

Confianza



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

Aetna Better Health® de Pensilvania

Mejora de la Calidad en Aetna Better Health® de Pensilvania.

Nuestro Departamento de Administración de Calidad quiere asegurarse de que reciba una buena atención y servicios.

Que incluye:

- Programas de administración de la salud que funcionan para usted
- Fácil acceso a atención médica y de salud conductual de calidad
- Ayuda con cualquier condición o enfermedad compleja o crónica
- Asistencia cuando más la necesita
- Elevada satisfacción con sus médicos y con nosotros

Nuestras actividades de mejora de la calidad cada año incluyen:



Comunicarse con usted para recordarle que debe recibir atención (como controles a niños sanos)



Enviarle postales o boletines informativos sobre temas de salud



Revisar la cantidad, la calidad y los tipos de servicios que recibe



Recordarle a sus médicos y a usted acerca de la atención médica preventiva



Asegurarse de continuar recibiendo la atención que necesita



Verificar que sus llamadas sean respondidas rápidamente y que obtenga la información correcta



Asegurarse de que su médico tenga toda la información necesaria para atenderlo a usted o a su hijo

Tenemos muchos más programas de calidad. Puede llamar a Servicios para Miembros al **1-866-638-1232** (Retransmisión PA: 711) o al número que figura en el reverso de su tarjeta de identificación para obtener más información sobre lo que realizamos para mejorar su atención. También nos complace brindarle una copia impresa de las metas de nuestro programa y cómo lo llevamos a cabo. También puede leer actualizaciones en nuestro sitio web en [AetnaBetterHealth.com/Pennsylvania/members/quality](https://www.AetnaBetterHealth.com/Pennsylvania/members/quality).

Boletín Informativo para
Miembros Primavera 2021

PA-21-03-03



Ahora cubrimos las consultas de teleodontología para emergencias dentales.

Las emergencias dentales ocurren todo el tiempo. Queremos asegurarnos de que su dentista pueda brindarle atención durante la pandemia de COVID-19. Por eso, ahora cubrimos temporalmente las consultas de teleodontología para emergencias dentales.

Teleodontología es una consulta dental virtual. Las consultas virtuales le permiten a usted y a su dentista reunirse de manera segura, en tiempo real, desde casi cualquier sitio. Estas consultas pueden ser por teléfono o video. Su dentista determinará la plataforma virtual adecuada para su consulta. Después de la consulta de teleodontología, su dentista puede decirle que necesita tratamiento en persona en la oficina del dentista.



Si necesita ayuda para encontrar un dentista, simplemente llame a Servicios para Miembros al número que figura en el reverso de su Tarjeta de Identificación o **1-866-638-1232** (Retransmisión PA: 711).

Ahora busque proveedores por raza/etnia.

¿Alguna vez ha deseado saber qué raza o etnia es un proveedor cuando utiliza nuestra búsqueda de proveedores en línea? ¡Ahora puede saberlo! Además de los idiomas que se hablan en el consultorio de un proveedor, puede saber la raza o el origen étnico del proveedor. ¡Esta es solo otra manera en que Aetna Better Health se asegura de que pueda encontrar el proveedor adecuado para usted y su familia!

| Nombre del Proveedor | Dirección de Servicio | Millas a Conducir | Especialidad |
|---|---|---|--|
| Hsieh, Christine, MD | 833 Chestnut St Ste 301 Philadelphia, PA 19107 (215) 955-7190 | 0 | Práctico Familiar |
| Nombre del Proveedor: 0 - 99 | | | |
| Ver Detalles | | | |
| Proveer Información | Ubicación del Servicio | Horario de Oficina | Accesibilidad para Discapacitados |
| Idiomas y Formación | Afiliación Hospitalaria | Área de Servicios | Afiliación Grupal |
| <ul style="list-style-type: none"> Género: Femenino Condado/Áreas de Servicio: Filadelfia Origen Étnico/Raza: ASIÁTICO/PACÍFICO INP: 1932127230 Número de Licencia Estatal: MO067722L Sitio Web: | <ul style="list-style-type: none"> Especialidad Práctico Familiar | <ul style="list-style-type: none"> Junta Certificado | |
| | | | Volver al Principio |



Telemedicina: una visita virtual para una mejor salud.

