

Boletín del Miembro

Primavera 2018



En esta edición

Evaluación de Riesgo de Salud.....	2
Mantenga su información al día.....	2
Fraude y abuso.....	2
Centros de cuidados de urgencia.....	3
Papel de un PCP	3
Línea de ayuda de enfermería.....	3
Cambio de beneficios.....	3
Participación en WIC.....	4
Beneficios dentales	4
Mes de conciencia de salud mental..	5
Tenga un verano seguro	6

¿Sabía usted que puede bajar nuestra Aplicación Móvil?

También tiene acceso a nuestro portal seguro de la aplicación móvil de Aetna Better Health. Obténgala hoy mismo en el App Store o en Google Play.



Pruebe nuestro portal seguro para miembros para ayudarle a manejar su salud

Nuestro portal seguro para miembros es su mejor recurso para manejar su salud. Le ayudará a usar los beneficios y servicios de Aetna Better Health de Pennsylvania para que usted llegue a estar y se mantenga saludable. Acceda con seguridad al portal desde su computadora o teléfono celular inteligente.

Con el portal usted puede:

- Tener acceso a los beneficios detallados de su plan de salud.
- Cambiar su Proveedor de Cuidados Primario (PCP).
- Pedir una tarjeta de identificación.
- Acceder a las herramientas de bienestar:
 - Completar encuesta de salud
 - Obtener las herramientas y pistas que necesitará para alcanzar sus metas de salud, tal como dejar de fumar y controlar su peso.
- Recibir información de salud personalizada.
- Tener acceso inmediato a los detalles de sus quejas. Ver su estado de principio a fin.
- Buscar apoyo. Comunicarse con un administrador de cuidados de enfermería.
- Conocer más sobre nuestros programas de manejo de enfermedad y bienestar que le ayudarán a mantenerse encarrilado hacia sus metas.

Inscríbese hoy. Vaya a aetnabetterhealth.com/pa, en el fondo de la página haga clic en "Portal" bajo "For members" en el recuadro gris.



¡Complete hoy una Evaluación de Riesgos de Salud!

Le sugerimos completar una Evaluación de Riesgo de Salud (HRA por sus siglas en inglés) en el portal y crear su Récord Personal de Salud (PHR por sus siglas en inglés). Esto le puede ayudar a identificar aspectos de su salud en los que enfocarse para llegar a estar o mantenerse saludable.

Acceda a su PHR seguro, creado una vez que complete su HRA.

También puede compartir en su celular, información de salud en el consultorio de su doctor.

La información que usted dé para el HRA es confidencial.

Luego de su HRA, el portal:

- Le mostrará las cosas más importantes que puede hacer por su salud, y cómo tomar acción sobre ellas.
- Le sugerirá podcasts, videos o le ofrecerá artículos sobre tópicos de salud de interés para usted.
- Proveerá las últimas noticias acerca de temas importantes para su salud.
- Le mostrará recursos y programas que Aetna Better Health tiene disponibles para usted.
- Buscará interacciones potenciales de los fármacos
- Encontrará y le permitirá imprimir recetas de platos deliciosos y saludables.
- Generará recordatorios por email de sus citas médicas y las registrará en su calendario personalizado.

Complete su HRA hoy. Es sin costo y puede ayudarle a llevar una vida más saludable.



Mantenga al día la información de su niño para permanecer la cobertura

Es muy importante que Aetna Better Health Kids tenga su dirección y número de teléfono actual. Queremos asegurar que usted reciba todo el correo de Aetna Better Health Kids sobre su niño. Su niño puede perder su cobertura si usted no recibe correspondencia importante sobre elegibilidad.

Para cambiar su dirección o No de teléfono, llame a Servicios al Miembro al 1-800-822-2447 (PA Relay: 711).



Fraude y abuso

Si usted sospecha fraude o abuso por parte de un proveedor o un miembro de Aetna Better Health, puede reportarlo. Tenemos una línea directa que puede usarse para reportar a un proveedor médico, instalación o negocio, por sospecha de fraude o abuso. La línea es 1-800-333-0119 (PA Relay: 711).

Estos son algunos ejemplos de fraude y abuso:

- Facturar o cobrarle por servicios que no fueron ofrecidos a su niño.
- Ofrecerle regalos o dinero para recibir tratamiento o servicios.
- Ofrecerle servicios gratuitos, equipo o suministros, a cambio de su número de tarjeta de identificación.
- Prestar servicios que no niño en realidad no necesita.
- Abuso físico, mental o sexual por el personal médico.

