



Juntos



[AetnaBetterHealth.com/Kentucky](https://www.aetna.com/better-health/kentucky)

Aetna Better Health® of Kentucky

Información importante para los miembros

Consulte el Manual para Miembros actualizado en línea en [AetnaBetterHealth.com/Kentucky](https://www.aetna.com/better-health/kentucky).

El Manual para Miembros incluye:

- Información sobre nuestros programas de calidad y gestión de cuidados
- Beneficios de farmacia
- Sus derechos y responsabilidades

Continúa en la página siguiente

Obtenga hasta \$100 por las vacunas contra el COVID-19

Los miembros de Aetna Better Health of Kentucky de 16 años en adelante obtienen una tarjeta de regalo Visa de \$50 por cada dosis de una vacuna contra el COVID-19 que reciban, o tarjetas de regalo Visa de \$100 por la vacuna Johnson & Johnson.*

Llame al equipo del Departamento de Servicios para Miembros de Aetna al **1-855-300-5528 (TTY: 711)** si desea recibir

ayuda para programar una cita o encontrar un lugar para vacunarse. Aetna también puede ayudarle a conseguir transporte para las citas de la vacuna contra el COVID-19.

**Las dosis recibidas a partir del 24 de mayo de 2021 son elegibles para obtener recompensas de tarjetas de regalo Visa.*

Otoño 2021

86.22.309.1-FA (9/21) F/K5.9
Aetna-719

Información importante para los miembros

Continúa de la primera página

- Beneficios y servicios que están incluidos y excluidos de su cobertura
- Cuándo es posible que tenga que pagar por los servicios
- Cómo evaluamos las nuevas tecnologías
- Restricciones de beneficios para servicios fuera de la red
- Servicios de traducción o interpretación
- Cómo presentar una reclamación
- Información sobre sus proveedores
- Cómo elegir un proveedor de atención primaria, especialista, proveedor de salud del comportamiento y servicios hospitalarios
- Cómo obtener atención fuera del horario de atención, atención del departamento de emergencias o servicios del **911**
- Cómo presentar una queja o una apelación
- Cómo obtener atención médica cuando se encuentra fuera del área de servicio



Gestión de usos

Si tiene preguntas sobre un proceso o un problema de gestión de usos (UM, por sus siglas en inglés), puede llamar a nuestro personal de gestión de usos. Están disponibles ocho horas al día durante el horario de atención habitual para llamadas entrantes, con cobro revertido o gratis. Nuestro personal también puede recibir comunicaciones entrantes sobre temas relacionados con UM después del horario de atención habitual. Nuestro personal se identificará por su nombre, cargo y nombre de la organización cuando atienda o devuelva llamadas sobre problemas de gestión de usos. Llame al **1-855-300-5528 (TTY: 711)**. Se ofrecen servicios de intérpretes sin cargo en todos los idiomas.

La vida no siempre es fácil... estamos aquí para ayudar



La salud comienza en nuestros hogares y comunidades.



¿Alguno de estos aspectos son un problema para usted o para su familia?



Acceso a alimentos saludables



Abuso de sustancias



Apoyo familiar o social



Transporte a visitas de salud



Alojamiento



Violencia o delito



Estamos aquí para ayudar. Permítanos ayudarle a encontrar recursos y soluciones. Llame al **1-855-300-5528 (TTY: 711)**.

Diagnóstico y tratamiento de detección precoz y periódico

Nuestro equipo de Diagnóstico y tratamiento de detección precoz y periódico (EPSDT, por sus siglas en inglés) está aquí para ayudar a sus hijos desde el nacimiento hasta los 21 años a recibir la atención que necesitan. Esto incluye chequeos de niño sano, vacunas, atención dental y de la visión, audición y pruebas de detección de plomo. Otros servicios

médicos pueden ser necesarios y también pueden estar incluidos. Nuestro equipo de EPSDT puede ayudarle a programar la visita al médico de su hijo. Pueden ayudar con el transporte a las citas según sea necesario.

