capítulo 4.

---

## Atención de emergencia

Para recibir atención de emergencias, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias (ER) más cercana. **No** necesita autorización previa para recibir atención de emergencia de Aetna Better Health of California.

Dentro de los Estados Unidos, incluido cualquier territorio de los EE. UU., usted tiene derecho a usar cualquier hospital u otro centro para recibir atención de emergencia.

Fuera de los EE. UU., solo están cubiertos los servicios de emergencia que requieren hospitalización en Canadá y México. La atención de emergencia y otra atención en otros países no están cubiertas.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

La atención de emergencia es para afecciones potencialmente mortales. Es para una enfermedad o lesión que una persona prudente (razonable) (no un profesional de salud), que tenga un conocimiento promedio sobre salud y medicina, podría esperar que la falta de atención inmediata pudiera poner en peligro su salud (o la salud del feto) o poner en gran riesgo las funciones corporales, un órgano o una parte del cuerpo. Los ejemplos pueden incluir, entre otros, los siguientes:

- Trabajo de parto activo
- Hueso roto
- Dolor grave.
- Dolor en el pecho
- Dificultad para respirar.
- Quemadura grave
- Sobredosis de drogas
- Desmayos
- Sangrado grave
- Afecciones psiquiátricas de emergencia, como depresión grave o pensamientos suicidas (pueden tener cobertura de los planes de salud mental del condado)

**No vaya a la sala de emergencias para recibir atención de rutina o atención que no sea necesaria de inmediato.** Usted debe recibir atención de rutina de su PCP, que es quien mejor lo conoce. Si no está seguro de si su afección médica es una emergencia, llame a su PCP. También puede llamar a la línea de enfermería/servicios de evaluación disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana al 1-855-772-9076.

Si necesita atención de emergencia cuando se encuentra fuera de su hogar, acuda a la sala de emergencias (ER) más cercana, incluso si no pertenece a la red de Aetna Better Health of California. Si acude a una sala de emergencias, solicite que llamen a Aetna Better Health of California. Usted o el hospital en el que fue ingresado deben llamar a Aetna Better Health of California dentro de las 24 horas posteriores a que haya recibido la atención de emergencia. Si realiza un viaje fuera de los Estados Unidos, que no sea a Canadá o México, y necesita atención de emergencia, Aetna Better Health of California **no** cubrirá su atención.

Si necesita transporte de emergencia, llame al **911**. No necesita consultar con su PCP ni Aetna Better Health of California antes de acudir a la sala de emergencias.

Si necesita atención en un hospital fuera de la red después de su emergencia (atención de posestabilización), el hospital llamará a Aetna Better Health of California.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

**Recuerde:** No llame al **911** a menos que tenga una emergencia. Obtenga atención de emergencia solo en caso de emergencia, no para atención de rutina o una enfermedad menor, como un resfrío o dolor de garganta. Si se trata de una emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias más cercana.

**La línea de asesoramiento de enfermería de Aetna Better Health of California le brinda información y asesoramiento médico gratuito durante las 24 horas, todos los días del año. Llame al 1-855-772-9076 (TTY 711).**

---

## Línea de asesoramiento de enfermería

La línea de asesoramiento de enfermería de Aetna Better Health of California le brinda información y asesoramiento médico gratuito durante las 24 horas, todos los días del año. Llame al 1-855-772-9076 (TTY 711) para lo siguiente:

- Hablar con un enfermero que responderá sus preguntas médicas, le brindará asesoramiento sobre la atención y le ayudará a decidir si debe consultar con un proveedor de inmediato.
- Obtener ayuda con afecciones médicas, como la diabetes o el asma, incluido el asesoramiento sobre qué tipo de proveedor puede ser adecuado para su afección.

La línea de asesoramiento de enfermería **no puede** ayudar con las citas en la clínica ni con los resurtidos de medicamentos. Llame al consultorio de su proveedor si necesita ayuda con esto.

---

## Instrucciones anticipadas

Una instrucción de salud anticipada es un formulario legal. Usted puede indicar en el formulario qué atención médica desea recibir en caso de que no pueda hablar o tomar decisiones más adelante. Puede indicar qué atención **no** desea. Puede designar a alguien, como su cónyuge, para que tome decisiones sobre su atención médica en caso de que usted no pueda hacerlo.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Puede obtener un formulario de instrucción anticipada en farmacias, hospitales, estudios jurídicos y consultorios médicos. Es posible que deba pagar por el formulario. También puede encontrar y descargar un formulario gratuito en línea. Puede pedirle a su familia, PCP o alguien de su confianza que lo ayude a completar el formulario.

Usted tiene derecho a que su instrucción anticipada se incorpore en sus registros médicos. Usted tiene derecho a modificar o cancelar su instrucción anticipada en cualquier momento.

Usted tiene derecho a obtener información sobre los cambios en las leyes de instrucciones anticipadas. Aetna Better Health of California le informará los cambios en la ley estatal antes de los 90 días posteriores al cambio.

Puede llamar a Aetna Better Health of California al 1-855-772-9076 para obtener más información.

---

## Donación de órganos y tejidos

Usted puede ayudar a salvar vidas convirtiéndose en donante de órganos o tejidos. Si tiene entre 15 y 18 años, puede convertirse en donante con el consentimiento por escrito de su padre o tutor. Puede cambiar su opinión respecto de ser donante de órganos en cualquier momento. Si desea obtener más información sobre la donación de órganos o tejidos, hable con su PCP. También puede visitar el sitio web del Departamento de Salud y Servicios Sociales de los Estados Unidos en [www.organdonor.gov](http://www.organdonor.gov).



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

---

# 4. Beneficios y externos

---

## Qué cubre su plan de salud

En este capítulo, se explican sus servicios cubiertos como miembro de Aetna Better Health of California. Sus servicios cubiertos son gratuitos siempre que sean médicamente necesarios y los proporcione un proveedor de la red. Debe pedirnos una autorización previa si la atención se brindará fuera de la red, excepto para ciertos servicios sensibles y la atención de emergencia. Su plan de salud puede cubrir servicios médicamente necesarios de un proveedor fuera de la red, pero debe solicitar a Aetna Better Health of California una autorización previa para esto. Los servicios médicamente necesarios son razonables y necesarios para proteger su vida, evitar que se enferme gravemente o quede incapacitado, o reducir el dolor intenso de una enfermedad diagnosticada o lesión. Para los miembros menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen atención que es médicamente necesaria para tratar o ayudar a aliviar enfermedades o afecciones físicas o mentales. Para obtener más información sobre sus servicios cubiertos, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711).

Los miembros menores de 21 años reciben beneficios y servicios adicionales. Lea el Capítulo 5: Cuidado de niños y jóvenes, para obtener más información.

A continuación, se enumeran algunos de los beneficios de salud básicos que Aetna Better Health of California ofrece. Los beneficios con una estrella ( \* ) pueden requerir autorización previa.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

- Acupuntura\*
- Terapias y servicios de cuidados agudos a domicilio (tratamiento a corto plazo)
- Inmunizaciones para adultos (vacunas)
- Pruebas e inyecciones para la alergia
- Servicios de ambulancia para una emergencia
- Servicios de anestesiólogo
- Prevención del asma
- Audiología\*
- Tratamientos de salud conductual\*
- Pruebas de biomarcadores
- Rehabilitación cardíaca
- Servicios de quiropráctica\*
- Quimioterapia y radioterapia
- Evaluaciones de salud cognitiva
- Servicios de trabajadores de salud comunitaria
- Servicios dentales (limitados) (realizados por un profesional médico/PCP en un consultorio médico)
- Servicios de diálisis/hemodiálisis
- Servicios de doula
- Equipo médico duradero (DME)\*
- Servicios de atención conjunta
- Consultas a la sala de emergencias
- Nutrición enteral y parenteral\*
- Visitas al consultorio de planificación familiar y asesoramiento (puede acudir a un proveedor no participante)
- Terapia familiar
- Servicios y dispositivos de habilitación\*
- Audífonos
- Atención médica a domicilio\*
- Atención en un hospicio\*
- Atención quirúrgica y médica para pacientes internados\*
- Laboratorio y radiología\*
- Terapias y servicios de cuidados a domicilio de largo plazo\*
- Maternidad y atención del recién nacido
- Trasplantes de órganos principales\*
- Terapia ocupacional\*
- Dispositivos ortésicos/prótesis\*
- Suministros para ostomía y urológicos
- Servicios hospitalarios para pacientes externos
- Servicios de salud mental para pacientes externos
- Cirugía para pacientes externos\*
- Cuidados paliativos\*
- Consultas al PCP
- Servicios de pediatría
- Fisioterapia\*
- Servicios de podiatría\*
- Rehabilitación pulmonar
- Secuenciación rápida del genoma completo
- Servicios y dispositivos de rehabilitación\*
- Servicios de enfermería especializada
- Consultas a un especialista
- Terapia del habla\*
- Servicios quirúrgicos
- Telemedicina/telesalud
- Servicios para personas transgénero\*
- Atención de urgencia
- Servicios de la vista\*
- Servicios de salud para mujeres



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Las definiciones y descripciones de los servicios cubiertos se encuentran en el Capítulo 8 : “Números importantes y palabras que debe conocer”.

**Los servicios médicamente necesarios son razonables y necesarios para proteger su vida, evitar que se enferme gravemente o quede incapacitado, o reducir el dolor intenso de una enfermedad diagnosticada o lesión.**

**Los servicios médicamente necesarios incluyen aquellos servicios que son necesarios para el crecimiento y desarrollo apropiados para la edad, o para lograr, mantener o recuperar la capacidad funcional.**

**Para los miembros menores de 21 años, un servicio es médicamente necesario si es necesario para corregir o mejorar defectos y enfermedades o afecciones físicas y mentales, según el beneficio federal de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (EPSDT). Esto incluye la atención que es necesaria para corregir o ayudar a aliviar una enfermedad o afección física o mental, o mantener la afección del miembro para evitar que empeore.**

**Los servicios médicamente necesarios no incluyen los siguientes:**

- Tratamientos no probados o que aún están en prueba.
- Servicios o productos que no son generalmente aceptados como eficaces.
- Servicios fuera del curso y la duración normales del tratamiento, o servicios que no tienen pautas clínicas.
- Servicios para la conveniencia del cuidador o proveedor.

Aetna Better Health of California coordinará con otros programas para garantizar que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluso si están cubiertos por otro programa y no por Aetna Better Health of California.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Los servicios médicamente necesarios incluyen los servicios cubiertos que son razonables y necesarios para lo siguiente:

- Proteger la vida.
- Prevenir enfermedades o discapacidades significativas.
- Aliviar el dolor agudo.
- Lograr un crecimiento y desarrollo apropiados para la edad.
- Lograr, mantener o recuperar la capacidad funcional.

Para los miembros menores de 21 años, los servicios médicamente necesarios incluyen todos los servicios cubiertos mencionados anteriormente y cualquier otra atención médica, servicios de diagnóstico, tratamiento y otras medidas necesarias para corregir o mejorar defectos y enfermedades y afecciones físicas y mentales, según el beneficio federal de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (EPSDT).

El beneficio de EPSDT ofrece una amplia variedad de servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento para bebés, niños y adolescentes menores de 21 años de bajos ingresos. El beneficio de EPSDT es más sólido que el beneficio para los adultos y está diseñado para garantizar que los niños reciban detección y atención tempranas, a fin de evitar o diagnosticar y tratar los problemas de salud lo antes posible. El objetivo del beneficio de EPSDT es garantizar que los niños individuales obtengan la atención médica que necesitan, cuando la necesitan: la atención adecuada para el niño adecuado, en el momento y en el entorno adecuados.

Aetna Better Health of California coordinará con otros programas para garantizar que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluso si están cubiertos por otro programa y no por Aetna Better Health of California.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

---

## Beneficios de Medi-Cal cubiertos por Aetna Better Health of California

### Servicios para pacientes externos (ambulatorios)

#### *Imunizaciones para adultos*

Puede obtener las inmunizaciones (vacunas) para adultos de un proveedor de la red sin preaprobación (autorización previa). Aetna Better Health of California cubre las vacunas recomendadas por el Comité Asesor sobre Prácticas de Inmunización (ACIP) de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC), incluidas las vacunas que necesita cuando viaja.

También puede recibir algunos servicios de inmunización (vacunas) para adultos en una farmacia a través de Medi-Cal Rx. Para obtener más información sobre el programa Medi-Cal Rx, lea la sección Otros programas y servicios de Medi-Cal de este capítulo.

#### *Atención de alergias*

Aetna Better Health of California cubre las pruebas y el tratamiento de alergias, incluidas la desensibilización alérgica, la hiposensibilización o la inmunoterapia.

#### *Servicios de anestesiólogo*

Aetna Better Health of California cubre los servicios de anestesia que sean médicamente necesarios cuando recibe atención para pacientes externos. Esto puede incluir anestesia para procedimientos dentales cuando la brinda un anestesiólogo; se puede requerir autorización previa.

#### *Servicios de quiropráctica*

Aetna Better Health of California cubre servicios de quiropráctica, limitados al tratamiento de la columna vertebral mediante manipulación. Los servicios de quiropráctica se limitan a dos servicios por mes en combinación con los servicios de acupuntura, audiología, terapia ocupacional y terapia del habla (los límites no aplican para niños menores de 21 años). Es posible que Aetna Better Health of California apruebe por adelantado otros servicios, según sea médicamente necesario.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Los siguientes miembros son elegibles para recibir servicios de quiropráctica:

- Hijos menores de 21 años.
- Mujeres embarazadas hasta el final del mes que incluye 60 días después del término del embarazo.
- Residentes en un centro de atención de enfermería especializada, centro de atención intermedia o centro de atención subaguda.
- Todos los miembros cuando los servicios se brindan en los departamentos para pacientes externos del hospital del condado, las clínicas para pacientes externos, FQHC o RHC que están en la red de Aetna Better Health of California. No todos los FQHC, RHC u hospitales del condado ofrecen servicios quiroprácticos para pacientes externos.

### ***Evaluación de salud cognitiva***

Aetna Better Health of California cubre una evaluación breve de salud cognitiva por año para miembros de 65 años o más que no son elegibles, de otro modo, para una evaluación similar como parte de una consulta anual de bienestar conforme al programa de Medicare. La evaluación de salud cognitiva busca signos de la enfermedad de Alzheimer o demencia.

### ***Servicios de trabajadores de salud comunitaria***

Aetna Better Health of California cubre los servicios de trabajadores de salud comunitarios (CHW) para las personas cuando los recomienda un médico u otro profesional autorizado a fin de prevenir enfermedades, discapacidades y otras afecciones médicas, o su progresión; prolongar la vida; y promover la salud física y mental y la eficiencia. Los servicios pueden incluir lo siguiente:

- Educación y capacitación de salud, incluidos el control y la prevención de enfermedades crónicas o infecciosas; afecciones de salud conductual, perinatal y bucal; y prevención de lesiones
- Promoción y asesoramiento de la salud, incluidas la definición de objetivos y la creación de planes de acción para abordar la prevención y el control de enfermedades



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

### **Servicios de diálisis y hemodiálisis**

Aetna Better Health of California cubre los tratamientos de diálisis. Aetna Better Health of California también cubre los servicios de hemodiálisis (diálisis crónica) si su médico presenta la solicitud y Aetna Better Health of California la aprueba.

La cobertura de Medi-Cal no incluye lo siguiente:

- Equipos, suministros y funciones de comodidad, conveniencia o lujo
- Productos no médicos, como generadores o accesorios para hacer portátiles los equipos para diálisis domiciliaria

### **Servicios de doula**

Aetna Better Health of California cubre los servicios de *doula* que incluyen apoyo personal para las mujeres embarazadas y sus familias durante el embarazo, el trabajo de parto y el período posparto.

### **Servicios de atención conjunta**

Aetna Better Health of California cubre los servicios de atención conjunta médicamente necesarios para los miembros y sus cuidadores.

### **Terapia familiar**

Aetna Better Health of California cubre la terapia familiar cuando es médicamente necesaria y se brinda para dos miembros de la familia como mínimo.

Los ejemplos de terapia familiar incluyen, entre otros, los siguientes:

- Psicoterapia para el niño y el padre o la madre (de los 0 a los 5 años)
- Tratamiento interactivo para el niño y el padre o la madre (de los 2 a los 12 años)
- Terapia cognitiva-conductual para parejas (adultos)

### **Cirugía para pacientes externos**

Aetna Better Health of California cubre los procedimientos quirúrgicos para pacientes externos. Aquellos necesarios con fines de diagnóstico, los procedimientos que se consideran opcionales y los procedimientos médicos o dentales para pacientes externos especificados deben tener autorización previa.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

### ***Servicios médicos***

Aetna Better Health of California cubre los servicios médicos que sean médicamente necesarios.

### ***Servicios de podiatría (pie)***

Aetna Better Health of California cubre los servicios de podiatría que sean médicamente necesarios para el diagnóstico y el tratamiento médico, quirúrgico, mecánico, de manipulación y eléctrico del pie humano. Esto incluye el tobillo y los tendones que se insertan en el pie y el tratamiento no quirúrgico de los músculos y tendones de la pierna que controlan las funciones del pie.

### ***Terapias de tratamiento***

Aetna Better Health of California cubre diferentes terapias de tratamiento, incluidas las siguientes:

- Quimioterapia.
- Tratamiento de radiación

### **Maternidad y atención de recién nacido**

Aetna Better Health of California cubre los siguientes servicios de maternidad y atención del recién nacido:

- Educación y ayuda para la lactancia materna
- Atención de parto y de posparto
- Sacaleches y suministros
- Atención prenatal
- Servicios en un centro de maternidad
- Enfermera partera certificada (CNM)
- Partera autorizada (LM)
- Diagnóstico de trastornos genéticos del feto y asesoramiento
- Servicios de atención para recién nacidos



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

### Servicios de telesalud

La telesalud es una manera de recibir servicios sin estar en el mismo lugar físico que su proveedor. La telesalud puede implicar tener una conversación en vivo con su proveedor o puede implicar compartir información con su proveedor sin una conversación en vivo. Puede recibir muchos servicios a través de la telesalud. Sin embargo, es posible que la telesalud no esté disponible para todos los servicios cubiertos. Puede comunicarse con su proveedor para consultar qué tipos de servicios pueden estar disponibles a través de telesalud. Es importante que usted y su proveedor se pongan de acuerdo en que el uso de la telesalud para un servicio en particular es adecuado para usted. Tiene derecho a recibir servicios en persona y no está obligado a utilizar telesalud, incluso si su proveedor considera que es apropiado para usted.

