



Aetna Better Health[®] of Texas

2024 Annual Notification to Members

Important information for members, parents and guardians

Each year we like to remind you to review some important information in your Member Handbook. This is the handbook we sent you when you joined Aetna Better Health of Texas. You may have also seen the information in your member newsletters or on our website.

This information helps you stay active and informed. It can help you when making health care choices for yourself or your child. This notice gives a quick overview of what you need to know. You can find more details in your Member Handbook.

If you didn't receive a Member Handbook, you can call Member Services to request one. Or you can read a copy under the "For Members" tab on our website, **AetnaBetterHealth.com/Texas**.

Here's how to reach us:

By phone: Just call Member Services 8 AM - 5 PM Monday-Friday, STAR Kids 24 hours a day/7 days a week

Medicaid (STAR) **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR) **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids **1-844-787-5437**

CHIP **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY **1-800-735-2939**

After hours: You can contact us any time for urgent issues. Just call us and we'll connect you to the care you need.

Medicaid (STAR) **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR) **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids **1-844-787-5437**

CHIP **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY **1-800-735-2939**

Website: **AetnaBetterHealth.com/Texas**. Click on "Contact us."

Other formats:

For those who have a hard time seeing or hearing we have services available to help you

AetnaBetterHealth.com/Texas

TX -23-04-08 (rev 1/2024)

communicate with us. You can call the Telecommunications Relay Service *TTY* **1-800-735-2989** toll-free.

We can also provide information in other formats. If you need help with language or translation services, call Member Services. It's available at no cost to you.

Medicaid (STAR) **1-800-248-7767** (Bexar)
Medicaid (STAR) **1-800-306-8612** (Tarrant)
STAR Kids **1-844-787-5437**
CHIP **1-866-818-0959** (Bexar)
CHIP **1-800-245-5380** (Tarrant)

I. You have rights and responsibilities

We strive to treat you with respect and dignity. We do not discriminate against members based on age, race, sex, religion, national origin, or any other reason that's against the law. Our providers must also follow the same standards.

You have certain rights and responsibilities as well. Knowing them helps you get the covered services you need. You'll find your rights and responsibilities listed in your Member Handbook and on our website, **[AetnaBetterHealth.com/Texas](https://www.aetna.com/betterhealth/texas)**. Click on Member Information. Then click on Rights & Responsibilities. If you have any questions or would like a copy of your rights and responsibilities, call us at:

Medicaid (STAR) **1-800-248-7767** (Bexar)
Medicaid (STAR) **1-800-306-8612** (Tarrant)
STAR Kids **1-844-787-5437**
CHIP **1-866-818-0959** (Bexar)
CHIP **1-800-245-5380** (Tarrant)
TTY **1-800-735-2939**

II. Quality improvement at Aetna Better Health of Texas

Our Quality Management department wants to make sure you get good care and services. That includes:

- Health management programs that work for you
- Easy access to quality medical and behavioral health care
- Help with any complex or chronic conditions or illnesses
- Support when you need it most
- High satisfaction with your doctors and with us

Our quality improvement activities each year include:

- Contacting you to remind you to get care (like well-child checkups)
- Sending you postcards or newsletters about health topics

[AetnaBetterHealth.com/Texas](https://www.aetna.com/betterhealth/texas)

- Reviewing the number, quality and kinds of services you receive
- Reminding your doctors and you about preventive health care
- Making sure you're continuing to get the care you need
- Checking that your calls are answered quickly and that you get the right information
- Ensuring your doctor has all the information needed to care for you or your child

We have many more quality programs. You can call Member Services to learn more about what we do to improve your care.

Medicaid (STAR) **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR) **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids **1-844-787-5437**

CHIP **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY **1-800-735-2939**

We're also happy to give you a printed copy of our program goals and how we're doing. Or you can read updates on our website at **[AetnaBetterHealth.com/Texas](https://www.aetna.com/betterhealth/texas)**.

III. Privacy and security of your health care data

Protecting your personal health information (PHI) is one of our most important jobs. We train our staff to keep your health care data safe. We set rules to follow when collecting and using PHI. Our rules describe:

- How to protect access to PHI, either electronic or paper copies
- The right way to treat your health care data no matter what form it is in – written, oral, or electronic
- Your right to permit or refuse the release of PHI except for treatment, payment or health care operations reasons
- Locking up your records and keeping your health care data in safe areas
- Making sure the only staff who have access to your health care data are those who need it to perform their jobs and care for you

We're happy to answer any questions you have about how we protect your health care data.

Notice of Privacy Practices: We include a Notice of Privacy Practices in your welcome packet. It tells you how we use your information for health plan benefits. It also tells you how you can see, get a copy of, or change your medical records. Your health information will be kept private and confidential. We will give it out only if the law allows or if you tell us to give it out.