Cuando aterrizaron en la luna en 1969, Neil Armstrong y la tripulación del Apolo 11 hicieron historia de una manera que quizás no conozca: los astronautas llevaban dispositivos que permitían a la NASA supervisar su salud en el espacio.

Ese fue uno de los primeros ejemplos de telemedicina. Hoy en día, se ha arraigado fuertemente en el cuidado de la salud aquí en la Tierra. Más médicos y pacientes lo utilizan todos los días para conectarse.

¡Encantado de “verlo”, doc!

La telemedicina a veces se denomina telesalud. Utiliza computadoras, teléfonos y dispositivos móviles para brindar atención médica de forma remota. Con este estilo de tratamiento

tecnológico, puede hablar por video, enviar un correo electrónico o enviar un mensaje de texto a su médico desde su casa sobre un nuevo síntoma o una afección crónica. Los dispositivos pueden incluso enviar datos en tiempo real a su médico sobre su frecuencia cardíaca, presión arterial o azúcar en sangre.

Es posible que la telemedicina no funcione para todas las personas o situaciones. Pero ha resultado útil por una amplia variedad de razones. Por ejemplo:

- Algunos adultos mayores no pueden salir de casa. Pueden encontrar que hablar por video con sus médicos son una buena manera de recibir atención.
- Su médico puede utilizarlo para consultar con un especialista después de atenderlo. Juntos

podrían ver los resultados de sus pruebas para crear un plan de tratamiento.

- Los pacientes con diabetes pueden enviar sus datos de azúcar en sangre y presión arterial a una enfermera. Esto puede ayudarlos a detectar problemas temprano.

El futuro es ahora

Debido a que es fácil y de bajo costo, la telemedicina es una tendencia creciente. Ahora hay al menos 200 redes y 3,500 sitios de servicio en los EE. UU. Tiene el potencial de crecer aún más debido a la pandemia. Y puede ayudar con la escasez de médicos tanto en áreas rurales como urbanas.



Hablar con su hijo adolescente sobre las drogas.

Los padres a menudo deben tener conversaciones difíciles con sus hijos adolescentes. Y uno de los temas más desafiantes para muchos padres es el uso de drogas, incluido el alcohol, la marihuana y otras sustancias como los medicamentos recetados.

Si es padre de un hijo adolescente, es posible que no esté seguro de cómo comenzar esa conversación, o de que su hijo adolescente incluso lo escuche. Pero es importante que su hijo adolescente sepa cómo se siente con respecto a las drogas, porque las investigaciones demuestran que usted tiene un rol fundamental para evitar que su hijo las consuma.

Aquí hay algunos consejos de expertos sobre cómo manejar esa conversación.

Decida lo que quiere decir.

Tenga en mente un plan antes de hablar. Esté preparado para discutir cuáles son sus reglas. Haga que esas reglas sean claras, simples y específicas, como no consumir drogas o alcohol.

Encuentre un buen momento para que ambos tengan una conversación seria. Desea poder concentrarse completamente en su hijo. Elija un lugar neutral con pocas distracciones para la conversación y asegúrese de que todos apaguen sus teléfonos y otros dispositivos.

Discutir las consecuencias.

Hágale saber a su hijo adolescente que habrá consecuencias si se rompen las reglas sobre el uso de



drogas. Tenga en cuenta que las pequeñas consecuencias son mejores que las drásticas. Asegúrese de elogiar a su hijo cuando se sigan las reglas.

¿Qué haces si, a pesar de esta conversación, crees que su hijo adolescente está consumiendo drogas?

Hágale saber que tiene sospechas. No acuse. Hágale saber que está preocupado. Dígale por qué está preocupado. Por ejemplo, ha encontrado medicamentos o un frasco de pastillas vacío. O ha notado que han estado actuando de manera diferente.

