

Enfocandonos en la salud latina

Servicios y Programas Especiales de Aetna



Ahora vivir saludable
es más fácil.

Recursos e
instrumentos para
manejar su salud.

Queremos que usted sepa®



¡Soluciones de atención de salud para todos!

Muchas condiciones de salud son comunes en todos nosotros. Pero comunidades distintas pueden tener diferentes inquietudes relacionadas con la salud. Por eso, Aetna[‡] ofrece instrumentos y servicios para ayudar a *todos* lograr una vida saludable.

Para mejorar su bienestar tiene que ponerle atención a su salud. Esto significa conocer sus antecedentes médicos y los de su familia. Además debe comprender los beneficios de su plan y los temas de salud importantes. Pero no crea que está solo. ¡Aetna está aquí para trabajar con usted!

Queremos ayudarlo a disfrutar de un estilo de vida activo y saludable, por eso le brindamos asistencia para el tratamiento de enfermedades crónicas, reducimos las diferencias lingüísticas y mucho más. Siga leyendo y averigüe qué recursos son importantes para usted como latino.

Vivir bien con una enfermedad crónica

El primer paso para mantenerse saludable es saber cuáles son sus riesgos. En comparación con las personas blancas (sin origen latino), los latinos tienen:

- 50% más de probabilidad de tener diabetes¹
- 30% más de probabilidad de tener un ataque cerebral entre los 35 y 64 años de edad²

¡Una de las mejores maneras de impedir que una enfermedad afecte su rutina diaria es entenderla! Los programas de gestión de enfermedad que ofrece Aetna están aquí para brindarle apoyo a usted y a su médico con respecto a su atención médica.

A través de nuestros programas de gestión de enfermedad, usted puede obtener información sobre más de 30 condiciones médicas, incluyendo enfermedades cardíacas y renales. Y lo más importante: nuestros profesionales de la salud están capacitados para responder a las necesidades y posibles factores de riesgo que usted, como latino, tenga.

Su salud es importante para su bienestar y el de su familia. Por eso, cuídela.

¡Trabajemos juntos para ayudarlo a vivir bien!

Atención de salud diseñada para satisfacer sus necesidades como latino

Reconocemos que nuestros miembros son diversos: además de tener necesidades de atención de salud particulares, comparten diferentes culturas y hablan muchos idiomas. Por eso hemos desarrollado programas e instrumentos para mejorar nuestro servicio a la comunidad latina.

Especialistas de atención de salud de la red

Es importante consultar a un médico que hable su mismo idioma y comprenda su cultura y los riesgos relacionados a ella. Además de ayudarlo a obtener la asistencia médica que usted necesita, él o ella le dará consejos sobre cómo manejar su salud.

En Aetna, contratamos profesionales de la salud que hablan diversos idiomas. Y también alentamos a los médicos que participan en nuestra red a que ofrezcan atención familiar y programen citas en horas no laborables y los sábados.

Nuestros empleados

Comprender sus antecedentes es algo esencial para sus médicos, y de igual manera lo es para nuestros empleados. Por eso, gran parte de nuestro personal de ventas y servicios habla diversos idiomas. También brindamos a nuestros empleados capacitación en educación cultural orientada a la comunidad latina. Y ya más del 95% de nuestro personal clínico ha realizado esta capacitación.

¹Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (U.S. Department of Health and Human Services). Oficina de Salud de las Minorías. Diabetes and Hispanic Americans. En <http://www.omhrc.gov/templates/content.aspx?lvl=3&lvlID=31&ID=3324>, visitado el día 02/06/08.

²Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (U.S. Department of Health and Human Services). Centro Nacional de Información sobre la Salud de la Mujer. Stroke. En <http://www.4women.gov/minority/hispanicamerican/stroke.cfm>, visitado el día 02/06/08.