Ayude a parar fraude, desperdicio y abuso

Fraude en la atención a la salud significa obtener beneficios o servicios en base a información no verdadera. Desperdicio es cuando los dólares para la salud no son gastados cuidadosamente. Abuso es hacer algo que lleva a costos innecesarios. Si usted cree que ha visto o ha oído que ha ocurrido fraude, desperdicio o abuso, usted tiene el derecho, y la obligación, de reportarlo. Usted puede hacerlo sin dar su nombre. Esta es la manera: Llame a la línea directa de cumplimiento de Aetna Better Health, 1-800-333-0119 (PA Relay: 711). Use el formulario de fraude y abuso del sitio web: aetnabetterhealth.com/pa.



¿Qué es un centro de cuidados de urgencia?

Si su doctor no puede atenderle, vaya a un centro de cuidados de urgencia. Los centros de cuidados de urgencia son instalaciones que proveen atención médica básica para pacientes sin cita que tienen enfermedades o lesiones tales como:

- Moretones
- Cortadas que requieren puntos
- Esguinces
- Diarrea
- Dolor de oídos
- Dolor de estómago (no emergencia usualmente).

Usted puede encontrar una lista de centros de cuidados de urgencia en nuestro sitio web aetnabetterhealth.com/pa. Haga clic en "Find a Provider/Pharmacy" en el tope de cualquier página.

También puede llamar a Servicios al Miembro por el 1-800-822-2447, PA Relay: 711 si necesita conseguir un centro de cuidados de urgencia participante en su área de servicio.



Si está fuera del área de servicio y su niño necesita atención de urgencia, para poder ser cubierto, la atención tiene que ser a consecuencia de una condición, repentina e inesperada, que requiere atención y no puede esperar a su regreso al área de servicio.



¿Qué papel juega el Proveedor de Cuidados Primario (PCP) en el cuidado de la salud de mi niño?

El PCP es el doctor regular de su niño. Pediatras, internistas and proveedores de salud familiar son ejemplos de diferentes tipos de PCP. Su niño puede tener un especialista como su PCP si tiene necesidades especiales o ciertos diagnósticos. Esto es posible solamente si dicho especialista acepta actuar como el PCP de su niño y si Aetna Better Health Kids aprueba ese arreglo.

Un ejemplo sería que una miembro embarazada elija a su obstetra-ginecólogo como su PCP.

Los PCP proveen exámenes de bienestar del niño y servicios preventivos. También ven a su niño cuando se encuentra enfermo. Los PCP ayudan a coordinar la atención si su niño necesita pruebas, ver a un especialista o ir al hospital.

El PCP de su niño tendrá a alguien disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana, para ayudar con el cuidado de la salud de su niño.

Si su niño necesita atención fuera de horas normales de consulta de su PCP, llame al PCP de su niño. Bien sea su PCP u otro proveedor de cuidados de salud le indicará a donde llevar a su niño para recibir atención, en caso de que el problema no pueda esperar hasta las horas normales de consulta del PCP.



Línea de Ayuda Enfermería

Aetna Better Health tiene una Línea de Ayuda de Enfermería 24/7 para nuestros miembros. Nuestras enfermeras, altamente entrenadas, pueden responder a sus preguntas médicas. Llámenos al número detrás de su tarjeta de identificación de miembro a cualquier hora o al 1-800-822-2447 (PA Relay: 711).

3 **Aetna Better Health® Kids**



Cambio de beneficios

De haber algún cambio a los beneficios de su Aetna Better Health, se lo notificaremos por escrito con un mínimo de 30 días de antelación al cambio.



La Academia Americana de Pediatría recomienda participación en WIC

Por Evelyn Arnold, M. Ed., RD, LDN, Depto. de Salud, Consultora de Nutrición de Salud Pública

La Academia Americana de Pediatría dice que la buena nutrición durante el embarazo al principio de la niñez es importante para el cerebro del niño y su salud mental a lo largo de su vida. El cerebro crece y cambia rápidamente, comenzando temprano en el embarazo y continuando así hasta el niño cumplir tres años. Esto permite que su niño oiga, vea, piense y aprenda mientras crece. Buena nutrición temprano en la vida puede ayudar a que a su niño le vaya mejor en la escuela y puede también prevenir problemas de conducta y salud.

El comer una variedad de alimentos y aumentar el peso adecuado durante el embarazo, ayudará a que el cerebro de su bebé crezca apropiadamente. Comidas con proteína, zinc, hierro, grasas buenas y ciertas vitaminas y minerales, son en especial importantes. Temprano en el embarazo, verifique con su doctor si necesita un suplemento de vitaminas.