Mantenga la calma. Es posible que su hijo intente discutir con usted. Lo puede acusar de espiarlo o de estar loco.

Mantenga el control de sus pensamientos y acciones. Si la discusión se está volviendo demasiado acalorada, pospóngala para otro momento.

Recuérdale a su hijo cómo se siente. Eso incluye reforzar que los ama y que no quieres que consuman drogas.

Considere obtener ayuda del médico de su hijo. Es posible que un joven que usa drogas o alcohol deba ser evaluado para detectar un trastorno por uso de sustancias.

Fuente: Instituto Nacional de Abuso de Drogas

¿Están sus hijos al día con sus vacunas?

Érase una vez en los EE. UU., las enfermedades enfermaban gravemente a muchos niños.

Dichas enfermedades no son tan comunes como solían ser, gracias a las vacunas. Pero la mayoría todavía existen, y podrían volver a ser un riesgo. Esa es una de las mejores razones para asegurarse de que sus hijos reciban las vacunas recomendadas a tiempo.

Sano y salvo

Las vacunas ayudan a los niños a desarrollar de manera segura la inmunidad contra enfermedades peligrosas. Un ejemplo es el sarampión. Es una enfermedad muy contagiosa que puede hacer que los niños se enfermen gravemente o incluso mueran. El sarampión fue erradicado en los EE. UU. en 2000. Pero desde entonces, han ocurrido nuevos brotes entre personas que no fueron vacunadas.

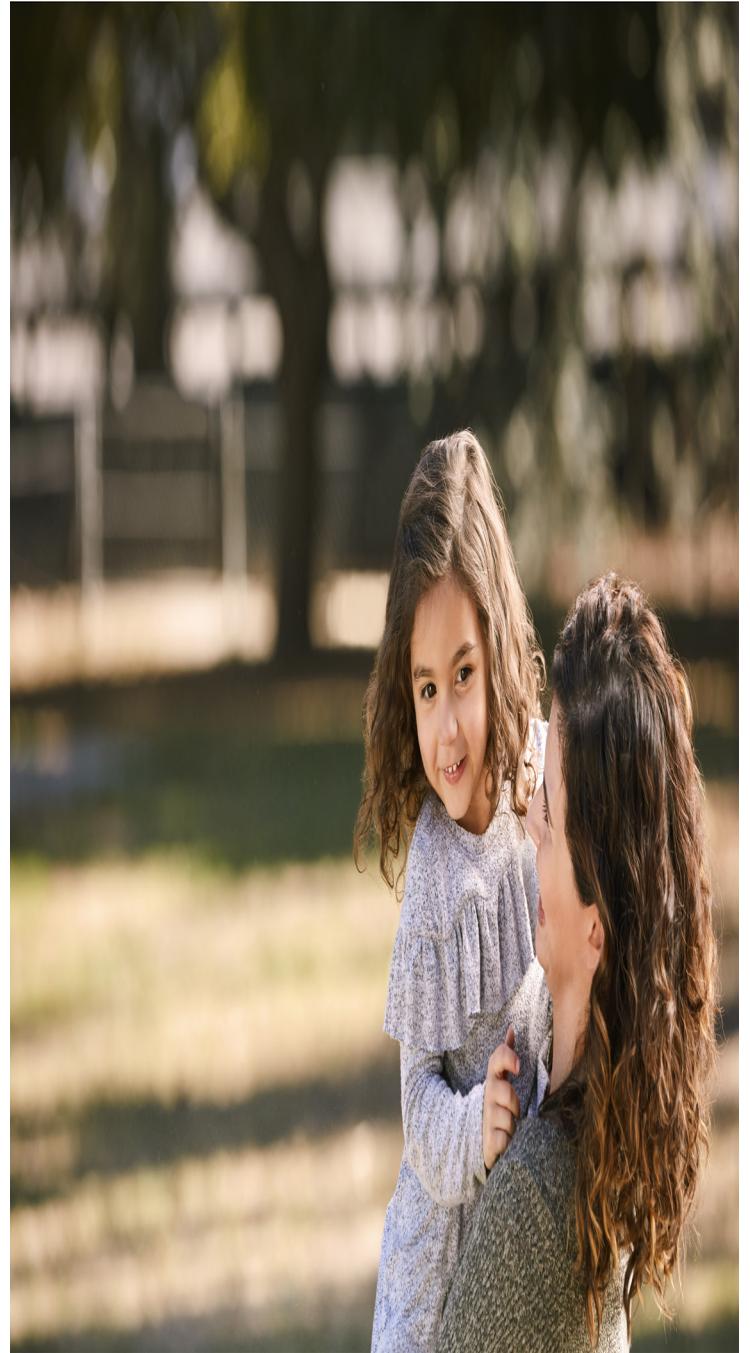
Las vacunas también ayudan a prevenir otras enfermedades, como la tos ferina, la varicela y la meningitis.