### Servicios de salud mental

#### *Servicios de salud mental para pacientes externos*

Aetna Better Health of California cubre una evaluación de salud mental inicial de los miembros sin necesitar autorización previa. Puede obtener una evaluación de salud mental en cualquier momento de parte de un proveedor de salud mental certificado de la red de Aetna Better Health of California sin una remisión.

Su PCP o proveedor de salud mental puede hacer una remisión para una prueba de detección de salud mental adicional a un especialista dentro de la red de Aetna Better Health of California para determinar el nivel del trastorno. Si los resultados de su prueba de detección de salud mental determinan que usted tiene una enfermedad leve o moderada o tiene un trastorno de funcionamiento mental, emocional o conductual, Aetna Better Health of California puede proporcionarle servicios de salud mental. Aetna Better Health of California cubre servicios de salud mental, como los siguientes:

- Evaluación y tratamiento de salud mental individual y grupal (psicoterapia)
- Pruebas psicológicas cuando estén clínicamente indicadas para evaluar una afección de salud mental.
- Desarrollo de las habilidades cognitivas para mejorar la atención, la memoria y la resolución de problemas.
- Servicios para pacientes externos a los fines de supervisar el tratamiento farmacológico.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

- Laboratorio, medicamentos que no están cubiertos en la Lista de medicamentos del contrato de Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>), suministros y suplementos para pacientes externos.
- Consulta psiquiátrica.
- Terapia familiar.

Para obtener ayuda para encontrar más información sobre los servicios de salud mental proporcionados por Aetna Better Health of California, puede llamar al 1-855-772-9076 (TTY 711).

Si su PCP o proveedor de salud mental no pueden brindarle tratamiento para un trastorno de salud mental disponible en la red de Aetna Better Health of California y dentro de los plazos indicados arriba en la sección “Acceso oportuno a la atención”, Aetna Better Health of California cubrirá y le ayudará a coordinar los servicios fuera de la red.

Si los resultados de su prueba de detección de salud mental determinan que es posible que usted tenga un nivel más alto de trastorno y necesite servicios especializados de salud mental (SMHS), su PCP o proveedor de salud mental lo remitirá al plan de salud mental del condado para que le hagan una evaluación y le ayuden a continuar con el próximo paso en el proceso.

Para obtener más información, lea “Otros programas y servicios de Medi-Cal” en la página 74 debajo de “Servicios especializados de salud mental”.

### **Servicios de emergencia**

#### ***Servicios para pacientes internados y externos necesarios para tratar una emergencia médica***

Aetna Better Health of California cubre todos los servicios necesarios para tratar una emergencia médica que ocurra en los EE. UU. (incluidos los territorios como Puerto Rico, las Islas Vírgenes de EE. UU., etc.). Además, Aetna Better Health of California cubre la atención de emergencia que requiere hospitalización en Canadá o México. Una emergencia médica es una afección médica con dolor intenso o lesión grave. La afección es tan grave que, si no recibe atención médica inmediata, una persona prudente puede esperar que la afección cause lo siguiente:

- Un grave riesgo para su salud; **o**
- Un grave deterioro de las funciones corporales; **o**



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

- Una grave disfunción de un órgano o una parte del cuerpo; o
- En el caso de una mujer embarazada, un trabajo de parto activo, es decir, trabajo de parto en un momento en que cualquiera de lo siguiente podría ocurrir:
  - Que no haya suficiente tiempo para trasladarla de manera segura a otro hospital antes del parto.
  - O que el traslado pueda poner en riesgo su salud o su seguridad o la de su feto.

Si la sala de emergencias de un hospital le brinda un suministro para hasta 72 horas de un medicamento con receta para pacientes externos como parte de su tratamiento, el medicamento con receta estará cubierto como parte de sus servicios de emergencia cubiertos. Si un proveedor de la sala de emergencias de un hospital le da una receta que debe llevar a una farmacia para pacientes externos para que la surtan, Medi-Cal Rx será responsable de la cobertura de esa receta.

***Si un farmacéutico en una farmacia para pacientes externos le da un suministro de emergencia de un medicamento, ese suministro estará cubierto por Medi-Cal Rx y no por Aetna Better Health of California. Pídale a la farmacia que llame a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 si necesita ayuda para que le brinden un suministro de emergencia de un medicamento.***

### ***Servicios de transporte de emergencia***

Aetna Better Health of California cubre los servicios de ambulancia para ayudarle a llegar al lugar de atención más cercano en situaciones de emergencia. Esto significa que su afección es lo suficientemente grave para que otras maneras de llegar a un lugar de atención pongan en riesgo su salud o vida. Ningún servicio está cubierto fuera de los EE. UU., salvo los servicios de emergencia que requieren que usted esté hospitalizado en Canadá o México. Si recibe servicios de ambulancia de emergencia en Canadá y México y no está hospitalizado durante ese episodio de atención, estos servicios no estarán cubiertos por Aetna Better Health of California.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

### Atención de hospicio y cuidados paliativos

Aetna Better Health of California cubre la atención de hospicio y los cuidados paliativos para niños y adultos, que ayudan a reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales. Es posible que los adultos mayores de 21 años no reciban los servicios de atención de hospicio y cuidados paliativos al mismo tiempo.

#### *Atención en un hospicio*

La atención de hospicio es un beneficio que brinda servicios a los miembros con enfermedades terminales. La atención de hospicio requiere que el miembro tenga una expectativa de vida de 6 meses o menos. Es una intervención que se centra principalmente en el manejo del dolor y los síntomas en lugar de una cura para prolongar la vida.

La atención de hospicio incluye lo siguiente:

- Servicios de enfermería
- Servicios de fisioterapia, terapia ocupacional y del habla
- Servicios médicos y sociales
- Servicios de auxiliar de atención médica a domicilio y de personal para tareas domésticas
- Suministros y dispositivos médicos
- Algunos medicamentos y servicios biológicos (algunos pueden estar disponibles a través de Medi-Cal Rx de FFS)
- Servicios de asesoramiento
- Servicios de enfermería continua las 24 horas durante períodos de crisis y según sea necesario para mantener al enfermo terminal en el hogar
- Cuidados paliativos para pacientes internados por hasta cinco días consecutivos a la vez en un hospital, centro de atención de enfermería especializada u hospicio
- Atención a corto plazo para pacientes internados para el control del dolor o el manejo de los síntomas en un hospital, centro de atención de enfermería especializada u hospicio



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

### ***Cuidados paliativos***

Los cuidados paliativos son cuidados centrados en el paciente y la familia que mejoran la calidad de vida al anticipar, prevenir y tratar el sufrimiento. Los cuidados paliativos no requieren que el miembro tenga una expectativa de vida de seis meses o menos. Los cuidados paliativos se pueden proporcionar al mismo tiempo que la atención curativa.

Los cuidados paliativos incluyen lo siguiente:

- Planificación de atención avanzada
- Evaluación y asesoramiento de cuidados paliativos
- Plan de atención, incluidos todos los cuidados paliativos y la atención curativa autorizados
- El equipo del plan de atención incluye, entre otras personas, a las siguientes:
  - Doctor en medicina u osteopatía
  - Auxiliar médico
  - Enfermero certificado
  - Enfermero vocacional certificado o profesional en enfermería
  - Trabajador social
  - Capellán
- Coordinación de la atención
- Control del dolor y los síntomas
- Servicios médicos y sociales, y de salud mental

Los adultos mayores de 21 años no pueden recibir cuidados paliativos y atención de hospicio al mismo tiempo. Si recibe cuidados paliativos y es elegible para la atención de hospicio, puede pedir que le cambien a la atención de hospicio en cualquier momento.

### **Hospitalización**

#### ***Servicios de anestesiólogo***

Aetna Better Health of California cubre los servicios del anestesiólogo médicamente necesarios durante las hospitalizaciones cubiertas. Un anestesiólogo es un proveedor que se especializa en suministrar anestesia a los pacientes. La anestesia es un tipo de medicamento utilizado durante algunos procedimientos médicos o dentales.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

### ***Servicios hospitalarios para pacientes internados***

Aetna Better Health of California cubre la atención hospitalaria para pacientes internados médicamente necesaria cuando lo ingresan al hospital.

### ***Secuenciación rápida del genoma completo***

La secuenciación rápida del genoma completo (rWGS) es un beneficio cubierto para cualquier miembro de Medi-Cal que tenga un año de edad o menos y reciba servicios hospitalarios para pacientes internados en una unidad de cuidados intensivos. Incluye secuenciación individual, secuenciación en trío para el padre o la madre o ambos padres y el bebé, y secuenciación ultrarápida. La rWGS es una nueva manera de diagnosticar afecciones a tiempo para modificar la atención en la unidad de cuidados intensivos (UCI) de los niños de un año de edad o menos. Si su hijo es elegible para Servicios para los niños de California (CCS), CCS puede cubrir la hospitalización y la rWGS.

### ***Servicios quirúrgicos***

Aetna Better Health of California cubre las cirugías médicamente necesarias realizadas en un hospital.

### **El Postpartum Care Extension Program**

El Postpartum Care Extension Program proporciona cobertura extendida para miembros de Medi-Cal durante y después del embarazo.

El Postpartum Care Extension Program extiende la cobertura de Aetna Better Health of California hasta 12 meses después del final del embarazo, independientemente de los ingresos, la ciudadanía o el estado migratorio, y no se requiere ninguna acción adicional.

### **Servicios y dispositivos de rehabilitación y habilitación (terapia)**

Este beneficio incluye servicios y dispositivos para ayudar a las personas que tienen lesiones, discapacidades o afecciones crónicas a obtener o recuperar las habilidades mentales y físicas.

Se cubren los servicios de rehabilitación y habilitación que se describen en esta sección si se cumplen todos los siguientes requisitos:

- Los servicios son médicamente necesarios.
- Los servicios son para tratar una afección médica.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

- Los servicios son para ayudarle a mantener, aprender o mejorar las habilidades o el funcionamiento para la vida diaria.
- Recibe los servicios en un centro dentro de la red, a menos que un médico dentro de la red determine que es médicamente necesario que reciba los servicios en otro lugar, o bien, no hay un centro dentro de la red disponible para tratar su afección médica.

El plan cubre lo siguiente:

### ***Acupuntura***

Aetna Better Health of California cubre los servicios de acupuntura para evitar, modificar o aliviar la percepción de dolor crónico, persistente e intenso que resulta de una afección médica generalmente reconocida (los límites no aplican para niños menores de 21 años). Es posible que Aetna Better Health of California preapruebe (autorice previamente) otros servicios, según sea médicamente necesario.

### ***Audiología (audición)***

Aetna Better Health of California cubre los servicios de audiología. La audiología para pacientes externos está limitada a dos servicios por mes, en combinación con los servicios de acupuntura, quiropráctica, terapia ocupacional y terapia del habla (los límites no aplican para niños menores de 21 años). Es posible que Aetna Better Health of California preapruebe (autorice previamente) otros servicios, según sea médicamente necesario.

### ***Tratamientos de salud conductual***

Aetna Better Health of California cubre los servicios de tratamiento de salud conductual (BHT) para miembros menores de 21 años a través del beneficio de detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico (EPSDT). El BHT incluye servicios y programas de tratamiento, como análisis del comportamiento aplicado y programas de intervención del comportamiento basados en evidencia que desarrollan o restauran, en la medida de lo posible, el funcionamiento de una persona menor de 21 años.

Los servicios de BHT enseñan habilidades usando la observación y el refuerzo del comportamiento o mediante la indicación de enseñar cada paso de una conducta dirigida. Los servicios de BHT se basan en evidencia confiable y no son experimentales. Algunos ejemplos de servicios de BHT son intervenciones conductuales, paquetes de intervención cognitivo-conductual, tratamiento conductual integral y análisis del comportamiento aplicado.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Los servicios de BHT deben ser médicamente necesarios, estar indicados por un médico o psicólogo con licencia, estar aprobados por el plan y ser proporcionados de una manera que cumpla con el plan de tratamiento aprobado.

### ***Rehabilitación cardíaca***

Aetna Better Health of California cubre los servicios de rehabilitación cardíaca para pacientes internados y pacientes externos.

### ***Equipo médico duradero (DME)***

Aetna Better Health of California cubre la compra o el alquiler de suministros de DME, equipos y otros servicios con la receta de un médico, auxiliares médicos, profesionales en enfermería y especialistas en enfermería clínica. Los DME recetados pueden estar cubiertos como médicamente necesarios para preservar las funciones corporales esenciales para las actividades de la vida diaria o para prevenir una discapacidad física mayor.

Por lo general, Aetna Better Health of California no cubre lo siguiente:

- Equipos, funciones y suministros de comodidad, conveniencia o lujo, excepto los sacaleches de venta minorista, como se describe en “Sacaleches y suministros” bajo el encabezado “Atención de maternidad y del recién nacido” en este capítulo.
- Productos no destinados a mantener las actividades normales de la vida diaria, como equipos de ejercicio (incluidos los dispositivos destinados a proporcionar apoyo adicional para actividades recreativas o deportivas).
- Equipo de higiene, excepto cuando sea médicamente necesario para un miembro menor de 21 años.
- Productos no médicos, como baños de sauna o ascensores.
- Modificaciones de su hogar o automóvil.
- Dispositivos para analizar sangre u otras sustancias corporales (sin embargo, Medi-Cal Rx cubre los monitores de glucosa en sangre, los monitores continuos de glucosa, las tiras reactivas y las lancetas para la diabetes).
- Monitores electrónicos del corazón o los pulmones, excepto monitores para la apnea infantil.
- Reparación o reemplazo de equipo debido a pérdida, robo o uso indebido, excepto cuando sea médicamente necesario para un miembro menor de 21 años.
- Otros productos que no se suelen usar principalmente para la atención médica.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Sin embargo, en algunos casos, estos productos pueden estar aprobados con la autorización previa de su médico.

### ***Nutrición enteral y parenteral***

Estos métodos de suministro de nutrición al cuerpo se utilizan cuando una afección médica le impide comer alimentos con normalidad. Las fórmulas de nutrición enteral y los productos de nutrición parenteral pueden estar cubiertos a través de Medi-Cal Rx, cuando sea médicamente necesario. Aetna Better Health of California puede cubrir las bombas y sondas para nutrición enteral y parenteral, cuando sea médicamente necesario.

### ***Audífonos***

Aetna Better Health of California cubre los audífonos si se determina que tiene pérdida de audición, los audífonos son médicamente necesarios y tiene una receta de su médico. La cobertura se limita al audífono de menor costo que satisfaga sus necesidades médicas. Aetna Better Health of California cubrirá un audífono a menos que se necesite un audífono para cada oído para obtener resultados significativamente mejores que los que puede obtener con un solo audífono.

#### **Audífonos para miembros menores de 21 años**

La ley estatal requiere que los niños que necesitan audífonos sean remitidos al programa de Servicios para los Niños de California (CCS) para determinar si el niño es elegible para CCS. Si lo es, CCS cubrirá los costos de los audífonos médicamente necesarios. Si no lo es, nosotros cubriremos los audífonos médicamente necesarios como parte de la cobertura de Medi-Cal.

#### **Audífonos para miembros mayores de 21 años**

Bajo Medi-Cal, cubrimos lo siguiente para cada audífono cubierto:

- Moldes auriculares necesarios para el ajuste
- Un paquete de batería estándar
- Consultas para garantizar el buen funcionamiento del audífono
- Consultas para limpieza y ajuste del audífono
- Reparación de su audífono



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Bajo Medi-Cal, cubriremos una reparación de audífono en los siguientes casos:

- Su pérdida de audición es de tal gravedad que su audífono actual no puede corregirla.
- Su audífono se perdió, se lo robaron o se rompió, y no se puede reparar y no fue su culpa. Debe informarnos cómo sucedió esto.

Para los adultos mayores de 21 años, Medi-Cal no incluye lo siguiente:

- Reemplazos de audífonos y baterías

### ***Servicios de salud a domicilio***

Aetna Better Health of California cubre los servicios de salud proporcionados en su hogar cuando están indicados por su médico y se determina que son médicamente necesarios.

Los servicios de salud a domicilio están limitados a servicios que Medi-Cal cubre, como los siguientes:

- Atención de enfermería especializada a medio tiempo
- Servicios de auxiliar de atención médica a medio tiempo
- Fisioterapia especializada, terapia ocupacional y del habla
- Servicios médicos y sociales
- Suministros médicos

### ***Suministros, equipos y dispositivos médicos***

Aetna Better Health of California cubre los suministros médicos recetados por médicos, auxiliares médicos, profesionales en enfermería y especialistas en enfermería clínica. Algunos suministros médicos están cubiertos a través de Medi-Cal Rx de FFS y no a través de Aetna Better Health of California.

La cobertura de Medi-Cal no incluye lo siguiente:

- Productos del hogar comunes, como, entre otros, los siguientes:
  - Cinta adhesiva (todos los tipos)
  - Alcohol rectificado
  - Cosméticos
  - Algodón e hisopos
  - Talcos
  - Toallitas húmedas
  - Hamamelis



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

- Remedios del hogar comunes, como, entre otros, los siguientes:
  - Vaselina
  - Aceites y lociones para la piel seca
  - Talco y productos combinados de talco
  - Agentes oxidantes, como el peróxido de hidrógeno
  - Peróxido de carbamida y perborato de sodio
- Champús de venta libre.
- Preparaciones tópicas con pomada de ácido benzoico y salicílico; crema, pomada o líquido de ácido salicílico; y pasta de óxido de zinc.
- Otros productos que no se suelen usar principalmente para la atención médica y que por lo general usan personas que no tienen una necesidad médica específica para ellos.

### ***Terapia ocupacional***

Aetna Better Health of California cubre los servicios de terapia ocupacional, incluidos la evaluación de la terapia ocupacional, la planificación del tratamiento, el tratamiento, la instrucción y los servicios de consulta (los límites no aplican para niños menores de 21 años). Es posible que Aetna Better Health of California preapruebe (autorice previamente) otros servicios, según sea médicamente necesario.

### ***Dispositivos ortésicos/prótesis***

Aetna Better Health of California cubre los dispositivos ortésicos y las prótesis y los servicios que sean médicamente necesarios y estén indicados por su médico, podiatra, dentista o proveedor de salud que no es un médico. Esto incluye dispositivos auditivos implantados, sostenes para prótesis mamarias o mastectomía, prendas de compresión para quemaduras y prótesis para restaurar la función de una parte del cuerpo o reemplazarla o para sostener una parte del cuerpo debilitada o deformada.

