

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/sp24ks-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 Kansas 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:

Ofrecemos traslados para citas que no son de emergencia y servicios cubiertos. Llame a Access2Care al **1-866-252-5634** para programar su traslado. Tendrá que llamar al menos tres días hábiles antes de la cita. Si necesita un traslado antes, llámenos al **1-855-221-5656 (TTY: 711)**. Podemos ayudarlo a programarlo.



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. Si necesita un intérprete calificado, información escrita en otros formatos, servicios de traducción u otros servicios, llame al **1-855-221-5656 (TTY: 711)**.



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:

Los servicios de telesalud pueden ayudar. Puede hablar con un proveedor por teléfono o videollamada desde la comodidad de su hogar, según sus horarios. Los servicios de telesalud tienen la misma cobertura que las visitas en persona. Pregúntele a su proveedor qué servicios brinda a través de telesalud.

¿Tiene un problema médico fuera del horario de atención? Puede hablar con un enfermero en cualquier momento mediante la línea de enfermería las 24 horas. Llame al **1-855-221-5656 (TTY: 711)**. Luego, seleccione la opción de la línea de enfermería. 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. Para ello, llame a Servicios al Cliente, al **1-855-221-5656 (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:

- No Place Like Home: Asistencia para vivienda de emergencia que lo ayuda a permanecer en su hogar o mudarse a uno nuevo en la comunidad.
- \$25 por mes para comprar ciertos medicamentos o suministros sin receta.
- Un teléfono inteligente Android™ gratis con mensajes de texto ilimitados además de datos y minutos para hablar todos los meses.

Consulte el *Manual para miembros* o visite [AetnaBetterHealth.com/kansas](https://www.aetna.com/betterhealth/kansas) 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/kansas/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 **1-855-221-5656 (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/sp24ks-2es** o llame a Servicios al Cliente al **1-855-221-5656 (TTY: 711)** 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 lista más actualizada en **AetnaBetterHealth.com/kansas/pharmacy-prescription-drug-benefits.html**. O bien, llame a Servicios al Cliente al **1-855-221-5656 (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/kansas/member-portal.html** para comenzar.

Cómo denunciar fraude, malgasto y abuso

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

¿Qué es fraude, malgasto y 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. Hay varias maneras de hacerlo:

- Llame a nuestra línea directa para denunciar fraude, malgasto y abuso, al **1-866-275-7704**.
- Llame a Servicios al Cliente, al **1-855-221-5656 (TTY: 711)**.
- Llame al Departamento de Experiencia del Proveedor, al **1-855-221-5656**.
- Llame al estado de Kansas, al **1-866-551-6328**.
- Complete una forma en línea en **AetnaBetterHealth.com/kansas/medicaid-fraud-abuse-form.html**.



Denunciar fraude, malgasto o abuso no afectará el trato que reciba de Aetna Better Health of Kansas. 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: 1-855-221-5656 (TTY: 711) las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Cuidado de la vista: SkyGen, **1-855-918-2259 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.

Línea de enfermería las 24 horas: **1-855-221-5656**.

Transporte: Access2Care: **1-866-252-5634 (TTY: 711)**

Asegúrese de solicitar el traslado al menos tres días antes de su cita. Si necesita un traslado antes, comuníquese con Servicios al Cliente.



¡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 **1-855-221-5656 (TTY: 711)**, para conocer cómo unirse.

¡Use sus beneficios de valor agregado!

Ofrecemos beneficios adicionales para ayudar con su salud y bienestar. Encuentre una lista completa de los beneficios cubiertos en AetnaBetterHealth.com/kansas o en el *Manual para miembros*. Para obtener más información sobre cómo utilizar los beneficios de valor agregado, llame a Servicios al Cliente.

Servicios adicionales de transporte

Además de los traslados gratis a citas médicas, puede obtener hasta 12 viajes de ida y vuelta para, por ejemplo, asistir a entrevistas de trabajo, comprar comestibles y obtener servicios para personas mayores.

MyActiveHealth

Obtenga asesoramiento de salud gratuito con MyActiveHealth. Regístrese en myactivehealth.com/aetnabetterhealthKansas o a través del portal para miembros.

Pyx Health

Con Pyx Health, puede contactarse con personas sensibles para tener una charla amigable o recibir ayuda con recursos. Visite hipyx.com o descargue la aplicación de Pyx Health para comenzar.

CampusEd

Obtenga su diploma de educación general y adquiera nuevas competencias laborales sin costo. Para conseguir su diploma de educación general, acceda a cursos de preparación y un cupón para pagar el examen. Para adquirir nuevas competencias laborales, podrá acceder a más de 3,000 recursos sobre cuidado de salud, tecnología de la información, negocios y otras

industrias. CampusEd también puede ayudarlo a hacer su currículum y encontrar un empleo.

