

# el bienestar y usted

Boletín informativo para miembros de planes de Aetna Better Health®

## VIDA SALUDABLE



## 4 impedimentos para una buena salud y cómo Aetna Better Health of Florida puede ayudar

El camino hacia una buena salud puede incluir muchas dificultades e imprevistos. Quizás se encuentre con algunos impedimentos, como no tener acceso a alimentos saludables o a servicios de transporte para visitar el consultorio del médico. Y eso puede afectar el cuidado de la salud de su hijo. Muchos de estos impedimentos pueden ser difíciles de controlar. Por eso Aetna Better Health® of Florida ofrece beneficios para ayudarlo a cuidar la salud de su hijo.

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

Continuación de *la información sobre los impedimentos*



### Servicio de transporte

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

#### Cómo puede ayudar

##### Aetna Better Health of Florida:

Brindaremos cobertura para un traslado para su hijo y un familiar o tutor para asistir a una cita a una distancia de entre 40 y 70 millas de su hogar. Si necesita ayuda con el traslado para que su hijo pueda asistir a las citas médicas, llame a Servicios al Cliente.



### Idioma

Sabemos que el primer idioma de algunos miembros no es el inglés. Por eso, hablar con el médico de su hijo o hacer preguntas sobre sus beneficios puede ser difícil.

#### Cómo puede ayudar

##### Aetna Better Health of Florida:

Brindamos servicios de intérprete en cualquier idioma. Si necesita un intérprete, llame a Servicios al Cliente. También puede solicitar información en otros idiomas y formatos, como braille, letra grande o audio.



### 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 su hijo necesita puede ser difícil.

#### Cómo puede ayudar

##### Aetna Better Health of Florida:

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, enfermeras y otros proveedores a través de su computadora o dispositivo móvil. ¡Y sin ningún costo! Para comenzar, visite [AetnaBetterHealth.com/florida/telehealth.html](https://www.aetna.com/betterhealth/florida/telehealth.html) o llame a MDLIVE al **1-866-276-9381**.

¿Tiene un problema médico fuera del horario de atención? Llame a la línea de enfermería las 24 horas para hablar con un enfermero en cualquier momento. Llame a Servicios al Cliente

y seleccione la opción de la línea de enfermería. Pueden ayudarlo a decidir a dónde ir para recibir cuidado o cómo tratar el problema de salud de su hijo en casa.



### Costos

Los costos de vivienda, alimentos y otros son cada vez más altos. Por ello, cubrir las necesidades esenciales puede ser más difícil que nunca.

#### Cómo puede ayudar

##### Aetna Better Health of Florida:

El plan de salud de su hijo ofrece otros beneficios para ayudarlo, como:

- Tarjeta de descuento de CVS Health, que otorga un 20 % de descuento en algunos artículos de venta libre.
- Tarjetas de regalo que puede ganar por asistir a consultas médicas de niños sanos, participar en un programa de control de peso o dejar de consumir nicotina o sustancias.
- Reembolso por participar en programas después de la escuela o lecciones de natación.

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

### Nuestros administradores de cuidado pueden ayudar



Sin importar los problemas que enfrente, el administrador de cuidado especializado de su hijo puede ayudar. El médico de su hijo, el planificador del alta del hospital u otro proveedor pueden remitirlo a la administración del cuidado. Una enfermera de la línea de enfermería las 24 horas puede remitirlo. O bien llame a Servicios al Cliente, al **1-844-528-5815 (TTY: 711)** y pida hablar con un representante de administración del cuidado.

# Un buen cuidado de salud comienza con el médico adecuado

El proveedor de cuidado primario (PCP) de su hijo es el primer punto de contacto para todas sus necesidades de cuidado de salud. Sin embargo, en algún momento, es posible que deban consultar a un especialista para tratar ciertas lesiones o enfermedades. Cuando esto suceda, el PCP de su hijo lo ayudará a encontrar un especialista y lo remitirá a este para recibir cuidado.

A continuación, ofrecemos tres formas en que el plan de su hijo puede ayudar para que contacten al proveedor adecuado.

## Red de proveedores

Su hijo debe obtener la mayor parte del cuidado de proveedores de nuestra red. Visite [AetnaBetterHealth.com/florida/find-provider](http://AetnaBetterHealth.com/florida/find-provider) para encontrar proveedores dentro de 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 **1-844-528-5815 (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 del médico de su hijo. 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 el plan de su hijo, como los siguientes:

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

Consulte el *Manual para miembros* en [aetna.com/sp24fl-fhk-2es](http://aetna.com/sp24fl-fhk-2es) o llame a Servicios al Cliente para obtener una copia impresa.



## Comprenda los beneficios de farmacia de su hijo

¿Quiere saber si los medicamentos de su hijo están cubiertos? Consulte la *Lista de medicamentos cubiertos* (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 actualizada en [AetnaBetterHealth.com/florida/drug-formulary.html](http://AetnaBetterHealth.com/florida/drug-formulary.html). O bien llame a Servicios al Cliente al **1-844-528-5815 (TTY: 711)** para solicitar una copia impresa. Consulte el *Manual para miembros* para obtener más información sobre todos los beneficios de farmacia de su hijo.