Proteger a su hijo es importante. Pero hay otra razón por la que los niños necesitan sus vacunas. Ayuda a proteger a otros miembros de su familia y también a su comunidad.

Entonces, ¿qué vacunas podría necesitar su hijo? Eso depende de factores como la edad y el historial de vacunación.

Para saber lo que se recomienda, consulte las tablas de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades aquí [CDC.gov/Vaccines/Schedules](https://www.cdc.gov/Vaccines/Schedules).

Fuente adicional: Academia Americana de Pediatría



 Hable con el médico de su hijo si tiene preguntas sobre las vacunas.

Parte de su lista de regreso a clases.

Los controles de regreso a clases son un buen momento para asegurarse de que sus hijos estén al día con sus vacunas.

Debido a COVID-19, los horarios escolares pueden verse diferentes en muchas comunidades. Pero las vacunas siguen siendo importantes. Eso es así ya sea que sus hijos estén teniendo clases en casa, asistiendo a tiempo parcial o regresando a un horario escolar normal.



Atención fuera de servicio cuando no está en casa.

El área de servicio de Aetna Better Health de Pensilvania es el estado de Pensilvania. Si está de viaje o está fuera del área de servicio, solo tiene cobertura para los servicios de emergencia. Medicaid no cubre la atención de rutina fuera del estado o país.

Si está fuera del área de servicio y necesita servicios de atención médica, llame a su proveedor de atención primaria. Ella o él le dirá qué hacer. (También puede llamarnos para verificar si está fuera del área de servicio).

Si no se encuentra en Pensilvania y cree que su vida o la de su hijo está en peligro, vaya a la sala de emergencias más cercana. Muestre su tarjeta de identificación de Aetna Better Health de Pensilvania, su tarjeta de identificación de Medicaid y cualquier otra tarjeta de identificación de seguro que tenga al personal de la sala de emergencias. Si usted o su hijo reciben servicios en la sala de emergencias y son admitidos en el hospital, solicite al personal que nos llame al **1-866-638-1232** (Retransmisión PA: 711) o al número que figura en el reverso de su tarjeta de identificación.



Servicios fuera de la red.

Contamos con una amplia red de proveedores y servicios. Si necesita un servicio que no puede obtener en nuestra red y no es una emergencia, su proveedor de atención primaria (PCP) debe obtener primero nuestra aprobación. Solo su PCP puede realizar esta solicitud. No es algo que pueda hacer usted mismo. Si se aprueba, cubriremos los servicios. Si tiene alguna pregunta, por favor llámenos.



Buscar atención médica fuera del horario de atención (que no sea de emergencia).

Puede llamar a su proveedor de atención primaria (PCP) para problemas médicos que no sean de emergencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los profesionales de la salud disponibles lo ayudarán con la atención y el tratamiento que necesite.

Aetna Better Health de Pensilvania tiene una línea directa de enfermería gratuita al **1-866-638-1232** (Retransmisión PA: 711) al que también puedes llamar las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Una enfermera hablará con usted sobre sus asuntos de salud urgentes.