Durante el primer año de vida, amamantar es la mejor opción para ayudar a desarrollar el cerebro de su bebé. Si no amamanta, una formula fortificada con hierro puede dar a su bebé los nutrientes que necesita. Alrededor de los 6 meses de edad, su bebé estará listo para probar otros alimentos que son también importantes. Pregúntele a su doctor o nutricionista de WIC acerca de cómo empezar con nuevos alimentos.

La Academia Americana de Pediatría recomienda anotarse en el Programa WIC para ayudarle a obtener la buena nutrición que usted y su bebé necesitan.



El Programa WIC:

- Le ayuda a aprender acerca de alimentación saludable durante el embarazo
- Le ayuda a aumentar el peso correcto durante el embarazo y, si es necesario, a bajar peso después de dar a luz
- Provee apoyo para amamantar y bombas para los senos si se necesitan
- Le da sugerencias y respuestas a cualquier preocupación sobre como alimentar a su bebe y niño menor
- Le hace pruebas de anemia a usted y a su niño, y le proporciona alimentos altos en hierro para prevenir anemia
- Provee alimentos que contienen proteínas, hierro y vitaminas que son importantes para el desarrollo del cerebro.

pediatrics.aappublications.org/content/pediatrics/early/2018/01/18/peds.2017-3716.full.pdf

Para ver si es elegible para el Programa WIC, o hacer una cita visite www.pawic.com o llame al 1-800-WIC-WINS. Esta institución es un proveedor de igualdad de oportunidades.

Beneficios dentales

CHIP cubre los servicios dentales necesarios para prevenir enfermedad y promover salud bucal, restaurar la salud y función de las estructuras bucales, y tratar condiciones de emergencia. No hay copagos para los servicios dentales. Tampoco necesita ser referido por su PCP para hacer una cita. El asegurar que su niño obtenga cuidado dental de alta calidad no podría ser más fácil.

Las caries son la enfermedad crónica más común de la niñez. Ayude a prevenir que su niño sufra los efectos de las caries animándole a diariamente

practicar buena higiene bucal. También llévelo al dentista regularmente para chequeos programados aun cuando sus dientes parezcan ser saludables.

¿A quién puede ir mi niño para cuidado dental?

Puede hacer una cita con cualquier dentista participante de DentaQuest. Puede ver una lista de proveedores en www.dentaquestgov.com o llamando a Servicios al Miembro de DentaQuest al 1-800-536-4970 (PA Relay: 711). Si necesita ayuda para encontrar un proveedor dental o obtener una cita, llame a Servicios al Miembro de DentaQuest al 1-800-536-4970 (PA Relay: 711) y alguien le ayudará.



CHIP Cambios a Quejas y Reclamos efectivos el 1° de julio de 2018

Pronto usted verá un cambio en los lapsos para presentar Quejas, Reclamos y solicitudes de Revisiones Aceleradas. Algunas quejas y todos los reclamos tendrán un solo nivel de revisión por parte de Aetna Better Health of Pennsylvania. Usted no podrá solicitar una Revisión Externa hasta tanto todas las revisiones por parte de Aetna Better Health of Pennsylvania hayan sido completadas.

Los nuevos lapsos y opciones serán incluidos en las notificaciones de denegación enviadas a partir del 1° de julio de 2018.



Mayo es el Mes Nacional de Concientización de la Salud Mental

¿Qué diferencia hay entre salud mental y enfermedad mental? Mucha gente confunde la salud mental con la enfermedad mental, pero son en realidad dos cosas diferentes. La salud mental es más que simplemente no tener una enfermedad mental. Aceptemos que para nadie la vida es perfecta, y la buena salud mental nos llega del saber que podemos enfrentar cualquier cosa que la vida ponga en nuestro camino. La salud mental tiene que ver con la calidad de nuestra vida y el poder encontrar un equilibrio entre los muchos aspectos de nuestras vidas, familia, escuela, vida social, relaciones, actividades, creencias espirituales, etc.

Es casi imposible tener una perfecta salud mental. La vida está llena de altibajos, y todos enfrentaremos situaciones difíciles y estresantes. Lo bueno es que todos podemos trabajar para mejorar nuestra salud mental de la misma manera en que podemos cambiar y mejorar nuestra salud física. Mediante el desarrollo de fuertes lazos con personas que nos pueden apoyar y aprendiendo más habilidades de afrontamiento saludables, podemos desarrollar paso a paso una buena salud mental.

