



Aetna Better HealthSM Premier Plan



Creciendo

Primavera 2020

Qué hacer y qué no hacer ante el COVID-19

Qué hacer:

- Lávese las manos frecuentemente con agua y jabón o use un desinfectante para manos que contenga al menos 60% de alcohol.
- Cubra su boca y nariz con un pañuelo de papel cuando tosa o estornude, o hágalo en la cara interna del codo. Tire los pañuelos usados a la basura.
- Limpie y desinfecte diariamente las superficies que se tocan con frecuencia, entre ellas, mesas, picaportes, barras, escritorios, teléfonos y teclados.
- Consulte a su proveedor de atención de la salud si tiene síntomas. Hágale saber que es posible que tenga el virus.
- Use un cubrebocas de tela en público.

Qué no hacer:

- Tocar sus ojos, nariz y boca con las manos sin lavar.
- Pasar tiempo con personas enfermas.
- Salir y estar en contacto con otras personas si está enfermo, a menos que sea para obtener atención médica.
- Compartir artículos domésticos con otras personas, como platos, vasos, utensilios para comer, toallas o ropa de cama, si está enfermo.

Fuente: Centers for Disease Control and Prevention

Nuestro Programa de Mejora de la Calidad

Queremos asegurarnos de que reciba servicios y atención médica de calidad. El Programa de Gerencia de Calidad de Aetna Better Health of Illinois incluye:

- Programas de manejo de la salud para usted
- Fácil acceso a atención médica y de la salud mental de calidad
- Ayuda con enfermedades o afecciones crónicas
- Gran satisfacción con sus médicos y con nosotros

Nuestras actividades para la mejora de la calidad cada año incluyen:

- Comunicarnos con usted para recordarle que debe recibir la atención necesaria
- Enviarle tarjetas o boletines sobre temas de salud

Continúa en la página siguiente

Cómo mantenerse sano: Pruebas de detección preventivas

Las pruebas de detección de cáncer son una parte importante de la atención preventiva continua. Pregunte a su proveedor de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) qué pruebas de detección podrían ser adecuadas para usted. Dos pruebas de detección habituales que su médico podría sugerirle son las pruebas de detección de cáncer de mama o colorrectal.

La prueba de detección de cáncer de mama se denomina mamografía, en la que se toma una imagen del tejido mamario para detectar el cáncer. El objetivo de



la prueba de detección de cáncer colorrectal es detectar el cáncer de colon. Existen diferentes tipos de pruebas de detección de cáncer de colon; hable con su médico sobre las diferentes opciones y cuál podría ser la adecuada para usted.

Haciéndose las pruebas de detección tempranas y con regularidad puede ayudar a identificar cualquier tejido canceroso en sus primeras fases. La detección temprana de cáncer a menudo significa tener mejores probabilidades de tratarlo.

Si su PCP solicita una de estas pruebas y usted necesita o desea recibir ayuda para programar su cita, comuníquese con su administrador de casos o llame a Servicios para Miembros y estaremos encantados de ayudarle a programar su cita de consulta de detección.

Qué hacer y qué no hacer

Continúa de la portada

- Revisar la cantidad, la calidad y los tipos de servicios que recibe
- Recordarles a sus médicos y a usted sobre la atención médica preventiva
- Asegurarnos de que continúe recibiendo la atención que necesita
- Verificar que sus llamadas se respondan con rapidez y que reciba la información correcta
- Asegurarnos de que esté satisfecho con todos los servicios y la atención que recibe como miembro de nuestro plan de salud

A lo largo del año, evaluamos nuestros programas de calidad y toda la información relacionada con

la forma en que nuestros miembros reciben los servicios de atención médica y cuidado preventivo. Comparamos nuestros resultados con las directrices nacionales sobre prácticas. Compartiremos esta información con usted en el sitio web y a través de boletines informativos para miembros. Puede llamar a Servicios para Miembros al **1-866-600-2139 (TTY: 711)** para solicitar una copia de nuestro Programa de Gerencia de Calidad o Evaluación del Programa de Gerencia de Calidad y obtener más información sobre lo que estamos haciendo para mejorar su atención.

Ayúdenos a combatir el fraude

¿Su médico factura servicios que no se brindaron? ¿Su personal doméstico factura por más horas que las que realmente trabaja? ¿Alguien más utiliza su nombre para recibir servicios médicos?