### ***Suministros para ostomía y urológicos***

Aetna Better Health of California cubre bolsas de ostomía, catéteres urinarios, bolsas de drenaje, suministros de irrigación y adhesivos. Esto no incluye los equipos y elementos de comodidad, de conveniencia o de lujo.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

### ***Fisioterapia***

Aetna Better Health of California cubre los servicios médicamente necesarios de fisioterapia, incluidos la evaluación de fisioterapia, la planificación del tratamiento, el tratamiento, la instrucción, los servicios de consulta y la aplicación de medicamentos tópicos.

### ***Rehabilitación pulmonar***

Aetna Better Health of California cubre la rehabilitación pulmonar que sea médicamente necesaria y esté indicada por un médico.

### ***Servicios en centros de atención de enfermería especializada***

Aetna Better Health of California cubre los servicios en un centro de atención de enfermería especializada según sea médicamente necesario si usted es discapacitado y necesita un nivel alto de atención. Estos servicios incluyen habitación y comida en un centro con licencia con atención de enfermería especializada las 24 horas del día.

### ***Terapia del habla***

Aetna Better Health of California cubre la terapia del habla que sea médicamente necesaria (los límites no aplican para niños menores de 21 años). Es posible que Aetna Better Health of California preapruebe (autorice previamente) otros servicios, según sea médicamente necesario.

### **Servicios para las personas transgénero**

Aetna Better Health of California cubre los servicios para las personas transgénero (servicios de afirmación de género) como un beneficio cuando son médicamente necesarios o cuando los servicios cumplen con los criterios para la cirugía reconstructiva.

### **Ensayos clínicos**

Aetna Better Health of California cubre los costos de la atención de rutina de pacientes que son aceptados para participar en ensayos clínicos de fase I, fase II, fase III o fase IV si están relacionados con la prevención, la detección o el tratamiento del cáncer u otras afecciones que pongan en peligro la vida, y si el estudio cumple con todos los requisitos en virtud de la Sección 1370.6(d)(1) del Código de Salud y Seguridad. Medi-Cal Rx, un programa de Medi-Cal de FFS, cubre la mayoría de los medicamentos con receta para pacientes externos. Lea la sección “Medicamentos con receta para pacientes externos” más adelante en este capítulo para obtener más información.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Servicios de laboratorio y radiología

Aetna Better Health of California cubre los servicios de laboratorio y de radiografías para pacientes externos y pacientes internados cuando son médicamente necesarios. Diversos procedimientos de exploración por imágenes avanzados, como tomografía computada (CT), resonancia magnética (MRI) y tomografía por emisión de positrones (PET), tienen cobertura según la necesidad médica.

## Servicios preventivos y de bienestar y control de enfermedades crónicas

El plan cubre lo siguiente:

- Vacunas recomendadas por el Comité Asesor para Prácticas de Inmunización
- Servicios de planificación familiar
- Recomendaciones de Bright Futures de la Academia Estadounidense de Pediatría ([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
- Servicios de prevención del asma
- Servicios preventivos para mujeres recomendados por el Colegio Estadounidense de Obstetras y Ginecólogos
- Ayuda para dejar de fumar, también llamados servicios para dejar de fumar
- Servicios preventivos recomendados por el Grupo de Trabajo de Servicios Preventivos de los Estados Unidos, grado A y B

Los servicios de planificación familiar se brindan a miembros en edad fértil para ayudarlos a determinar la cantidad de hijos y el tiempo entre un embarazo y otro. Estos servicios incluyen todos métodos anticonceptivos aprobados por la FDA. El PCP y los especialistas en obstetricia/ginecología de Aetna Better Health of California están disponibles para los servicios de planificación familiar.

Para los servicios de planificación familiar, también puede elegir un médico o una clínica de Medi-Cal que no estén conectados con Aetna Better Health of California sin tener que obtener la autorización previa de Aetna Better Health of California. Es posible que los servicios de un proveedor fuera de la red no relacionados con la planificación familiar no estén cubiertos. Para obtener más información, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711).

Lea el Capítulo 5: Cuidado de niños y jóvenes para obtener información sobre cuidados preventivos para jóvenes menores de 20 años.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

### Programa de prevención de diabetes

El Programa de prevención de diabetes (DPP) es un programa de cambio de estilo de vida basado en la evidencia. Este programa de 12 meses se centra en los cambios en el estilo de vida y está diseñado para prevenir o retrasar la aparición de diabetes tipo 2 entre las personas diagnosticadas con prediabetes. Los miembros que cumplen los criterios pueden reunir los requisitos para participar en el programa durante un segundo año. El programa brinda educación y apoyo grupal. Las técnicas incluyen, entre otras, las siguientes:

- Proporcionar un asesor de pares
- Enseñar autocontrol y resolución de problemas
- Brindar ánimo y comentarios
- Proporcionar materiales informativos que apoyen los objetivos
- Hacer un seguimiento de los pesajes de rutina para ayudar a lograr objetivos

Los miembros deben cumplir con las calificaciones para elegibilidad del programa para unirse al DPP. Llame a Aetna Better Health of California para obtener más información sobre el programa y la elegibilidad.

### Servicios reconstructivos

Aetna Better Health of California cubre la cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo para mejorar o crear una apariencia normal en la medida de lo posible. Las estructuras anormales del cuerpo son aquellas causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores, enfermedades o reconstrucción mamaria después de una mastectomía. Podrían aplicarse algunas limitaciones y excepciones.

### Servicios de detección de trastornos por abuso de sustancias

El plan cubre lo siguiente:

- Pruebas de detección de abuso de alcohol y drogas ilegales

Consulte “Servicios de tratamiento para trastornos por abuso de sustancias” más adelante en este capítulo para conocer la cobertura de tratamiento a través del condado.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Beneficio de la vista

El plan cubre lo siguiente:

- Examen de la vista de rutina una vez cada 24 meses. Se cubren exámenes de la vista adicionales o más frecuentes si son médicamente necesarios para los miembros, como aquellos con diabetes.
- Anteojos (armazones y lentes) una vez cada 24 meses, cuando tenga una receta válida.
- Reemplazo de anteojos dentro de los 24 meses si tiene un cambio en la receta o sus anteojos se pierden, se los roban o se rompen (y no se pueden reparar), y no fue su culpa. Debe informarnos cómo sucedió esto.
- Dispositivos para baja visión para personas con problemas de la vista que no se pueden corregir con anteojos, lentes de contacto, medicamentos ni cirugía estándar, y que interfieren con la capacidad de una persona para realizar las actividades cotidianas (es decir, degeneración macular relacionada con la edad).
- Lentes de contacto médicamente necesarios  
Las pruebas de lentes de contacto y los lentes de contacto pueden estar cubiertos si el uso de anteojos no es posible debido a una enfermedad o afección ocular (es decir, le falta una oreja). Las afecciones médicas que califican para lentes de contacto especiales incluyen, entre otras, aniridia, afaquia y queratocono.

## Beneficios de transporte para situaciones que no sean de emergencia

Tiene derecho a recibir transporte médico si tiene necesidades médicas que no le permiten usar un automóvil, autobús o taxi para sus citas. El transporte médico puede ofrecerse para los servicios cubiertos y las citas de farmacia cubiertas por Medi-Cal. Si necesita transporte médico, puede solicitarlo si habla con el médico, dentista, podiatra o proveedor de salud mental y de trastornos por abuso de sustancias. Su proveedor le indicará el tipo correcto de transporte que requiere según sus necesidades. Si determina que usted necesita transporte médico, se lo recetarán completando un formulario y enviándolo a Aetna Better Health of California. Una vez aprobado, el



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

servicio será válido durante 12 meses, según la necesidad médica. Además, no hay límites para la cantidad de viajes que puede obtener. Su médico deberá reevaluar su necesidad médica de transporte médico y volver a aprobar el servicio cada 12 meses.

El transporte médico es una ambulancia, camioneta equipada con camilla, camioneta equipada con silla de ruedas o transporte aéreo. Aetna Better Health of California permite obtener el transporte médico de costo más bajo para sus necesidades médicas cuando necesita que lo lleven a una cita. Esto significa, por ejemplo, que, si lo pueden trasladar física o médicamente en una camioneta para silla de ruedas, Aetna Better Health of California no pagará una ambulancia. Solo tiene derecho a utilizar el transporte aéreo si su afección médica hace que sea imposible que sea trasladado por tierra.

Se debe usar el transporte médico en los siguientes casos:

- Cuando sea física o médicamente necesario, según lo determinado por una autorización por escrito de un médico u otro proveedor porque, por cuestiones físicas o médicas, usted no pueda viajar en autobús, taxi, automóvil o camioneta para llegar a su cita.
- Usted necesita ayuda del conductor para entrar y salir de su residencia, vehículo o lugar de tratamiento debido a una discapacidad física o mental.

Para solicitar transporte médico recetado por su médico para citas que no sean de urgencia (de rutina), llame a Aetna Better Health of California al 1-855-772-9076 o a Access2Care al 1-888-334-8352, al menos 3 días hábiles (de lunes a viernes) antes de su cita. En caso de citas urgentes, llame lo antes posible. Tenga su tarjeta de identificación de miembro a mano cuando haga el llamado.

**Límites del transporte médico:** Aetna Better Health of California ofrece el transporte médico de menor costo que satisfaga sus necesidades médicas para acudir al proveedor más cercano a su hogar donde pueda concretar una cita. No se proporcionará el servicio de transporte médico si el servicio no tiene la cobertura de Medi-Cal. Si el tipo de cita está cubierto por Medi-Cal, pero no a través del plan de salud, Aetna Better Health of California le ayudará a programar su transporte. Encontrará una lista de servicios cubiertos en este Manual para miembros. El transporte no está cubierto fuera de la red o del área de servicio, salvo que Aetna Better Health of California otorgue una autorización previa. Para obtener más información o solicitar transporte médico, llame a Aetna Better Health of California al 1-855-772-9076 o a Access2Care al 1-888-334-8352.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

**Costo para el miembro:** no tiene costo cuando el transporte es programado por Aetna Better Health of California.

### ***Cómo obtener transporte no médico***

Sus beneficios incluyen transporte a sus citas cuando la cita es para un servicio cubierto por Medi-Cal y usted no tiene acceso a ningún tipo de transporte. Puede conseguir el traslado, sin costo alguno, después de haber probado todas las maneras para obtener el transporte y sucede lo siguiente:

- Usted debe viajar hacia y desde una cita por un servicio de Medi-Cal autorizado por su proveedor.
- Cuando retira recetas y suministros médicos.

Aetna Better Health of California le permite utilizar un automóvil, taxi, autobús u otro medio público/privado para llegar a su cita médica para recibir servicios cubiertos por Medi-Cal. Aetna Better Health of California cubrirá el costo más bajo del tipo de transporte no médico que satisfaga sus necesidades. En algunas ocasiones, Aetna Better Health of California puede reembolsar los viajes en un vehículo privado que usted organice. Esto debe ser aprobado por Aetna Better Health of California antes de que usted realice el viaje, y debe decirnos por qué no puede obtener transporte de otras formas, como en autobús. Puede hacerlo mediante llamada telefónica, correo electrónico o en persona. No puede conducir por su cuenta y recibir un reembolso.

El reembolso de millas requiere todo lo siguiente:

- La licencia de conducir del conductor
- La matriculación del vehículo del conductor
- Prueba del seguro de vehículo del conductor

Para solicitar transporte para servicios que fueron autorizados, llame a Aetna Better Health of California al 1-855-772-9076 o a Access2Care al 1-888-334-8352 al menos 3 días hábiles (de lunes a viernes) antes de su cita, o llame lo antes posible cuando tenga una cita urgente. Tenga su tarjeta de identificación de miembro a mano cuando haga el llamado.

Nota: Los indios estadounidenses pueden comunicarse con la clínica de atención médica indígena local para solicitar transporte no médico.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

**Límites del transporte no médico:** Aetna Better Health of California ofrece el transporte no médico de menor costo que satisfaga sus necesidades para acudir al proveedor más cercano a su hogar donde pueda concretar una cita. Los miembros no pueden conducir ellos mismos ni recibir directamente un reembolso. Para obtener más información, llame a Aetna Better Health of California al 1-855-772-9076 o a Access2Care al 1-888-334-8352.

**El transporte no médico no se aplica en los siguientes casos:**

- Una ambulancia, camioneta equipada con camilla, camioneta equipada con silla de ruedas u otra forma de transporte médico es médicamente necesario para llegar a un servicio cubierto por Medi-Cal.
- Usted necesita asistencia del conductor para entrar y salir de la residencia, vehículo o lugar de tratamiento debido a una afección física o médica.
- Está en silla de ruedas y no puede entrar ni salir del vehículo sin ayuda del conductor.
- El servicio no tiene cobertura de Medi-Cal.

**Costo para el miembro:** no tiene costo cuando el transporte no médico es programado por Aetna Better Health of California.

**Gastos de viaje:** en determinadas instancias, Aetna Better Health of California puede cubrir los gastos de viaje, como comidas, estadías en hoteles y otros gastos relacionados si debe viajar para las citas con el médico que no están disponibles cerca de su hogar. También se pueden cubrir para un asistente acompañante y un donante de trasplante de órganos principales, si corresponde. Para solicitar preaprobación (autorización previa) para estos servicios, debe comunicarse con Aetna Better Health of California al 1-855-772-9076 o con Access2Care al 1-888-334-8352.

### **Servicios dentales [condado de Sacramento únicamente]**

El Programa de cuidado dental administrado de Medi-Cal utiliza planes de cuidado administrado para brindar los servicios dentales. Debe inscribirse en el cuidado dental administrado. En algunos casos, es posible que reúna los requisitos para una excepción a la inscripción en el cuidado dental administrado. Para obtener más información, visite Health Care Options en <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

El Programa dental de Medi-Cal cubre algunos servicios dentales, incluidos los siguientes:

- Higiene dental preventiva y de diagnóstico (como exámenes, radiografías y limpiezas dentales)
- Servicios de emergencia para el control del dolor
- Extracciones.
- Empastes
- Tratamientos de conducto (anterior/posterior)
- Coronas (prefabricadas/de laboratorio)
- Raspado y pulido radicular
- Dentaduras completas y parciales
- Ortodoncia para niños que reúnen los requisitos
- Flúor tópico

Si tiene preguntas o desea obtener más información sobre los servicios dentales, llame al Programa dental de Medi-Cal al 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 o TTY 711). También puede visitar el sitio web del Programa dental de Medi-Cal en <https://www.dental.dhcs.ca.gov> o <https://smilecalifornia.org/>.

Si tiene preguntas o desea obtener más información sobre los servicios dentales y está inscrito en el plan de cuidado dental administrado, llame al plan designado.

---

## Otros beneficios y programas cubiertos por Aetna Better Health of California

### Servicios y apoyos a largo plazo

Aetna Better Health of California cubre los siguientes beneficios de atención a largo plazo para los miembros que reúnen los requisitos:

- Servicios en centros de atención a largo plazo aprobados por Aetna Better Health of California
- Servicios en centros de atención de enfermería especializada aprobados por Aetna Better Health of California



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Si reúne los requisitos para los servicios a largo plazo, Aetna Better Health of California se asegurará de que se lo asigne a un centro de atención médica que brinde el nivel de atención más adecuado para sus necesidades médicas.

Si tiene preguntas sobre los servicios de atención a largo plazo, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711).

### **Administración de atención básica**

Aetna Better Health of California ayudará a coordinar y administrar sus necesidades y servicios de atención médica sin costo alguno para usted. Aetna Better Health of California coordinará los servicios de atención médica para ayudar a garantizar que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluidos medicamentos con receta y servicios de atención de salud conductual, incluso si dichos servicios están cubiertos por otro programa y no por Aetna Better Health of California. Esto incluye coordinación de la atención en todos los entornos, por ejemplo, si necesita hospitalización y le dan el alta para que regrese a su hogar o a un centro de atención de enfermería especializada.

Si tiene preguntas o inquietudes sobre su salud o la salud de su hijo, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711).

### **Administración de la atención mejorada**

Aetna Better Health of California cubre los servicios de administración de la atención mejorada (ECM) para miembros con necesidades muy complejas. La ECM es un beneficio que brinda servicios adicionales para ayudarle a recibir la atención que necesita para mantenerse saludable. Coordina la atención que recibe de diferentes médicos. La ECM ayuda a coordinar la atención primaria, los cuidados agudos, la salud conductual, el desarrollo, la salud bucal, los servicios y apoyos a largo plazo basados en la comunidad (LTSS) y las remisiones a los recursos comunitarios disponibles.

Si usted reúne los requisitos, es posible que se comuniquen con usted con respecto a los servicios de la ECM. También puede llamar a Aetna Better Health of California para averiguar si puede recibir los servicios de ECM, y cuándo puede hacerlo. O bien, hable con su proveedor de atención médica, quien puede averiguar si califica para la ECM, y cuándo y cómo puede recibirla.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

### **Servicios de ECM cubiertos**

Si reúne los requisitos para la ECM, tendrá su propio equipo de atención, incluido un administrador de atención principal. Esta persona hablará con usted y sus médicos, especialistas, farmacéuticos, administradores de casos, proveedores de servicios sociales y otras personas para asegurarse de que todos trabajen juntos para brindarle la atención que necesita. El administrador de atención principal también puede ayudarle a encontrar y solicitar otros servicios en su comunidad. La ECM incluye lo siguiente:

- extensión y participación
- evaluación integral y administración de la atención
- coordinación de atención mejorada
- promoción de la salud
- atención de transición integral
- servicios de apoyo para los miembros y la familia
- coordinación y remisión a apoyos comunitarios y sociales

Para saber si la ECM puede ser adecuada para usted, hable con su representante o proveedor de atención médica de Aetna Better Health of California.

### **Costo para el miembro**

Los servicios de ECM no tienen costos para el miembro.