El estar bien mentalmente puede también prevenir la enfermedad mental, la cual puede comenzar a presentarse en la adolescencia o más joven.

Aprenda más aquí: teentalk.ca/learn-about/mental-health-2.



Tenga un verano seguro



El verano es el máximo tiempo de relajamiento—piense en chancletas, camisetas y barbacoas.

Aunque es fácil ser informal sobre muchas cosas durante el verano, no es bueno ser informal sobre la seguridad. Con el clima cálido llega el riesgo de ciertas lesiones y problemas de salud, algunos lo suficientemente serios para ser un riesgo para la vida.

He aquí unas sugerencias sobre cómo mantener seguros a usted y su familia:

- **Ventanas seguras en su casa.** El abrir las ventanas es indispensable si no tiene aire acondicionado o si sencillamente está tratando de controlar su facture de electricidad. Pero tenga esto presente si hay niños en su casa: Cada año hay miles de niños en los Estados Unidos que mueren o son lesionados por caer de ventanas. No puede depender de telas metálicas para mantener seguros a los niños. Su mejor opción es instalar protectores o topes en las ventanas, especialmente en las ventanas de los dormitorios. También trate de mantener los muebles alejados de las ventanas para dificultar a los niños encaramarse cerca de ventanas.

Sugerencias de seguridad en el verano

- Asegure las ventanas de la casa.
- Haga de los cascos una prioridad.
- Cuídese de shock por calor.
- Conozca los síntomas de anafilaxia.

- **Haga de los cascos una prioridad.** Muchos niños viven prácticamente sobre sus bicicletas durante el verano. Antes de que sus niños se monten en sus bicicletas, asegúrese de que tengan puesto un casco. (El mismo consejo es válido para usted.) Los cascos ayudan a reducir lesiones a la cabeza—tales como concusión y otras lesiones traumáticas del cerebro—y muertes por choques. Los cascos son asimismo una buena idea cuando se monta a caballo o en una patineta, bateando o corriendo bases en beisbol o softball, o al usar patines en línea.
- **Este pendiente del shock por calor.** A medida que sube la temperatura, también aumenta el riesgo de una enfermedad relacionada al calor. La más seria es el shock por calor, que es una emergencia médica. Las señales y síntomas incluyen una temperatura mayor de 103 grados; piel caliente, roja, seca o húmeda; un pulso rápido y fuerte; y posible pérdida de conocimiento. Llame inmediatamente al 911 si cree que alguien está sufriendo shock por calor. Mueva a la persona a un sitio más fresco y trate de bajar su temperatura con paños fríos o un baño. No le de líquidos a la persona.
- **Conozca las señales de anafilaxia.** Esta es una reacción alérgica potencialmente mortal. Los detonantes más comunes son alimentos, picadas de insectos, y medicamentos. Las señales y síntomas pueden incluir sarpullido rojo (normalmente con picazón) con urticarias o ampollas; inflamación en la garganta u otras partes del cuerpo; sibilancias; y problemas para respirar o tragar.

Anaphylaxis requires immediate medical attention, including an injection of the drug epinephrine and a trip to the hospital emergency department.

Fuentes: American Academy of Allergy, Asthma & Immunology; Centers for Disease Control and Prevention; Safe Kids Worldwide; U.S. Consumer Product Safety Commission
© Coffey Communications, Inc.





Guía familiar de protectores solares

¿Su idea de diversión familiar incluye pasar tiempo juntos al aire libre? Entonces es importante proteger a toda la tropa de los dañinos rayos ultravioleta (UV) del sol.

No tiene nada divertido sufrir dolorosas quemadas de sol, arrugas prematuras, o un aumento en el riesgo de cáncer de la piel. Y eso es justo lo que puede traernos el exceso de rayos UV. Una manera de ayudar a su familia a mantenerse sana: asegúrese de que todos usen protector solar.

Esto es lo que usted necesita saber para empezar:

Revise la etiqueta. Cuando este comprando protector solar, asegúrese de escoger uno que:

- Ofrezca protección de amplio espectro de los rayos UVA y UVB.
- Tenga un factor de protección solar (SPF por sus siglas en inglés) no menor de 30. Este nivel de protección recomendado por los dermatólogos bloquea el 97 por ciento de los rayos solares.
- Sea resistente al agua.

Aplíquese el protector solar antes de salir al sol. Se toma unos 15 minutos antes de activarse su protección.