Citas importantes para su hijo

• **Visión:** Su hijo debe hacerse

un examen de la vista antes de comenzar la escuela. Su hijo es elegible para anteojos una vez al año con una receta.

• **Dental:** Se recomienda que la primera visita de su hijo al dentista sea antes de su primer cumpleaños. Un buen momento para esto es después de que le salga su primer diente. Los servicios dentales básicos de su hijo están cubiertos hasta los 21 años de edad.

El Great American Smokeout

Es un gran día para convertirse en exfumador

Si fuma, busque su calendario y dibuje un gran círculo rojo alrededor del 18 de noviembre. Esa es la fecha del Great American Smokeout de este año, un día en el que se anima a todos los fumadores a dejar de fumar.

El Smokeout ha sido el tercer jueves de noviembre desde 1976, cuando la división de California de la American Cancer Society (ACS) convenció a casi 1 millón de fumadores para dejar de fumar durante el día. La ACS llevó a cabo el evento en todo el país en 1977.

Millones de personas más han dejado de fumar a lo largo de los años. Según la American Lung Association, algo más del 34% de los adultos estadounidenses fumaban en 1978. Hoy esa cifra se reduce a menos del 14%.

Se trata de una disminución enorme. Aun así, fumar sigue siendo la causa evitable número uno de muerte prematura y

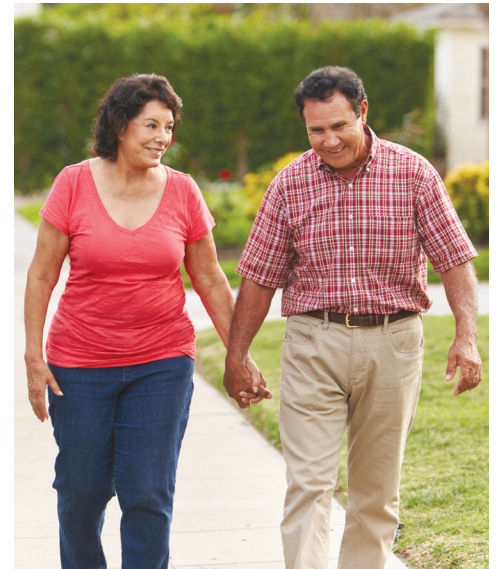
enfermedad, según los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades.

Usted también puede dejarlo

Sin duda, dejar de fumar es difícil. Pero en la actualidad hay muchos más recursos disponibles para dejar de fumar que en 1976.

Por ejemplo:

- Goma de mascar, parches y otros productos de reemplazo de la nicotina de venta sin receta.
- Medicamentos recetados que ayudan a aliviar la ansiedad por fumar.
- Ayuda gratis por teléfono o en línea de asesores capacitados del National Cancer Institute: **Smokefree.gov/Tools-Tips/Speak-Expert**.
- Una red nacional de líneas telefónicas para dejar el tabaco: **1-800-QUIT-NOW (1-800-784-8669)**.



- Apoyo y consejos gratis por mensaje de texto. Inscribáse en **Smokefree.gov/Tools-Tips/SmokefreeTXT**.
- Aplicaciones para teléfonos inteligentes. Obtenga más información en **Smokefree.gov/Tools-Tips/Apps**.
- Consejos y herramientas gratis de la ACS en **Cancer.org/Smokeout**.

Haga que este año sea el que por fin le diga adiós al tabaco — para siempre.

¡Bienvenido a casa! Cómo ayudar a un niño en crianza temporal a establecerse

¿Espera un nuevo niño en crianza temporal en su hogar? Este es un momento emocionante para usted. Pero puede ser un momento muy difícil para el niño en crianza temporal.

Puede que esté dejando una casa y una familia que ama. Además, viene a vivir con extraños. Eso puede atemorizarle.