Cómo obtener atención de emergencia.

Si su vida está en peligro, siempre debe llamar al **911** o acudir a la sala de emergencias (ER) más cercana. Si necesita transporte al hospital, llame al **911**. No es necesario que el hospital esté en nuestra red para que reciba atención. Si no está seguro de que se trate de una emergencia, llame a su proveedor de atención primaria (PCP).

Solo debe utilizar una sala de emergencias para emergencias reales que pongan en peligro su vida. Una emergencia es la aparición repentina de síntomas médicos graves, como dolor intenso. Estos síntomas son graves y pueden provocar:

- Pérdida de la vida o daño grave a usted o a otra persona
- Posible pérdida del hijo por nacer de una mujer embarazada que se enferma gravemente.
- Algunas funciones corporales dejan de funcionar.
- Daño grave a cualquier órgano o parte del cuerpo.

Ejemplos de emergencias son:

- Dolor agudo en el pecho
- Asfixia
- Sangrado que no se detiene
- Desmayo
- Envenenamiento
- Sobredosis de droga
- Quemaduras graves
- Dificultad para respirar extrema
- Huesos rotos
- Convulsiones o espasmos graves
- Pérdida repentina de la sensibilidad o incapacidad para moverse



Violencia doméstica y abuso financiero.

Las personas maltratadoras a menudo utilizan el dinero para controlar a aquellas personas a las que hacen daño. Los maltratadores utilizan el dinero para controlar a las parejas. Este tipo de abuso también ocurre dentro de las familias. Las personas maltratadoras pueden:

- Obtener crédito utilizando la información de su pareja.
- Limitar el dinero para alimentos, medicinas u otras necesidades.
- Robar cheques o tarjetas de beneficios.
- Mentir sobre las facturas que se pagan.
- Obligar a una persona a renunciar o perder su trabajo.
- No pagar la manutención de sus hijos.

Ésta es la forma de abuso más común o sufrida. Dejar a un maltratador es peligroso. No es una opción para todos. Los maltratadores pueden utilizar el dinero para hacer daño a las personas los dejan. Hay ayuda disponible para las personas que se quedan y para las que se van. A continuación, algunos grupos que podrían ayudar:

- Los programas de violencia doméstica tienen información sobre recursos locales. Estos recursos podrían ayudarlo con la vivienda. Pueden tener recursos para alimentos y medicinas. Pueden hablar sobre las próximas medidas adecuadas.
- La Red Nacional para Poner Fin a la Violencia Doméstica (NNEDV) tiene un programa que ayuda a restablecer el crédito. Se llama Proyecto Independencia.

- Fundación Nacional de Asesoramiento Crediticio brinda educación gratuita sobre el dinero y las deudas.
- Las empresas de servicios públicos a veces pueden ayudar. Los cónyuges sobrevivientes pueden obtener facturas a su nombre. Algunas empresas ofrecen planes de pago.

Encuentre su programa local de violencia doméstica en el sitio web de la Alianza Contra la Violencia Doméstica de Pensilvania. Los servicios que ofrecen estos programas son confidenciales:

