

# 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/sp24fl-mma-1es](https://aetna.com/sp24fl-mma-1es) o escanee el código QR a continuación para obtener más información.



## 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 su salud. Muchos de estos impedimentos pueden ser difíciles de controlar. Por eso Aetna Better Health® of Florida ofrece beneficios para ayudarlo a cuidar su salud.

*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:

Ofrecemos traslados para citas que no son de emergencia y servicios cubiertos. Para programar un traslado, comuníquese con ModivCare al **1-866-799-4463 (TTY: 1-866-288-3133)**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. Llame por lo menos un día hábil antes de su cita. Obtenga más información sobre los traslados en la página 5.



### 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.

#### Cómo puede ayudar

##### Aetna Better Health of Florida:

Brindamos servicios de intérprete en cualquier idioma. Llame a Servicios al Cliente, al **1-800-441-5501 (TTY: 711)** para MMA o **1-844-645-7371 (TTY: 711)** para LTC si necesita un intérprete. 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. No tiene tiempo para ir a una cita. Por ello, obtener el cuidado que 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** o llame 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 su problema de salud 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:

Su plan de salud ofrece otros beneficios para ayudarlo, como:

- \$25 por mes para comprar determinados productos sin receta.
- 20% de descuento en ciertos artículos de la marca CVS Health con su tarjeta CVS ExtraCare.
- Un dispositivo digital para controlar la presión sanguínea y una balanza para controlar el peso sin costo cada tres años.

Consulte el *Manual para miembros* o visite **AetnaBetterHealth.com/florida**.

Puede obtener más información sobre los beneficios y servicios incluidos en su plan de salud, así como aquellos que no están cubiertos.

## Nuestros administradores de cuidado están a su disposición



Sin importar los problemas que enfrente, 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. Una enfermera de la línea de enfermería las 24 horas puede remitirlo. También puede llamar a Servicios al Cliente al **1-800-441-5501 (TTY: 711)** y pida hablar con un representante de administración del cuidado.

## 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/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 **1-800-441-5501 (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 salud emocional y psicológica
  - Cuidado de emergencia
- Consulte el *Manual para miembros* en **[aet.na/sp24fl-mma-2](http://aet.na/sp24fl-mma-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* 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 **1-800-441-5501 (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 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 gratis a la línea directa de quejas del consumidor al **1-888-419-3456**.
- Complete la *Forma de reclamo de fraude y abuso* en línea en **[apps.ahca.myflorida.com/mpi-complaintform/](https://apps.ahca.myflorida.com/mpi-complaintform/)**.
- Llame a Servicios al Cliente al **1-800-441-5501** (MMA) o **1-844-645-7371** (LTC) (**TTY: 711**).
- Llame a nuestra Unidad Especial de Investigaciones (SIU) al **1-866-806-7020** o por fax al **1-724-778-6827**.

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:

MMA: **1-800-441-5501** (TTY: 711)

LTC: **1-844-645-7371** (TTY: 711),

de lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m.

### 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.



# ¿Necesita un traslado a su cita? 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.

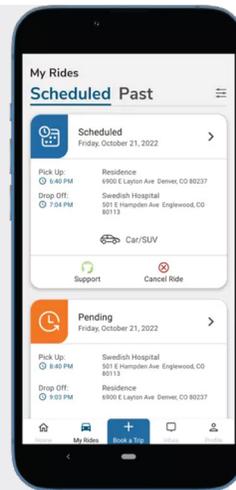
Llame por lo menos un día hábil antes de su cita. Cuando llame, asegúrese de tener lista esta información:

- Su nombre, apellido, fecha de nacimiento y número de teléfono.
- Su número de identificación de miembro.
- 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 viaja con algún acompañante (puede llevar a una persona de 16 años de edad o más como asistente).
- Si 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-mma-3es](https://aet.na/sp24fl-mma-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 **1-800-441-5501 (TTY: 711)** para averiguar cómo unirse.

## 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**).

**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 હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાયતા સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. તમારા આઈડી કાર્ડની પાછળ આપેલા નંબર પર અથવા **1-800-385-4104** પર કોલ કરો (TTY: **711**).

**THAI:** ข้อควรระวัง: ถ้าคุณพูดภาษาไทย คุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทรติดต่อหมายเลขที่อยู่ด้านหลังบัตร ID ของคุณ หรือหมายเลข **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>

2968362-06-01-SP-ES (05/24)

## Aproveche al máximo el *Manual para miembros*

El *Manual para miembros* de Aetna Better Health® of Florida 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/sp24fl-mma-2es](https://aetna.com/sp24fl-mma-2es) para ver el *Manual para miembros* en línea. ¿Prefiere obtener una copia impresa? Llame a Servicios al Cliente, al **1-800-441-5501 (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.