For more information or if you have questions, you can call us at:

Medicaid (STAR) **1-800-248-7767** (Bexar)

[AetnaBetterHealth.com/Texas](https://www.aetna.com/betterhealth/texas)

TX-23-04-08

Medicaid (STAR) **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids **1-844-787-5437**

CHIP **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY **1-800-735-2939**

Or you can visit our website at **AetnaBetterHealth.com/Texas**. You'll find a link to information on our privacy practices at the bottom of the Home page.

IV. 2023 Utilization management

We want to ensure that our members are getting the services or benefits they need to get or stay healthy. This is called "**utilization management**" (UM). Our UM staff use clinical criteria, guidelines and written policies to make UM decisions. They check that requested services are:

- Needed to keep or get you healthy
- Covered by Aetna Better Health of Texas

You or your provider can get a copy of the guidelines we use to approve or deny services.

You can call Member Services at:

Medicaid (STAR) **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR) **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids **1-844-787-5437**

CHIP **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY **1-800-735-2939**

Call Monday-Friday from 8 AM to 5 PM, STAR Kids 24 hours a day/7 days a week, with questions about our UM program. Member Services may transfer your call to the UM department for a staff member to help you. After business hours, you may be transferred to our after-hours call center. Someone will take your message. We'll call you the next business day. When calling back, the representative will tell you that he or she is calling from Aetna Better Health of Texas and will give you their name and title.

We're here to help you with any UM issues. For help if you have vision and/or hearing problems, call the Telecommunications Relay Service TTY **1-800-735-2989**.

For help with language or translation services, call Member Services at:

Medicaid (STAR) **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR) **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids **1-844-787-5437**

CHIP **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP **1-800-245-5380** (Tarrant)

Our affirmative statement about incentives

We want you to feel sure that you're getting the health care and services you need. To that end, we have policies our providers must follow to ensure that you get the right health care.

Our policy is to not reward providers or others to deny or give less medically necessary care to a member of our plan. This is called an "affirmative statement." We do not reward or pay extra money to health care providers, staff or other people to:

- Deny you care
- Give you less care
- Deny tests or treatments that are medically necessary

All our members should receive the right health care. If you want more information on this, call us:

Medicaid (STAR) **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR) **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids **1-844-787-5437**

CHIP **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY **1-800-735-2939**

V. Benefits and copayments questions

You can find a list of covered and non-covered benefits and services in your Member Handbook and on our website. Your Member Handbook also discusses some costs that may be your responsibility.

Costs you may need to pay

As an Aetna Better Health of Texas member, you are generally not responsible for paying for covered health care services. There are some exceptions though. For example, if you receive a service and your provider tells you beforehand that it's not a covered benefit, you may be responsible for paying for it.

If you get a bill from your doctor for a covered health care service, call us.

VI. How to get the care you need

Your primary care provider (PCP) is a central part of your health care. Your PCP should be the one you contact first for most health care issues.

The provider directory has a list of providers to pick from in your area. You can find your own provider by visiting our website. Click "Find a Provider" at the top of the website. The online provider directory also gives a provider's professional credentials, like board certification.

For more information about our providers, you can visit our website at **AetnaBetterHealth.com/Texas** or call Member Services at:

Medicaid (STAR) **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR) **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids **1-844-787-5437**

CHIP **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY **1-800-735-2939**

You can also visit **www.healthgrades.com**. This site gives more information about providers such as which medical school they attended and where they did their residency training.

Specialty care

Sometimes you or your child may need care from a specialist. Specialists treat special types of conditions, including behavioral health or substance use concerns. Your PCP can recommend a specialist or behavioral health care provider to you. You don't need a formal referral from your PCP as long as the specialist is in our provider network.

Female members have direct access to an Aetna Better Health of Texas health specialist for preventive care. This includes covered services such as breast exams, mammograms, pap tests and prenatal care. **You don't need an OK from your PCP.** If you have questions, Member Services can help you.

Let your PCP know if you visit a specialist, so they can support your care.

Second opinion

You have the right to get a second opinion from a qualified health care professional at no cost to you. If an Aetna Better Health of Texas provider isn't available, we'll help you get a second opinion from a non-participating provider. This will still be at no cost to you.

Self-referral

You can get some specialty services yourself that don't require your PCP's approval. We call this self-referral. Some examples are family planning services and behavioral health services. You must go to an Aetna Better Health of Texas provider for your service to be covered, except for emergency services. Aetna Better Health of Texas members must receive family planning services from an Aetna Better Health of Texas provider.

How to get after-hours care

Call your PCP for after-hours care, except in an emergency. If you or your child gets sick after the PCP's office is closed, even on weekends, call your PCP. The answering service will make sure your PCP gets your message. Your PCP will call you back and tell you what to do.