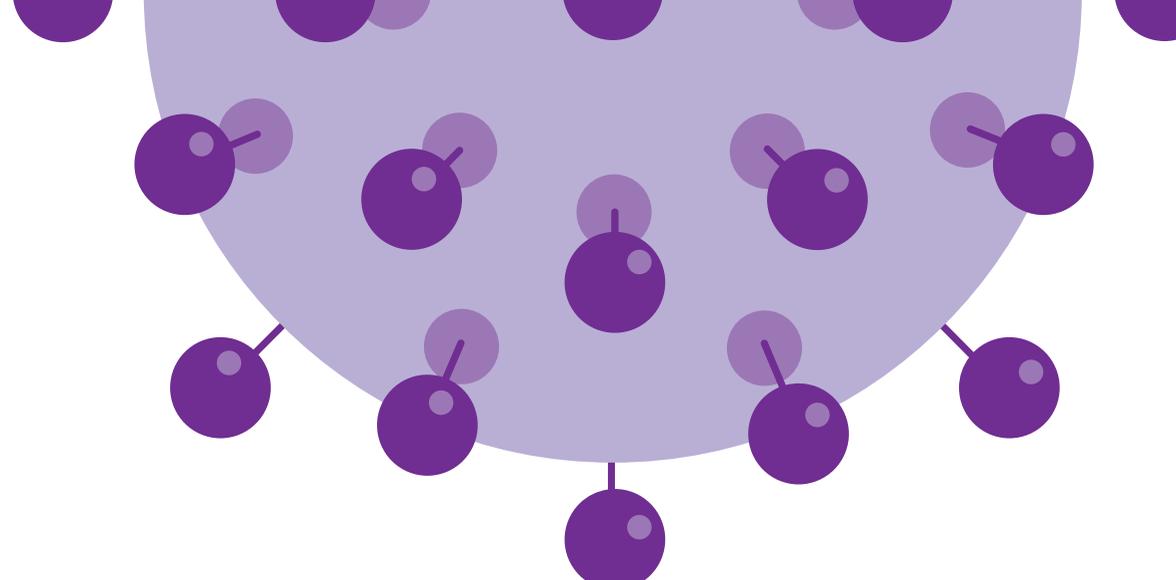
**PCADV.org/Find
-Help/Find-Your-Local-Domestic-Violence
-Program**

La Línea Nacional de Ayuda contra la Violencia Doméstica:

1-800-799-SAFE (1-800-799-7233) o para hablar por la red: **TheHotline.org**

Proyecto Independencia de NNEDV: **NNEDV.org/
wp-content/uploads/2019/07/Library
_EJ_Independence_Project_Brochure
_updated-2018.pdf**

La Fundación Nacional de Asesoramiento Crediticio: **NFCC.org**



Lo Que Se Debe Y No Se Debe Hacer

con relación a la enfermedad de Coronavirus (COVID-19).



Lo que se debe hacer:



Lavarse las manos con frecuencia con agua y jabón o utilizar un desinfectante para manos que contenga al menos un 60% de alcohol.



Cubrirse la boca y la nariz con un pañuelo al toser o estornudar, o utilizar la parte interna del codo. Tirar los pañuelos a la basura.



Limpiar y desinfecte las superficies que se tocan con frecuencia a diario, incluyendo las mesas, los pomos de las puertas, las encimeras, los escritorios, los teléfonos y los teclados.



Llamar a su proveedor de atención médica si tiene síntomas. Hacerles saber que puede tener el virus.



Utilizar una mascarilla de tela en público.



Lo que no se debe hacer:



Tocarse tus ojos, nariz y boca con las manos sin lavar.



Pasar tiempo con personas enfermas.



Salir a la calle si está enfermo, a menos que sea para recibir atención médica.



Compartir artículos del hogar, como platos, vasos, cubiertos, toallas o ropa de cama, con otras personas si está enfermo.

Fuente: Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades

Suicidio: Conozca las señales de advertencia y busque ayuda.

¿Podría saber si alguien que le importa está en riesgo de suicidio? Esa es una pregunta crucial. Quitarse la vida es la décima causa principal de muerte en los EE. UU.

La mayoría de las personas que se suicidan están profundamente en conflicto acerca de acabar con sus vidas. Desearían que hubiera otra opción. Pero tienen tanto dolor emocional que no ven otra opción.

El suicidio no discrimina. Personas de todas las edades, desde niños hasta adultos mayores, y todos los orígenes étnicos están en riesgo. Y mientras que los hombres tienen más probabilidades de morir por suicidio, las mujeres tienen más probabilidades de intentarlo.

Qué tener en cuenta

Es importante conocer las señales de advertencia del suicidio. Tómelas en serio, especialmente cuando alguien habla de suicidio. Es un mito que la mayoría de las personas que hablan sobre el suicidio no lo hacen. Casi todos los que lo intentan dan una pista verbal. Por ejemplo, podrían decir: "Si te vuelvo a ver", "Estaría mejor muerto" o "No hay salida."

