



## Bienvenido a Aetna Better Health® of Kansas



Estoy contenta de que haya elegido Aetna Better Health of Kansas para usted y su familia. Sabemos que la salud es más que sentirse bien. Nos complace ofrecerle el apoyo que necesita para un cuidado completo: para su salud física, mental y emocional.

Ahora tiene acceso a una amplia red estatal de proveedores de atención médica para elegir. Esto significa que contará con una gran cantidad de opciones en su travesía de atención médica. El personal de asistencia del Departamento de Servicios para Miembros y los equipos de coordinación de servicios están preparados para satisfacer las necesidades médicas físicas, mentales y bucales individuales.

Para mí es un privilegio brindar asistencia como directora ejecutiva de Aetna Better Health of Kansas, donde el cuidado compasivo y de calidad de nuestros miembros esta siempre en el centro de lo que hacemos.

Puede hacernos preguntas en cualquier momento. Estamos disponibles durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Puede llamarnos sin cargo al 1-855-221-5656 (TTY: 711). También puede encontrar respuestas en su manual para miembros, en el sitio web [AetnaBetterHealth.com/Kansas](https://www.AetnaBetterHealth.com/Kansas), o en nuestra aplicación móvil, Aetna Better Health. Esperamos poder acompañarlo en su travesía a una mejor salud.

Atentamente,

Jane Brown, CEO

[AetnaBetterHealth.com/Kansas](https://www.AetnaBetterHealth.com/Kansas)

2834453-01-KS SP



Aetna Better Health® of Kansas

## In this newsletter

Bienvenido . . . . .	1
Departamento de Servicios para Miembros. . . . .	2
Aplicación móvil . . . . .	2
Su proveedor de atención primaria (PCP) . . . . .	2
Idiomas y formatos. . . . .	3
Portal para miembros . . . . .	3
Su tarjeta de identificación de miembro . . . . .	3
Manual para miembros . . . . .	3
Su información . . . . .	3
Obtener atención cuando sea necesario . . . . .	4
Telemedicina . . . . .	4
Programa sobre servicios de maternidad . . . . .	5
Programa de Pyx Health . . . . .	5
Actividades de bienestar . . . . .	5
Programa de administración de la atención. . . . .	6
Transporte . . . . .	7
Quejas y apelaciones . . . . .	7
Participe en el Comité de Asesoramiento de Miembros . . . . .	7
Fraude, uso indebido y abuso . . . . .	7
Números de teléfono importantes . . . . .	8
Línea directa de prevención del suicidio: 988 . . . . .	8



## Departamento de Servicios para Miembros

Si tiene alguna pregunta en cualquier momento, puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-221-5656 (TTY: 711)**. Estamos disponibles durante las 24 horas. Estas son algunas de las cosas con las que podemos ayudarlo:

- Encontrar un PCP o un proveedor especialista
- Cambiar de PCP
- Actualizar su dirección o número de teléfono
- Obtener una nueva identificación de miembro
- Responder preguntas sobre sus beneficios
- Dar información sobre los horarios de atención de su proveedor y la ubicación de su consultorio
- Pedir un Manual para miembros o un Directorio de proveedores sin costo para usted



## Aplicación móvil

Puede encontrar un proveedor, controlar reclamaciones, cambiar de PCP, ver o solicitar una tarjeta de identificación nueva e incluso ver sus medicamentos actuales desde su teléfono inteligente. Esta aplicación es fácil de usar. La aplicación Aetna Better Health está disponible tanto en Apple App Store para iPhone como en Google Play Store para Android.



## Su proveedor de atención primaria (PCP)

El PCP es una de las partes más importantes de su atención médica. Por eso, a la hora de elegir su PCP, cuenta con nuestro apoyo. Cuando seleccione al PCP, tenga en cuenta que puede elegir a alguien con quien comparta creencias, el idioma u otras preferencias culturales.

### ¿Cómo elijo mi PCP?

- Debe seleccionar un PCP que se encuentre en la red de proveedores de Aetna Better Health of Kansas. El Directorio de proveedores tiene una lista de PCP entre los cuales puede elegir en su área. Puede acceder a nuestro Directorio de proveedores en línea en [AetnaBetterHealth.com/Kansas](https://www.aetnabetterhealth.com/Kansas). También puede solicitar que le enviemos una copia impresa por correo.
- Las miembros embarazadas tienen la opción de que se les asigne un PCP que les brinde atención de obstetricia.
- No es necesario que los familiares elegibles tengan el mismo PCP.
- Si no elige un PCP, elegiremos uno para usted.
- Si se ha inscrito en Aetna desde otro plan de KanCare y tiene un PCP que no es parte de nuestra red, tiene hasta 6 meses para seguir

consultándolo. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-221-5656 (TTY: 711)** para obtener ayuda.