[‡]Los planes de seguro y de beneficios de salud son ofrecidos, asegurados o administrados por Aetna Health Inc., Aetna Health of California Inc., Aetna Health of the Carolinas Inc., Aetna Health of Illinois Inc., Aetna Health Insurance Company of New York, Aetna Health Insurance Company y/o Aetna Life Insurance Company. En MD, por Aetna Health Inc., 151 Farmington Avenue, Hartford, CT 06156. El EAP es administrado por Aetna Behavioral Health, LLC y Aetna Life Insurance Company (Aetna).

Consulte con su empleador para saber cuáles de estos servicios y programas están disponibles en su plan.

Información y recursos en diversos idiomas

Los siguientes recursos están disponibles en español:

www.aetnaen espanol.com: ofrecemos una versión en español de nuestro sitio web principal. El sitio contiene información sobre la compañía, aspectos básicos de la atención de salud, bienestar, instrumentos de salud, productos, planes y servicios.

www.planifiqueparasusalud.com: un sitio web en español diseñado para ayudarlo a comprender sus necesidades de atención de salud en todas las etapas de la vida, desde los veinte hasta la jubilación.

Guía De Beneficios De Salud Para Dummies®: una guía escrita para ayudarlo a elegir, comprender y aprovechar al máximo sus beneficios de salud.

Información sobre productos y planes: los folletos y resúmenes que describen nuestros planes, productos y servicios están disponibles en español y en inglés.

Lo ayudamos a mantenerse saludable antes de que necesite atención

Como muchas otras personas, es posible que usted no se dé cuenta del valor real de su plan de salud...hasta que se enferme.

La clave es mantenerse saludable **en primer lugar**. Su plan de Aetna tiene el respaldo de programas y servicios de bienestar diseñados con ese fin. Éstos son algunos programas que podrían beneficiarlo a usted o a su familia:

- Consejería general sobre bienestar
- Programas de salud para hombres, mujeres y niños
- Salud del corazón
- Servicios para mantener un peso saludable
- Servicios preventivos dentales

Y éstas son las buenas noticias: Ahora usted puede participar en el programa *Healthy Lifestyle Coaching*. Este programa le brinda ayuda para dejar de fumar, manejar el estrés y aprender sobre la buena alimentación y el buen estado físico.

Servicios, descuentos y ayuda para mejorar su salud

Lo ayudamos a liberarse del estrés

El Programa de Asistencia al Empleado (EAP) de Aetna es un servicio confidencial que ayuda a los miembros y a sus familias a manejar los problemas cotidianos. ¿Necesita asesoramiento para cuidar a un padre anciano, encontrar un servicio de cuidado de niños o manejar sus finanzas? Cualquier inquietud, nuestro personal está disponible para hablar con usted, en español o en inglés, sobre los siguientes temas:

- Problemas de familia y crianza de los hijos
- Problemas matrimoniales y relacionales
- Preocupaciones relacionadas con el trabajo
- Servicios legales y financieros
- Ansiedad y depresión
- Controlar el estrés y la ira
- Abuso de alcohol o drogas

Para más información (incluyendo material en español), llame al **1-800-424-4224** o visite www.eeworklifeassistance.com.



Ahorros que lo hacen sentir bien

Una buena salud es mucho más que visitar al médico sólo para realizarse el examen anual. Por eso, Aetna brinda descuentos para miembros* que van más allá del consultorio del médico. Y lo mejor es que los programas se incluyen automáticamente en la membresía de Aetna. Échele un vistazo a todo en lo que puede ahorrar:

- Servicios de atención de salud complementarios, como atención de quiropráctico, terapia de masajes, asesoramiento dietético y acupuntura
- Vitaminas y suplementos nutricionales y de hierbas de venta libre
- Membresías en gimnasios y equipos para ejercicios en el hogar a través de *GlobalFit™*
- Los programas y productos de *eDiets®* y *Jenny Craig®*
- Productos y servicios dentales, incluyendo blanqueamiento de dientes
- Lentes de contacto, anteojos, anteojos de sol y LASIK

*Es posible que algunos programas de descuento no estén disponibles para los residentes de Illinois.