Hay otras señales de advertencia que también deben tomarse en serio. Busque ayuda si alguien:

- Busca pistolas, pastillas, cuchillos o cualquier otra cosa que pueda utilizarse para suicidarse.
- Está obsesionado con la muerte. Por ejemplo, podrían escribir poemas al respecto.
- Parece desesperado o se siente acorralado.
- Expresa autodesprecio o vergüenza.
- Es autodestructivo o imprudente.
- Se aleja de familiares y amigos.
- Tiene cambios de humor dramáticos.
- Se despide como si no los volvieran a ver.
- Pone sus asuntos en orden. Por ejemplo, pueden hacer un testamento.

También tenga en cuenta que algunas personas son más vulnerables al suicidio que otras. Los factores de riesgo incluyen:

- Problemas de salud mental, como depresión, alcoholismo o abuso de drogas.
- Intentos de suicidio previos.
- Antecedentes familiares de suicidio o abuso.

Fuentes: Asociación Estadounidense de Suicidología; Centros de Control y Prevención de Enfermedades; HelpGuide.org; Instituto Nacional de Salud Mental



Actúe.

Si existe la posibilidad de que conozca a alguien que esté considerando suicidarse, llévelo al departamento de emergencias más cercano o llame al 911. No lo deje solo. Y retire cualquier arma u objeto potencialmente mortal mientras espera ayuda.



Alce la voz.

Comparta sus ideas y mejore su plan.

Ahora puede unirse al Comité Asesor de Miembros de Educación para la Salud (HEMAC). HEMAC se reúne al menos cuatro veces al año para revisar los datos del plan, compartir ideas y hablar sobre cambios o nuevos programas.



Para unirse, solo llame al **1-866-638-1232** (Retransmisión PA: 711). O puede completar una solicitud en AetnaBetterHealth.com/Pennsylvania.

Comparta sus ideas y mejore su plan.

Tour Virtual de Experiencia PA WIC.

¡El Programa para Mujeres, Bebés y Niños de Pensilvania (WIC PA) ha estado trabajado arduamente en nuevas formas de conectarse con usted y su familia!

Bienvenido al Tour Virtual de Experiencia PA WIC, visite **Experience.PAWIC.com** para entrar al Salón de Clases de Cocina Virtual de WIC.

Anime a sus hijos a jugar nuestros juegos mientras aprenden más sobre nutrición y el programa PA WIC.

Para obtener más información o para programar una cita en su clínica WIC local, llame al **1-800-WIC-WINS (1-800-942-9467)** o para solicitarla visite **PAWIC.com/OnlineApplication.aspx**

Fraude y abuso.

Si sospecha de fraude o abuso por parte de un proveedor o miembro de Aetna Better Health, puede denunciarlo. Tenemos un número de línea directa que puede utilizarse para denunciar a un proveedor médico, centro o empresa por sospecha de fraude o abuso. El número de la línea directa es **1-800-333-0119** (Retransmisión PA: 711).

Algunos ejemplos comunes de fraude y abuso son:

- Facturarle o cobrarle por servicios que no le fueron proporcionados a su hijo
- Ofrecerle obsequios o dinero para recibir tratamiento o servicios.
- Ofrecerle servicios, equipos o suministros gratuitos a cambio de su número de tarjeta de identificación.
- Brindarle servicios que su hijo realmente no necesita
- Abuso físico, psicológico o sexual por parte del personal médico



Ayude a detener el fraude, el derroche y el abuso.

El fraude en la atención médica significa obtener beneficios o servicios basados en información falsa. El derroche es cuando el dinero destinado a la salud no se gasta con cuidado. El abuso es hacer algo que genera costos innecesarios. Si cree que ha visto u oído hablar de casos de fraude, derroche o abuso, tiene el derecho y el deber de denunciarlo. Puede hacerlo de manera anónima. Así es cómo:



Llame a la línea directa de cumplimiento de Aetna Better Health al **1-800-333-0119** (Retransmisión PA: 711).