### ¿Cómo cambio mi PCP?

Queremos que usted y su médico trabajen juntos. Es importante que mantenga una buena relación con su PCP. Puede cambiar de PCP en cualquier momento y por cualquier motivo.

Si desea elegir o cambiar su PCP por otro médico de nuestra red de proveedores, llame al Departamento de Servicios para Miembros. También puede cambiar su PCP a través del portal web seguro para miembros.

Los cambios de PCP entran en vigencia de inmediato. Recibirá una nueva identificación de miembro del Plan con el nombre de su nuevo PCP.

## Idiomas y formatos

Esta información está disponible sin cargo en otros idiomas y formatos, incluido braille o tamaño de letra grande. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-221-5656 (TTY: 711)** para solicitar otros formatos o idiomas. El Departamento de Servicios para Miembros está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.



### Portal para miembros

Aproveche al máximo su plan de salud. Regístrese para acceder a nuestro portal web seguro para miembros personalizado. Puede utilizar este sitio para alcanzar sus objetivos de salud. El sitio le permite hacer lo siguiente:

- Cambiar de PCP
- Actualizar su información de contacto
- Encontrar formularios o ver u obtener tarjetas de identificación de miembros nuevas
- Ver su historial personal de salud
- Controlar sus objetivos de salud
- Ver el estado de su reclamación
- Ver su plan de servicio (si tiene uno) y conectar con su coordinador de servicio y equipo de coordinación de servicio

**Las guías de navegación del portal para miembros se encuentran disponibles en inglés y español.**

Si está listo para comenzar a usar esta herramienta en línea segura, puede registrarse en línea. O puede registrarse por teléfono llamando al Departamento de Servicios para Miembros. Tenga en cuenta que necesitará su identificación de miembro y una dirección de correo electrónico vigente para crear una cuenta.



### Su tarjeta de identificación de miembro

Cada miembro elegible de su familia recibirá su propia tarjeta de identificación de miembro. No se envía junto con este paquete. Lleve su tarjeta de identificación de miembro con usted. Úsela cuando vaya al proveedor o al hospital. Manténgala en un lugar seguro. Nunca deje que otra persona use su tarjeta de identificación.

Si hay algún error en la tarjeta de identificación de miembro o si la pierde, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-221-5656 (TTY: 711)**. Le enviaremos otra.



### Manual para miembros

Su manual para miembros es parte de su paquete de bienvenida. Tiene información sobre cómo recibir atención y usar sus beneficios. También tiene números de teléfono importantes y recursos útiles. Está disponible en nuestro sitio web en inglés y en español en **AetnaBetterHealth.com/Kansas**. También está disponible en el portal seguro para miembros y en la aplicación móvil de Aetna Better Health.

La información en su Manual para miembros incluye lo siguiente:

- Sus derechos y responsabilidades como miembro
- Lista de todos los beneficios cubiertos
- Cómo presentar un reclamo en contra de su proveedor o su plan de salud
- Cómo presentar una queja o una apelación



### Su información

Es necesario para nosotros tener la información de contacto correcta. Es muy importante para nosotros tener su información de contacto correcta. Si no podemos comunicarnos con usted, es posible que no reciba la información importante que enviemos.

Si se muda fuera del estado o del país, si cambia su dirección o número de teléfono, o si el tamaño de su familia se modifica, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-221-5656 (TTY: 711)**. También debe llamar al Consorcio de KanCare al **1-800-792-4884** para informarles sobre el cambio.

