

el bienestar *y* usted

Su boletín informativo para miembros de Medicaid de Aetna Better Health®

VIDA SALUDABLE



¿TIENE QUE RENOVAR?

Debe renovar su cobertura de Medicaid todos los años. Busque el aviso de renovación en el correo. Si perdió la cobertura y todavía cumple con los requisitos, es posible que pueda recuperar los beneficios. Visite aetna.com/sp24ky-1es o escanee el código QR a continuación para obtener más información.



Cuatro impedimentos para una buena salud y cómo su plan de Aetna puede ayudar

El camino hacia una buena salud puede incluir muchas dificultades e imprevistos. El cuidado de su salud puede verse afectado por algunos impedimentos, como no tener acceso a alimentos saludables o a servicios de transporte para visitar el consultorio del médico. Estos se llaman “determinantes sociales de la salud” y muchos de estos pueden ser difíciles de controlar. Por eso, Aetna Better Health® of Kentucky ofrece beneficios diseñados para ayudarlo a superar estos impedimentos.

La información sobre los *impedimentos* continúa en la página 2

Continuación de la información sobre los impedimentos



IMPEDIMENTO 1 Transporte

Casi 6 millones de personas afirman que no tener transporte les impide obtener cuidado médico.

Aetna puede ayudar de la siguiente manera:

Medicaid de Kentucky brindará transporte médico que no sea de emergencia para citas y servicios médicos cubiertos a algunos miembros.

Si necesita servicios de transporte, debe hablar con el agente de transporte de su condado. Llame al Gabinete de Transporte de Kentucky al **1-888-941-7433**. Si no puede obtener servicios de transporte a través del Gabinete de Transporte de Medicaid de Kentucky, llame a Servicios al Cliente al **1-855-300-5528 (TTY: 711)**.



IMPEDIMENTO 2 Idioma

Sabemos que el primer idioma de algunos miembros no es el inglés.

Por esto, hablar con su médico o hacerle preguntas sobre sus beneficios puede ser difícil.

Aetna puede ayudar de la siguiente manera:

Brindamos servicios de intérprete en cualquier idioma. Llame a Servicios al Cliente, al **1-855-300-5528 (TTY: 711)** si necesita ayuda.



IMPEDIMENTO 3 Acceso al cuidado

Puede que no viva cerca del consultorio del médico o que no tenga tiempo para ir a una cita. Por esto, obtener el cuidado que necesita puede ser difícil.

Aetna puede ayudar de la siguiente manera:

Ofrecemos servicios de telesalud. Puede hablar con un proveedor por teléfono o videollamada desde la comodidad de su hogar, según sus horarios. Pregúntele a su proveedor qué servicios brinda a través de telesalud.

¿Tiene un problema médico fuera del horario de atención? Llame a la línea de enfermería las 24 horas al **1-855-620-3924 (TTY: 711)** para hablar con un enfermero en cualquier momento. Este puede ayudarlo a decidir a dónde ir para recibir cuidado o cómo tratar su problema de salud en casa.

Nuestros administradores de cuidado están a su disposición

Sin importar los impedimentos que surjan, su administrador de cuidado especializado puede ayudar. Su médico, el planificador del alta del hospital u otro proveedor pueden remitirlo a la administración del cuidado. Un enfermero de nuestra línea de información de salud también puede remitirlo. También puede autoremisarse. Llame a Servicios al Cliente al **1-855-300-5528 (TTY: 711)** y pida hablar con un representante de administración del cuidado.



IMPEDIMENTO 4 Presupuestos

Los costos de vivienda, alimentos y otros artículos esenciales son cada vez más altos. Por esto, adaptarse a su presupuesto puede ser más difícil que nunca.

