

# el bienestar y usted

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

## VIDA SALUDABLE



### ¿TIENE QUE RENOVAR?

No se arriesgue a perder sus beneficios. Tal vez sea hora de renovar. ¿Ha vencido ya el plazo de renovación? Es posible que aún pueda recuperar sus beneficios. Visite [aetna.com/sp24tx-sk-1es](https://aetna.com/sp24tx-sk-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. Muchos de estos impedimentos pueden ser difíciles de controlar. Por eso, Aetna Better Health® of Texas ofrece beneficios diseñados para ayudarlo a superar estos impedimentos y mantener su salud y la de su familia.

2968362-16-01-SP-ES (04/24)

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. Para programar un traslado, comuníquese con Access2Care al **1-866-411-8920 (TTY: 711)** o descargue la aplicación Access2Care (A2C) en su teléfono inteligente. Asegúrese de programarlo al menos dos días hábiles antes de la cita. También ofrecemos pases de autobús diarios para miembros y otros servicios de transporte para ayudarlo a llegar adonde necesita ir. Llame a Servicios al Cliente para obtener más información.



### IMPEDIMENTO 2 Idioma

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

Por eso, hablar con su médico o hacer preguntas sobre sus beneficios puede ser difícil.

#### **Aetna puede ayudar de la siguiente manera:**

Si necesita un intérprete calificado, información escrita en otros formatos, traducciones u otros servicios, llame al número de teléfono que figura en su tarjeta de identificación o al **1-800-385-4104 (TTY: 711)**.

## Nuestros coordinadores de servicios están aquí para ayudar

¿Necesita ayuda para recibir cuidado? Nuestro equipo está a su disposición. Los coordinadores de servicios son enfermeros y trabajadores sociales que comprenden su enfermedad y lo ayudan a encontrar el cuidado adecuado.

Un coordinador de servicios puede ayudarlo a obtener más información sobre su salud, encontrar un traslado para las citas y hacer muchas más cosas para ayudarlo.



### IMPEDIMENTO 3 Acceso al cuidado

Quizá no vive cerca del consultorio de un médico, o no tiene tiempo para ir a una cita. Por ello, 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. Nos hemos asociado con MDLIVE para conectarlo con médicos, pediatras y otros proveedores con licencia mediante su teléfono inteligente, tableta o computadora. Estos servicios de telesalud son gratuitos. Para obtener más información, visite [AetnaBetterHealth.com/texas/telehealth.html](https://www.aetna.com/betterhealth/texas/telehealth.html)

¿Tiene un problema médico fuera del horario de atención? Puede llamar al **1-800-556-1555 (TTY: 711)**, nuestra línea de enfermería las 24 horas, para hablar con un enfermero en cualquier momento. Pueden ayudarlo a decidir a dónde ir para recibir cuidado o cómo tratar su problema de salud en casa.



### IMPEDIMENTO 4 Costos

Los costos de vivienda, alimentos y otros artículos esenciales son cada vez más altos. Por ello, 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:

- \$25 por mes para comprar determinados medicamentos o suministros sin receta de nuestro catálogo.
- Un teléfono inteligente gratuito con datos, minutos y mensajes de texto ilimitados.
- Gane tarjetas de regalo por completar ciertas actividades de bienestar.

Consulte el *Manual para miembros* o visite [AetnaBetterHealth.com/texas](https://www.aetna.com/betterhealth/texas) 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. Sin embargo, 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 ponerse en contacto con el proveedor adecuado.

## Red de proveedores

Debe obtener la mayor parte del cuidado de proveedores de nuestra red. Visite [AetnaBetterHealth.com/texas/find-provider](https://www.aetna.com/betterhealth/texas/find-provider) para encontrar proveedores dentro de la red. Puede consultar o descargar nuestro *Directorio de proveedores*.

Si necesita ayuda o quiere una copia impresa del *Directorio de proveedores*, llame al Departamento de Servicios al Cliente.

