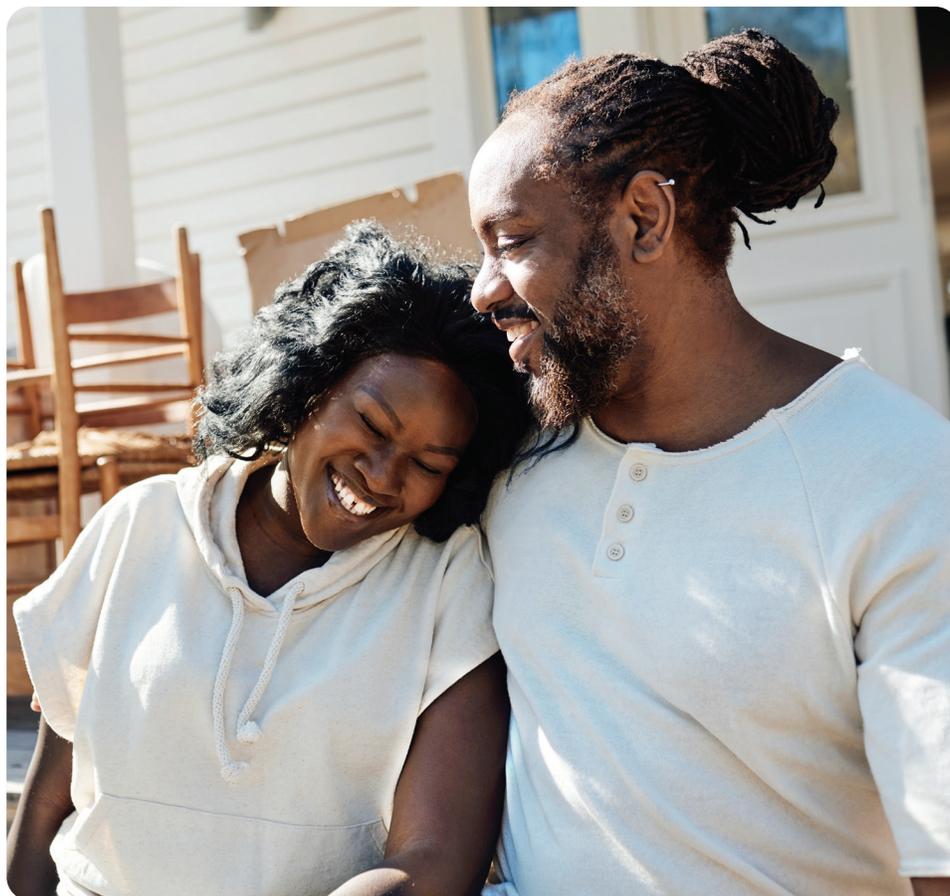


el bienestar y usted

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/sp24nj-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 ellos pueden ser difíciles de controlar. Por eso, Aetna Better Health® of New York ofrece beneficios diseñados para ayudarlo a superar estos impedimentos. Siga leyendo para conocer más sobre cómo podemos ayudarlo con impedimentos de transporte o idioma, acceso al cuidado, ahorro de dinero y más.

La información sobre los impedimentos continúa en la página 2



Aetna Better Health®
of New Jersey

¿Tiene preguntas sobre su plan de salud?

Visite AetnaBetterHealth.com/newjersey o llame a Servicios al Cliente al **1-855-232-3596 (TTY: 711)**, las 24 horas, todos los días.

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 ModivCare al **1-866-527-9933 (TTY: 711)** o ingrese a **modivcare.com**. Reserve su viaje al menos dos días antes de su cita.



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:

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 **1-800-385-4104 (TTY: 711)**.



IMPEDIMENTO 3 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.

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. Pregúntele a su proveedor qué servicios brinda a través de telesalud.

¿Tiene un problema médico fuera del horario de atención? Puede llamar a la línea de enfermería las 24 horas al **1-855-232-3596 (TTY: 711)** para hablar con un enfermero en cualquier momento. Este 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 **1-855-232-3596 (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 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:

- Beneficios adicionales para miembros embarazadas, como paquete de bienvenida para su bebé y sacaleches sin costo.
- Un teléfono inteligente gratuito con datos, minutos y mensajes de texto ilimitados.



Obtenga más información sobre sus beneficios. Consulte el *Manual para miembros* o visite **AetnaBetterHealth.com/newjersey** 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 conectar con el proveedor adecuado.

Red de proveedores

Debe obtener la mayor parte del cuidado de proveedores de nuestra red. Visite [AetnaBetterHealth.com/newjersey/find-provider](https://www.aetna.com/betterhealth/newjersey/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 **1-855-232-3596 (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* [aetna.com/sp24nj-2](https://www.aetna.com/sp24nj-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/newjersey/drug-formulary.html](https://www.aetna.com/newjersey/drug-formulary.html). O bien, llame a Servicios al Cliente, al **1-855-232-3596 (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/newjersey/member-portal.html](https://www.aetna.com/newjersey/member-portal.html) para comenzar.

Cómo denunciar fraude, malgasto y abuso

Aetna Better Health® of New Jersey 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 tiene derecho legal al pago.