Utilice el formulario de fraude y abuso en el sitio web: **AetnaBetterHealth.com/Pennsylvania**.

También puede comunicarse con la Línea Directa de Cumplimiento de Proveedores de Asistencia Médica del Departamento de Servicios Humanos de Pensilvania al:

- **1-866-379-8477** (incluye servicio TTY)
- Enviar el formulario a **expressforms.pa.gov/apps/pa/DHS/MA-Provider-Compliance-Hotline**



Comuníquese con nosotros al número que figura en el reverso de su tarjeta de identificación o **1-866-638-1232** (Retransmisión PA: 711).

El presente boletín informativo para miembros se publica como un servicio comunitario para los amigos y miembros de Aetna Better Health, 1425 Union Meeting Road, Blue Bell, PA 19422. El presente boletín informativo contiene información de salud general que no debe reemplazar los consejos o la atención que recibe de su proveedor. Pregúntele siempre a su proveedor sobre sus propias necesidades de atención médica. Los modelos se pueden utilizar en fotos e ilustraciones.

Notificación sobre Antidiscriminación

Aetna cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, origen, sexo, género, identidad o expresión de género u orientación sexual.

Aetna no excluye a las personas ni tiene un trato diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, origen, sexo, identidad o expresión de género u orientación sexual.

Aetna brinda asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que se comuniquen de manera efectiva con nosotros, tales como:

- Intérpretes calificados de lenguaje de señas
- Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)

Aetna ofrece servicios lingüísticos gratuitos a personas cuyo idioma natal no es el inglés, como:

- Intérpretes calificados
- Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, llame a Aetna al **1-800-385-4104** (Retransmisión PA: **711**).

Si cree que Aetna no le proporcionó estos servicios o lo discriminó de otra manera por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, ascendencia, sexo, identidad o expresión de género u orientación sexual, puedes presentar una queja ante:

Aetna Better Health
Atención.: Departamento de Quejas y Reclamos
1425 Union Meeting Road
Blue Bell, PA 19422
1-866-638-1232, Retransmisión PA: 711

Oficina de Igualdad de Oportunidades,
Oficina 223, Edificio de Salud y Bienestar,
Apartado Postal 2675,
Harrisburg, PA 17105-2675,
Teléfono: (717) 787-1127, Retransmisión PA: 711,
Fax: (717) 772-4366, o
Correo Electrónico: RA-PWBEOAO@pa.gov

Puede presentar una queja en persona o por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, Aetna y la Oficina de Igualdad de Oportunidades están disponibles para ayudarlo.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo o por teléfono al:

Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.,
200 Independence Avenue SW.,
Oficina 509F, Edificio HHH,
Washington, DC 20201,
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD).

Los formularios de quejas están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

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:

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

NEPALI: ध्यान दिनुहोस्: तपाईं नेपाली बोल्नुहुन्छ भने तपाईंका लागि नि:शुल्क 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 증계 서비스: **711**)번으로 연락해 주십시오.

MON KHMER: ព្រមទំនាំ: ប្រសិនបើលោកអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ លោកអ្នកនឹងទទួលបានការសម្របសម្រួលភាសាឥតគិតថ្លៃសេវាសម្រាប់លោកអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។ សូមហៅទូរស័ព្ទមកលេខ **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 စကားဆိုင်ရာ အကူအညီပေးသည့် ဝန်ဆောင်မှုများကို သင့်အနေဖြင့် အခမဲ့ရရှိနိုင်ပါသည်။ **1-800-385-4104** (PA ချိတ်ဆက် - **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 দিতে দেখুন. আপনি যদি বাংলা বলেন, আপনার কনস্‌ 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 બોલવા છો તો ભાષાકીય સેવાઓ વિના મૂલ્યે તમને ઉપલબ્ધ છે. કોલ કરો **1-800-385-4104** (PA રિલે: **711**).