Use suficiente cantidad. Mucha gente comete el error de usar muy poco protector solar. Los expertos recomiendan usar por lo menos 1 onza—aproximadamente la cantidad que puede aguantar en la palma de su mano—para cubrir la piel expuesta. Esto incluye la cara, orejas, brazos, manos, nariz, cuello y pies. Use una pomada labial con protector solar para proteger sus labios.

Vuelva a aplicarlo cada dos horas mínimo. Pero póngase algo más de protector solar inmediatamente luego de nadar o sudar excesivamente.

Cubra también a los niños. Siga las instrucciones de la etiqueta cuando le aplique protector solar a la piel expuesta de los niños. Si tiene un bebe menor de 6 meses, es mejor mantenerle en la sombra para proteger esa delicada piel.

Usted también querrá ayudar a su familia a evitar recibir demasiado sol. Por ejemplo, anime a todos a que busquen un sitio en la sombra cuando sea posible. Y antes de salir al sol, dele sombreros de ala ancha y anteojos de sol.

Fuentes: American Academy of Dermatology;
U.S. Food and Drug Administration
© Coffey Communications, Inc.





Aspectos básicos de seguridad en el agua

Usted se encuentra por la piscina con su familia en un sábado por la tarde. ¿Sabe dónde están sus niños?

Mantener un ojo sobre los niños es la regla No. 1 alrededor del agua. Es por eso que se necesita siempre que un adulto, no un niño mayor, supervise la diversión.

Y en cuanto a los pequeñines, los expertos dicen que deben permanecer al alcance de su brazo. Los niños pueden ahogarse en cosa de minutos, aun en agua no profunda.

Aquí hay más formas de mantener seguros a los niños, y a toda la familia, mientras usted se está refrescando este verano:

- No permita que mensajes de texto, lectura u otras actividades, desvíen su atención de los niños.
- Nunca nade solo—no importa lo experimentado que usted sea.
- Anote a sus niños en clases de natación. Debería considerar tomar lecciones también si usted no es un buen nadador.
- Nade solo donde esté permitido. Cuando sea posible, una zona con salvavidas activo.
- Ponga atención y obedezca cualquier aviso de advertencia colocado en piscinas o playas.
- Establezca algunas normas de familia para juegos alrededor del agua, tales como no correr o empujar.
- Evite tomar alcohol cuando este nadando o vigilando niños.
- Lleve un chaleco salvavidas si se monta en un bote o lancha.

Fuentes: American College of Emergency Physicians; American Red Cross
© Coffey Communications, Inc.



¡Queremos saber de usted! Su voz importa.

¡Llene la encuesta que está por llegarle!

En agosto le puede estar llegando una encuesta. Estamos encuestando algunos miembros del plan de salud en relación a los servicios de cuidados de salud conductual recibidos en el año pasado.

Ayúdenos a ayudarle.

Simplemente llene la encuesta y envíela por correo. Sus respuestas nos dejarán saber si sus necesidades están siendo satisfechas.

Sus respuestas nos ayudarán a servirle mejor. Puede que también reciba una llamada si no envía la encuesta por correo. Sus respuestas son privadas. Sus doctores no verán sus respuestas. Sus respuestas no cambiarán sus beneficios o servicios.

Esperamos con anticipación su información. De antemano, ¡gracias por su ayuda!

Fuente: Kramesonline.com

Este boletín es publicado como un servicio a la comunidad para los amigos y miembros de Aetna Better Health Kids, 2000 Market St., Suite 850, Philadelphia, PA 19103

Esta es información general sobre salud y no debe remplazar las indicaciones o cuidados que usted recibe de su proveedor. Siempre pregúntele a su proveedor sobre sus propias necesidades de cuidado de la salud.

Modelos pueden ser usados en fotos e ilustraciones.

Contáctenos por el: 1-800-822-2447, opción 1 o TTY PA Relay: 711.

aetnabetterhealth.com/pa

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 **1-800-385-4104** (PA Relay: **711**).

SPANISH: ATENCIÓN: Si usted habla español, los servicios de ayuda de idioma, sin ningún costo, están disponibles para usted. Llamar al **1-800-385-4104** (PA Relay: **711**).

RUSSIAN: ВНИМАНИЕ: Если Вы говорите на русском языке, Вам предлагаются бесплатные переводческие услуги. Позвоните по номеру **1-800-385-4104** (PA Relay: **711**).