Maneras de denunciar un caso de fraude, malgasto o abuso

Para prevenir, denunciar o impedir el fraude, el malgasto o el abuso, puede llamar a las siguientes entidades:

- Servicios al Cliente:
1-855-232-3596 (TTY: 711)
- Servicios al proveedor:
1-855-232-3596 (TTY: 711)

- Línea directa para denunciar fraude, malgasto y abuso:
1-855-282-8272 (TTY: 711)
- División de Fraude de New Jersey: **1-888-937-2835**
- Línea directa del fiscal en caso de fraude contra el seguro:
877-55-FRAUD

También puede completar una forma de fraude, malgasto y abuso en línea en **[AetnaBetterHealth.com/newjersey/medicaid-fraud-abuse-form.html](https://www.aetna.com/newjersey/medicaid-fraud-abuse-form.html)**

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

Siempre revise su *Explicación de beneficios* (EOB) para identificar fraude, malgasto y abuso. Consulte su EOB en el portal para miembros en **[AetnaBetterHealth.com/newjersey/member-portal.html](https://www.aetna.com/newjersey/member-portal.html)**

¡Queremos escucharlo!

Su opinión nos importa. Por ese motivo, miembros, proveedores y representantes se unen para formar el Comité Asesor de Miembros (MAC). Juntos, pensamos cómo mejorar los servicios.

¿Quién puede unirse?

Todos los miembros del plan pueden unirse, incluidos:

- miembros MLTSS y FIDE-SNP
- Tutores legales de miembros
- Defensores y partes interesadas de la comunidad

Visite **[AetnaBetterHealth.com/newjersey/member-advisory-committee.html](https://www.aetna.com/newjersey/member-advisory-committee.html)** para inscribirse a nuestra próxima reunión del MAC.

Llame a Servicios al Cliente al **1-855-232-3596 (TTY: 711)** si necesita más información.



Envenenamiento por plomo: Lo que los padres necesitan saber

La exposición al plomo es un problema de salud presente en nuestras comunidades que puede provocar envenenamiento. Actualmente existen leyes para mantener el plomo fuera de los hogares. Sin embargo, si usted vive en una casa o edificio antiguo, su hijo podría estar expuesto.

El plomo es peligroso para los niños de seis años y menores porque puede causar problemas graves de salud. Aunque su hijo no parezca estar enfermo, puede que haya plomo en su sangre. La única manera de saber si sufre envenenamiento por plomo es a través de un análisis de sangre solicitado por el proveedor de cuidado de salud de su hijo.

Análisis de plomo

Todo niño que cumpla con los requisitos de Medicaid y NJ FamilyCare debe realizarse un análisis de plomo a los 12 meses de edad y otro a los 24 meses de edad. Cualquier niño de 25 a 72 meses de edad que no se haya realizado el análisis debe hacerlo de inmediato. Si existe alguna posibilidad de que su hijo haya estado en contacto con plomo, consulte con su proveedor si debe realizarse un análisis.

Estamos a su disposición

Servicios al Cliente:

1-855-232-3596 (TTY: 711),

las 24 horas, todos los días.

Línea de enfermería las 24 horas:

1-855-232-3596 (TTY: 711)

Cuidado de la vista: MARCH Vision Care

1-844-686-2724 (TTY: 1-877-627-2456)

Cuidado dental: LIBERTY Dental Plan

1-855-225-1727 (TTY: 711),

de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.

Transporte:

Modivcare.com (solo para transporte médico)

1-866-527-9933 (TTY: 1-866-288-3133)

Access Link (transporte no médico)

973-491-4224 (TTY: 1-800-955-6765)



Recordatorio de facturación de servicios cubiertos

Cuando visita un proveedor de la red, no debe recibir una factura por los servicios que tiene cubiertos como miembro de Aetna Better Health of New Jersey.

Siempre lleve su tarjeta de identificación de miembro cuando visite a su proveedor de cuidado primario (PCP), dentista o especialista, o cuando vaya a la sala de emergencias, al hospital, la farmacia, el laboratorio o cualquier otro proveedor. Esto es muy importante si tiene otra cobertura de salud, como Medicare, además de Aetna Better Health of New Jersey. Cuando presenta la tarjeta de identificación de miembro, su proveedor puede saber cuál es su plan de salud y dónde debe reclamar por el servicio.

Si es un servicio no cubierto, su médico debe informárselo antes de brindarle el cuidado y avisarle que recibirá una factura. Quizás deba firmar un documento afirmando que accedió a pagar por ese servicio.

Para conocer qué servicios están cubiertos por su plan de Aetna Better Health of New Jersey, o si recibe una factura por un servicio cubierto, llame a Servicios al Cliente, al **1-855-232-3596 (TTY: 711)**.



AETNA BETTER HEALTH® OF NEW JERSEY

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 a language other than 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**)。

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.

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**).

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**).

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

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**).

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**).

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**).

HINDI: ध्यान दें: यदि आप हिंदी भाषा बोलते हैं तो आपके लिए भाषा सहायता सेवाएं नि:शुल्क उपलब्ध हैं। अपने आईडी कार्ड के पृष्ठ भाग में दिए गए नम्बर अथवा **1-800-385-4104** (TTY: **711**) पर कॉल करें।

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**).

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**).

URDU: توجہ دیں: اگر آپ اردو زبان بولتے ہیں، تو زبان سے متعلق مدد کی خدمات آپ کے لئے مفت دستیاب ہیں۔ اپنے شناختی کارڈ کے پیچھے موجود نمبر پر یا **1-800-385-4104** (TTY: **711**) پر رابطہ کریں۔



Aetna Better Health® of New Jersey
3 Independence Way, Suite 400
Princeton, NJ 08540-6626

<Recipient's Name>

<Mailing Address>

2968362-12-01-SP-ES (05/24)
097-24-10

Aproveche al máximo el *Manual para miembros*

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

✔ 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/sp24nj-2es para ver el *Manual para miembros* en línea. ¿Prefiere obtener una copia impresa? Llame a Servicios al Cliente al **1-855-232-3596 (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.