### **Apoyos comunitarios**

Los apoyos comunitarios pueden estar disponibles en virtud del Plan de atención individualizado. Los apoyos comunitarios son entornos o servicios médicamente apropiados y rentables alternativos a los cubiertos por el Plan estatal de Medi-Cal. Estos servicios son opcionales. Si reúne los requisitos, estos servicios pueden ayudarle a vivir de forma más independiente. No reemplazan los beneficios que ya obtiene en virtud de Medi-Cal. Estos son los siguientes:

- Servicios para el control del asma, también conocidos como medidas para controlar los desencadenantes del asma: brinda información a los miembros sobre las medidas que pueden tomar en el hogar para mitigar la exposición ambiental que podría desencadenar los síntomas del asma y las modificaciones diseñadas para evitar hospitalizaciones relacionadas con el asma.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

- Servicios de transición en la comunidad/transición de un centro de atención de enfermería al hogar o a un centro de vida asistida: brinda ayuda a los miembros para vivir en la comunidad y evitar una institucionalización adicional.
- Habilitación diurna: brinda asistencia al miembro para adquirir, conservar y mejorar las habilidades de autoayuda, socialización y adaptación necesarias para vivir con éxito en el entorno natural del miembro.  
Adaptaciones para accesibilidad al entorno (EAA), también conocidas como modificaciones en el hogar: ofrece adaptaciones físicas para el hogar necesarias para garantizar la salud, el bienestar y la seguridad del miembro, o para permitirle que se maneje con la mayor independencia posible en el hogar.
- Servicios de depósito para viviendas: ayuda a identificar, coordinar, asegurar o financiar modificaciones y servicios únicos necesarios para permitirle al miembro establecer un hogar básico que no constituye alojamiento y comida.
- Servicios de alquiler y mantenimiento de la vivienda: ofrece servicios de alquiler y mantenimiento con el objetivo de mantener un alquiler seguro y estable una vez que se asegura la vivienda.
- Servicios de navegación por el sistema de vivienda: ayuda a los miembros a obtener una vivienda. Alimentos/comidas de apoyo médico/comidas adaptadas médicamente: comidas que se brindan al miembro en el hogar y satisfacen las necesidades alimentarias únicas de las personas con enfermedades crónicas, y comidas que se entregan en el hogar del miembro inmediatamente después de que recibe el alta del hospital u hogar de convalecencia.
- Servicios para evitar ir un centro de atención de enfermería e ir un centro de vida asistida: ayuda a los miembros para que vivan en la comunidad o eviten la institucionalización siempre que sea posible.
- Servicios de atención personal y personal para tareas domésticas: se ofrece a los miembros que necesitan asistencia con las actividades de la vida diaria (ADL), por ejemplo, bañarse, vestirse, higienizarse, trasladarse o alimentarse.
- Atención recuperativa o cuidados médicos paliativos: atención residencial a corto plazo para los miembros que ya no requieren hospitalización, pero siguen necesitando curar una lesión o enfermedad, y cuya afección se agravaría en un entorno de vida inestable.
- Servicios de atención de relevo: se ofrece a los cuidadores de miembros que requieren supervisión intermitente temporal.
- Vivienda a corto plazo después de la hospitalización: ofrece a los miembros apoyo continuo necesario para la recuperación.
- Centros de sobriedad: ofrece a los miembros, principalmente a aquellos que no tienen hogar o que tienen situaciones de vida inestables, un entorno seguro y de apoyo en el que puedan volver a estar sobrios.

Si necesita ayuda o le gustaría saber qué apoyos comunitarios pueden estar disponibles para usted, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711) o llame a su proveedor de atención médica.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Trasplante de órganos principales

### ***Trasplantes para niños menores de 21 años***

La ley estatal requiere que los niños que necesitan trasplantes sean remitidos al programa Servicios para los Niños de California (CCS) para determinar si el niño es elegible para CCS. Si el niño es elegible, CCS cubrirá los costos del trasplante y los servicios relacionados. Si el niño no es elegible para CCS, Aetna Better Health of California lo remitirá a un centro de trasplantes calificado para su evaluación. Si el centro de trasplantes confirma que el trasplante sería necesario y seguro, Aetna Better Health of California cubrirá el trasplante y los servicios relacionados.

### ***Trasplantes para adultos mayores de 21 años***

Si su médico decide que puede necesitar un trasplante de órganos importantes, Aetna Better Health of California lo remitirá a un centro de trasplantes calificado para una evaluación. Si el centro de trasplantes confirma que un trasplante es necesario y seguro para su afección médica, Aetna Better Health of California cubrirá el trasplante y otros servicios relacionados.

Entre los trasplantes de órganos importantes cubiertos por Aetna Better Health of California se incluyen los siguientes:

- Médula ósea.
- Corazón
- Corazón/pulmón
- Riñón
- Riñón/páncreas
- Hígado
- Hígado/intestino delgado
- Pulmón
- Páncreas
- Intestino delgado

### ***Gastos de transporte y viaje***

Es posible que reciba ayuda con los costos de transporte, comidas, alojamiento y otros costos, como estacionamiento, peaje, etc., si usted o su familia necesitan asistencia para llegar a una cita médica relacionada con una afección que lo hace elegible para participar en el programa CCS y no hay otro recurso disponible. Debe llamar a Aetna Better Health of California y solicitar aprobación (autorización) antes de pagar de su bolsillo los costos de transporte, comidas y alojamiento, ya que Aetna Better Health of California no ofrece servicios de transporte no médico ni médico que no sea de emergencia, según se indica en los beneficios y servicios. Si se determina que los gastos de transporte o viaje son necesarios y Aetna Better Health of California verifica que intentó acceder al transporte a través de Aetna Better Health of California, puede



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

recibir un reembolso de Aetna Better Health of California y debemos dárselo en un plazo de 60 días calendario desde la fecha en que envía la documentación y los recibos requeridos de los gastos de transporte.

---

## Otros programas y servicios de Medi-Cal

### Otros servicios que puede obtener a través de Medi-Cal de pago por servicio (FFS) u otros programas de Medi-Cal

En ocasiones, Aetna Better Health of California no cubre servicios, pero usted igualmente puede obtenerlos a través de Medi-Cal de FFS u otros programas de Medi-Cal. Aetna Better Health of California coordinará con otros programas para garantizar que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluso si están cubiertos por otro programa y no por Aetna Better Health of California. En esta sección se enumeran algunos de estos servicios. Para obtener más información, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711).

### Medicamentos con receta para pacientes externos

#### *Medicamentos con receta cubiertos por Medi-Cal Rx*

Los medicamentos con receta proporcionados por una farmacia están cubiertos por Medi-Cal Rx, un programa Medi-Cal de FFS. Algunos medicamentos administrados por un proveedor en un consultorio o una clínica pueden estar cubiertos por Aetna Better Health of California. Su proveedor puede recetarle medicamentos que se encuentran en la Lista de medicamentos del contrato de Medi-Cal Rx.

A veces, se necesita un medicamento que no figura en la Lista de medicamentos del contrato. Necesitará una aprobación antes de poder obtener estos medicamentos en la farmacia. Medi-Cal Rx hará una revisión y decidirá sobre estas solicitudes dentro de las 24 horas.

- Un farmacéutico en una farmacia para pacientes externos puede entregarle un suministro de emergencia para 72 horas si considera que lo necesita. Medi-Cal Rx pagará el suministro de medicamentos de emergencia proporcionado por una farmacia para pacientes externos.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

- Medi-Cal Rx puede denegar una solicitud que no sea de emergencia. Si la rechazan, le enviarán una carta para informarle la razón. Se le informarán sus opciones. Consulte la sección “Reclamos” en el Capítulo 6: Reporte y solución de problemas, para obtener más información.

Para averiguar si un medicamento está en la Lista de medicamentos del contrato u obtener una copia de la Lista de medicamentos del contrato, llame a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5 o TTY 711) o visite el sitio web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

### **Farmacias**

Si desea surtir o resurtir una receta, debe obtener sus medicamentos con receta en una farmacia que trabaje con Medi-Cal Rx. Puede encontrar una lista de las farmacias que trabajan con Medi-Cal Rx en el Directorio de farmacias de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. También puede encontrar una farmacia cercana o una farmacia que pueda enviarle su medicamento con receta por correo llamando a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5 o TTY 711).

Una vez que elija una farmacia, lleve su receta a la farmacia. Su proveedor también puede enviarla a la farmacia por usted. Entregue en la farmacia su receta junto con la tarjeta de identificación de beneficios (BIC) de Medi-Cal. Asegúrese de que la farmacia conozca todos los

medicamentos que usted está tomando y las alergias que tiene. Si tiene alguna pregunta sobre su receta, asegúrese de preguntarle al farmacéutico.

Los miembros también pueden recibir servicios de transporte de Aetna Better Health of California para ir a la farmacia. Para obtener más información sobre los servicios de transporte, lea “Beneficios de transporte para situaciones que no sean de emergencia” en este manual.

### **Servicios especializados de salud mental**

Los planes de salud mental del condado brindan algunos servicios de salud mental en lugar de Aetna Better Health of California. Estos incluyen servicios especializados de salud mental (SMHS) para miembros de Medi-Cal que cumplen con los criterios de los SMHS. Los SMHS pueden incluir los siguientes servicios residenciales, para pacientes internados y para pacientes externos:



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

### **Servicios para pacientes externos:**

- Servicios de salud mental
- Servicios de apoyo de medicamentos
- Servicios intensivos de tratamiento diurno
- Servicios de rehabilitación diurna
- Servicios de intervención en casos de crisis
- Servicios de estabilización en casos de crisis
- Administración de casos específicos
- Servicios conductuales terapéuticos (cubiertos para miembros menores de 21 años)
- Coordinación de atención intensiva (ICC) (cubierta para miembros menores de 21 años)
- Servicios intensivos basados en el hogar (IHBS) (cubiertos para miembros menores de 21 años)
- Cuidado adoptivo terapéutico (TFC) (cubierto para miembros menores de 21 años)

### **Servicios residenciales:**

- Servicios de tratamiento residencial para adultos
- Servicios de tratamiento residencial en casos de crisis

### **Servicios para pacientes internados:**

- Servicios hospitalarios psiquiátricos agudos para pacientes internados
- Servicios profesionales en hospitales psiquiátricos para pacientes internados
- Servicios en centro de salud psiquiátrica

Para obtener más información sobre los servicios de salud mental especializados que proporciona el plan de salud mental del condado, puede llamar al plan de salud mental de su condado. Para encontrar en línea los números de teléfono gratuitos de todos los condados, visite [dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx](http://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx). Si Aetna Better Health of California determina que necesitará servicios del plan de salud mental del condado, Aetna Better Health of California le ayudará a conectarse con los servicios de dicho plan de salud mental del condado.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Servicios para trastornos por abuso de sustancias

El condado brinda servicios para trastornos por abuso de sustancias a miembros de Medi-Cal que cumplen los criterios para estos servicios. Los miembros que se identifica que deben recibir servicios de tratamiento para trastorno por abuso de sustancias son remitidos al departamento de su condado para que les brinden tratamiento. Para encontrar en línea los números de teléfono de todos los condados, visite [https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD\\_County\\_Access\\_Lines.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx).

## Servicios dentales [condado de San Diego únicamente]

El Programa dental de Medi-Cal es igual que Medi-Cal de pago por servicio (FFS) para los servicios dentales. Antes de recibir servicios dentales, debe mostrar su tarjeta BIC al proveedor dental para asegurarse de que el proveedor atienda a miembros del Programa dental de FFS.

El Programa dental de Medi-Cal cubre algunos servicios dentales, incluidos los siguientes:

- Higiene dental preventiva y de diagnóstico (como exámenes, radiografías y limpiezas dentales)
- Servicios de emergencia para el control del dolor
- Extracciones.
- Empastes
- Tratamientos de conducto (anterior/posterior)
- Coronas (prefabricadas/de laboratorio)
- Raspado y pulido radicular
- Dentaduras completas y parciales
- Ortodoncia para niños que reúnen los requisitos
- Flúor tópico

Si tiene preguntas o desea obtener más información sobre los servicios dentales, llame al Programa dental de Medi-Cal al 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 o TTY 711).

También puede visitar el sitio web del Programa dental de Medi-Cal en <https://www.dental.dhcs.ca.gov> o <https://smilecalifornia.org/>.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Servicios para los Niños de California (CCS)

El CCS es un programa de Medi-Cal que trata a los niños menores de 21 años que padecen determinadas afecciones médicas, enfermedades o problemas de salud crónicos y que cumplen con las normas del programa CCS. Si Aetna Better Health of California o su PCP consideran que su hijo tiene una afección que lo hace elegible para participar en el programa CCS, será remitido al programa CCS del condado para que se evalúe su elegibilidad.

El personal del programa CCS del condado decidirá si su hijo reúne los requisitos para recibir los servicios de CCS. Aetna Better Health of California no determina la elegibilidad para CCS. Si su hijo reúne los requisitos para recibir este tipo de atención, los proveedores de CCS lo tratarán para la afección que lo hace elegible para participar en el programa CCS. Aetna Better Health of California continuará cubriendo los tipos de servicio que no estén relacionados con la afección de CCS, como exámenes físicos, vacunas y controles de bienestar para niños.

Aetna Better Health of California no cubre los servicios proporcionados por el programa CCS. Para que el programa CCS cubra estos servicios, el programa CCS debe aprobar al proveedor, los servicios y el equipo.

El CCS no cubre todas las afecciones de salud. El CCS cubre la mayoría de las afecciones de salud que incapacitan físicamente o que necesitan ser tratadas con medicamentos, cirugía o rehabilitación. El CCS cubre a los niños con afecciones de salud como las siguientes:

- Enfermedad cardíaca congénita
- Cánceres
- Tumores
- Hemofilia
- Anemia falciforme
- Problemas de tiroides
- Diabetes
- Problemas renales crónicos graves
- Enfermedad hepática
- Enfermedad intestinal
- Labio leporino/paladar hendido
- Espina bífida
- Pérdida de audición
- Cataratas
- Parálisis cerebral
- Convulsiones en determinadas circunstancias
- Artritis reumatoidea
- Distrofia muscular
- SIDA



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

- Lesiones graves de la cabeza, el cerebro o la médula espinal
- Quemaduras graves
- Dientes extremadamente torcidos

Medi-Cal paga los servicios de CCS. Si su hijo no es elegible para recibir los servicios del programa CCS, seguirá recibiendo la atención médicamente necesaria de Aetna Better Health of California.

Para obtener más información sobre el programa CCS, puede visitar el sitio web del programa CCS en <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>. O bien, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711).

---

## Servicios que no puede obtener a través de Aetna Better Health of California ni Medi-Cal

Existen algunos servicios que ni Aetna Better Health of California ni Medi-Cal cubrirán, incluidos, entre otros, los siguientes:

- Fertilización in vitro (IVF), incluyendo, entre otros, estudios o procedimientos de infertilidad para diagnosticar o tratar la infertilidad
- Servicios experimentales
- Preservación de la fertilidad
- Modificaciones del hogar.
- Modificaciones de los vehículos
- Cirugía estética

Aetna Better Health of California puede cubrir un servicio que no sea un beneficio si se establece una necesidad médica. Su proveedor debe enviar una autorización previa a su IPA asignada o al plan con los motivos de por qué el servicio que no es un beneficio es médicamente necesario.

Para obtener más información, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711).



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Evaluación de tecnologías nuevas y existentes

Aetna Better Health of California se compromete a garantizar que los miembros tengan acceso a la tecnología y los servicios médicos más actualizados. Aetna Better Health of California colabora con los equipos de servicios clínicos y de salud para desarrollar políticas con respecto a la necesidad experimental, médica y de investigación de tecnologías médicas como las siguientes:

- Procedimientos médicos y quirúrgicos
- Dispositivos
- Medicamentos (FFS vs. consultorio)
- Servicios de salud conductual
- Servicios organizacionales y de apoyo

Estas tecnologías médicas son evaluadas por revisiones de colegas, revistas médicas publicadas, evaluaciones de tecnología, proveedores de atención médica, organizaciones profesionales de atención médica reconocidas a nivel nacional y agencias gubernamentales de salud pública. Se consideran muchas cosas antes de seguir adelante con algo nuevo, como las siguientes:

- ¿Esto mejorará la salud de nuestros miembros?
  - ¿El gobierno ha dado la aprobación final de este nuevo servicio médico?
- Los planes para usar tecnología o servicios nuevos son revisados y aprobados por el Comité Directivo del Programa de administración de uso (UM) (UMSC), que está compuesto por farmacéuticos y directores médicos de Aetna del Departamento Nacional de Políticas y Operaciones Médicas, el Departamento de Cuentas Nacionales, el Departamento de Salud Conductual, el Departamento de Farmacia Clínica y la Prestación de Atención Médica. La nueva tecnología o servicios médicos se pone a su disposición según sea necesario como parte de sus beneficios cubiertos.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

---

# 5. Cuidado de niños y jóvenes

Los miembros niños y jóvenes menores de 21 años pueden obtener servicios de salud especiales tan pronto como se inscriban. Esto garantiza que reciban los servicios preventivos, dentales, de salud mental, y de desarrollo y especializados adecuados. En este capítulo se explican estos servicios.

---

## Servicios de pediatría (niños menores de 21 años)

Los miembros menores de 21 años tienen cobertura para recibir la atención necesaria. La siguiente lista incluye los servicios médicamente necesarios para tratar o mejorar los defectos y los diagnósticos físicos y mentales. Entre los servicios cubiertos se incluyen los que aparecen en la siguiente lista:

- Consultas de bienestar infantil y controles de la adolescencia (las consultas importantes que los niños necesitan).
- Inmunizaciones (vacunas).
- Evaluación y tratamiento de salud conductual.
- Evaluación y tratamiento de salud mental, incluida la psicoterapia individual, grupal y familiar (los servicios especializados de salud mental están cubiertos por el condado).
- Pruebas de laboratorio, como la prueba de detección de envenenamiento por plomo en la sangre.
- Educación de salud y prevención.
- Servicios de la vista.
- Servicios dentales (cubiertos por Medi-Cal Dental).
- Servicios auditivos (cubiertos por CCS para los niños que reúnen los requisitos. Aetna Better Health of California cubrirá los servicios para los niños que no reúnan los requisitos para CCS).



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Estos servicios se denominan Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (EPSDT). Los servicios de EPSDT recomendados por las pautas pediátricas de Bright Futures ([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)) para ayudarlos a usted o a su hijo a estar sanos tienen cobertura gratuita.

---

## Controles de bienestar infantil y atención preventiva

La atención preventiva incluye controles médicos periódicos, exámenes de detección para ayudar a su médico a detectar problemas a tiempo y servicios de asesoramiento para detectar enfermedades o afecciones médicas antes de que causen problemas. Los controles regulares le ayudan a su médico, o al de su hijo, a detectar problemas. Los problemas pueden incluir trastornos médicos, dentales, de la vista, de la audición, mentales y cualquier trastorno por abuso de sustancias (drogas ilícitas). Aetna Better Health of California cubre los controles que se hacen para detectar problemas (incluido el análisis del nivel de plomo en la sangre) en cualquier momento que sea necesario, incluso si no es durante su control regular o el de su hijo.

La atención preventiva también incluye las vacunas que usted o su hijo necesitan. Aetna Better Health of California debe asegurarse de que todos los niños inscritos reciban las vacunas necesarias durante cualquier consulta de atención médica. Los servicios de atención preventiva y las pruebas de detección están disponibles sin costo y sin autorización previa.