Control del peso

Puede participar en una clase de 12 semanas del programa de control del peso de la University of Kansas sobre alimentación saludable, actividad física y cambios en la conducta.

Cuidado dental para adultos

Los miembros de 21 años y mayores reciben \$500 por año para servicios dentales. Pueden usarse, por ejemplo, para limpiezas, radiografías, rellenos y otros servicios.

Programa para embarazadas PROMISE

Reciba tarjetas de regalo por completar controles previos y posteriores al nacimiento, además de una visita dental durante el embarazo.

Programas después de la escuela

Los niños (de 5 a 18 años de edad) pueden recibir \$50 por año para un programa después de la escuela.

Programa Healthy Rewards

Reciba tarjetas de regalo por realizar actividades de bienestar, como:

- Vacunas y controles anuales
- Exámenes de ojos para personas con diabetes y pruebas de HbA1C
- Exámenes para detectar clamidia
- Exámenes para detectar cáncer de cuello uterino

Cuidado temporal para el descanso de la familia

Hasta 120 horas de cuidado temporal para el descanso de la familia por año para miembros que se encuentran en una lista de espera de una exención para recibir servicios comunitarios y domiciliarios.

iFoster

Mediante iFoster, les daremos una tableta a los jóvenes de 13 a 17 años de edad, y una computadora portátil para aquellos de 18 a 24 años de edad. También ofrecemos alfabetización digital y acceso a recursos en línea para jóvenes bajo cuidado de crianza.



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 gender/gender identity. Aetna does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability or gender/gender identity.

Aetna:

- Provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
 - Qualified sign language interpreters
 - 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:
 - Qualified interpreters
 - 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 gender/gender identity, 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.

English	To access language services at no cost to you, call the number on your ID card.
Spanish	Para acceder a los servicios lingüísticos sin costo alguno, llame al número que figura en su tarjeta de identificación.
Vietnamese	Để sử dụng các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí, vui lòng gọi số điện thoại ghi trên thẻ ID của quý vị.
Chinese Traditional	如欲使用免費語言服務，請撥打您健康保險卡上所列的電話號碼
German	Um auf den für Sie kostenlosen Sprachservice auf Deutsch zuzugreifen, rufen Sie die Nummer auf Ihrer ID-Karte an.
Korean	무료 다국어 서비스를 이용하려면 보험 ID 카드에 수록된 번호로 전화해 주십시오.
Lao	ເພື່ອເຂົ້າເຖິງບໍລິການພາສາທີ່ບໍ່ເສຍຄ່າ, ໃຫ້ໃຫ້ທາງເບີໂທລະສັບໃນບັດປະຈຳຕົວຂອງທ່ານ.
Arabic	للحصول على الخدمات اللغوية دون أي تكلفة، الرجاء الاتصال على الرقم الموجود على بطاقة اشتراكك.
Tagalog	Upang ma-access ang mga serbisyo sa wika nang walang bayad, tawagan ang numero sa iyong ID card.
Burmese	သင့်အနေဖြင့် အခကြေးငွေ မပေးရပဲ ဘာသာစကားဝန်ဆောင်မှုများ ရရှိနိုင်ရန်၊ သင့် ID ကတ်ပေါ်တွင်ရှိသော ဖုန်းနံပါတ်အား ခေါ်ဆိုပါ။
French	Pour accéder gratuitement aux services linguistiques, veuillez composer le numéro indiqué sur votre carte d'assurance santé.
Japanese	無料の言語サービスは、IDカードにある番号にお電話ください。
Russian	Для того чтобы бесплатно получить помощь переводчика, позвоните по телефону, приведенному на вашей идентификационной карте.
Hmong	Yuav kom tau kev pab txhais lus tsis muaj nqi them rau koj, hu tus naj npawb ntawm koj daim npav ID.
Persian Farsi	برای دسترسی به خدمات زبان به طور رایگان، با شماره قید شده روی کارت شناسایی خود تماس بگیرید.
Swahili	Kupata huduma za lugha bila malipo kwako, piga nambari iliyo kwenye kadi yako ya kitambulisho.



Aetna Better Health® of Kansas
9401 Indian Creek Parkway, Suite 1300
Overland Park, KS 66210

<Recipient's Name>

<Mailing Address>

2968362-07-01-SP-ES (03/24)

Aproveche al máximo el Manual para miembros

El *Manual para miembros* de Aetna Better Health® of Kansas 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/sp24ks-2es para ver el *Manual para miembros* en línea. ¿Prefiere obtener una copia impresa? Llame a Servicios al Cliente, al **1-855-221-5656 (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.