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

Ayúdenos a combatirlo

Puede denunciar supuestos casos de fraude o abuso directamente a Aetna Better Health of Illinois de las siguientes maneras:

- Llame a la Línea directa de fraude, despilfarro y abuso de Aetna Better Health of Illinois al **1-866-670-6885**. Todas las llamadas son anónimas.
- Llame a la Unidad de Investigaciones Especiales (SIU, por sus siglas en inglés) al **1-800-338-6361** si tiene preguntas o para denunciar fraude.
- Utilice el formulario de denuncia de fraude y abuso del sitio web de Aetna Better Health of Illinois: **Es.AetnaBetterHealth.com/Illinois**. Verá un enlace a "Fraud & Abuse" (Fraude y Abuso) en la parte superior de la página.

¿Tiene medicamentos de los que debe deshacerse?

Unase a Aetna Better Health of Illinois y a la Agencia Antidrogas de Estados Unidos (DEA, por sus siglas en inglés) en nuestra lucha para evitar que los medicamentos recetados caigan en las manos equivocadas.

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

Podemos hacer una diferencia si trabajamos juntos.



Mantenga seguros los medicamentos recetados.

¡Deshágase de ellos y ayúdenos a recuperarlos! Visite **TakeBackDay.DEA.gov** o **Safe.Pharmacy/Drug-Disposal** para encontrar un centro de recogida cerca de usted.



Protégase y proteja a sus seres queridos de la neumonía

Es probable que haya oído hablar de la importancia de la vacuna contra la gripe, pero ¿sabía que hay otra vacuna que merece su atención? Esto es lo que necesita saber sobre la vacuna contra la neumonía.

Para los adultos de 65 años o más, la vacuna contra la neumonía puede salvarles la vida. Esto se debe a que, a medida que envejecemos, el riesgo de desarrollar neumonía aumenta, especialmente si usted también tiene otras afecciones de salud o si es fumador.

La neumonía es causada por tipos de bacterias llamadas neumocóccicas. Se contagia a través de los estornudos, la tos o incluso del contacto cercano con objetos que tienen gotitas procedentes de la boca o la nariz. Puede causar infecciones graves de los pulmones, los oídos, el cerebro y la sangre. Afortunadamente hay dos vacunas disponibles que pueden protegerle de muchos tipos comunes de bacterias neumocóccicas. La vacuna contra la neumonía está convenientemente disponible en la farmacia local o en el consultorio del médico de atención primaria. Hable con su médico hoy sobre la vacuna adecuada para usted.

Fuente: [CDC.gov/Pneumococcal/Index.html](https://www.cdc.gov/Pneumococcal/Index.html)

¡Servicio celular sin costo para usted!

Vea si reúne los requisitos para el servicio celular Lifeline de Assurance Wireless más un teléfono inteligente Android™

Sabemos lo importante que es mantenerse conectado con la atención médica, el trabajo, los servicios de

emergencia y la familia. Por eso el Plan Premier de Aetna Better Health se asocia con el servicio Lifeline de Assurance Wireless.

Cada mes, los clientes elegibles de Assurance Wireless reciben lo siguiente, sin costo alguno:

- Datos móviles
- Mensajes de texto ilimitados
- Minutos de voz

De qué modo las decisiones de cobertura nacional afectan a su plan

Los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés) a veces cambian las reglas de cobertura de un beneficio o servicio. Cuando esto sucede, los CMS emiten una Determinación de Cobertura Nacional (NCD, por sus siglas en inglés).

Las NCD determinan:

- Qué se cubre
- Qué cambia
- Qué paga Medicare

Publicamos las NCD en nuestro sitio web al menos 30 días antes de la fecha de entrada en vigencia. Para saber cuáles son, visite **Es.AetnaBetterHealth.com/Illinois**. Luego vaya a: "For Members" (Para Miembros) > "Aetna Better Health Premier Plan" (Plan Premier de Aetna Better Health) > "Member Benefits" (Beneficios para Miembros).

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



También puede comunicarse con su administrador de atención o con Servicios para Miembros al **1-866-600-2139 (TTY/TDD 711)**.

Más un teléfono inteligente Android

Puede reunir los requisitos para el servicio Lifeline de Assurance Wireless si está en ciertos programas de asistencia pública, como Medicaid o el Programa Suplementario de Asistencia Nutricional (SNAP, por sus siglas en inglés). Para ordenar el servicio ahora u obtener más información, visite **Es.AetnaBetterHealth.com/Illinois**

Seguimiento de las necesidades de salud del comportamiento

Si recientemente ha estado en un hospital por motivos de salud del comportamiento, es importante que haga un seguimiento con su proveedor de salud del comportamiento. Su seguimiento debe tener lugar entre 7 y 30 días después de salir del hospital para que su proveedor pueda ayudarle a manejar su condición o los medicamentos o a conectarse con cualquier otro recurso que pueda necesitar. Cuanto más pronto haga el seguimiento con su proveedor de salud del comportamiento, más pronto podrá empezar a ayudarle



a satisfacer todas sus necesidades al ser dado de alta. Contar con los recursos para satisfacer sus necesidades al ser dado de alta le acercará a una recuperación exitosa. Si necesita asistencia para encontrar un proveedor de salud del comportamiento o para programar una cita, comuníquese con su administrador de atención o con Servicios para Miembros al **1-866-600-2139**.