Se deben hacer controles a su hijo a estas edades:

- De 2 a 4 días después del nacimiento
- 1 mes
- 2 meses
- 4 meses
- 6 meses
- 9 meses
- 12 meses
- 15 meses
- 18 meses
- 24 meses
- 30 meses
- Una vez al año de los 3 a los 20 años

Los controles de bienestar infantil incluyen lo siguiente:

- Una historia clínica completa y un examen físico de todo el cuerpo.
- Vacunas apropiadas para la edad (California se rige por el cronograma de periodicidad de Bright Futures de la Academia Estadounidense de Pediatría [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)).



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

- Pruebas de laboratorio, como la prueba de detección de envenenamiento por plomo en la sangre.
- Educación de salud.
- Exámenes de detección auditivos y de la vista.
- Exámenes de detección de salud bucal.
- Evaluación de salud conductual.

Cuando se detecta un problema físico o de salud mental durante un control o prueba de detección, es posible que exista atención que pueda ayudar o que pueda solucionarlo. Si la atención es médicamente necesaria y Aetna Better Health of California es responsable de pagar la atención, entonces Aetna Better Health of California cubre la atención sin costo alguno para usted. Estos servicios incluyen lo siguiente:

- Médico, profesional en enfermería y atención hospitalaria.
- Vacunas para que se mantenga saludable.
- Fisioterapia, terapia del habla y del lenguaje, y terapia ocupacional.
- Servicios de salud a domicilio, que pueden ser equipos, suministros y aparatos médicos.
- Tratamiento de problemas de la vista, incluidos los anteojos.
- Tratamiento de problemas auditivos, incluidos los audífonos cuando no están cubiertos por CCS.
- Tratamiento de salud conductual para trastornos del espectro autista y otras discapacidades del desarrollo.
- Administración de casos y educación para la salud.
- Cirugía reconstructiva, que es la cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores o enfermedades para mejorar la función o crear una apariencia normal.

---

## Prueba de detección de envenenamiento por plomo en la sangre

Todos los niños inscritos en Aetna Better Health of California deben hacerse una prueba de detección de envenenamiento por plomo en la sangre a los 12 y 24 meses, o entre los 36 y 72 meses si no se hicieron la prueba antes.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Ayuda para recibir servicios de cuidado de niños y jóvenes

Aetna Better Health of California ayudará a los miembros menores de 21 años y a sus familias a recibir los servicios que necesitan. Un coordinador de atención de Aetna Better Health of California puede hacer lo siguiente:

- Informarle sobre los servicios disponibles.
- Ayudarle a encontrar proveedores de la red o fuera de la red, cuando sea necesario.
- Ayudar a programar citas.
- Coordinar el transporte médico para que los niños lleguen a sus citas.
- Ayudar a coordinar la atención de los servicios que están disponibles a través de Medi-Cal de FFS, como los siguientes:
  - Servicios de tratamiento y rehabilitación para los trastornos de salud mental y abuso de sustancias
  - Tratamiento para problemas dentales, incluida la ortodoncia

## Otros servicios que puede obtener a través de Medi-Cal de pago por servicio (FFS) u otros programas

### Controles dentales

Mantenga limpias las encías de su bebé limpiándolas suavemente con un paño todos los días. Aproximadamente entre los cuatro y seis meses, comenzará la dentición cuando los dientes de leche comiencen a salir. Debe programar una cita para la primera consulta con el dentista de su hijo tan pronto como le salga el primer diente o antes de su primer cumpleaños, lo que ocurra primero.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Los siguientes servicios dentales de Medi-Cal son gratuitos o de bajo costo para usted:

### Bebés de 1 a 4 años

- Primera consulta dental del bebé
- Primer examen dental del bebé
- Exámenes dentales (cada 6 meses; cada 3 meses desde el nacimiento hasta los 3 años)
- Radiografías
- Limpieza de dientes (cada 6 meses)
- Barniz de flúor (cada 6 meses)
- Empastes
- Extracción de dientes
- Servicios de emergencia
- Servicios para pacientes externos
- \* Sedación (si es médicamente necesaria)

### Niños de 5 a 12 años

- Exámenes dentales (cada 6 meses)
- Radiografías
- Barniz de flúor (cada 6 meses)
- Limpieza de dientes (cada 6 meses)
- Sellado para molares
- Empastes
- Tratamientos de conducto
- Servicios de emergencia
- Servicios para pacientes externos
- \* Sedación (si es médicamente necesaria)

### Niños de 13 a 20 años

- Exámenes dentales (cada 6 meses)
- Radiografías
- Barniz de flúor (cada 6 meses)
- Limpieza de dientes (cada 6 meses)
- Ortodoncia (frenillos) para los que reúnan los requisitos
- Empastes
- Coronas
- Tratamientos de conducto
- Extracción de dientes
- Servicios de emergencia
- Servicios para pacientes externos
- Sedación (si es médicamente necesaria)

\* La sedación y la anestesia general deben tenerse en cuenta cuando se documenta por qué la anestesia local no es adecuada o está contraindicada, y el tratamiento dental está preaprobado o no se requiere preaprobación (autorización previa).



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Las contraindicaciones incluyen, entre otras, las siguientes:

- Una afección física, conductual, del desarrollo o emocional que evita que el paciente responda a los intentos del proveedor de realizar el tratamiento.
- Grandes procedimientos de restauración o quirúrgicos.
- Falta de cooperación del niño.
- Infección aguda en el lugar de la inyección.
- Fracaso de la anestesia local de controlar el dolor.

Si tiene preguntas o desea obtener más información sobre los servicios dentales, llame al Programa dental de Medi-Cal al 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 o TTY 711). También puede visitar el sitio web del Programa dental de Medi-Cal en <https://smilecalifornia.org/>.

### **Servicios adicionales de remisión de educación preventiva**

Si le preocupa que su hijo esté teniendo dificultades para participar y aprender en la escuela, hable con el médico de atención primaria de su hijo, los maestros o los administradores de la escuela. Además de sus beneficios médicos cubiertos por Aetna Better Health of California, existen servicios que la escuela debe brindar para ayudar a su hijo a aprender y no atrasarse en los estudios.

Algunos ejemplos de servicios que se pueden brindar para ayudar a su hijo a aprender son los siguientes:

- servicios del habla y del lenguaje
- servicios psicológicos
- fisioterapia
- terapia ocupacional
- tecnología de asistencia
- servicios de trabajo social
- servicios de asesoramiento
- servicios de enfermería escolar
- transporte desde la escuela y hasta ella

El Departamento de Educación de California brinda y paga estos servicios. Junto con los médicos y maestros de su hijo, usted puede hacer un plan personalizado para ayudar de la mejor manera a su hijo.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

# 6. Reporte y solución de problemas

Existen dos formas de informar y resolver problemas:

- Un **reclamo** (o una **queja**) es cuando tiene un problema con Aetna Better Health of California o un proveedor, o con la atención médica o el tratamiento que recibió de un proveedor.
- Una **apelación** se presenta cuando no está de acuerdo con la decisión de Aetna Better Health of California de no cubrir o de cambiar sus servicios.

Tiene derecho a presentar quejas y apelaciones ante Aetna Better Health of California para comunicarnos su problema. Esto no le quita ninguno de sus derechos y soluciones legales. No lo discriminaremos ni tomaremos represalias contra usted por presentarnos un reclamo. El hecho de que nos informe su problema nos ayudará a mejorar la atención para todos los miembros.

Siempre debe comunicarse con Aetna Better Health of California en primer lugar para comunicarnos su problema. Llámenos durante las 24 horas, los 7 días de la semana al 1-855-772-9076 (TTY 711). Cuéntenos sobre su problema.

Si su queja o apelación sigue sin resolverse después de los 30 días, o si no está conforme con el resultado, puede llamar al Departamento de Atención Médica Administrada (DMHC) de California y pedirles que revisen su reclamo, o que realicen una revisión médica independiente. Para obtener más información, puede llamar al DMHC al 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 o 711) o visitar su sitio web en: <https://www.dmhc.ca.gov>.

El defensor del pueblo de cuidado administrado de Medi-Cal del Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS) de California también puede ayudar. Puede ayudarlo si tiene problemas para inscribirse, cambiar o abandonar un plan de salud. También puede ayudar si usted se mudó o tiene problemas para que se transfiera su plan Medi-Cal a su nuevo condado. Puede llamar al defensor del pueblo de lunes a viernes, de 08:00 a. m. a 05:00 p. m., al 1-888-452-8609.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

También puede presentar una queja ante la oficina de elegibilidad de su condado respecto de su elegibilidad para Medi-Cal. Si no está seguro sobre a quién puede presentarle una queja, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711).

Para reportar información incorrecta sobre su seguro de salud adicional, llame a Medi-Cal al 1-800-541-5555, de lunes a viernes, de 08:00 a. m. a 05:00 p. m.

---

## Reclamos

Un reclamo (o queja) es cuando tiene un problema o no está satisfecho con los servicios que recibe de Aetna Better Health of California o de un proveedor. No hay límite de tiempo para presentar un reclamo. Puede presentar un reclamo ante Aetna Better Health of California en cualquier momento por teléfono, por escrito o en línea.

- **Por teléfono:** llame a Aetna Better Health of California al 1-855-772-9076 (TTY 711), durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Indique su número de identificación del plan de salud, su nombre y el motivo de su reclamo.
- **Por correo:** llame a Aetna Better Health of California al 1-855-772-9076 (TTY 711) y solicite que le envíen un formulario. Cuando lo reciba, complételo. Asegúrese de incluir su nombre, número de identificación del plan de salud y el motivo de su reclamo. Indíquenos qué sucedió y cómo podemos ayudarle.

Envíe el formulario por correo a esta dirección:

Aetna Better Health of California  
P.O. Box 81139  
5801 Postal Road  
Cleveland, OH 44181

El consultorio de su médico tendrá formularios de reclamos disponibles.

- **En línea:** consulte el sitio web de Aetna Better Health of California. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Si necesita ayuda para completar su reclamo, podemos ayudarle. Podemos brindarle servicios de idiomas gratuitos. Llame al 1-855-772-9076 (TTY 711).

Dentro de los 5 días calendario después de recibir su reclamo, le enviaremos una carta en la que le informaremos que lo recibimos. Dentro de los 30 días, le enviaremos otra carta en la que se le indicará cómo resolvimos su problema. Si llama a Aetna Better Health of California por una queja que no tiene que ver con la cobertura de atención



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

médica, la necesidad médica o el tratamiento experimental o de investigación, y su queja se resuelve al final del siguiente día hábil, es posible que no reciba una carta.

Si tiene un asunto urgente que implica un problema de salud grave, iniciaremos una revisión acelerada (rápida) y le daremos una decisión en un plazo de 72 horas. Para solicitar una revisión acelerada, llámenos al 1-855-772-9076 (TTY 711). Dentro de las 72 horas después de recibir su reclamo, tomaremos una decisión sobre cómo lo manejaremos y si lo aceleraremos. Si determinamos que no aceleraremos su reclamo, le informaremos que resolveremos su reclamo dentro de los 30 días. Puede comunicarse directamente con el DMHC por cualquier motivo, incluso si cree que su inquietud reúne los requisitos para una revisión acelerada o Aetna Better Health of California no le responde dentro del plazo de 72 horas.

Los reclamos relacionados con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx no están sujetos al proceso de quejas de Aetna Better Health of California ni son elegibles para una revisión médica independiente. Los miembros pueden presentar los reclamos sobre los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx llamando al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5 o TTY 711) o visitando <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Sin embargo, los reclamos relacionados con los beneficios de farmacia que no están sujetos a Medi-Cal Rx pueden ser elegibles para una revisión médica independiente. El número de teléfono gratuito del DMHC es 1-888-466-2219 y la línea TTY es 1-877-688-9891. Puede encontrar el formulario de revisión médica independiente/reclamo y las instrucciones en línea en el sitio web del DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov/>.

---

## Apelaciones

Una apelación es diferente a un reclamo. Una apelación es una solicitud para que revisemos y cambiemos una decisión que tomamos sobre sus servicios. Si le enviamos una carta de Aviso de acción (NOA) en la que indicamos que negaremos, demoraremos, cambiaremos o finalizaremos los servicios y usted no está de acuerdo con nuestra decisión, puede solicitar una apelación. Su PCP u otro proveedor también pueden presentar una apelación por usted con su permiso por escrito.

Debe solicitarla dentro de los 60 días a partir de la fecha que figura en el NOA que le enviamos. Si decidimos reducir, suspender o interrumpir un servicio que está recibiendo ahora, puede continuar recibiendo ese servicio mientras espera que se decida su apelación. A esto se le llama continuación de beneficios. Para recibir la



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

continuación de beneficios, debe solicitar una apelación dentro de los 10 días a partir de la fecha que figura en el NOA, o antes de la fecha en que dijimos que sus servicios se interrumpirían, lo que ocurra más tarde. Cuando solicita una apelación en estas circunstancias, los servicios continúan.

Puede presentar una apelación por teléfono, por escrito o en línea:

- **Por teléfono:** llame a Aetna Better Health of California al 1-855-772-9076 (TTY 711), durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Indique su nombre, número de identificación del plan de salud y el servicio por el que apela.
- **Por correo:** llame a Aetna Better Health of California al 1-855-772-9076 (TTY 711) y solicite que le envíen un formulario. Cuando lo reciba, complételo. Asegúrese de incluir su nombre, número de identificación del plan de salud y el servicio por el que apela.

Envíe el formulario por correo a esta dirección:

Aetna Better Health of California  
Attn: Grievance and Appeal  
10260 Meanley Drive  
San Diego, CA 92131

El consultorio de su médico tendrá formularios de apelaciones disponibles.

- **En línea:** consulte el sitio web de Aetna Better Health of California. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Si necesita ayuda para solicitar una apelación o con la continuación de beneficios, podemos ayudarle. Podemos brindarle servicios de idiomas gratuitos. Llame al 1-855-772-9076 (TTY 711).

Dentro de los 5 días después de recibir su apelación, le enviaremos una carta en la que le informaremos que la recibimos. Dentro de los 30 días, le informaremos nuestra decisión sobre la apelación y le enviaremos una carta de Aviso de resolución de apelación (NAR). Si no le brindamos nuestra decisión sobre la apelación dentro de los 30 días, puede solicitar una audiencia estatal y una revisión médica independiente (IMR) ante el DMHC. Pero si solicita una audiencia estatal en primer lugar y la audiencia ya se realizó, no puede solicitar una IMR. En este caso, la audiencia estatal toma la decisión final.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Si usted o su médico desean que tomemos una decisión rápida porque el tiempo que lleva decidir su apelación pondría en peligro su vida, salud o capacidad funcional, puede solicitar una revisión acelerada (rápida). Para solicitar una revisión acelerada, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711). Tomaremos una decisión dentro de las 72 horas de haber recibido su apelación.

---

## Qué debe hacer si no está de acuerdo con la decisión sobre una apelación

Si solicitó una apelación y recibió una carta de NAR en la que se le informa que no cambiamos nuestra decisión, o si nunca recibió una carta de NAR y han pasado más de 30 días, puede hacer lo siguiente:

- Solicitar una **audiencia estatal** al Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS) y un juez revisará su caso.
- Presentar un formulario de revisión médica independiente/reclamo ante el Departamento de Atención Médica Administrada (DMHC) para que se revise la decisión de Aetna Better Health of California o solicitar una **revisión médica independiente (IMR)** del DMHC. Durante la IMR del DMHC, un médico externo que no forma parte de Aetna Better Health of California revisará su caso. El número de teléfono gratuito del DMHC es 1-888-466-2219 y la línea TTY es 1-877-688-9891. Puede encontrar el formulario de revisión médica independiente/reclamo y las instrucciones en línea en el sitio web del DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov>.

No tendrá que pagar por la audiencia estatal ni por la IMR.

Tiene derecho tanto a una audiencia estatal como a una IMR. Pero si solicita una audiencia estatal en primer lugar y la audiencia ya se realizó, no puede solicitar una IMR. En este caso, la audiencia estatal tiene la decisión final.

En las siguientes secciones, encontrará más información sobre cómo solicitar una audiencia estatal y una IMR.

Aetna Better Health of California no maneja los reclamos y las apelaciones relacionados con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx. Puede presentar los reclamos y las apelaciones sobre los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx llamando al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5 o TTY 711).



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Sin embargo, los reclamos y las apelaciones relacionados con los beneficios de farmacia que no están sujetos a Medi-Cal Rx pueden ser elegibles para una revisión médica independiente.

Si no está de acuerdo con una decisión relacionada con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx, puede solicitar una audiencia estatal. **Las decisiones sobre los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx no están sujetas al proceso de IMR con el DMHC.**

---

## Reclamos y revisiones médicas independientes (IMR) ante el Departamento de Atención Médica Administrada

Una IMR es aquella que se realiza cuando un médico externo que no está relacionado con su plan de salud revisa su caso. Si desea una IMR, en primer lugar debe presentar una apelación ante Aetna Better Health of California. Si no recibe noticias de su plan de salud dentro de los 30 días calendario, o si no está satisfecho con la decisión de su plan de salud, podrá solicitar una IMR. Debe solicitar una IMR en un plazo de 6 meses a partir de la fecha que figura en el aviso en el que se le informa la decisión de apelación, pero solo tiene 120 días para solicitar una audiencia estatal; por lo tanto, si desea una IMR y una audiencia estatal, presente su reclamo lo antes posible. Recuerde que, si solicita una audiencia estatal en primer lugar y la audiencia ya se realizó, no puede solicitar una IMR. En este caso, la audiencia estatal tiene la decisión final.

Podrá obtener una IMR de inmediato sin necesidad de presentar primero una apelación. Esto será posible en casos en los que el problema de salud sea urgente, por ejemplo, uno que ponga en riesgo grave su salud.

Si el reclamo que presenta ante el DMHC no califica para una IMR, el DMHC igualmente revisará su reclamo para asegurarse de que Aetna Better Health of California haya tomado la decisión correcta cuando presentó una apelación por su denegación de servicios. Aetna Better Health of California debe cumplir con la IMR y las decisiones de revisión del DMHC.