La salud de la mujer en primer plano

Las necesidades de salud de las mujeres son extraordinarias. Por eso, además de tener la posibilidad de atenderse con doctoras, Aetna específicamente diseñó servicios para satisfacer estas necesidades. A continuación encontrará algunos de nuestros programas de salud para la mujer. Puede encontrar más información y recursos sobre temas de salud de la mujer en <http://womenshealth.aetna.com>.

Programa de maternidad *Beginning Right*SM

¡Haga que su bebé tenga un comienzo maravilloso! En comparación con el resto de las mujeres de los Estados Unidos, las latinas tienen un 50% más de probabilidad de no recibir atención prenatal o de hacerlo en el tercer trimestre.³ Obtener la atención médica adecuada durante el embarazo puede ser decisivo. *Beginning Right* está aquí para ayudarla, desde el momento en que comienza a planificar su embarazo hasta después del nacimiento del bebé.

Una vez inscrita, usted podrá:

- Obtener materiales educativos sobre cuidados prenatales, trabajo de parto y parto, el cuidado del recién nacido y más.
- Realizar una encuesta sobre los riesgos del embarazo que la ayudará a determinar si está en riesgo de tener ciertas complicaciones.
- Inscribirse en un programa de trabajo de parto prematuro, si se considera que su embarazo es de alto riesgo.
- Recibir el apoyo de una enfermera obstetra durante todo el embarazo si tiene riesgo alto.

Salud del seno

Aunque estos procedimientos pueden ser incómodos, ahora sabemos que la mejor manera de luchar contra el cáncer de seno es a través de mamografías y ultrasonidos. Cuanto antes se detecte el cáncer, mayor será su posibilidad de vencerlo.

La detección temprana es especialmente importante para usted como latina. El cáncer de seno es el que posee mayor tasa de mortalidad y el que más incidencia tiene en las latinas.⁴ Aunque éstas no son buenas noticias, existen muchas cosas que usted puede hacer para reducir sus riesgos.

Si llama a nuestro centro Breast Health Education Center, puede obtener la información más actualizada sobre cuándo debe comenzar a realizarse mamografías o ultrasonidos (gran parte del material ofrecido también está disponible en español). Ésta es una manera fácil y rápida de obtener actualizaciones sobre la salud del seno en general, las formas de conocer sus riesgos y mucho más.

Si usted tiene cáncer de seno, puede recibir:

- Asistencia y servicios especiales
- Ayuda para coordinar su atención
- Información sobre tratamientos y cómo obtener una segunda opinión
- Información sobre los recursos comunitarios cerca de donde usted vive

Protéjase. Obtenga información importante sobre el cáncer de seno llamando al **1-888-322-8742** o visitando nuestro sitio web de salud de la mujer.

³Centro Nacional de Estadísticas de la Salud (National Center for Health Statistics), Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (U.S. Department of Health and Human Services), CDC (Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades). Health, United States (2007). En <http://www.cdc.gov/nchs/hs.htm>, visitado el día 12/14/07.

⁴American Cancer Society (Asociación Americana del Cáncer). Cancer Facts & Figures for Hispanics/Latinos (2006 – 2008). En <http://www.cancer.org/downloads/STT/CAFF2006HispPWSecured.pdf>, visitado el día 02/06/08.

Asistencia e información: ¡la clave para ahorrar y mantenerse saludable!

Instrumentos de atención de salud y asistencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Los servicios e instrumentos en línea de Aetna le brindan la información que necesita para manejar su atención de salud. Cuanto más sepa, más fácil será para usted tomar decisiones sobre atención de salud que resulten beneficiosas y económicas. Y lo más importante es que estos valiosos recursos están disponibles todo el día, todos los días.

Informed Health® Line

Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, la línea *Informed Health Line* brinda a los miembros de Aetna una manera fácil y rápida de obtener respuestas a sus preguntas sobre salud, consultando a un equipo capacitado de enfermeras registradas. ¿Tiene alguna pregunta sobre su salud? Llame al **1-800-556-1555**.

Aetna Navigator®

Tener la información necesaria para tomar decisiones importantes sobre salud es crucial.