Aetna puede ayudar de la siguiente manera:

Su plan de salud ofrece otros beneficios de valor agregado para ayudarlo a pagar artículos esenciales de salud para su vida, como los siguientes:

- Incentivos financieros por completar ciertas visitas al médico y pruebas de detección.
- Beneficios para artículos sin receta para niños.
- Certificación GED y capacitación laboral.
- Control de la diabetes.
- Aplicación de acompañantes virtuales.
- Beneficios adicionales para miembros embarazadas.

Consulte el *Manual para miembros* o visite [AetnaBetterHealth.com/kentucky](https://www.aetna.com/betterhealth/kentucky) para obtener más información sobre los beneficios y servicios incluidos en su plan de salud, y sobre aquellos que no están cubiertos.

Un buen cuidado de salud comienza con el médico adecuado

Su proveedor de cuidado primario (PCP) es la primera persona a la que debe acudir para satisfacer todas sus necesidades de cuidado de salud. Pero, en algún momento, es posible que deba consultar a un especialista para tratar ciertas lesiones o enfermedades. Cuando esto sucede, su PCP lo ayudará a encontrar un especialista y lo remitirá a este para recibir cuidado.

No siempre necesita una remisión para consultar a un especialista. Por ejemplo, las mujeres no necesitan una remisión para consultar a un obstetra-ginecólogo a fin de obtener cuidado de rutina.

A continuación, ofrecemos tres formas en que su plan de Aetna Better Health® puede ayudarlo a conectar con el proveedor adecuado.

Red de proveedores

Debe obtener la mayor parte de su cuidado de proveedores de nuestra red. Visite **AetnaBetterHealth.com/kentucky/find-provider** para encontrar proveedores dentro la red. Puede consultar o descargar nuestro directorio de proveedores.

¿Necesita ayuda o quiere una copia impresa del *Directorio de proveedores*? Llame a Servicios al Cliente, al **1-855-300-5528 (TTY: 711)**.

Cuidado fuera de la red

Supongamos que no hay proveedores de la red cerca de usted o que estos no tienen disponibilidad de citas. Si eso sucede, podemos ayudarlo a obtener una remisión para consultar a un proveedor fuera de la red. No se le cobrará más por el cuidado fuera de la red en este caso.



Segundas opiniones

Es posible que no siempre esté de acuerdo con el plan de cuidado de su médico. Si esto sucede, tiene derecho a consultar a otro proveedor para obtener una segunda opinión. No tiene que pagar nada para obtener una segunda opinión. Tampoco requiere una autorización previa. Para obtener más información, llame a Servicios al Cliente.

El *Manual para miembros* incluye información sobre todos los tipos de cuidado cubiertos por su plan, como los siguientes:

- Cuidado primario.
- Cuidado brindado por especialistas.
- Cuidado de la salud emocional y psicológica.
- Cuidado de emergencia.

Consulte el *Manual para miembros* en **aet.na/sp24ky-2es** o llame a Servicios al Cliente para obtener una copia impresa.



Comprenda sus beneficios de farmacia

¿Quiere saber si sus medicamentos están cubiertos? Consulte la *Lista de medicamentos*

cubiertos de su plan (también llamada “Lista de medicamentos” o *Formulario*). Allí se indica qué medicamentos están cubiertos en las farmacias de la red. También le informa si existen reglas o restricciones especiales para algún medicamento cubierto.

La *Lista de medicamentos* se actualiza con regularidad. Encuentre la última versión de la lista en **AetnaBetterHealth.com/kentucky/drug-formulary.html** o llame a Servicios al Cliente al **1-855-300-5528 (TTY: 711)** para solicitar una copia impresa. Consulte el *Manual para miembros* para obtener más información sobre todos sus beneficios de farmacia.

Beneficios al alcance de su mano. Obtenga acceso a los beneficios de su plan desde cualquier lugar a través del portal para miembros en línea. También puede usar la aplicación de Aetna Better Health para consultar sus beneficios mientras está de viaje. Visite **AetnaBetterHealth.com/kentucky/member-portal.html** para comenzar.