Así es como se solicita una IMR.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

El Departamento de Atención Médica Administrada de California es el responsable de regular los planes que ofrecen servicios de atención médica. Si tiene una queja contra su plan de salud, primero debe llamar por teléfono a su plan de salud al **1-855-772-9076 (TTY 711)** y utilizar el proceso de quejas de su plan de salud antes de comunicarse con el departamento. La utilización de este proceso de quejas no impide ningún posible derecho o solución legales que usted pudiera tener a disposición. Si necesita ayuda con una queja respecto a una emergencia, una queja que su plan de salud no resolvió satisfactoriamente o una queja que ha permanecido sin resolverse por más de 30 días, puede llamar al departamento para obtener asistencia. También puede ser elegible para solicitar una Revisión médica independiente (IMR). Si es elegible para una IMR, el proceso de IMR proporcionará una revisión imparcial de las decisiones médicas tomadas por un plan de salud en relación con la necesidad médica de un servicio o un tratamiento propuestos, decisiones de cobertura para tratamientos que son experimentales o de investigación y conflictos de pago por servicios médicos de emergencia o de urgencia. El departamento también tiene un número de teléfono gratuito (**1-888-466-2219**) y una línea TDD (**1-877-688-9891**) para las personas con problemas auditivos y del habla. El sitio web del departamento, <https://www.dmhc.ca.gov/>, incluye formularios de reclamos, formularios de solicitud de IMR e instrucciones en línea.

---

## Audiencias del estado

Una audiencia estatal es una reunión con personas del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS). Un juez ayudará a resolver su problema o le dirá que tomamos la decisión correcta. Tiene derecho a solicitar una audiencia estatal si ya ha solicitado una apelación con nosotros y aún no está conforme con nuestra decisión, o si no recibió una decisión sobre su apelación después de 30 días.

Debe solicitar una audiencia estatal dentro de los 120 días a partir de la fecha en la carta de NAR. Sin embargo, si le otorgamos continuación de beneficios durante su apelación y desea que esto continúe hasta que se tome una decisión sobre su audiencia estatal, debe solicitar una audiencia estatal dentro de los 10 días después de recibir nuestra carta de NAR, o antes de la fecha en la que le informamos que los servicios se interrumpirían, lo que ocurra más tarde. Si necesita ayuda para asegurarse de que tendrá continuación de beneficios hasta que haya una decisión final sobre su audiencia estatal, comuníquese con Aetna Better Health of California, durante las



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

24 horas, los 7 días de la semana, llamando al 1-855-772-9076. Si tiene problemas auditivos o del habla, llame al 711. Su PCP puede solicitar una audiencia estatal por usted con su permiso por escrito.

A veces, puede solicitar una audiencia estatal sin completar nuestro proceso de apelación.

Por ejemplo, puede solicitar una audiencia estatal sin tener que completar nuestro proceso de apelación si no le notificamos correctamente o a tiempo sobre sus servicios. A esto se lo llama agotamiento considerado. Aquí le mostramos algunos ejemplos:

- No le proporcionamos una carta de NOA en su idioma de preferencia.
- Cometimos un error que afecta cualquiera de sus derechos.
- No le proporcionamos una carta de NOA.
- Cometimos un error en nuestra carta de NAR.
- No decidimos sobre su apelación dentro de los 30 días. Decidimos que su caso era urgente, pero no respondimos a su apelación dentro de las 72 horas.

Puede solicitar una audiencia estatal por teléfono o por correo.

- **Por teléfono:** llame a la Unidad de Respuesta Pública del CDSS al 1-800-952-5253 (TTY 1-800-952-8349 o 711).
- **Por correo:** complete el formulario que se le proporcionó junto con el aviso de resolución de su apelación. Envíelo a:

California Department of Social Services  
State Hearings Division  
P.O. Box 944243, MS 09-17-37  
Sacramento, CA 94244-2430

Si necesita ayuda para solicitar una audiencia estatal, podemos ayudarlo. Podemos brindarle servicios de idiomas gratuitos. Llame al 1-855-772-9076 (TTY 711).

En la audiencia, usted dará su versión de los hechos. Nosotros, la nuestra. El juez podría tomarse hasta 90 días para decidir su caso. Aetna Better Health of California debe cumplir lo que el juez decida.

Si desea que el CDSS tome una decisión rápida porque el tiempo que lleva tener una audiencia estatal pondría en peligro su vida, salud o capacidad funcional, usted o su PCP pueden comunicarse con el CDSS y solicitar una audiencia estatal acelerada (rápida). El CDSS debe tomar una decisión antes de los 3 días hábiles después de recibir el archivo completo de su caso de Aetna Better Health of California.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

---

## Fraude, uso indebido y abuso

Si sospecha que un proveedor o una persona que recibe Medi-Cal ha cometido fraude, uso indebido o abuso, tiene derecho a denunciarlo llamando al número gratuito confidencial 1-800-822-6222 o presentando un reclamo en línea en <https://www.dhcs.ca.gov/>.

El fraude, uso indebido y abuso del proveedor incluye lo siguiente:

- Falsificar registros médicos.
- Recetar más medicamentos de los que son médicamente necesarios.
- Brindar más servicios de atención médica de los que son médicamente necesarios.
- Facturar servicios que no se brindaron.
- Facturar servicios profesionales cuando el profesional no prestó el servicio.
- Ofrecer productos y servicios gratuitos o con descuento a miembros, con la intención de influir en la selección de proveedores del miembro.
- Cambiar el médico de atención primaria del miembro sin que el miembro lo sepa.

El fraude, uso indebido y abuso de una persona que recibe beneficios incluye, entre otros, lo siguiente:

- Prestar, vender o entregar una tarjeta de identificación del plan de salud o la tarjeta de identificación de beneficios (BIC) de Medi-Cal a otra persona.
- Recibir tratamientos o medicamentos similares o iguales de más de un proveedor.
- Acudir a una sala de emergencias cuando no es una emergencia.
- Utilizar el número del Seguro Social o el número de identificación del plan de salud de otra persona.
- Viajar en transporte médico y no médico para servicios no relacionados con la atención médica, para servicios no cubiertos por Medi-Cal o cuando no tiene una cita médica o recetas para recoger.

Para denunciar fraude, uso indebido y abuso, escriba el nombre, la dirección y el número de identificación de la persona que cometió el fraude, uso indebido o abuso. Brinde tanta información como pueda sobre la persona, como el número de teléfono o la especialidad, si se trata de un proveedor. Proporcione las fechas de los eventos y un resumen de lo que sucedió exactamente.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Envíe su informe a la siguiente dirección:

Aetna Better Health of California Attn:  
Special Investigations Unit  
10260 Meanley Drive San Diego, CA 92131  
Teléfono: 1-855-321-3727 (TTY: 711)



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california). 105

---

# 7. Derechos y responsabilidades

Como miembro de Aetna Better Health of California, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades. Este capítulo explica estos derechos y responsabilidades. Este capítulo también incluye avisos legales a los que usted tiene derecho como miembro de Aetna Better Health of California.

---

## Sus derechos

Estos son sus derechos como miembro de Aetna Better Health of California:

- Ser tratado con respeto y dignidad, teniendo la debida consideración por su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica.
- Recibir información sobre el plan y sus servicios, incluidos los servicios cubiertos, los médicos, y los derechos y las responsabilidades del miembro.
- Recibir una traducción completa de la información para miembros por escrito en su idioma de preferencia, incluidos todos los avisos de quejas y apelaciones.
- Hacer recomendaciones sobre la política de derechos y responsabilidades del miembro de Aetna Better Health of California.
- Poder elegir un proveedor de atención primaria dentro de la red de Aetna Better Health of California.
- Tener acceso oportuno a proveedores de la red.
- Participar en la toma de decisiones junto con los proveedores sobre su propia atención médica, incluido el derecho a rechazar un tratamiento.
- Expresar quejas, ya sea de manera verbal o escrita, sobre la organización o la atención que recibió.
- Conocer la razón médica de la decisión de Aetna Better Health of California de denegar, retrasar, finalizar o cambiar una solicitud de atención médica.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

- Obtener coordinación de la atención.
- Solicitar una apelación de las decisiones de denegar, aplazar o limitar los servicios o beneficios.
- Obtener servicios de interpretación en su idioma sin costo.
- Recibir ayuda legal gratuita en su oficina de ayuda legal local o de otros grupos.
- Formular instrucciones anticipadas.
- Solicitar una audiencia estatal si se le deniega un servicio o beneficio, ya presentó una apelación ante Aetna Better Health of California y sigue sin estar conforme con la decisión, o si no recibió una decisión sobre su apelación después de 30 días, incluida información sobre las circunstancias en las que es posible una audiencia acelerada.
- Cancelar su inscripción en Aetna Better Health of California y cambiarse a otro plan de salud del condado cuando lo solicite.
- Acceder a servicios con consentimiento de menores.
- Recibir información gratuita para miembros por escrito en otros formatos (como braille, letra grande, audio y formatos electrónicos accesibles) si lo solicita y de manera oportuna y apropiada para el formato que se solicita, y de conformidad con la Sección 14182 (b)(12) del Código de Bienestar e Instituciones.
- Ser libre de cualquier forma de limitación o aislamiento utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Analizar de forma sincera información sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentada de manera adecuada para su afección y capacidad para comprender, independientemente del costo o de la cobertura.
- Recibir y tener acceso a una copia de sus registros médicos y solicitar que se modifiquen o se corrijan, según lo especificado en las Secciones 164.524 y 164.526 del Título 45 del Código de Regulaciones Federales.
- Libertad para ejercer estos derechos sin afectar adversamente el trato que recibe de Aetna Better Health of California, sus proveedores o el estado.
- Acceder a servicios de planificación familiar, centros de maternidad independientes, centros de salud con calificación federal, clínicas de atención médica para personas indígenas, servicios de parteras, centros de salud rurales, servicios para enfermedades de transmisión sexual y servicios de emergencia fuera de la red de Aetna Better Health of California, de conformidad con la ley federal.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Sus responsabilidades

Los miembros de Aetna Better Health of California tienen las siguientes responsabilidades:

- Leer esta Evidencia de cobertura. Incluye información sobre nuestros servicios y cómo presentar una queja o una apelación.
- Seguir las normas de Aetna Better Health.
- Usar sus tarjetas de identificación cuando acude a citas de atención médica o recibe servicios y no permitir que ninguna otra persona use sus tarjetas.
- Respetar a los médicos, al personal y a las personas que le brindan servicios. • Conocer el nombre de su PCP y su administrador de atención, si cuenta con uno. • Tener conocimiento sobre su atención médica y las normas para obtener atención.
- Comunicarle al Plan y al DHCS cuando haya cambios en su dirección, su número de teléfono, el tamaño de su familia, su empleo, cuando se mude fuera del estado, y otra información que pudiera afectar la inscripción.
- Comprender sus problemas de salud y participar en el desarrollo de metas de tratamiento acordadas mutuamente, en la medida de lo posible.
- Ser respetuoso con los proveedores de atención médica que le brindan atención.
- Programar sus citas, llegar a horario y llamar en caso de estar retrasado o de no poder acudir a la cita. Si necesita cancelar una cita, debe hacerlo al menos veinticuatro (24) horas antes de la consulta programada.
- Utilizar la sala de emergencias solo para emergencias reales.
- Proporcionarles a Aetna Better Health y a su médico toda la información sobre su salud. Esto incluye los registros de inmunizaciones de los miembros menores de veintiún (21) años.
- Decirle a su médico si no entiende lo que le dice sobre su salud para que puedan planear juntos la atención.
- Comunicarles al Plan y al DHCS todas sus inquietudes, efectuar preguntas o plantear problemas.
- Solicitar más información si no comprende su afección médica o la atención que recibe.
- Cumplir con lo que usted y su médico acuerden hacer. Programar citas de seguimiento. Tomar los medicamentos y seguir las instrucciones de atención del médico.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

- Programar controles de bienestar. Los miembros menores de veintiún (21) años de edad deben seguir el programa de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (EPSDT).
- Obtener atención de inmediato cuando sepa que está embarazada. Asistir a todas las citas de atención prenatal.
- Informarnos sobre cualquier otro seguro que tenga.
- Informarnos si solicitará o recibirá algún otro beneficio de atención médica.
- Llevar el registro de vacunas a todas las citas en el caso de los menores de 18 años.
- Darle una copia de su testamento vital o instrucción anticipada a su médico.
- Llevar un registro de los montos de costo compartido que paga.

---

### Aviso de no discriminación

La discriminación es ilegal. Aetna Better Health of California cumple con las leyes estatales y federales de derechos civiles. Aetna Better Health of California no excluye a las personas ni las trata de manera diferente ilegalmente por cuestiones de sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

Aetna Better Health of California brinda lo siguiente:

- Ayuda y servicios gratuitos a personas con discapacidades para ayudarlas a comunicarse mejor, tales como los siguientes:
  - Intérpretes de lengua de señas calificados
  - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos)
- Servicios de idiomas gratuitos a las personas cuya lengua materna no sea inglés, tales como los siguientes:
  - Intérpretes calificados
  - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con Aetna Better Health of California durante las 24 horas, los 7 días de la semana llamando al 1-855-772-9076. O bien, si tiene problemas auditivos o del habla, llame al 711 para usar el Servicio de retransmisión de California.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Cómo interponer una queja

Si cree que Aetna Better Health of California no ha brindado estos servicios o ha discriminado ilegalmente de alguna otra manera por cuestiones de sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja ante el coordinador de derechos civiles de Aetna Better Health of California. Puede presentar una queja por escrito, en persona o por medios electrónicos:

- **Por teléfono:** comuníquese durante las 24 horas, los 7 días de la semana, al 1-855-772-9076. O bien, si tiene problemas auditivos o del habla, llame al 711 para usar el Servicio de retransmisión de California.
- **Por escrito:** complete un formulario de reclamo o escriba una carta y envíela a la siguiente dirección:  
Aetna Better Health  
Attn: Civil Rights Coordinator  
4500 East Cotton Center Boulevard  
Phoenix, AZ 85040
- **En persona:** visite el consultorio de su médico o Aetna Better Health of California e indique que quiere presentar una queja.
- **De manera electrónica:** visite el sitio web de Aetna Better Health of California en [AetnaBetterHealth.com/California](https://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica de California

Además, puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica de California por teléfono, por escrito o de manera electrónica:

- **Por teléfono:** llame al 916-440-7370. Si tiene problemas auditivos o del habla, llame al 711 (servicio de retransmisión de telecomunicaciones).



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](https://www.aetnabetterhealth.com/california).

- **Por escrito:** complete un formulario de reclamo o envíe una carta a la siguiente dirección:  
Deputy Director, Office of Civil Rights  
Department of Health Care Services  
Office of Civil Rights  
P.O. Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 95899-7413.

Los formularios de reclamos están disponibles en [https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx).

- **De manera electrónica:** envíe un correo electrónico a [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).

### **Oficina de Derechos Civiles, Departamento de Salud y Servicios Sociales de los EE. UU.**

Si cree que ha sido discriminado por cuestiones de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Sociales de los EE. UU. por teléfono, por escrito o de manera electrónica:

- **Por teléfono:** llame al 1-800-368-1019. Si tiene problemas auditivos o del habla, llame al TTY 1-800-537-7697 o 711 para usar el Servicio de retransmisión de California.
- **Por escrito:** complete un formulario de reclamo o envíe una carta a la siguiente dirección:  
U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

Los formularios de reclamos se encuentran disponibles en <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- **De manera electrónica:** visite el portal de reclamos de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

---

## Maneras de involucrarse como miembro

Aetna Better Health of California quiere recibir noticias tuyas. Cada trimestre, Aetna Better Health of California realiza reuniones para hablar sobre lo que está funcionando bien y sobre qué puede mejorar Aetna Better Health of California. Invitamos a los miembros a que asistan. ¡Venga a una reunión!

### Comité de Asesoramiento de Miembros (MAC)

Aetna Better Health of California tiene un grupo llamado Comité de Asesoramiento de Miembros. Este grupo está conformado por personal de Aetna Better Health of California, miembros, personas y proveedores que tienen conocimiento y experiencia sobre brindar servicio a personas mayores y con discapacidades, representantes de agencias comunitarias y defensores de la comunidad. Puede participar en este grupo, si lo desea. El grupo habla sobre cómo mejorar las políticas de Aetna Better Health of California y es responsable de lo siguiente:

- Brindar aportes sobre necesidades culturales y lingüísticas.
- Revisar y hacer recomendaciones para mejorar el desempeño del plan.
- Comentar sobre la documentación para miembros a fin de que sea más eficaz y fácil de utilizar.
- Sugerir maneras de comunicar mejor el uso adecuado de la sala de emergencias y el uso de los servicios de transporte.

Si desea formar parte de este grupo, llame al 1-855-772-9076 (TTY 711).

---

## Aviso sobre prácticas de privacidad

Se encuentra a disposición una declaración en la que se describen las políticas y los procedimientos de Aetna Better Health of California para preservar la confidencialidad de los registros médicos y que se le entregará cuando la solicite.

Los miembros que pueden dar su consentimiento para recibir servicios sensibles no deben obtener la autorización de ningún otro miembro para recibir servicios sensibles o para presentar una reclamación sobre servicios sensibles. Aetna Better Health of California enviará comunicaciones directas con respecto a los servicios sensibles a la dirección postal alternativa designada del miembro, a la dirección de correo electrónico, al número de teléfono, o si no hay una designación, en nombre del miembro a la



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

dirección o al número de teléfono que figura en el archivo. Aetna Better Health of California no divulgará información médica relacionada con los servicios sensibles a ningún otro miembro sin la autorización por escrito del miembro que recibe la atención. Aetna Better Health of California admitirá solicitudes de comunicación confidencial en la forma y el formato solicitados, si es fácilmente producible en la forma y el formato solicitados, o en lugares alternativos. La solicitud de un miembro de comunicaciones confidenciales relacionadas con servicios sensibles será válida hasta que el miembro revoque la solicitud o envíe una nueva solicitud de comunicación confidencial.

Para solicitar comunicaciones confidenciales, llame a Aetna Better Health of California al 1-855-772-9076 (TTY: 711).

### **Aviso sobre prácticas de privacidad**

**Este aviso describe cómo puede usarse y divulgarse su información médica y cómo puede acceder usted a esta información. Revíselo detenidamente.**

**Este aviso entra en vigencia el 1 de enero de 2018.**

### **A qué nos referimos cuando decimos “información de salud”**

Empleamos la frase “información de salud” cuando nos referimos a información que lo identifica. Algunos ejemplos son los siguientes:

- o Nombre
- o Fecha de nacimiento
- o Atención médica recibida
- o Montos pagados por la atención

### **Cómo utilizamos y compartimos su información de salud**

**Como ayuda para cuidar de usted:** Podemos utilizar su información de salud para ayudar con su atención médica. También la utilizamos para decidir qué servicios están cubiertos por sus beneficios. Podemos decirle qué servicios puede obtener, como controles o exámenes médicos. También podemos recordarle sus citas. Podemos compartir su información de salud con otras personas que le brindan atención, como médicos o farmacias. Si ya no forma parte de nuestro plan, le daremos, con su autorización, su información de salud a su nuevo médico.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

**Con familiares y amigos:** Podemos compartir su información de salud con alguien que le brinde ayuda. Es posible que se trate de personas que lo ayuden con su atención o a pagar por ella. Por ejemplo, si usted sufre un accidente, es posible que necesitemos hablar con una de estas personas. Si no desea que divulguemos su información de salud, llámenos. Si es menor de dieciocho años y no desea que divulguemos su información de salud a sus padres, llámenos. Podemos brindar ayuda en algunos casos si lo permite la ley estatal.