Si su proveedor ha hablado recientemente con usted sobre sus opciones de tratamiento para el consumo de drogas o alcohol es muy importante que participe en estos programas. Se recomienda que no solo comience sus tratamientos lo antes posible, preferiblemente en los 14 días siguientes a su referido, sino que continúe con su tratamiento durante al menos 6 a 8 semanas. Los estudios han demostrado que estas opciones de tratamiento son muy eficaces para controlar el consumo de alcohol o drogas. Estamos aquí para ayudarle a vivir una vida de calidad. Llame a nuestros Servicios para Miembros al **1-866-600-2139** si necesita asistencia para encontrar un programa de tratamiento cerca de usted.

¡Primero la seguridad!

Nos preocupamos por su seguridad, su salud y su bienestar. Es importante reconocer los signos de abuso, negligencia y explotación y denunciarlos. Esto le ayudará a estar seguro y recibir la atención que necesita. Si es víctima de abuso,

negligencia o explotación o sospecha que lo es, llame al número apropiado a continuación para denunciar, prevenir o detener el abuso, la negligencia o la explotación.

Para presentar una denuncia sobre miembros adultos incapacitados de 18 a 59 años de edad que viven en la comunidad, llame a la Unidad de Servicios de Protección de Adultos del Departamento de Envejecimiento (DoA, por sus siglas en inglés) de Illinois.	<ul style="list-style-type: none"> • 1-866-800-1409 (voz) • 1-888-206-1327 (TTY)
Para presentar una denuncia sobre los miembros de 60 años o más que viven en la comunidad, llame a la Unidad de Servicios de Protección de Adultos del Departamento de Envejecimiento (DoA) de Illinois.	<ul style="list-style-type: none"> • 1-866-800-1409 (voz) • 1-888-206-1327 (TTY)
Para presentar una denuncia sobre miembros en centros de cuidado, llame a la Línea Directa para Quejas de Hogares de Ancianos del Departamento de Salud Pública.	<ul style="list-style-type: none"> • 1-800-252-4343
Para presentar una denuncia sobre miembros en centros de residencia asistida, llame a la Línea Directa para Quejas de Centros de Residencia Asistida.	<ul style="list-style-type: none"> • 1-800-226-0768
Llame a Servicios para Miembros o a su coordinador de atención en cualquier momento para denunciar abuso, negligencia y explotación. Puede comunicarse con nosotros las 24 horas, los 7 días de la semana.	<ul style="list-style-type: none"> • 1-866-600-2139 (sin cargo) • TTY: 711



Para obtener más información, visite nuestro sitio web en [Es.AetnaBetterHealth.com/Illinois](https://www.aetna.com/betterhealth/illinois).

Cómo manejar las enfermedades crónicas

Afrontar las enfermedades de salud crónicas puede ser abrumador, pero Aetna Better Health está aquí para ayudar. Hablemos sobre algunas enfermedades comunes y sobre cómo los medicamentos y otras opciones de tratamiento pueden ayudarle a tratarlas.

EPOC significa enfermedad pulmonar obstructiva crónica

Cuando los médicos indican "EPOC", generalmente se refieren a una combinación de enfisema y bronquitis crónica. La EPOC afecta a la forma de respirar. Por lo general se debe al tabaco o a la contaminación del aire, que afectan a la forma en que nuestros pulmones se expanden con el tiempo.

Si usted padece EPOC, puede mantener los síntomas bajo control haciendo cosas como dejar de fumar, conocer los irritantes y tomar medicamentos para la EPOC. La EPOC empeora con el tiempo. Los medicamentos son importantes porque ayudan a controlar los síntomas, como la dificultad para respirar y la tos. También pueden reducir la cantidad de las inflamaciones que sufre. Su médico puede recetarle medicamentos para inhalar que le facilitan la respiración y previenen las inflamaciones, pero sus medicamentos solo funcionan de manera óptima si los toma en la forma prescrita por su médico. Informe a su médico si presenta efectos secundarios de los medicamentos para la EPOC. Tenga en cuenta que algunos medicamentos funcionan con el tiempo y es posible que no note cambios inmediatos. Hable primero con su médico si cree que un medicamento no está funcionando bien para usted.