## Obtener atención cuando sea necesario

### Atención primaria

Cuando el consultorio del médico está abierto

- Dolor de garganta
- Tos
- Bronquitis
- Dolor de oído
- Sarpullido
- Infecciones en los senos paranasales
- Dolor de muelas
- Conjuntivitis

### Atención de urgencia

Cuando el consultorio del médico está cerrado

- Dolor de espalda
- Infecciones del tracto urinario
- Cortes pequeños
- Migrañas
- Esguinces y torceduras
- Gripe

### Sala de emergencias (ER)

En cualquier momento del día

- Dificultad para respirar
- Dolor en el pecho
- Lesión en la cabeza
- Dificultad para hablar
- Convulsiones
- Huesos rotos

**En caso de tener una emergencia que ponga en peligro la vida, llame al 911.**



**Llame a la línea de enfermería disponible las 24 horas para recibir consejos de salud.**

Usted y su familia pueden recibir consejos de salud cuando los necesiten. Solo llame al 1-855-221-5656 (TTY: 711). El personal de enfermería siempre está listo para ayudar.



### Telemedicina

Varios proveedores de la red ofrecen servicios de telesalud. Pregunte en el consultorio de su proveedor si ellos ofrecen este servicio.

### Explorar MinuteClinic Virtual Care™

También puede tener en cuenta a MinuteClinic Virtual Care. La atención virtual basada en video de MinuteClinic hace que sea fácil consultar con un proveedor calificado en cualquier momento. Tratan a pacientes mayores a 18 meses por enfermedades y lesiones.

### Obtenga atención rápidamente desde la comodidad de su hogar

Tenga una consulta con un proveedor certificado a través de video en minutos. Ya sea que está a 200 millas de su hogar o en su hogar, con este servicio de telesalud puede recibir atención virtual y el resurtido de sus medicamentos con receta en minutos.

### Cómo funciona

#### 1. Emparéjese con un proveedor

Permítanos saber sobre usted y la razón de la consulta. Nos aseguraremos de que pueda usar nuestro servicio de telemedicina. Luego, lo emparejaremos con un proveedor, que pueda atenderlo en unos minutos.

#### 2. Comience la consulta

Cuando el proveedor está listo, le enviaremos un correo electrónico y un mensaje de texto con un enlace para unirse a la consulta por video. Puede usar su celular, su tableta o su computadora.

#### 3. Cuénteles al proveedor sobre sus preocupaciones

Hable sobre la razón de la consulta por video con un proveedor. Si quiere hacerlo, puede compartir fotografías.

#### 4. Obtenga un plan de tratamiento

Su proveedor trabajará con usted para darle un diagnóstico de sus preocupaciones y opciones de atención, lo que incluye la escritura de medicamentos con receta (si son médicamente necesarios).

**No use la atención virtual para emergencias (tales como dolor en el pecho o dificultad para respirar). Llame inmediatamente al 911.**

## ¿Está pensando en formar una familia? Quizás ya esté embarazada.

Aetna Better Health of Kansas y ProgenyHealth® ofrecen un programa sobre servicios de maternidad. **No tiene ningún costo para usted.** El programa puede ayudarle a usted y a su familia durante el embarazo y después del parto.

### Puede hacer lo siguiente:

**Descargar nuestra aplicación.** Agregar la aplicación sobre maternidad en su teléfono. Ingresar su identificación de miembro (ubicada en su tarjeta de seguro). Luego, responder algunas preguntas de salud.

**Obtener apoyo.** Recibir consejos de salud a través de las publicaciones del blog y del material educativo. Obtener ayuda para programar y asistir a sus consultas con el médico. Hablar con un administrador de casos que pueda responder sus preguntas.

Para obtener más información, llame al **1-855-231-4730**, de lunes a viernes, de 08:30 a. m. a 05:00 p. m. (hora del este). para usted.

**Escanear el código QR para descargar la aplicación.**



### Programa de Pyx Health

Como miembro de Aetna Better Health of Kansas, usted puede registrarse en el programa de Pyx Health. Pyxir es una experiencia móvil a pedido que trabaja con el personal de un centro de apoyo para ayudar a los miembros con necesidades conductuales y de salud mental. Nuestro amigable chatbot, Pyxir, y el personal compasivo de nuestro centro de apoyo de Pyx Health están listos y disponibles para ayudar. Normalmente, Pyx analiza la soledad, la depresión, la ansiedad y las necesidades sociales tales como la vivienda, los alimentos, el cuidado infantil, etc.