## 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 [aetna.com/sp24tx-sk-2](https://aetna.com/sp24tx-sk-2) 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 preferidos” 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 preferidos* se actualiza con regularidad. Encuentre la última versión de la lista en [AetnaBetterHealth.com/texas/pharmacy-prescription-drug-benefits.html](https://www.aetna.com/betterhealth/texas/pharmacy-prescription-drug-benefits.html) o llame a Servicios al Cliente 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 donde sea que se encuentre. Visite [AetnaBetterHealth.com/texas/member-portal.html](https://www.aetna.com/betterhealth/texas/member-portal.html) para comenzar.



# Cómo denunciar fraude al cuidado de salud, malgasto y abuso

## ¿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.

Los ejemplos de fraude, malgasto y abuso por parte de proveedores incluyen los siguientes:

- Un proveedor le factura servicios que no recibió.
- Otra persona usa su identidad para recibir servicios médicos.



## Cómo denunciar fraude, malgasto o abuso

Si sospecha o tiene información sobre un caso de fraude, malgasto o abuso, infórmelo de inmediato. Para presentar una denuncia, visite [AetnaBetterHealth.com/texas/medicaid-fraud-abuse.html](https://www.aetna.com/better-health/texas/medicaid-fraud-abuse.html)

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

## Estamos a su disposición

### Servicios al Cliente:

**1-800-248-7767** (Bexar)  
**1-800-306-8612** (Tarrant)  
**1-844-787-5437** (STAR Kids)  
de lunes a viernes,  
de 8 a.m. a 5 p.m.

### Línea de enfermería las 24 horas:

**1-800-556-1555 (TTY: 711)**

### Servicios de salud emocional y psicológica:

Llame a Servicios al Cliente y presione 1 para obtener ayuda con inquietudes de salud mental, como la depresión o el consumo de sustancias.

### Transporte: Access2Care

**1-866-411-8920 (TTY: 711)**  
Aplicación para teléfonos inteligentes: Access2Care (A2C) (Asegúrese de programar el traslado al menos dos días antes de su cita)



**¡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 **1-844-787-5437 (TTY: 711)** para averiguar cómo unirse.



## Obtenga ayuda con estos programas especiales

Cada miembro de Aetna Better Health® se encuentra en un camino de cuidado de salud personal. Podemos ayudar a guiarlo en el manejo y la mejora de la salud. Tanto si tiene un problema médico como si simplemente está tratando de llevar una vida saludable, tenemos un programa que puede ayudar.

Con la ayuda de estos programas, puede controlar enfermedades, prevenir problemas de salud y mantenerse lo más sano posible. Los programas incluyen los siguientes:

- Embarazos saludables y bebés sanos.
- Síndrome de abstinencia de sustancias en bebés recién nacidos (síndrome de abstinencia neonatal).
- Vacunas.
- Trastorno del espectro autista.
- Manejo de casos para niños y mujeres embarazadas.
- Manejo de enfermedades crónicas.
  - Asma.
  - Diabetes.
  - Insuficiencia cardíaca congestiva.
  - Enfermedad de la arteria coronaria.
  - Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (epoc).
  - Salud mental y depresión.

Puede unirse a un programa o dejarlo en cualquier momento. Para la mayoría de los programas, lo inscribiremos automáticamente si cumple con los requisitos. Llámenos si no desea formar parte de algún programa.

Para obtener más información, visite [AetnaBetterHealth.com/texas/population-health-programs.html](https://www.aetna.com/betterhealth/texas/population-health-programs.html) o llame a Servicios al Cliente.

## Administración eficaz de la cobertura

La administración eficaz de la cobertura (UM) garantiza que nuestros miembros reciban el cuidado que necesitan para mantenerse saludables. Nuestro personal de UM se basa en criterios médicos, reglas y políticas para tomar decisiones. Verificamos que los servicios cumplan con los siguientes criterios:

- Son necesarios para que se mantenga saludable.
- Están cubiertos por Aetna Better Health of Texas.
- Siguen las reglas para tratar enfermedades comunes.