Cómo denunciar fraude, malgasto y abuso

Aetna Better Health® of Kentucky se compromete a impedir el fraude, el malgasto y el abuso. Por lo tanto, si detecta fraude, malgasto o abuso, denúncielo de inmediato.

¿Qué son el fraude, el malgasto y el abuso?

Hay **fraude** cuando una persona miente para obtener dinero o servicios.

Hay **malgasto** cuando una persona recibe beneficios o servicios que no necesita.

Hay **abuso** si una persona acepta dinero por servicios cuando no tiene derecho legal al pago.

Cómo denunciar fraude, malgasto o abuso

Si sospecha o tiene información sobre un caso de fraude, malgasto o abuso, infórmelo de inmediato. Puede hacerlo de tres maneras:

- Comuníquese con Servicios al Cliente de Aetna Better Health al **1-855-300-5528 (TTY: 711)**.
- Llame a la línea directa para casos de fraude y abuso de Medicaid al **1-800-372-2970**.
- Comuníquese con la Oficina del Inspector General del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos al **1-800-447-8477** o visite **OIG.HHS.gov/Fraud/Report-Fraud/Index.asp**.



Denunciar fraude, malgasto o abuso no afectará el trato que reciba de Aetna Better Health of Kentucky. Puede hacerlo de forma anónima. Luchar contra el fraude, el malgasto y el abuso es responsabilidad de todos. El incumplimiento de estas leyes podría provocar sanciones civiles y penales.

Estamos a su disposición

Servicios al Cliente:

1-855-300-5528 (TTY: 711)

De lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m.
(hora del este)

Línea de enfermería las 24 horas:

1-855-620-3924 (TTY: 711)

Línea directa para crisis de salud emocional y psicológica:

1-888-604-6106 (TTY: 711)

Cuidado de la vista: Vision Service Plan (VSP) **1-800-877-7195**

Transporte:

Gabinete de Transporte de Kentucky
1-888-941-7433

Servicios de interpretación:

Usted tiene derecho a recibir ayuda con cualquier problema de comunicación que pueda tener. Está a su disposición sin costo. Llame a Servicios al Cliente, al **1-855-300-5528 (TTY: 711)** si necesita ayuda.

¿Qué es el programa de acceso restringido?

En Aetna Better Health of Kentucky, queremos asegurarnos de que reciba el cuidado adecuado, en el momento y el lugar correctos. El programa de acceso restringido está diseñado para brindar apoyo a los miembros que necesitan ayuda para administrar y coordinar sus necesidades de cuidado de salud.

Los miembros de un programa de acceso restringido deben recibir cuidado de un médico de cuidado primario (PCP), una farmacia o un hospital asignados. El objetivo es brindar cuidado de calidad y evitar el uso indebido o abuso de los servicios.

Cómo funciona

Es posible que lo inscriban en el programa de acceso restringido según su historial de reclamos médicos. Recibirá una carta por correo antes de que lo inscriban en el programa.

Existen diferentes tipos de programas de acceso restringido. Lea la carta detenidamente para saber en qué programa está inscrito.

Programa de acceso restringido a médicos de cuidado primario y farmacias

En este programa, le asignarán un PCP y una farmacia, que figurarán en la carta. Puede solicitar el cambio de su PCP o farmacia asignados antes de que lo inscriban en el programa. Llame a Servicios al Cliente al **1-855-300-5528 (TTY: 711; TDD: 1-800-627-4702)**. El horario de atención del Departamento del Programa de Acceso Restringido es de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m., hora del este.

Si necesita consultar a otros médicos o especialistas u obtener cuidado de urgencia, su PCP asignado deberá enviar

un formulario de remisión del programa de acceso restringido (que se incluye en la carta). Solo puede obtener recetas de su PCP asignado o de un proveedor con una remisión del programa de acceso restringido.

Los proveedores de servicios dentales, de la vista y de salud emocional y psicológica no requieren una remisión. Pero de todos modos deberá llamar a Servicios al Cliente y hablar con un representante del Departamento del Programa de Acceso Restringido para agregar a estos proveedores a su perfil de farmacia.