**Para el pago:** Es posible que les brindemos su información de salud a las personas que pagan su atención. Su médico debe entregarnos un formulario de reclamación que incluya su información de salud. Además, podemos utilizar su información de salud para revisar la atención que le brinda su médico. También podemos controlar los servicios de salud que usted utiliza.

**En operaciones de atención médica:** Podemos utilizar su información de salud para hacer nuestro trabajo. Por ejemplo, podemos utilizar esta información para lo siguiente:

- o Promoción de la salud
- o Administración de casos
- o Mejora de la calidad
- o Prevención de fraude
- o Prevención de enfermedades
- o Asuntos legales

Es posible que un administrador de casos trabaje con su médico. Este puede informarle sobre programas o lugares que puedan ayudarlo con su problema de salud. Si nos llama para hacernos alguna pregunta, necesitamos consultar su información de salud para poder darle una respuesta.

### **Información sobre raza/origen étnico, idioma, orientación sexual e identidad de género**

Es posible que obtengamos información relacionada con su raza, su origen étnico, su idioma, su orientación sexual y su identidad de género. Protegemos esta información como se describe en este aviso. Usamos esta información para lo siguiente:

- Garantizar que usted reciba la atención que necesita.
- Crear programas para mejorar los resultados de salud.
- Elaborar materiales educativos sobre salud.
- Permitirles a los médicos conocer sus necesidades de idiomas.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

- Abordar desigualdades en la atención médica.
- Indicarles los pronombres que usted prefiere a los médicos y al personal que interactúa con los miembros.

No usamos esta información para lo siguiente:

- Determinar beneficios.
- Pagar reclamaciones.
- Determinar costos y elegibilidad para acceder a los beneficios.
- Discriminar a los miembros por cualquier motivo.
- Decidir sobre la disponibilidad o el acceso a la atención médica o a los servicios administrativos.

### **Cómo compartimos su información con otras empresas**

Es posible que compartamos su información de salud con otras empresas. Lo hacemos por los motivos que explicamos anteriormente. Por ejemplo, puede que el transporte esté cubierto en su plan. Entonces, es posible que compartamos su información de salud con los responsables del transporte para ayudarlo a llegar al consultorio del médico. Les informaremos si usted utiliza una silla de ruedas con motor para que envíen una camioneta en vez de un automóvil a buscarlo.

### **Otros motivos por los que podríamos compartir su información de salud**

También es posible que compartamos su información de salud por los siguientes motivos:

- Seguridad pública: para brindar ayuda con asuntos como el abuso infantil y las amenazas a la salud pública.
- Investigación: con investigadores, después de tomar los recaudos necesarios para proteger su información.
- Socios comerciales: con las personas que nos brindan servicios. Estas se comprometen a mantener su información segura.
- Reglamentaciones para la industria: con las agencias federales y estatales que nos controlan para asegurarse de que estemos haciendo un buen trabajo.
- Cumplimiento de la ley: con el personal federal, estatal y local responsable del cumplimiento de las leyes.
- Acciones legales: con los tribunales por asuntos legales o demandas.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

### **Motivos por los que necesitaremos su autorización escrita**

Excepto en los casos mencionados anteriormente, le pediremos su autorización antes de utilizar o compartir su información de salud. Por ejemplo, le pediremos autorización en las siguientes circunstancias:

- Por motivos de comercialización que no tengan ninguna relación con su plan de salud.
- Antes de compartir cualquier nota de psicoterapia.
- Para la venta de su información de salud.
- Por otros motivos requeridos por la ley.

Puede retirar su autorización en cualquier momento. Para retirar su autorización, escríbanos. No podemos utilizar ni compartir su información genética cuando tomamos la decisión de brindarle un seguro de atención médica.

### **Cuáles son sus derechos**

Tiene derecho a revisar su información de salud.

- Puede pedirnos una copia de su información de salud.
- Puede solicitar sus registros médicos. Llame al consultorio de su médico o al lugar donde recibió atención.

Tiene derecho a solicitarnos que modifiquemos su información de salud.

- Puede solicitarnos que enmendemos su información de salud si considera que es incorrecta.
- Si no estamos de acuerdo con la enmienda que usted solicitó, solicítenos presentar una declaración escrita de desacuerdo.

Tiene derecho a obtener una lista de las personas o los grupos con quienes hemos compartido su información de salud.

Tiene derecho a solicitarnos que nos comuniquemos con usted de un modo privado.

- Si considera que el modo en el que nos comunicamos con usted no es lo suficientemente privado, llámenos.
- Haremos todo lo posible para comunicarnos con usted de un modo que sea más privado.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Tiene derecho a solicitar que tengamos un cuidado especial en cuanto al modo en que utilizamos o compartimos su información de salud.

- Es posible que utilicemos o compartamos su información de salud de las maneras que se describen en este aviso.
- Puede solicitar que no utilicemos ni compartamos su información de estas maneras. Esto incluye compartir la información con personas que estén involucradas en su atención médica.
- No es necesario que estemos de acuerdo, pero lo consideraremos con detenimiento.

Tiene derecho a saber si se compartió su información de salud sin su autorización.

- Si esto ocurre, se lo informaremos por medio de una carta.

Llámenos sin cargo al 1-855-772-9076 (TTY: 711) para lo siguiente:

- Solicitar que hagamos algo de lo mencionado anteriormente.
- Solicitar una copia impresa de este aviso.
- Hacernos preguntas sobre este aviso.

También tiene derecho a enviarnos un reclamo. Si usted considera que se han infringido sus derechos, escríbanos a la siguiente dirección:

Aetna HIPAA Member Rights Team  
P.O. Box 14079  
Lexington, KY 40512-4079  
FAX: 859-280-1272

Puede enviar quejas sobre privacidad al Departamento de Servicios de Atención Médica de California a la siguiente dirección:

DHCS Privacy Officer  
c/o: Office of HIPAA Compliance, Department of Health Care Services  
P.O. Box 997413, MS 4722  
Sacramento, CA 95899-7413.  
Correo electrónico: [privacyofficer@dhcs.ca.gov](mailto:privacyofficer@dhcs.ca.gov)  
Teléfono: 916-445-4646  
Fax: 916-440-7680

También puede presentar un reclamo ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Sociales. Llámenos para obtener la dirección al 1-855-772-9076 (TTY: 711).



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Si usted no está conforme y se lo comunica a la Oficina de Derechos Civiles, no perderá la membresía del plan ni los servicios de atención médica. No utilizaremos el reclamo en su contra.

### **Cómo protegemos su información**

Protegemos su información de salud con procedimientos específicos, como los siguientes:

- **Administrativos:** contamos con normas que establecen cómo debemos utilizar su información de salud, independientemente del formato en el que se encuentre, ya sea escrito, oral o electrónico.
- **Físicos:** su información de salud está protegida y guardada en lugares seguros. Protegemos los ingresos a nuestras instalaciones y los accesos a nuestras computadoras. Esto nos ayuda a bloquear los ingresos no autorizados.
- **Técnicos:** el acceso a su información de salud está “basado en roles”. Esto les permite tener acceso únicamente a las personas que necesitan hacer su trabajo y brindarle atención.

Cumplimos con todas las leyes federales y estatales para proteger su información de salud.

### **Modificaciones de este aviso**

Por ley, debemos mantener la privacidad de su información de salud. Debemos cumplir con lo que se establece en este aviso. También tenemos derecho a efectuar cambios en este aviso. Si lo hacemos, estos cambios se aplicarán a toda su información: la que tengamos ahora u obtengamos en el futuro. Puede obtener una copia del aviso más reciente en nuestro sitio web en [AetnaBetterHealth.com/California](http://AetnaBetterHealth.com/California).

---

## **Aviso sobre leyes**

Muchas leyes se aplican a este Manual para miembros. Estas leyes pueden afectar sus derechos y responsabilidades, incluso si las leyes no están incluidas ni explicadas en este manual. Las principales leyes que se aplican a este manual son las leyes estatales y federales sobre el programa Medi-Cal. Es posible que también se apliquen otras leyes federales y estatales.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Aviso sobre Medi-Cal como pagador de último recurso, otra cobertura de salud y recuperación de agravio

El programa Medi-Cal cumple con las leyes y reglamentaciones estatales y federales en relación con la responsabilidad legal de terceros por los servicios de atención médica para los miembros. Aetna Better Health of California tomará todas las medidas razonables para garantizar que el programa Medi-Cal sea el pagador de último recurso.

Los miembros de Medi-Cal pueden tener otra cobertura de salud (OHC), también conocida como seguro de salud privado. Como condición para la elegibilidad de Medi-Cal, debe solicitar o retener cualquier OHC disponible cuando no tenga ningún costo para usted.

Las leyes federales y estatales requieren que los miembros de Medi-Cal informen sobre la OHC y cualquier cambio en la OHC existente. Si no informa sobre la OHC de inmediato, es posible que deba reembolsar al DHCS los beneficios pagados por error. Envíe la información sobre su OHC en línea en <http://dhcs.ca.gov/OHC>. Si no tiene acceso a Internet, puede informar sobre la OHC a su plan de salud o llamando al 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 o 711; dentro de California) o al 1-916-636-1980 (fuera de California). El DHCS tiene el derecho y la responsabilidad de cobrar por los servicios cubiertos por Medi-Cal en los que Medi-Cal no es el pagador principal. Por ejemplo, si se lesiona en un accidente automovilístico o en el trabajo, es posible que el seguro de compensación laboral o de automóvil deba pagar primero o reembolsar a Medi-Cal.

Si está lesionado y otra persona es responsable de su lesión, usted o su representante legal deben notificar al DHCS en un plazo de 30 días luego de haber presentado una acción legal o una reclamación. Envíe su notificación en línea:

- Programa de lesiones personales en <http://dhcs.ca.gov/PI>.
- Programa de recuperación de compensación laboral en <http://dhcs.ca.gov/WC>.

Para obtener más información, llame al 1-916-445-9891.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Aviso sobre recuperación de patrimonio

El programa Medi-Cal debe buscar obtener el reembolso del patrimonio de ciertos miembros fallecidos para los beneficios de Medi-Cal recibidos el día del cumpleaños n.º 55 o después de esta fecha. El reembolso incluye pago por servicio, primas de cuidado administrado y pagos de capitación para los servicios del centro de atención de enfermería, los servicios basados en el hogar y en la comunidad, y los servicios de hospital y medicamentos con receta relacionados recibidos cuando el miembro estaba en un centro de atención de enfermería para pacientes internados o recibía servicios basados en el hogar y en la comunidad. El reembolso no puede superar el valor del patrimonio legalizado del miembro.

Para obtener más información, visite el sitio web de recuperación de patrimonio del DHCS en <http://dhcs.ca.gov/er> o llame al 1-916-650-0590.

## Aviso de acción

Aetna Better Health of California le enviará una carta de Aviso de acción (NOA) cada vez que Aetna Better Health of California deniegue, retrase, finalice o modifique una solicitud de servicios de atención médica. Si no está de acuerdo con la decisión del plan, puede presentar una apelación ante Aetna Better Health of California. Consulte la sección Apelaciones que está más arriba para obtener información importante sobre cómo presentar una apelación. Cuando Aetna Better Health of California le envía un NOA, este le informará todos los derechos que tiene si no está de acuerdo con una decisión que tomamos.

### **Contenido de los avisos**

Si Aetna Better Health of California basa las denegaciones, los retrasos, las cancelaciones o los cambios, en su totalidad o en parte, en la necesidad médica, el NOA debe contener lo siguiente:

- Una declaración de la medida que Aetna Better Health of California pretende tomar.
- Una explicación clara y concisa de las razones de la decisión de Aetna Better Health of California.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

- La manera en que Aetna Better Health of California llegó a la decisión. Esto puede incluir los criterios que utilizó Aetna Better Health of California.
- Las razones médicas de la decisión. Aetna Better Health of California debe indicar claramente de qué manera la afección del miembro no cumple con los criterios o las pautas.

### ***Traducciones***

Aetna Better Health of California debe traducir de manera completa y ofrecer la información para miembros por escrito en los idiomas de preferencia más comunes, incluidos todos los avisos de quejas y apelaciones.

El aviso traducido de manera completa debe incluir la razón médica de la decisión de Aetna Better Health of California de reducir, suspender o detener una solicitud de servicios de atención médica.

Si su idioma de preferencia no está disponible, MCP debe ofrecer asistencia verbal en su idioma de preferencia para que pueda comprender la información que recibe.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

---

# 8. Números importantes y palabras que debe conocer

---

## Números de teléfono importantes

- Departamento de Servicios para Miembros de Aetna Better Health of California: 1-855-772-9076 (TTY 711).
  - Medi-Cal Rx: 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5 o TTY 711).
  - Transporte (que no sea de emergencia) de Access2Care: 1-888-334-8352.
  - Servicios de interpretación y traducción: llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY: 711).
- 

## Palabras que debe conocer

**Administrador de casos:** enfermeros certificados o trabajadores sociales que pueden ayudarle a comprender los principales problemas de salud y coordinar la atención con sus proveedores.

**Afección crónica:** una enfermedad u otro problema médico que no puede curarse por completo o que empeora con el tiempo o que debe ser tratado para que usted no empeore.

**Afección médica de emergencia psiquiátrica:** trastorno mental en el que los síntomas son serios o lo suficientemente graves como para causar un peligro inmediato para usted mismo o terceros, o por el cual está inmediatamente incapacitado para proporcionar o utilizar alimentos, vivienda o vestimenta debido al trastorno mental.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

**Afección médica de emergencia:** afección médica o mental con síntomas tan graves, como trabajo de parto activo (consulte la definición más arriba) o dolor intenso que una persona que tiene un conocimiento promedio sobre salud y medicina podría creer, razonablemente, que no recibir atención médica de inmediato podría producir lo siguiente:

- Poner en grave peligro su salud o la salud del feto.
- Causar deterioro de una función corporal.
- Causar un mal funcionamiento de una parte u órgano del cuerpo.

**Agudo:** una afección médica que es repentina, requiere atención médica rápida y no dura por mucho tiempo.

**Apelación:** la solicitud de un miembro para que Aetna Better Health of California revise y cambie una decisión que se tomó sobre la cobertura de un servicio solicitado.

**Área de servicio:** área geográfica donde Aetna Better Health of California presta servicios. Incluye los condados de San Diego y Sacramento.

**Atención a largo plazo:** atención en un centro por más tiempo que el mes de admisión.

**Atención de enfermería especializada:** servicios cubiertos proporcionados por enfermeros certificados, técnicos o terapeutas durante una estadía en un centro de atención de enfermería especializada o en el hogar de un miembro.

**Atención de rutina:** servicios médicamente necesarios y atención preventiva, consultas de bienestar infantil o atención como la atención de seguimiento de rutina. El objetivo de la atención de rutina es evitar los problemas de salud.

**Atención de seguimiento:** atención regular de un médico para controlar el progreso de un paciente después de una hospitalización o durante un curso de tratamiento.

**Atención de urgencia (o servicios de urgencia):** servicios que se brindan para tratar una enfermedad, lesión o afección que no es de emergencia y que requiere atención médica. Puede recibir atención de urgencia de un proveedor fuera de la red si los proveedores de la red no están disponibles o no es posible acceder a ellos temporalmente.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

**Atención en la sala de emergencias:** examen realizado por un médico (o personal bajo la dirección de un médico, según lo permitido por la ley) para determinar si existe una afección médica de emergencia. Servicios médicamente necesarios para estabilizarlo clínicamente dentro de las capacidades del centro.

**Atención hospitalaria para pacientes externos:** atención médica o quirúrgica realizada en un hospital sin admisión como paciente internado.

**Atención médica a domicilio:** atención de enfermería especializada y otros servicios proporcionados en el hogar.

**Atención para pacientes externos:** cuando no debe pasar la noche en un hospital u otro lugar para recibir la atención médica que necesita.

**Atención para pacientes internados:** cuando debe pasar la noche en un hospital u otro lugar para recibir la atención médica que necesita.

**Atención primaria:** consulte “Atención de rutina”.

**Autorización previa (preaprobación):** su PCP u otro proveedor debe obtener la aprobación de Aetna Better Health of California antes de que usted pueda recibir determinados servicios. Aetna Better Health of California solo aprobará los servicios que usted necesita. Aetna Better Health of California no aprobará los servicios de proveedores no participantes si Aetna Better Health of California considera que usted puede obtener servicios comparables o más apropiados a través de los proveedores de Aetna Better Health of California. Una remisión no es una aprobación. Usted debe obtener la aprobación de Aetna Better Health of California.

**Beneficios:** servicios de atención médica y medicamentos cubiertos por este plan de salud.

**Cancelar la inscripción:** dejar de utilizar este plan de salud porque ya no reúne los requisitos o porque se cambia a un nuevo plan de salud. Debe firmar un formulario en el que se indique que usted ya no quiere utilizar este plan de salud o llamar a HCO y cancelar la inscripción por teléfono.

**Centro de atención de enfermería especializada:** lugar que brinda atención de enfermería durante las 24 horas que solo los profesionales de la salud capacitados pueden brindar.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

**Centro de salud con calificación federal (FQHC):** centro de salud en un área que no tiene muchos proveedores de atención médica. En un FQHC, puede recibir atención primaria y preventiva.

**Centros de maternidad independientes (FBC):** centros de salud donde se planifica el parto fuera de la residencia de la mujer embarazada que están autorizados o aprobados de otro modo por el estado para proporcionar atención prenatal, durante el trabajo de parto y el parto o posparto y otros servicios ambulatorios que están incluidos en el plan. Estos centros no son hospitales.

**Cirugía reconstructiva:** cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo para mejorar una función o crear una apariencia normal en la medida de lo posible. Las estructuras anormales del cuerpo son aquellas causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores o enfermedades.

**Clínica de salud rural (RHC):** centro de salud en un área que no tiene muchos proveedores de atención médica. En un RHC, puede recibir atención primaria y preventiva.