## Actividades de bienestar

Actividad de bienestar	Frecuencia	Quiénes la necesitan
Vacunación para niños	Hasta los 2 años 4-6 años	Todos los niños antes de cumplir los 2 años y entre los 4 y 6 años
Control de bienestar infantil	Todos los años	Desde el nacimiento hasta los 15 meses deben hacer 6 visitas. Entre los 15 y los 30 meses deben hacer 2 o más visitas. A partir de los 3 años deben realizarse controles de bienestar infantil cada año.
Vacunación adolescente	9-13 años	Todos los adolescentes antes de cumplir 13 años
Examen físico anual	Todos los años	Todos los adultos deben realizarse un examen anual.
Mamografía	Cada 2 años	Todas las mujeres a partir de los 40 años; mujeres menores de 40 años con antecedentes familiares de cáncer de mama
Prueba de detección de cáncer de cuello de útero	Cada 3 años	Todas las mujeres a partir de los 21 años
Prueba de detección de cáncer colorrectal	Cada 10 años	Los adultos a partir de los 45 años
Prueba de detección de clamidia	Todos los años	Las mujeres entre los 16 y los 24 años
Prueba de detección de cáncer de próstata	Cada 1 o 2 años	Los hombres con factores de riesgo a partir de los 40 años
Vacuna antigripal anual	Todos los años	A partir de los 6 meses
Vacuna contra la COVID	Todos los años	Todas las edades
Pruebas de detección de cáncer de piel	Cada 3 años	Los adultos a partir de los 20 años

# Programa de administración de la atención

Nos comunicamos con todos los miembros nuevos después de que se inscriben en nuestro plan de salud. Le preguntamos sobre sus necesidades de atención médica actuales y pasadas. Juntos completaremos una herramienta de evaluación de salud (HST) para usted. Su HST y sus antecedentes médicos nos permiten determinar si usted tiene necesidades especiales de atención médica. Es posible que un miembro del personal de administración de atención lo llame para averiguar si le gustaría inscribirse en nuestro programa de administración de atención.

Si usted tiene afecciones complejas, puede beneficiarse de nuestro programa. Nuestros administradores de atención pueden ayudarlo a tener acceso a la atención y coordinar los servicios. Su proveedor también puede hablar con usted sobre nuestros programas de administración de atención.

## Los administradores de atención pueden ayudarlo a controlar afecciones como las siguientes:

- Embarazo
- Asma
- Enfermedad de las arterias coronarias (EAC)
- Presión arterial alta
- Diabetes
- Enfermedad coronaria
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)
- Depresión
- VIH
- Hepatitis C
- Enfermedad renal

Si está interesado en el programa de administración de la atención y pregunte por la administración de la atención. Nuestro programa de administración de atención es voluntario. Puede dejar de participar en el programa en cualquier momento.

## Qué puede esperar de la administración de atención

Queremos permitirle tomar el control de su salud apoyándolo a lo largo de su camino hacia una buena salud. Le daremos herramientas fáciles de usar y acceso a recursos para que pueda cuidarse mejor.



### PASO 1

Llamar al Departamento de Servicios para miembros



### PASO 2

El Departamento de Servicios para Miembros lo conectará con nuestro equipo de administración de la atención.



### PASO 3

El socio de la administración de atención lo llamará.



### PASO 4

Le haremos preguntas para conocerlo.



### PASO 5

Colabore con el administrador de atención para desarrollar un plan de atención que se centre en los objetivos de atención médica que desee alcanzar.



### PASO 6

Recibirá información sobre recursos locales, educación para la salud y remisiones.



### PASO 7

Se lo conectará con proveedores o especialistas.



### PASO 8

El administrador de atención continuará haciendo un seguimiento periódico, según sus necesidades médicas, para brindarle apoyo continuo y lograr los objetivos del plan de atención.



## Transporte

Si tiene una emergencia y no tiene forma de llegar al hospital, llame al **911** para solicitar una ambulancia. El Plan cubre el transporte en ambulancia por tierra en casos de **emergencia médica** para todos los miembros.

Los miembros pueden recibir otros servicios de transporte a través de Aetna Better Health of Kansas. Es posible que algunos servicios, como el reembolso de millas, el alojamiento y las comidas, también se reembolsen con una autorización. Para obtener más información sobre cómo recibir el servicio de transporte para acudir a las consultas con su médico, o si tiene algún problema con el servicio que recibe, puede llamar a Access2Care al **1-855-221-5656 (TTY: 711)**.

El transporte debe programarse con al menos tres días de anticipación. Tenga la siguiente información a mano cuando llame para programar el transporte:

- Nombre del médico
- Dirección
- Número de teléfono
- Hora de la cita
- Tipo de transporte necesario (p. ej. automóvil normal, automóvil con acceso para silla de ruedas, etc.)