Por eso creamos un sistema que le brinda acceso inmediato a la información. Usted puede:

- Encontrar un médico dentro de la red a través de nuestro directorio en línea *DocFind®*.
- Consultar sus antecedentes médicos en Aetna utilizando el Registro Personal de Salud.
- Usar la Herramienta para Estimar el Costo de la Atención para comparar los costos promedio calculados para 200 servicios de atención de salud diferentes en su área.

- Obtener informes fáciles de entender que comparan los hospitales en su área para más de 160 diagnósticos y procedimientos con el instrumento en línea de Comparación de Hospitales.
- Utilizar lo que sabe sobre su salud para lograr cambios de salud positivos con *Simple Steps To A Healthier Life®* (Pasos sencillos para una vida más saludable), un programa interactivo en línea de salud y bienestar.
- Tener acceso a la información de salud, cuidado dental y bienestar brindada por la Escuela de Medicina de Harvard, a través de nuestro premiado sitio en Internet: *Aetna IntelliHealth®*.



Puede estar disponible la traducción de este material en otro idioma. Por favor llame a Servicios al Miembro al 1-888-98-AETNA (1-888-982-3862).

No todos los servicios de salud están cubiertos. Consulte los documentos del plan para obtener una descripción completa de beneficios, exclusiones, limitaciones y condiciones de cobertura. Las características y la disponibilidad de los planes pueden variar de acuerdo con la localidad y están sujetas a cambios. Los proveedores son contratistas independientes y no son agentes de Aetna. La participación de los proveedores puede cambiar sin previo aviso. Aetna no proporciona atención ni garantiza el acceso a servicios de salud. Los programas de descuento brindan acceso a precios reducidos y NO son beneficios asegurados. Los programas de información sobre la salud proporcionan información general sobre la salud y no sustituyen el diagnóstico o tratamiento suministrado por un médico u otro profesional de la salud. Aunque creemos que la información es correcta en la fecha de elaboración, está sujeta a cambios. Si desea obtener más información sobre los planes de Aetna, consulte en www.aetna.com.

Los formularios de póliza distribuidos emitidos en Oklahoma incluyen: HMO/OK COC-4 09/02, HMO/OK GA-3 11/01, [HMO OK POS RIDER 08/07], GR-23 y/o GR-29.