Aun así, es mucho lo que usted puede hacer para que este cambio le resulte más cómodo.

10 maneras de ayudar

Comience con estos pasos:

1. Averigüe todo lo que pueda de lo que le gusta y no le gusta al niño antes de que llegue a su casa.
2. Trate de que toda su familia esté presente para darle al niño una cálida bienvenida a su hogar. Presente a todos.
3. Explique quién es usted y lo que sabe sobre cuánto tiempo estará con usted.
4. Tenga un pequeño regalo que darle al niño para demostrarle que está contento de tenerlo con usted.
5. Haga un recorrido por su casa con el niño. Muéstrole su dormitorio y el baño que va a usar.
6. Explique las rutinas de la casa, como la hora de comer, la hora de acostarse y el tiempo frente a la pantalla.
7. Explique también con delicadeza sus reglas, como no jurar, no robar ni mentir.
8. Hágle saber al niño que está bien hacer preguntas sobre cualquier cosa.
9. Hágle saber que entiende que podría ser un momento difícil para él, pero que está muy contento de tenerlo en su casa.
10. Mientras se instala, esté disponible para hablar, pero no le presione para que se abra a usted.

Los niños de crianza pueden tardar algún tiempo en sentirse seguros y en casa. Sea paciente y esté atento paso a paso. Está haciendo algo bueno por ellos y por usted.

Fuente: American Academy of Pediatrics





Acostar al bebé de manera segura cada vez

El sueño es un momento en el que el bebé debe estar totalmente seguro. Asegúrese de que todas las personas que ponen a su bebé a dormir conozcan estos pasos:

- Ponga al bebé a dormir en su propia cuna o moisés. Nunca comparta la cama.
- Elija un colchón plano y firme. No debe tener hendiduras cuando su bebé esté acostado sobre él.
- No utilice nidos, almohadas para que el bebé no ruede ni otros posicionadores para dormir.

- Mantenga los protectores para cuna, ropa de cama holgada, juguetes y otros elementos blandos fuera de la cuna.
- Nunca ponga al bebé a dormir en un sofá, sillón o butaca.
- Ponga al bebé a dormir boca arriba, no boca abajo.
- Trate de darle un chupete a su bebé cuando lo acueste. Pero está bien si no le gusta o si se le cae mientras duerme.

Fuentes: American Academy of Pediatrics; March of Dimes

Una herramienta para una mejor salud

Estas preguntas pueden ayudarle a comprender mejor su atención médica y lo que debe hacer para mantenerse saludable.

4 preguntas excelentes para su médico.

1. ¿Qué tratamientos o pruebas me recomienda?
2. ¿Por qué necesito este medicamento, tratamiento o prueba?
3. ¿Existen riesgos o efectos secundarios posibles que deba conocer?
4. ¿Qué más puedo hacer para mejorar mi salud?

Fuentes: Agency for Healthcare Research and Quality; American Academy of Family Physicians; National Institutes of Health

Si es miembro de SKY, tiene un administrador de cuidados designado

Los administradores de cuidados (CM, por sus siglas en inglés) están disponibles para ayudarle a:

- Organizar apoyos comunitarios y referidos para recursos basados en la comunidad
- Asegurar que los miembros tengan acceso a atención

primaria, dental y especializada ayudando a obtener y programar citas

- Ayudar a programar una prueba de detección de salud mental dentro del plazo requerido

- Coordinar los servicios cuando las pruebas de detección indican que se necesita más evaluación o tratamiento



Para comunicarse con su CM, llame al **1-855-300-5528** y pida hablar con el CM asignado.

¿Necesita servicios de gestión de cuidados o enfermedades?

Si tiene antecedentes de problemas de salud o dificultades para obtener atención médica, queremos trabajar con usted y su médico para satisfacer sus necesidades de atención médica. Nuestros administradores de cuidados trabajarán con usted para desarrollar un plan de atención que se centrará en ayudarlo con sus problemas de salud o con cualquier obstáculo que pueda tener para alcanzar su objetivo de salud.