Si necesita transporte urgente, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-221-5656 (TTY: 711)** durante las 24 horas, los 7 días de la semana para solicitar asistencia con este pedido urgente.



## Quejas y apelaciones

We will try to deal with your Haremos todo lo posible por responder sus inquietudes o problemas con rapidez y para que esté conforme. Según el problema que tenga, puede usar nuestro proceso de quejas o apelaciones. No habrá cambios en su servicio si presenta una queja o una apelación. Ni nuestro personal ni el proveedor de atención médica lo tratarán de manera diferente. Mantendremos su privacidad.

Podemos ayudarlo a presentar una queja o una apelación. Esto incluye los servicios de un intérprete o ayuda si tiene problemas visuales o auditivos. También puede elegir a alguien como un familiar, un amigo o un proveedor para que lo represente. Llame al Departamento de Servicios para Miembros para presentar una queja o una apelación.



## Participe en el Comité de Asesoramiento de Miembros

Valoramos cualquier idea o sugerencia para cambiar y mejorar nuestros servicios para los miembros. Si está interesado, llame al Departamento de Servicios para Miembros. Contamos con un grupo formado por nuestros miembros y sus cuidadores, que comparten las mismas metas que usted. Este grupo es nuestro Comité de Asesoramiento de Miembros (MAC).

Nos reunimos cuatro veces al año para analizar los materiales de los miembros y brindarles comentarios, como también para revisar los programas nuevos. Siempre estamos buscando miembros para que nos ayuden a encontrar mejores maneras de hacer las cosas.

Unirse al MAC es muy fácil. Para obtener más información, llámenos al **1-855-221-5656, (TTY: 711)** Estamos disponibles durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

## Fraude, uso indebido y abuso

Es importante que informe sobre actos deshonestos. Estos actos deshonestos se denominan fraude, uso indebido y abuso. Los siguientes actos son los tipos más comunes de fraude, uso indebido y abuso:

- Miembros que venden o prestan su identificación de miembro a otra persona.
- Miembros que intentan obtener medicamentos o servicios que no necesitan.
- Miembros que falsifican o alteran recetas que reciben de sus proveedores.
- Proveedores que facturan servicios que no prestaron.
- Proveedores que brindan servicios que los miembros no necesitan.
- Abuso verbal, físico, mental o sexual por parte de los proveedores.

Llame a nuestra línea directa de fraude y abuso al **1-855-221-5656 (TTY: 711)**, durante las 24 horas, los 7 días de la semana para informar este tipo de actos. Puede hacerlo sin que sepamos su nombre. O bien, puede completar el formulario de fraude, uso indebido y abuso en **AetnaBetterHealth.com/Kansas**.

## Números de teléfono importantes

Departamento de Servicios  
para Miembros (24/7)  
1-855-221-5656 (TTY: 711)

Línea de enfermería (24/7)  
1-855-221-5656 (TTY: 711)

Servicios de transporte  
1-855-221-5656 (TTY: 711)

Servicios dentales: SkyGen  
1-855-918-2257 (TTY: 711)

Servicios de la vista: SkyGen  
1-855-918-2259 (TTY: 711)

Para denunciar fraude o abuso  
1-855-221-5656 (TTY: 711)



### Línea directa de prevención del suicidio: 988

Como miembro del plan de salud tiene a su disposición varios recursos y servicios de apoyo para ayudarlo con cualquier crisis de salud mental y eventos de vida inesperados. Aetna Better Health of Kansas tiene información disponible para la Línea Nacional de Prevención del Suicidio. La Línea Nacional de Prevención del Suicidio está lista para ayudar con aquellos eventos de vida inesperados y puede comunicarse con ella de las siguientes tres formas:

1. Envíe un mensaje al **988**.
2. Llame al **988**.
3. Chatee en línea en **988lifeline.org**.

Se conectará a cualquier miembro que llama al número de teléfono **988** con los centros de atención de Lifeline para obtener servicios de salud mental seguros, confidenciales y de apoyo.

Esta información médica es de carácter general y no debe reemplazar las instrucciones ni la atención de su proveedor. Siempre consulte con su proveedor sobre sus necesidades de atención médica particulares.

Aetna cumple las leyes federales vigentes de derechos civiles y no discrimina por cuestiones de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

**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.