[CDC.gov/COPD/Basics-About.html](https://www.cdc.gov/COPD/Basics-About.html)
[WebMD.com/Lung/COPD/Default.htm](https://www.webmd.com/Lung/COPD/Default.htm)

ERC significa enfermedad renal crónica

Nuestros riñones eliminan los desechos del organismo a través de la orina. Cuando los riñones están dañados, a esto se denomina enfermedad renal. La ERC aparece con



el tiempo. Los riñones pueden dañarse si usted ha tenido la presión arterial muy alta o el nivel de azúcar en sangre muy alto durante mucho tiempo. Además, algunas personas que padecen enfermedad renal pueden necesitar tomar medicamentos que ayuden a eliminar los líquidos del organismo, ya que los riñones no funcionan tan bien. Si tiene la presión arterial alta o diabetes es fundamental tomar medicamentos para la presión arterial y mantener el nivel de azúcar en la sangre bajo control para prevenir el daño renal. Pregunte a su médico si está tomando los medicamentos adecuados para ayudar a prevenir el daño renal.



[CDC.gov/KidneyDisease/Basics.html](https://www.cdc.gov/KidneyDisease/Basics.html)

ICC significa insuficiencia cardíaca congestiva

Si padece ICC, esto significa que su corazón no bombea la sangre al resto del cuerpo tan bien como debería. Esto hace que se acumulen líquidos en todo el organismo. El exceso de líquidos en el organismo puede hacer que su peso aumente rápidamente. La mayoría de las personas que padecen ICC deben pesarse diariamente para comprobar si esto está sucediendo.

Algunas cosas que puede hacer para cuidarse si padece ICC incluyen prestar mucha atención a su peso, consumir una dieta baja en sodio y tomar sus medicamentos. Los medicamentos para la ICC ayudan a asumir parte del trabajo del corazón al facilitar el bombeo de la sangre. Esto facilita la respiración y ayuda al corazón a llevar oxígeno al cuerpo. Cuando la ICC está bien controlada, muchas personas descubren que pueden estar más activas y acudir al hospital con menos frecuencia. Algunos medicamentos, como los diuréticos, también ayudan al organismo a eliminar el exceso de líquidos. Esto puede mejorar la respiración y reducir la hinchazón.

Para ayudarle a seguir por el buen rumbo con sus medicamentos para la ICC, haga una lista de los medicamentos que toma. Incluya qué cantidad toma de los medicamentos y cuándo los toma. Muestre la lista a todos sus médicos, especialmente si consulta a especialistas además de a su proveedor de atención primaria. Sus medicamentos para la ICC funcionarán mejor si los toma en la forma recomendada por su médico. Hable con su médico o farmacéutico antes de tomar medicamentos de venta sin receta. Ellos pueden verificar si hay interacciones con sus medicamentos para la ICC.



[Heart.org/en/Health-Topics/Heart-Failure](https://www.heart.org/en/Health-Topics/Heart-Failure)

Programas de Administración de Casos

Como miembro del Plan Premier de Aetna Better Health, usted tendrá su propio administrador de casos como parte de nuestro programa de administración de casos. Su administrador de casos puede ayudarle a encontrar la atención y los servicios adecuados. Su administrador de casos se pondrá en contacto con usted poco después de que se inscriba en el Plan Premier de Aetna Better Health.

Un administrador de casos trabajará con usted, con sus médicos y otros proveedores para asegurarse de que reciba la atención y los servicios adecuados según sus necesidades. El objetivo es desarrollar un plan de atención justo para usted y así ayudarle a vivir una vida más saludable. Su administrador de casos hablará con usted por teléfono o irá adonde viva con la frecuencia que necesite.

Cada uno de nuestros miembros se encuentra en su propio camino personal del cuidado de la salud. Podemos guiarle para manejar y mejorar su salud. Para obtener más información sobre cómo podemos ayudarle con su atención médica, llame a Servicios para Miembros al **1-866-600-2139** (número gratuito), las 24 horas del día, los 7 días de la semana, TTY Relay Illinois **7-1-1**.