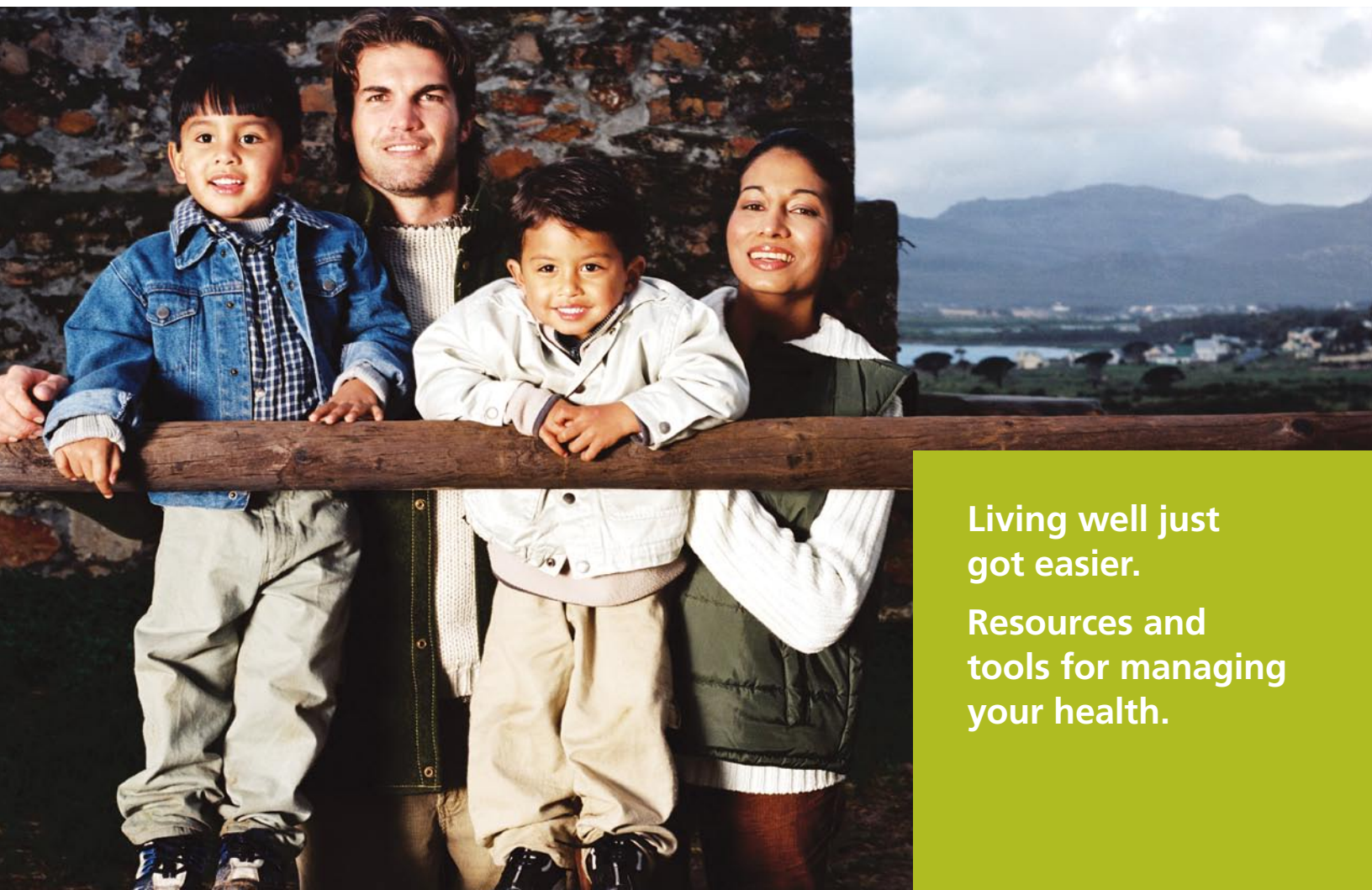
Queremos que usted sepa®



www.aetna.com/espanol

Focus on Latino health

Aetna's Special Programs and Services



Living well just
got easier.

Resources and
tools for managing
your health.

We want you to know[®]



Health care solutions for *everyone!*

Many health conditions are common in all of us. But different communities can have different health concerns. That's why Aetna[‡] offers tools and services to help *everyone* achieve their best health.

To improve your well-being you have to get involved in your health care. That takes knowing your and your family's health history. It also means understanding your plan benefits and important health topics. But don't think you're alone. Aetna is here to work with you!

From assistance managing a chronic condition to bridging language gaps — we want to help you enjoy a healthy, active lifestyle. Keep reading to find out about resources that matter to you as a Latino.

Living well with a chronic condition

The first step to staying healthy is knowing what your risks are. In comparison to non-Latino whites, Latinos are:

- 50 percent more likely to have diabetes¹
- 30 percent more likely to have a stroke at ages 35 – 64²

One of the best ways to keep a condition from affecting your daily routine is to understand it! Aetna's disease management programs are here to support you and your doctor in your care.

Through our disease management programs, you can access information on more than 30 medical conditions, including heart and kidney disease. Most importantly, our health care professionals are trained to respond to your needs and potential risk factors as a Latino.

Your health is important to you and your family's well-being. So take care of it. Let's work together to help you live well!

Health care designed to meet your needs as a Latino

We recognize that our members are diverse. Beyond having unique health care needs, they share different cultures and speak many languages. That's why we've developed programs and tools to better serve the Latino community.

Network health care specialists

Having a doctor who speaks your language and understands your culture and associated risks is important. Apart from helping you get the medical assistance you need, he or she will advise you on managing your health.