**Clínica:** un centro que los miembros pueden seleccionar como proveedor de atención primaria (PCP). Puede ser un centro de salud con calificación federal (FQHC), una clínica comunitaria, una clínica de salud rural (RHC), un proveedor de atención médica para personas indígenas (IHCP) u otro centro de atención primaria.

**Cobertura (servicios cubiertos):** servicios de Medi-Cal que Aetna Better Health of California tiene la responsabilidad de pagar. Los servicios cubiertos están sujetos a los términos, las condiciones, limitaciones y exclusiones del contrato de Medi-Cal y según lo indicado en esta Evidencia de cobertura (EOC) y cualquier enmienda.

**Cobertura de medicamentos con receta:** cobertura para medicamentos recetados por un proveedor.

**Continuidad de la atención:** capacidad de un miembro del plan de seguir recibiendo servicios de Medi-Cal de su proveedor fuera de la red existente durante un máximo de 12 meses, si el proveedor y Aetna Better Health of California están de acuerdo.

**Coordinación de los beneficios (COB):** el proceso de determinar qué cobertura de seguro (Medi-Cal, Medicare, seguro comercial u otro) tiene el tratamiento y las responsabilidades de pago primarios para los miembros que tienen más de un tipo de cobertura de seguro de salud.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## 8 | Números importantes y palabras que debe conocer

**Copago:** un pago que usted hace, generalmente en el momento de recibir el servicio, además del pago del asegurador.

**Cuidados paliativos:** cuidados para reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales para un miembro con una enfermedad grave. Los cuidados paliativos no requieren que el miembro tenga una expectativa de vida de 6 meses o menos.

**Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (EPSDT):** los servicios de EPSDT son un beneficio para los miembros de Medi-Cal menores de 21 años para ayudar a mantenerlos saludables. Los miembros deben someterse a los controles de salud adecuados para su edad y las pruebas de detección adecuadas para detectar problemas de salud y tratar enfermedades de manera temprana, así como cualquier tratamiento para tratar o ayudar con las afecciones que se puedan descubrir en los controles.

**DHCS:** Departamento de Servicios de Atención Médica de California. Es la oficina estatal que supervisa el programa Medi-Cal.

**Directorio de proveedores:** lista de proveedores que participan en la red de Aetna Better Health of California.

**Dispositivo ortésico:** dispositivo utilizado como apoyo o dispositivo conectado externamente al cuerpo para apoyar o corregir una parte del cuerpo gravemente lesionada o enferma, y que es médicamente necesario para la recuperación médica del miembro.

**Dispositivo protésico:** dispositivo artificial conectado al cuerpo para reemplazar una parte faltante del cuerpo.

**DMHC:** Departamento de Atención Médica Administrada de California. Es la oficina estatal que supervisa los planes de atención médica administrada.

**Enfermedad grave:** enfermedad o afección que debe ser tratada y que podría provocar la muerte.

**Enfermedad terminal:** afección médica que no puede ser revertida y que es muy probable que le provoque la muerte dentro de un año, o menos, si la enfermedad sigue su curso natural.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

**Enfermera partera certificada (CNM):** una persona autorizada como enfermera certificada y con certificación de enfermera partera de la Junta de Enfermería Registrada de California. Una enfermera partera certificada puede asistir casos de parto normal.

**Equipos médicos duraderos (DME):** equipos médicamente necesarios e indicados por su médico u otro proveedor. Aetna Better Health of California decide si alquila o compra el DME. Los costos del alquiler no deben ser mayores que el costo de compra.

**Especialista (o médico especialista):** médico que trata determinados tipos de problemas de atención médica. Por ejemplo, un cirujano ortopédico trata los huesos rotos; un alergista trata las alergias, y un cardiólogo trata los problemas cardíacos. En la mayoría de los casos, usted necesitará una remisión de su PCP para acudir a un especialista.

**Fraude:** acto intencional para engañar o tergiversar llevado a cabo por una persona que sabe que el engaño podría derivar en determinado beneficio no autorizado para sí misma o para un tercero.

**Health Care Options (HCO):** el programa que puede inscribirlo o cancelar su inscripción en el plan de salud.

**Hogar médico:** modelo de atención que proporcionará una mejor calidad de la atención médica, mejorará el autocontrol por parte de los miembros de su propia atención y reducirá los costos evitables con el tiempo.

**Hospicio:** cuidados para reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales de un miembro con una enfermedad terminal. La atención de hospicio está disponible cuando el miembro tiene una expectativa de vida de 6 meses o menos.

**Hospital participante:** hospital certificado que tiene un contrato con Aetna Better Health of California para brindar servicios a miembros en el momento en que un miembro recibe atención. Los servicios cubiertos que algunos hospitales participantes pueden ofrecerles a los miembros están limitados por la revisión de utilización y las políticas de control de calidad de Aetna Better Health of California o el contrato de Aetna Better Health of California con el hospital.

**Hospital:** lugar donde recibe atención para pacientes internados y para pacientes externos de parte de médicos y enfermeros.

**Hospitalización:** admisión en un hospital para recibir tratamiento como paciente internado.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

**Indio estadounidense:** una persona, definida en el Título 25 del Código de Estados Unidos (USC), secciones 1603(13), 1603(28), 1679(a), o que se ha determinado que es elegible como indio, de conformidad con el Título 42 del Código de Regulaciones Federales (CFR), sección 136.12, o el Título V de la Ley de Mejora de la Atención Médica Indígena, para recibir servicios de atención médica de proveedores de atención médica indígenas (Servicio de Salud Indígena, una tribu indígena, una organización tribal o una organización indígena urbana, I/T/U) o a través de una remisión en virtud de los servicios de salud por contrato.

**Lista de medicamentos del contrato (CDL):** la lista de medicamentos aprobados para Medi-Cal Rx de la que su proveedor puede solicitar los medicamentos cubiertos que usted necesita.

**Medi-Cal de pago por servicio (FFS):** en ocasiones, su Plan Medi-Cal no cubre servicios, pero usted igualmente puede obtenerlos a través de Medi-Cal de FFS, como, por ejemplo, muchos servicios de farmacia a través de Medi-Cal Rx de FFS.

**Medi-Cal Rx:** un servicio de beneficios de farmacia de Medi-Cal de FFS conocido como “Medi-Cal Rx” que ofrece servicios y beneficios de farmacia, incluidos medicamentos con receta y algunos suministros médicos a todos los beneficiarios de Medi-Cal.

**Medicamento necesario (o necesidad médica):** la atención médicamente necesaria consiste en servicios importantes que son razonables y protegen la vida. Esta atención es necesaria para evitar que los pacientes sufran enfermedades o discapacidades graves. Esta atención reduce el dolor intenso al tratar la enfermedad o lesión. Para los miembros menores de 21 años, los servicios médicamente necesarios de Medi-Cal incluyen la atención que es médicamente necesaria para corregir o ayudar a una enfermedad o afección física o mental, incluidos los trastornos por abuso de sustancias, como se establece en la Sección 1396d(r) del Título 42 del Código de los Estados Unidos.

**Medicamentos con receta:** medicamento que legalmente requiere la orden de un proveedor certificado a fin de ser entregado.

**Medicare:** programa federal de seguros de salud destinado a personas de 65 años o más, algunas personas más jóvenes con discapacidades y personas que padecen enfermedad renal terminal (insuficiencia renal permanente que requiere diálisis o un trasplante, en ocasiones llamada ESRD).



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## 8 | Números importantes y palabras que debe conocer

**Miembro:** cualquier miembro elegible de Medi-Cal inscrito en Aetna Better Health of California que tenga derecho a recibir servicios cubiertos.

**Otra cobertura de salud (OHC):** otra cobertura de salud (OHC) se refiere al seguro de salud privado y a pagadores de servicios que no sean Medi-Cal. Los servicios pueden incluir planes médicos, dentales, de la vista, de farmacia o complementarios de Medicare (Partes C y D).

**Paciente establecido:** un paciente que tiene una relación existente con un proveedor y ha visto a ese proveedor dentro de un período de tiempo específico establecido por el Plan.

**Persona inscrita:** persona que es miembro de un plan de salud y recibe servicios a través del plan.

**Plan de cuidado administrado:** plan Medi-Cal que utiliza solo determinados médicos, especialistas, clínicas, farmacias y hospitales para los beneficiarios de Medi-Cal inscritos en dicho plan. Aetna Better Health of California es un plan de cuidado administrado.

**Plan:** consulte “Plan de cuidado administrado”.

**Preaprobación (o autorización previa):** su PCP u otro proveedor debe obtener la aprobación de Aetna Better Health of California antes de que usted pueda recibir determinados servicios. Aetna Better Health of California solo aprobará los servicios que usted necesita. Aetna Better Health of California no aprobará los servicios de proveedores no participantes si Aetna Better Health of California considera que usted puede obtener servicios comparables o más apropiados a través de los proveedores de Aetna Better Health of California. Una remisión no es una aprobación. Usted debe obtener la aprobación de Aetna Better Health of California.

**Programa Salud y Prevención de Discapacidades de California (CHDP):** programa de salud pública que reembolsa a los proveedores de atención médica públicos y privados por las evaluaciones de salud tempranas para detectar o prevenir enfermedades y discapacidades en niños y jóvenes. El programa ayuda a niños y jóvenes a acceder a atención médica regular. Su PCP puede proporcionar servicios de CHDP.

**Proveedor calificado:** médico calificado en el área de la práctica apropiada para tratar su afección.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

**Proveedor de atención médica para personas indígenas (IHCP):** programa de atención médica operado por el Servicio de Salud Indígena (IHS), una tribu indígena, una organización tribal o una organización indígena urbana (I/T/U) tal como se definen las condiciones en la Sección 4 de la Ley de Mejora de la Atención Médica Indígena (Título 25 del USC, sección 1603).

**Proveedor de atención primaria (PCP):** proveedor certificado con el que usted cuenta para la mayor parte de su atención médica. Su PCP lo ayuda a recibir a la atención que necesita. Parte de la atención debe ser aprobada con anterioridad, salvo en los siguientes casos:

- Tiene una emergencia.
- Necesita atención obstétrica/ginecológica.
- Necesita servicios sensibles.
- Necesita servicios de planificación familiar/métodos anticonceptivos.

Su PCP puede ser alguno de los siguientes:

- Médico de cabecera
- Internista
- Pediatra
- Médico familiar
- OBSTETRICIA/GINECOLOGÍA
- Proveedor de atención médica para personas indígenas (IHCP)
- Centros de salud con calificación federal (FQHC)
- Centro de salud rural (Rural Health Clinic, RHC)
- Profesional en enfermería
- Auxiliar médico
- Médico clínico

**Proveedor de la red (o proveedor dentro de la red):** consulte “Proveedor participante”.

**Proveedor de servicios de salud mental:** personas certificadas que brindan servicios de salud mental y salud conductual a pacientes.

**Proveedor fuera de la red:** proveedor que no es parte de la red de Aetna Better Health of California.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

**Proveedor no participante:** proveedor que no participa en la red de Aetna Better Health of California.

**Proveedor participante (o médico participante):** médico, hospital u otro profesional de salud certificado o centro de salud certificado, incluidos centros para pacientes subagudos que tienen un contrato con Aetna Better Health of California para ofrecerles servicios cubiertos a los miembros en el momento en que un miembro recibe atención.

**Proveedores de atención médica a domicilio:** proveedores que le brindan atención de enfermería especializada y otros servicios en el hogar.

**Proveedores de atención médica:** médicos y especialistas, como cirujanos, médicos que tratan el cáncer o médicos que tratan partes especiales del cuerpo y que trabajan con Aetna Better Health of California o que pertenecen a la red de Aetna Better Health of California. Los proveedores de la red de Aetna Better Health of California deben tener licencia para ejercer en California y proporcionarle un servicio que esté cubierto por Aetna Better Health of California.

Generalmente, usted necesita una remisión de su PCP para consultar a un especialista. Su PCP debe obtener la preaprobación de Aetna Better Health of California antes de que usted pueda recibir la atención del especialista.

**No** necesita una remisión de su PCP para algunos tipos de servicio, como planificación familiar, atención de emergencia, atención de obstetricia/ginecología o servicios sensibles.

**Queja:** la expresión oral o escrita de insatisfacción de un miembro respecto de Aetna Better Health of California, un proveedor o los servicios proporcionados. Un ejemplo de una queja es un reclamo presentado ante Aetna Better Health of California sobre un proveedor de la red.

**Quiropráctico:** un proveedor que trata la columna vertebral mediante la manipulación.

**Reclamo:** la expresión oral o escrita de insatisfacción de un miembro respecto de un servicio cubierto por Medi-Cal, Aetna Better Health of California, el plan de salud mental del condado o un proveedor de Medi-Cal.

**Recuperación por agravio:** cuando se brindan, o brindarán, beneficios a un miembro de Medi-Cal debido a una lesión de la que otra parte es responsable, el DHCS obtiene un reembolso del valor razonable de los beneficios brindados al miembro por dicha lesión.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## 8 | Números importantes y palabras que debe conocer

**Red:** grupo de médicos, clínicas, hospitales y otros proveedores que tienen un contrato con Aetna Better Health of California para proporcionar atención.

**Remisión:** cuando su PCP dice que puede obtener atención de otro proveedor. Parte de los servicios de atención cubiertos requieren una remisión y autorización previa.

**Seguro de salud:** cobertura del seguro que paga los gastos médicos y quirúrgicos reembolsándole al asegurado los gastos por enfermedad o cirugía o pagándole al proveedor de atención directamente.

**Servicio no cubierto:** servicio que Aetna Better Health of California no cubre.

**Servicios de parteras:** atención prenatal, durante el parto y posparto, incluida la atención de planificación familiar para la madre y la atención inmediata para el recién nacido brindadas por enfermeras parteras certificadas (CNM) y parteras autorizadas (LM).

**Servicios de planificación familiar:** servicios para evitar o demorar el embarazo.

**Servicios de posestabilización:** servicios cubiertos relacionados con una afección médica de emergencia, que se brindan después de estabilizar a un miembro para mantener la afección estabilizada. Los servicios de atención posestabilización están cubiertos y se pagan. Los hospitales fuera de la red pueden requerir aprobación previa.

**Servicios de priorización de emergencias (o análisis):** evaluación de su salud por parte de un médico o enfermero que está capacitado para analizar a fin de determinar la urgencia de su necesidad de atención.

**Servicios de salud mental para pacientes externos:** servicios para pacientes externos para miembros con afecciones de salud mental de leves a moderadas, incluidos:

- Evaluación y tratamiento de salud mental individual o grupal (psicoterapia).
- Pruebas psicológicas cuando estén clínicamente indicadas para evaluar una afección de salud mental.
- Servicios para pacientes externos a los fines de supervisar el tratamiento farmacológico.
- Consulta psiquiátrica.
- Laboratorio, suministros y suplementos para pacientes externos.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## 8 | Números importantes y palabras que debe conocer

**Servicios de salud pública:** servicios de salud dirigidos a la población en su conjunto. Incluyen, entre otros, análisis de situación de salud, vigilancia de salud, promoción de la salud, servicios de prevención, control de enfermedades contagiosas, protección y saneamiento ambiental, preparación y respuesta ante desastres y salud ocupacional.

**Servicios especializados de salud mental:** servicios para miembros que tienen necesidades de servicios de salud mental que tienen un mayor nivel de deterioro que el de leve a moderado.

**Servicios excluidos:** servicios que no están cubiertos por el programa Medi-Cal de California.

**Servicios fuera del área:** servicios obtenidos mientras un miembro se encuentra en cualquier lugar fuera del área de servicio.

**Servicios médicos:** servicios proporcionados por una persona certificada por la ley estatal para ejercer la medicina u osteopatía. No se incluyen los servicios ofrecidos por médicos mientras usted está ingresado en un hospital y que se cobran en la factura del hospital.

**Servicios para adultos basados en la comunidad (CBAS):** servicios basados en el centro para pacientes externos para brindar atención de enfermería especializada, servicios sociales, terapias, atención personal, capacitación y apoyo para familias y cuidadores, servicios de nutrición, transporte y otros servicios para los miembros que reúnen los requisitos.

**Servicios para los Niños de California (CCS):** programa de Medi-Cal que brinda servicios para niños de hasta 21 años que tienen determinadas enfermedades y problemas de salud.

**Servicios sensibles:** servicios relacionados con la salud mental o conductual, la salud sexual y reproductiva, la planificación familiar, las enfermedades de transmisión sexual (ETS), VIH/SIDA, la agresión sexual y los abortos, los trastornos por consumo de sustancias, la atención de afirmación de género y la violencia íntima de pareja.

**Servicios y dispositivos de habilitación:** servicios de atención médica que lo ayudan a mantener, aprender o mejorar las habilidades o el funcionamiento para la vida diaria.

**Servicios y dispositivos de rehabilitación y habilitación (terapia):** servicios y dispositivos para ayudar a las personas que tienen lesiones, discapacidades o afecciones crónicas a obtener o recuperar las habilidades mentales y físicas.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

**Trabajo de parto activo:** el período de tiempo en el que una mujer se encuentra en las tres etapas del parto y no puede ser trasladada de forma segura a tiempo a otro hospital antes del parto o en el que un traslado podría dañar la salud y seguridad de la mujer o del feto.

**Transporte médico de emergencia:** transporte en una ambulancia o un vehículo de emergencia hasta una sala de emergencias para recibir atención médica de emergencia.

**Transporte médico:** transporte cuando no puede llegar a una cita médica cubierta o a retirar medicamentos con receta en automóvil, autobús, tren o taxi, y su proveedor se lo indica. Aetna Better Health of California paga el transporte de costo más bajo para sus necesidades médicas cuando necesita que lo lleven a una cita.

**Transporte no médico:** transporte cuando viaja hacia y desde una cita por un servicio cubierto de Medi-Cal autorizado por su proveedor y al retirar medicamentos con receta y suministros médicos.

**Tratamiento de investigación:** medicamento, producto biológico o dispositivo de tratamiento que ha completado con éxito la fase uno de una investigación clínica aprobada por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA), pero que no ha sido aprobada para uso general por la FDA y permanece bajo investigación en una investigación clínica aprobada por la FDA.

**Tratamientos experimentales:** medicamentos, equipos, procedimientos o servicios que se encuentran en fase de prueba con estudios de laboratorio o en animales antes de la prueba en humanos. Los servicios experimentales no se someten a una investigación clínica.



Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O bien, llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).



Aetna Better Health of California  
10260 Meanley Drive  
San Diego, CA 92131

Departamento de Servicios  
para Miembros  
**1-855-772-9076**

[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.aetna.com/betterhealth/california)

1144900-02-CAS A (Rev 3/23)



Aetna Better Health® of California