Aetna Better Health of Kentucky tiene un programa de gestión de enfermedades para nuestros miembros con asma, diabetes, insuficiencia cardíaca (ICC), enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), enfermedad

renal crónica y depresión. Estos programas le ayudan a cuidarse a través de la educación.

Si le parece que necesita la ayuda para la gestión de cuidados o enfermedades, o tiene alguna pregunta sobre estos servicios, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-300-5528 (TTY: 711)** y pida hablar con gestión de cuidados. Nuestra

oficina está abierta de lunes a viernes de 7 AM a 7 PM, hora del este.

También puede buscarnos en línea en **AetnaBetterHealth.com/Kentucky**. Si llama después del horario de atención, puede dejar un mensaje y alguien lo llamará el siguiente día hábil.



Comuníquese con nosotros



Para obtener más información o si tiene alguna pregunta, comuníquese con Servicios para Miembros al **1-855-300-5528 (TTY: 711 o TDD: 1-800-627-4702)**.

Este boletín se publica como un servicio a la comunidad para los amigos y miembros de Aetna Better Health of Kentucky. Este documento incluye 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. Es posible que se hayan empleado modelos en fotos e ilustraciones.

2021 © Coffey Communications, Inc. Todos los derechos reservados.

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 عل **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 Deitsch Pennsilfaanisch Deitsch schwetzscht, kannscht du mitaus Koschte ebber gricke, ass dihr helft mit die englisch Schpooch. Ruf die Nummer uff, ass hinne uff dei ID card iss, odder ruf **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

NEPALI: ध्यान दिनुहोस्: यदि तपाईं नेपाली भाषा बोल्नुहुन्छ भने तपाईंका लागि निःशुल्क रूपमा भाषा सहायता सेवाहरू उपलब्ध छन्। तपाईंको आईडी कार्डको पछाडि रहेको नम्बर वा **1-800-385-4104** (TTY: **711**) मा फोन गर्नुहोस्।

OROMO (CUSHITE): Hubadhu: yoo Oromoo dubbatta ta'ee, gargaarsa tajaajiloota afaanii, kaffaalitii 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**).

Aviso de no discriminación

Aetna cumple con las leyes federales de derechos civiles vigentes y no discrimina por cuestiones de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Aetna no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a cuestiones de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Aetna:

- Brinda ayuda y servicios gratuitos a personas con discapacidades para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros, como los siguientes:
 - o Intérpretes de lenguaje de señas calificados
 - o Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Brinda servicios de idiomas gratuitos a las personas cuya lengua materna no sea inglés, como los siguientes:
 - o Intérpretes calificados
 - o Información escrita en otros idiomas

Si necesita un intérprete calificado, información escrita en otros formatos, servicios de traducción u otros servicios, comuníquese con el número que aparece en su tarjeta de identificación o **1-800-385-4104**.

Si considera que Aetna no le proporcionó estos servicios o lo discriminó de alguna otra manera por cuestiones de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante nuestro Coordinador de Derechos Civiles:

Dirección: Attn: Civil Rights Coordinator
4500 East Cotton Center Boulevard
Phoenix, AZ 85040
Teléfono: **1-888-234-7358 (TTY 711)**
Correo electrónico: MedicaidCRCoordinator@aetna.com

Puede presentar una queja en persona o por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, nuestro Coordinador de Derechos Civiles está disponible para ayudarle.

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Sociales de EE. UU., Oficina de Derechos Civiles, de manera electrónica a través del portal de reclamos de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo o teléfono a: 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).

Los formularios de reclamo están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Aetna es la marca que se utiliza para los productos y servicios proporcionados por uno o más de los grupos de compañías subsidiarias de Aetna, lo que incluye a Aetna Life Insurance Company, y sus filiales.