Programa de acceso restringido a hospitales

Si lo inscribieron en el programa de acceso restringido a hospitales, puede acudir al hospital asignado para recibir cuidado que no es de emergencia.

Recuerde que siempre debe intentar comunicarse primero con su PCP. Este conoce sus necesidades de cuidado de salud mejor que nadie. Si no puede comunicarse con su PCP, llame a la línea de enfermería las 24 horas al **1-800-556-1555**. Pueden ayudarlo a decidir si puede esperar para consultar a su PCP o si debe ir a un centro de cuidado de urgencia.

Estamos aquí para ayudar

Aetna Better Health of Kentucky está comprometido con la continuidad del cuidado de los miembros del programa de acceso restringido. Ofrecemos un servicio gratuito de manejo de casos para brindar ayuda con las necesidades de cuidado de salud. Un administrador de casos puede ayudarlo a obtener remisiones y responderle cualquier pregunta. Llame a Servicios al Cliente y pida hablar con el Departamento del Programa de Acceso Restringido.

Asegúrese de que la dirección y el número de teléfono que figuran en los registros del Departamento de Servicios Comunitarios (DCBS) estén actualizados. Si necesita realizar un cambio, llame al **1-855-446-1245** o a la oficina local del DCBS.



¡Queremos escucharlo! Únase a nuestro Comité Asesor de Miembros (MAC) para darnos su opinión y ayudarnos a mejorar nuestros servicios. Llame a Servicios al Cliente, al **1-855-300-5528 (TTY: 711)** para conocer cómo unirse.



AETNA BETTER HEALTH® OF KENTUCKY

Nondiscrimination Notice

Aetna complies with applicable federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability or sex. Aetna does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability or sex.

Aetna:

- Provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
 - o Qualified sign language interpreters
 - o Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Provides free language services to people whose primary language is not English, such as:
 - o Qualified interpreters
 - o Information written in other languages

If you need a qualified interpreter, written information in other formats, translation or other services, call the number on your ID card or **1-800-385-4104**.

If you believe that Aetna has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability or sex, you can file a grievance with our Civil Rights Coordinator at:

Address: Attn: Civil Rights Coordinator
P.O. Box 818001
Cleveland, OH 44181-8001
Telephone: **1-888-234-7358 (TTY 711)**
Email: MedicaidCRCoordinator@aetna.com

You can file a grievance in person or by mail or email. If you need help filing a grievance, our Civil Rights Coordinator is available to help you.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail or phone at: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201, 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD).

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Aetna is the brand name used for products and services provided by one or more of the Aetna group of subsidiary companies, including Aetna Life Insurance Company, and its affiliates.

Multi-language Interpreter Services

ENGLISH: ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call the number on the back of your ID card or **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

SPANISH: ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al número que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación o al **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

CHINESE: 注意: 如果您使用繁體中文, 您可以免費獲得語言援助服務。請致電您的 ID 卡背面的電話號碼或 **1-800-385-4104** (TTY: **711**)。

GERMAN: ACHTUNG: Wenn Sie deutschen sprechen, können Sie unseren kostenlosen Sprachservice nutzen. Rufen Sie die Nummer auf der Rückseite Ihrer ID-Karte oder **1-800-385-4104** (TTY: **711**) an.

VIETNAMESE: CHÚ Ý: nếu bạn nói tiếng việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Hãy gọi số có ở mặt sau thẻ id của bạn hoặc **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

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

SERBO-CROATIAN: OBAVEŠTENJE: Ako govorite srpski, usluge jezičke pomoći dostupne su vam besplatno. Pozovite broj na poleđini vaše identifikacione kartice ili broj **1-800-385-4104** (TTY – telefon za osobe sa oštećenim govorom ili sluhom: **711**).