**Beneficios al alcance de su mano.** Obtenga acceso a los beneficios del plan de su hijo 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/florida/member-portal.html](http://AetnaBetterHealth.com/florida/member-portal.html) para comenzar.

# Cómo denunciar fraude, malgasto y abuso

Aetna Better Health® of Florida 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 le corresponde el 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:

- Llame a la línea para casos de fraude, al **1-855-415-1558 (TTY: 711)**.
- Llame al estado de Florida al **1-888-419-3456**.
- Llame a Servicios al Cliente al **1-844-528-5815 (TTY: 711)**.
- Envíenos un correo electrónico a **FL-FraudandAbuse@aetna.com**.
- Visite **AetnaBetterHealth.com/florida/medicaid-fraud-abuse.html** para obtener más información.

Denunciar fraude, malgasto o abuso no afectará el trato que reciba de Aetna Better Health of Florida. 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:

**1-844-528-5815 (TTY: 711)**

de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 7:30 p.m., hora del Este

### Línea de enfermería las 24 horas:

Llame a Servicios al Cliente y seleccione la opción de la línea de enfermería.

### Línea de salud emocional y psicológica las 24 horas:

Llame a Servicios al Cliente y elija la opción Crisis.

### Prevención del suicidio:

**1-800-273-8255**, o llame o envíe un mensaje de texto al **988**.

### Transporte: Modivcare

**1-866-799-4463 (TTY: 1-866-288-3133)**

de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., hora del Este



## ¿Precisa servicio de traslado para asistir a las citas de su hijo? Permítanos ayudarlo a conseguirlo.

Nos hemos asociado con Modivcare para ofrecerle traslados médicos que no sean de emergencia sin ningún costo. Puede obtener traslados a citas médicas como los siguientes:

- Citas médicas
- Citas con el dentista
- Cuidado de la salud emocional y psicológica

No se limita la cantidad de traslados que podemos prestarle. Sin embargo, algunos traslados requieren una aprobación de su plan llamada autorización previa. Esto significa que Modivcare necesita permiso para brindar determinados traslados, como:

- Soporte vital básico y avanzado
- Camionetas con camillas
- Traslados de más de 50 millas

### Cómo programar un traslado

Para programar un traslado llame a Modivcare al **1-866-799-4463 (TTY: 1-866-288-3133)** de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., hora del Este.

Llame por lo menos un día hábil antes de la cita de su hijo. Cuando llame, asegúrese de tener lista esta información:

- El nombre, apellido, fecha de nacimiento y número de teléfono de su hijo.
- Número de identificación de miembro de su hijo.
- Nombre, número de teléfono y dirección del proveedor.
- La fecha y hora de la cita de cuidado de salud.
- Hora y ubicación de recogida.
- Si su hijo viaja con algún acompañante (puede llevar a una persona de 16 años o más como asistente).
- Si su hijo tiene necesidades especiales para el traslado, como accesibilidad para sillas de ruedas.
- Hora de recogida para cuando haya terminado la cita.

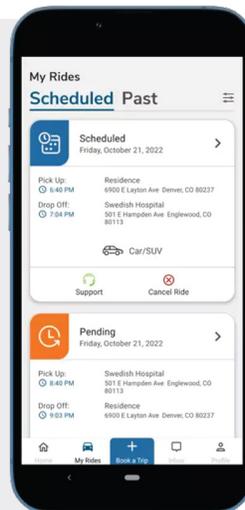
### Programe traslados con la aplicación de Modivcare

La aplicación de Modivcare optimiza su experiencia de reserva de traslados. Puede programar muchos traslados futuros de manera simple y cancelar o cambiar traslados en cualquier momento.

Simplemente busque “Modivcare app” en Google Play® o en Apple App Store® y descargue la aplicación en su teléfono inteligente o tableta.



Visite [aet.na/sp24fl-fhk-3es](https://aet.na/sp24fl-fhk-3es) o escanee el código QR a continuación para obtener más información sobre la aplicación de Modivcare.



**¡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 **1-844-528-5815 (TTY: 711)** para averiguar cómo unirse.



## AETNA BETTER HEALTH<sup>®</sup> OF FLORIDA

### 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  
                                  PO Box 818001  
                                  Cleveland OH 44181-8001

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.

## 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 Deitsch Pennsilfaanisch Deitsch schwetzscht, 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 तई 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, kaffaalitii bilisaa ni jiraa siif. Lakkoofsa bilbiilaa ID kee duuba irraa jiruun yookiin **1-800-385-4104** (TTY: **711**).



Aetna Better Health® of Florida  
9675 NW 117th Ave., Suite 202  
Miami, FL 33178

<Recipient's Name>

<Mailing Address>

2968362-05-01-SP-ES (07/24)

## Aproveche al máximo el *Manual para miembros*

El *Manual para miembros* de Aetna Better Health® of Florida de su hijo 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 el cuidado de su hijo (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/sp24fl-fhk-2es](https://aetna.com/sp24fl-fhk-2es) para ver el *Manual para miembros* en línea. ¿Prefiere obtener una copia impresa? Llame a Servicios al Cliente al **1-844-528-5915 (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.