We recruit multilingual health professionals. We also encourage those in our network to offer family care and after-hours and Saturday appointments.

Our employees

Just as it's essential for your doctors to understand your background, it's important for our employees. We have a large multilingual sales and service workforce. We also provide our employees with cultural competency training that focuses on the Latino community. More than 95 percent of our clinical staff has completed the training.

¹U.S. Department of Health and Human Services. The Office of Minority Health. Diabetes and Hispanic Americans. Accessed 02/06/08 at <http://www.omhrc.gov/templates/content.aspx?lvl=3&lvlID=31&ID=3324>

²U.S. Department of Health and Human Services. National Women's Health Information Center. Stroke. Accessed 02/06/08 at <http://www.4women.gov/minority/hispanicamerican/stroke.cfm>

[‡]Health benefits and health insurance plans are offered, underwritten or administered by Aetna Health Inc., Aetna Health of California Inc., Aetna Health of the Carolinas Inc., Aetna Health of Illinois Inc., Aetna Health Insurance Company of New York, Aetna Health Insurance Company and/or Aetna Life Insurance Company. In MD, by Aetna Health Inc., 151 Farmington Avenue, Hartford, CT 06156. The EAP is administered by Aetna Behavioral Health, LLC and Aetna Life Insurance Company (Aetna).

Check with your employer to find out which of these services and programs are available under your plan.

Multilingual information and resources

The following resources are available in Spanish:

www.aetna.com — We offer a Spanish version of our main website. The website includes information on the company, health care basics, wellness, health tools, and products, plans and services.

www.planifiqueparasusalud.com — A Spanish website that is designed to help you understand your health care needs through all of life's stages, from 20-something through retirement.

Navigating Your Health Benefits for Dummies® — A guide written to help you choose, understand and make the most of your health benefits.

Plan and product information — Brochures and summaries outlining our plans, products and services are available in Spanish and English.

Helping you stay healthy before you need care

If you're like many people, you may not realize the full value of your health plan. That is ... until you get sick.

Staying healthy *first* is the key. Your Aetna plan is supported by wellness programs and services designed to do just that. Here are a few programs that could benefit you or your family:

- General wellness counseling
- Men's, women's and children's health programs
- Heart wellness
- Weight management services
- Dental preventive services

And here's great news. Now you can participate in Healthy Lifestyle Coaching. The program offers assistance to help you quit smoking, manage stress and learn about good nutrition and physical fitness.

Services, discounts and assistance for improving your health

Support for a stress free you

Aetna's Employee Assistance Program (EAP) is a confidential service that helps members and their families manage everyday challenges. Do you need advice on caring for an elderly parent? Finding childcare services? Managing finances? Whatever your concern, trained staff is available to speak with you in Spanish or English about:

- Family/parenting issues
- Marital/relationship dilemmas
- Work-related concerns
- Legal/financial services
- Anxiety/depression
- Stress/anger management
- Alcohol/substance abuse

For more information (including Spanish materials), call **1-800-424-4224** or visit www.eeworklifeassistance.com.



Savings that make you feel good

Good health means more than seeing the doctor for an annual checkup. That's why Aetna offers member discounts* that reach beyond the doctor's office. Best of all, the programs are automatically included with Aetna membership. Take a look at what you can save on:

- Complementary health care services like chiropractic care, massage therapy, dietetic counseling and acupuncture
- Over-the-counter vitamins and herbal and nutritional supplements
- Fitness club memberships and home exercise equipment through GlobalFit™
- eDiets® and Jenny Craig® programs and products
- Dental products and services including tooth whitening
- Contacts, eyeglasses, sunglasses and LASIK

Spotlight on women's health

Women's health needs are unique. That's why, in addition to the availability of female doctors, Aetna has specifically designed services to meet those needs. Below are some of our women's health programs. You can find more information and resources on women's health topics by visiting <http://womenshealth.aetna.com>.