Su médico utiliza Pautas de práctica clínica y de salud preventiva para asegurarse de que usted solo reciba cuidado de salud que se ha demostrado que funciona.

Estos son servicios para mantenerlo saludable o evitar que se enferme.

Si quiere una copia de estas pautas, usted o su proveedor pueden llamar a Servicios al Cliente o visitar [AetnaBetterHealth.com/texas/providers/clinical-guidelines-policy-bulletins.html](https://www.aetna.com/betterhealth/texas/providers/clinical-guidelines-policy-bulletins.html)

Los miembros de STAR Kids pueden llamar las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Es posible que lo transfieran a un centro de llamadas para que deje un mensaje. Cuando le devolvamos la llamada, el representante le dirá que llama en representación de Aetna Better Health of Texas y le indicará su nombre y cargo.



# Aproveche al máximo el *Manual para miembros*

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

- ✔ Beneficios y servicios incluidos en su plan de salud, así como aquellos que no están cubiertos.
- ✔ Restricciones de beneficios fuera del área de servicio de Aetna.
- ✔ Copagos y otros cargos que quizás le correspondan.
- ✔ Cómo presentar una queja, una queja formal o una apelación.
- ✔ Cómo obtener información sobre médicos dentro de la red de Aetna.
- ✔ Cómo presentar un reclamo.
- ✔ Cómo tomamos decisiones sobre su cuidado (esto se denomina “administración eficaz de la cobertura”).
- ✔ Cómo evaluamos la nueva tecnología como un beneficio cubierto.
- ✔ Cómo obtener asistencia de idiomas.
- ✔ Procedimientos de administración de farmacia.
- ✔ Sus derechos y responsabilidades como miembro.
- ✔ El *Aviso de prácticas de privacidad*.
- ✔ ¡Y mucho más!

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.



## Queremos saber su opinión

Esperamos que siempre esté satisfecho con nosotros y sus médicos. Todos los años, enviamos una encuesta de satisfacción del miembro. Usamos los resultados de esas encuestas para mejorar la forma en que cuidamos a nuestros miembros.

Si recibe una encuesta de satisfacción para miembros, tómese el tiempo de completarla. Las respuestas son privadas. Seguiremos trabajando arduamente para brindarle el mejor cuidado de salud y el mejor servicio.



Escanee el código QR o visite [aetna.com/sp24tx-sk-2es](https://aetna.com/sp24tx-sk-2es) para ver el *Manual para miembros* en línea. ¿Prefiere obtener una copia impresa? Llame a Servicios al Cliente al **1-844-787-5437 (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.

## **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:
  - 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 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**).

**FRENCH CREOLE:** ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd nan lang ou pale a ki disponib gratis pou ou. Rele nan nimewo ki sou do kat Idantifikasyon (ID) w la oswa rele nan **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

**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**).

**PORTUGUESE:** ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para o número que se encontra na parte de trás do seu cartão de identificação ou **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**)。

**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**).

**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**).

**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**).

**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**).

**ITALIAN:** ATTENZIONE: Nel caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuita. Chiamare il numero sul retro della tessera oppure il numero **1-800-385-4104** (utenti 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.

**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.

**POLISH:** UWAGA: Jeśli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer podany na odwrocie Twojego identyfikatora lub pod number **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

**GUJARATI:** ધ્યાન આપો: જો તમે ગુજરાતી બોલતા છો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાયતા સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. તમારા આઈડી કાર્ડની પાછળ આપેલા નંબર પર અથવા **1-800-385-4104** પર કૉલ કરો (TTY: **711**).

**THAI:** ข้อควรระวัง: ถ้าคุณพูดภาษาไทย คุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทรติดต่อหมายเลขที่อยู่ด้านหลังบัตร ID ของคุณ หรือหมายเลข **1-800-385-4104** (TTY: **711**).