CHINESE: 注意: 如果您说普通话, 您可以免费获得语言帮助。请致电**1-800-385-4104** (听障专线: **711**)。

VIETNAMESE: LƯU Ý: Nếu quý vị nói [Tiếng Việt], chúng tôi sẽ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Gọi số **1-800-385-4104** (PA Relay: **711**).

ARABIC:

1-800-385-4104 يرجى الانتباه: إذا كنت تتكلم العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية متاحة لك مجاناً. اتصل بالرقم **1-800-385-4104** (إذا كنت تعاني من الصمم أو ضعف السمع فاتصل بخدمات الربط PA Relay على الرقم: **711**)

NEPALI: ध्यान दिनुहोस्: तपाईं नेपाली बोल्नुहुन्छ भने तपाईंका लागि निःशुल्क रूपमा भाषा सहायता सेवाहरू उपलब्ध छन्। **1-800-385-4104** मा फोन गर्नुहोस् (PA Relay: **711**)

KOREAN: 주의: 한국어를 사용하실 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-800-385-4104**(PA 중계 서비스: **711**)번으로 연락해 주십시오.

MON KHMER: ត្រូវចងចាំ: ប្រសិនបើលោកអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ សេវាកម្មជំនួយផ្នែកភាសាមានផ្តល់ជូនលោកអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។ ដូចហៅទូរស័ព្ទមកលេខ **1-800-385-4104** (PA Relay: **711**)។

FRENCH: ATTENTION: si vous parlez Français, vous pouvez bénéficier gratuitement des services d'assistance linguistique. Appelez le **1-800-385-4104** (PA Relay: **711**).

BURMESE: ဂရုပြုရန် - သင်သည် မြန်မာဘာသာစကားကိုပြောဆိုပါက ဘာသာ စကားဆိုငံရာ အကူအညီပေးသည့် ဝန်ဆောင်မှုများကို သင့်အနေဖြင့် အခမဲ့ရရှိနိုင်ပါသည်။ **1-800-385-4104** (PA ရီလေး - **711**) ကို ခေါ်ဆိုပါ။

FRENCH CREOLE: ATANSYON: Si ou pale Kreyòl Ayisyen, wap jwenn sèvis asistans pou lang, gratis, ki disponib. Rele nan **1-800-385-4104** (Sèvis Relè PA: **711**).

PORTUGUESE: ATENÇÃO: se falar Português, os serviços gratuitos de assistência linguística estão disponíveis para você. Ligue para **1-800-385-4104** (PA Ramal: **711**).

BENGALI: মন দিয়ে দেখুন: আপনি যদি বাংলা বলেন, আপনার জনস্ব বিনামূল্যে ভাষা সহায়তা পরিষেবা উপলব্ধ আছে। ফোন করুন **1-800-385-4104** (পিএ রিলে: **711**)।

ALBANIAN: VINI RE: Nëse flisni shqip, shërbime të ndihmës gjuhësore janë në dispozicionin tuaj, pa ndonjë pagesë. Telefononi **1-800-385-4104** (Personat me problem në dëgjim, PA Relay: **711**).

GUJARATI: ધ્યાન આપો: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો તો ભાષાકીય સેવાઓ વિના મૂલ્યે તમને ઉપલબ્ધ છે. કૉલ કરો **1-800-385-4104** (PA રિલે: **711**).

Nondiscrimination Notice

Aetna complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, creed, religious affiliation, ancestry, sex gender, gender identity or expression, or sexual orientation.

Aetna does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, creed, religious affiliation, ancestry, sex gender, gender identity or expression, or sexual orientation.

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)

Aetna provides free language services to people whose primary language is not English, such as:

- Qualified interpreters
- Information written in other languages

If you need these services, call Aetna at **1-800-385-4104** (PA Relay: **711**).

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, creed, religious affiliation, ancestry, sex gender, gender identity or expression, or sexual orientation, you can file a complaint with:

Aetna Better Health
ATTN: Complaints and Grievances Department
2000 Market Street, Suite 850
Philadelphia, PA 19103
1-866-638-1232, PA Relay: 711

The Bureau of Equal Opportunity,
Room 223, Health and Welfare Building,
P.O. Box 2675,
Harrisburg, PA 17105-2675,
Phone: (717) 787-1127, PA Relay: 711,
Fax: (717) 772-4366, or
Email: RA-PWBEOAO@pa.gov

You can file a complaint in person or by mail, fax, or email. If you need help filing a complaint, Aetna and the Bureau of Equal Opportunity are 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, DC 20201,
1-800-368-1019, 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.