Beginning RightSM maternity program

Get your baby off to a great start! In comparison to all women in the United States, Latinas are 50 percent more likely to begin prenatal care in the third trimester (or not begin it at all).³ Getting proper medical care throughout your pregnancy could be critical. Beginning Right is here to help you. From the time you begin planning your pregnancy to after your baby is born.

Once enrolled, you can:

- Get educational materials on prenatal care, labor and delivery, newborn care and more
- Take a pregnancy risk survey to help determine whether you are at risk for certain complications
- Enroll in a preterm labor program if your pregnancy is considered high risk
- Receive support from an obstetrically trained nurse throughout your pregnancy if you are high risk

Breast health

Although these procedures may be uncomfortable, we now know that the best way to fight breast cancer is through mammograms and ultrasounds. The earlier cancer is detected, the better your chances are of beating it.

Early detection is especially important to you as a Latina. Breast cancer is the leading cancer among Latinas and has the highest death rate.⁴ Although this isn't welcome news, there's a lot that you can do to reduce your risks.

By calling our Breast Health Education Center, you can get the most recent information on when you should begin going for mammograms or ultrasounds (with many of their materials also available in Spanish). It's a fast, easy way to get updates on general breast health, ways to find out your risks and more.

If you have breast cancer, you can receive:

- special services and support
- help coordinating your care
- information on treatment and getting a second opinion
- information on community resources near you

Protect yourself. Get critical information on breast cancer by calling **1-888-322-8742** or visiting our women's health website.

3

National Center for Health Statistics, U.S. Department of Health and Human Services, CDC. Health, United States (2007). Accessed 12/14/07 at <http://www.cdc.gov/nchs/hus.htm>

⁴American Cancer Society. Cancer Facts and Figures for Latinas / Latinas (2006 – 2008). Accessed 02/06/08 at <http://www.cancer.org/downloads/STT/CAFF2006HisPWSecured.pdf>

*Some discount programs may not be available to Illinois residents.

**Support and
information —
your key to good
health and savings!**

Health care tools and support 24/7

Aetna's services and online tools give you the information you need to manage your health care. The more knowledge you have the easier it is for you to make beneficial, cost effective health care decisions. Most importantly, these valuable resources are available all day, every day.

Informed Health® Line

Available 24 hours a day, 7 days a week, the Informed Health Line gives Aetna members a fast, easy way to get answers to health-related questions from a trained team of registered nurses. Have a health question? Call **1-800-556-1555**.

Aetna Navigator®

Having the information that you need to make important health decisions is critical. That's why we've created a system that gives you instant data access. You can:

- Find a network doctor through our DocFind® online directory.
 - Access your Aetna health history using Personal Health Record.
 - Use the Estimate the Cost of Care tool to compare the estimated average costs for 200 different health care services in your area.
 - Get easy-to-understand reports that compare hospitals in your area for over 160 diagnoses and procedures with the Hospital Comparison tool.
- Turn knowledge about your health into positive health changes by using Simple Steps To A Healthier Life® — an interactive online health and wellness program.
 - Access health, dental and wellness information provided by Harvard Medical School through our award-winning Aetna IntelliHealth® website.



Translation of the material into another language may be available. Please call Member Services at 1-888-98-AETNA (1-888-982-3862).

Puede estar disponible la traducción de este material en otro idioma. Por favor llame a Servicios al Miembro al 1-888-98-AETNA (1-888-982-3862).

Not all health services are covered. See plan documents for a complete description of benefits, exclusions, limitations and conditions of coverage. Plan features and availability may vary by location and are subject to change. Providers are independent contractors and are not agents of Aetna. Provider participation may change without notice. Aetna does not provide care or guarantee access to health services. Discount programs provide access to discounted prices and are NOT insured benefits. Health information programs provide general health information and are not a substitute for diagnosis or treatment by a physician or other health care professional. Information is believed to be accurate as of production date; however it is subject to change. For more information about Aetna plans, refer to www.aetna.com.

Policy forms issued in Oklahoma include: HMO/OK COC-4 09/02, HMO/OK GA-3 11/01, [HMO OK POS RIDER 08/07], GR-23 and/or GR-29.