A continuación se muestran algunos de los programas que ofrecemos para ayudarle a mantenerse sano:

Mantener a los miembros saludables

Junto con su médico, nos asociaremos con usted para brindar la mejor atención. Queremos que se haga pruebas o reciba vacunas que le ayudarán a mantenerse sano, como:

- Pruebas de detección de cáncer de mama
- Pruebas de detección de cáncer colorrectal
- Visitas anuales de bienestar de adultos con su proveedor

Asesoría de los miembros con riesgo emergente

Si tiene diabetes o presión arterial alta, le ayudaremos a controlar su afección. Aprenderá:

- Cómo tratar la diabetes o la presión arterial alta
- Cómo controlar su nivel de azúcar en sangre o presión arterial
- Por qué es importante tomar los medicamentos y cómo funcionan en su organismo
- Hábitos y estilo de vida saludables para sentirse mejor

Seguridad de los pacientes y resultados en distintos escenarios

Si ha estado recientemente en un hospital, le ayudaremos a satisfacer todas sus necesidades cuando sea dado de alta. Nuestros administradores de casos trabajarán con usted, sus sistemas de apoyo y sus proveedores para ayudarle a concertar todas las citas de seguimiento necesarias y



oportunas con los proveedores adecuados. Trabajaremos con usted para asegurarnos de que comprenda todos los medicamentos que se le recetaron al salir del hospital y le ayudaremos a obtener cualquier otro servicio de salud que pueda necesitar para ayudarle en el camino hacia la recuperación.

Manejo de múltiples afecciones crónicas

Un administrador de casos trabajará con usted, con sus médicos y otros proveedores para asegurarse de que reciba la atención y los servicios adecuados según sus necesidades. Su administrador de casos puede ayudarle si:

- Va mucho a la sala de emergencias
- Tiene dificultades para conseguir cosas que el médico le indicó
- Necesita información sobre una enfermedad o sobre un tratamiento
- Necesita ayuda para hacer las actividades cotidianas

En ocasiones, es posible que no necesite mucha ayuda de un administrador de casos; sin embargo, las condiciones pueden cambiar y ser abrumadoras. Para ofrecerle apoyo, su médico, planificador de alta hospitalaria u otro proveedor, o un enfermero de la línea de información de salud pueden referirlo a Administración de casos para que reciba más asistencia con el manejo de su salud. No es necesario que espere a tener un referido si necesita ayuda. Usted puede auto-referirse llamándonos al **1-866-600-2139** y preguntando por la Administración de Casos.



Queremos ayudarle a mantenerse sano y asegurarnos de que esté recibiendo la atención y los servicios que necesita. Llame a Servicios para Miembros al **1-866-600-2139** (línea gratuita), las 24 horas del día, los 7 días de la semana, TTY Relay Illinois **7-1-1** para obtener más información sobre cómo podemos ayudarle.

Cómo mantener una sonrisa saludable/beneficios dentales

La salud dental es importante para su salud general. La atención preventiva puede ayudar a asegurar que los pequeños problemas no se agraven. Las visitas regulares al dentista son importantes para las personas de todas las edades. Su dentista puede detectar problemas de manera temprana, cuando es más fácil tratarlos. Por ejemplo, las caries son más fáciles de empastar cuando son pequeñas. Y la enfermedad de las encías se puede revertir si se detecta temprano.

Es importante cuidarse los dientes y las encías. Nunca es demasiado pronto para adoptar buenos hábitos de salud dental, lo que significa:

- Cepillarse dos veces al día
- Usar pasta de dientes con flúor
- Usar hilo dental a diario
- Llevar una dieta saludable
- Consultar a un dentista dos veces al año

Informe a su dentista si ha habido algún cambio en su salud. Las afecciones médicas pueden afectar sus dientes, especialmente si tiene:

- Sensibilidad dental

- Encías inflamadas o que sangran
- Mal aliento persistente
- Dolor o hinchazón en la boca
- Boca seca
- Diabetes, enfermedad del corazón, trastorno alimenticio o VIH
- Antecedentes familiares de caries o enfermedad de las encías
- Antecedentes como fumador o de tabaquismo

Para encontrar un dentista, puede llamar a DentaQuest al **1-800-416-9185** o visitar **Es.AetnaBetterHealth.com/Illinois**.

Para obtener ayuda o hacer otras preguntas, llame a Servicios para Miembros gratis al **1-866-600-2139**.

Puede llamar las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Si tiene necesidades dentales urgentes o de emergencia, la mayoría de los dentistas tienen espacios libres en sus agendas — llame a su dentista si tiene dolor de dientes o en las encías, sangrado, un diente roto u otro problema que no sea un traumatismo.

Para asistencia con la transportación, los miembros pueden llamar a MTM al **1-888-513-1612**. Se requiere avisar con una anticipación de uno a tres días. Cuando llamen, los miembros deben tener a mano la información de su cita y la dirección del consultorio dental. Los servicios de transportación son gratuitos.



Contáctenos



Aetna Better HealthSM Premier Plan
3200 Highland Ave.
Downers Grove, IL 60515



Las 24 horas del día
Servicios para Miembros: **1-866-600-2139**
Es.AetnaBetterHealth.com/Illinois

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