JAPANESE: 注意事項: 日本語をお話になる方は、無料で言語サポートのサービスをご利用いただけます。IDカード裏面の電話番号、または**1-800-385-4104** (TTY: **711**)までご連絡ください。

FRENCH: ATTENTION: si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le numéro indiqué au verso de votre carte d'identité ou le **1-800-385-4104** (ATS: **711**).

KOREAN: 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 귀하의 ID 카드 뒷면에 있는 번호로나 **1-800-385-4104** (TTY: **711**) 번으로 연락해 주십시오.

PENN DUTCH: Geb Acht: Wann du Deutsch Pennsilfaanisch Deutsch schwetzsch, kannscht du mitaus Koschte ebber gricke, ass dihr helft mit die englisch Schprooch. Ruf die Nummer uff, ass hinne uff dei ID card iss, odder ruf **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

NEPALI:

ध्यान दिनुहोस्: ् दि तर्ई नेपाली भाषा बोलनुहुन्छ भने तपाईंका लागि गनःशुलकरूपमा भाषा सहायता सेवाहरू उपलब्ध छन् तपाईंको आइडी कार्डको पछाडि रहको नमबर व **1-800-385-4104** (TTY: **711**)मि फोनार्नुहोस।

OROMO (CUSHITE): Hubadhu: yoo Oromoo dubbatta ta'ee, gargaarsa tajaajiloota afaanii, kaffaalttii bilisaa ni jiraa siif. Lakkoofsa bilbiilaa ID kee duuba irraa jiruun yookiin **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

RUSSIAN: ВНИМАНИЕ: если вы говорите на русском языке, вам могут предоставить бесплатные услуги перевода. Позвоните по номеру, указанному на обратной стороне вашей идентификационной карточки, или по номеру **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

TAGALOG: PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng wikang Tagalog, mayroon kang magagamit na mga libreng serbisyo para sa tulong sa wika. Tumawag sa numero na nasa likod ng iyong ID card o sa **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

KIRUNDI (BANTU): ICITONDERWA: Namba uvuga Ikirundi, serivisi zigufasha kugusigurira ururimi, ku buntu, ziraboneka ushobora kuzironswa. Hamagara inomero iri inyuma ku gakarata k'akarangamuntu kawe canke iyi nomero **1-800-385-4104** (Ufise ubumuga bwo kutumva neza ifashishe (TTY): **711**).



Aetna Better Health® of Kentucky
9900 Corporate Campus Drive, Suite 1000
Louisville, KY 40223

<Recipient's Name>

<Mailing Address>

2968362-08-01-SP-ES (03/24)
Aetna-1681

Aproveche al máximo el Manual para miembros

El *Manual para miembros* de Aetna Better Health® of Kentucky incluye todo lo que necesita saber sobre su plan de salud, como lo siguiente:

- ✓ Restricciones de beneficios fuera del área de servicio de Aetna.
- ✓ Copagos y otros cargos que quizás le correspondan.
- ✓ Cómo presentar un reclamo.
- ✓ Cómo presentar una queja, una queja formal o una apelación.
- ✓ Cómo tomamos decisiones sobre su cuidado (esto se denomina “administración eficaz de la cobertura”).
- ✓ Cómo evaluamos la nueva tecnología como un beneficio cubierto.
- ✓ El *Aviso de prácticas de privacidad*.
- ✓ Sus derechos y responsabilidades como miembro.



El *Manual para miembros* se actualiza todos los años. Si hay modificaciones importantes, le enviaremos una carta al respecto por lo menos 30 días antes de que los cambios entren en vigor.



Escanee el código QR o visite aetna.com/sp24ky-2es para ver el *Manual para miembros* en línea. ¿Prefiere obtener una copia impresa? Llame a Servicios al Cliente, al **1-855-300-5528 (TTY: 711)** para que le envíen una copia por correo. Infórmenos si la necesita en otro idioma, en letra más grande o en otros formatos.