AetnaBetterHealth.com/Texas

TX-23-04-08

You can also get advice from a nurse after hours. It's available 24 hours. Just call and ask to speak to a nurse:

Medicaid (STAR) **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR) **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids **1-844-787-5437**

CHIP **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY **1-800-735-2939**

How to get emergency care

If you or your child's life is in danger, you should always **call 9-1-1 or go to the nearest emergency room (ER). After treatment, call your PCP within 24 hours or as soon as possible.** If you need transportation to the hospital, call 9-1-1. The hospital does not have to be in our network for you to get care. If you're not sure it's an emergency, call your PCP.

You should only use an ER for real, life-threatening emergencies. An emergency is the sudden onset of a medical condition with severe symptoms, including severe pain. These symptoms are so serious that not getting immediate medical attention could result in:

- Loss of life or serious harm to you or another person
- A pregnant woman becoming very ill and possibly losing her unborn child
- Some bodily functions ceasing to work
- Serious harm to any body organ or part

Examples of emergencies are:

- Sharp chest pain
- Choking
- Bleeding that won't stop
- Passing out
- Poisoning
- Drug overdose
- Severe burns
- Extreme shortness of breath
- Broken bones
- Severe spasms or convulsions
- Sudden loss of feeling or not being able to move

Out-of-service care when you're away from home

Aetna Better Health of Texas's service area is the State of Texas. If you're traveling or out of the service area, you're only covered for emergency services. Routine care out of the service area or out of the country isn't covered by Medicaid. If you're out of the service

[AetnaBetterHealth.com/Texas](https://www.aetna.com/betterhealth/texas)

TX-23-04-08

area and need health care services, call your PCP. They will tell you what to do. (You can also call us to check if you're out of the service area.)

If you're not in Texas and you think you or your child's life is in danger, go to the closest ER. Show your Aetna Better Health of Texas ID card, your Medicaid ID card, and any other insurance ID cards you have to the ER staff. If you or your child get services in the ER and are admitted to the hospital, have staff call us at the number on the back of your ID card.

Out-of-network services

We have a large network of providers and services. If a provider you want to see is not in our network, your PCP must first get approval from us before you can see that provider. Except for an emergency, only your PCP can make this request. It's not something you can do yourself. If approved, we will properly and timely cover these services. This is only for as long as you can't get the service in our network. If you have questions, call us.

VII. Care Management

Help when you need it most

Sometimes, managing a chronic condition or multiple conditions can become overwhelming. To offer you support, your doctor, hospital discharge planner or other provider may refer you to Care Management. Or a nurse on our health information line may refer you. However, don't wait for a referral if you need help. You can self-refer by calling us and asking for Care Management:

Medicaid (STAR) **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR) **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids **1-844-787-5437**

CHIP **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY **1-800-735-2939**

After you join care management, you'll get a welcome letter that will explain how our services can help you. You'll also get a call from a case manager.

Our case managers can:

- Help you understand your covered benefits
- Show you how to get specialty, behavioral health, or hospital services
- Talk with your doctors and other agencies to ensure you get needed services
- Teach you more about your disease or condition
- Help you locate community resources to meet your needs

Are you aware that our care management team has expanded? September 1, 2020, we expanded the STAR Kids program to the Dallas Service delivery area. Aetna Better Health

of Texas included over 7,500 covered lives and our membership continues to grow. If you have any questions about our recent expansion, please reach out to us on the STAR Kids number listed below.

Is your child moving from pediatric to adult care? We have trained professionals on staff to help you in this. We'll work with you to help get the right care for your child's special needs.

Your member handbook will give you more information about care management. You can opt in or opt out of the program anytime. We're happy to help you if you have any questions. You can reach us at:

Medicaid (STAR) **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR) **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids **1-844-787-5437**

CHIP **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY **1-800-735-2939**

VIII. Pharmacy services

When you need medicine, your provider should choose one on the Medicaid list. When you get a prescription, make sure the drug is on the Medicaid list. We've posted the list of medicines we cover online at **[AetnaBetterHealth.com/Texas/members/pharmacy](https://www.aetna.com/betterhealth/texas/members/pharmacy)**. It also tells you when a drug can or can't be prescribed. You can call us with any questions at:

Medicaid (STAR) **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR) **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids **1-844-787-5437**

CHIP **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY **1-800-735-2939**

Sometime your provider will give you a drug that is not on the Medicaid list. If the provider feels that only the drug they want to prescribe will work for you, they can request approval from us. The provider knows how to do this.

Remember to take your prescriptions to one of the pharmacies listed in our provider directory.

Prescription refills

The label on your medicine bottle tells you how many refills your doctor has ordered. You may only get one refill at a time. If the doctor hasn't ordered refills, you must call them at least five (5) days before your medicine runs out. The doctor may want to see you before giving you a refill.

IX. New technology for medical procedures

We're always looking at new medical procedures and methods to make sure our members get safe, up-to-date, high-quality medical care. We have a team of doctors who review new health care technologies. They decide if they should become covered services. (We don't cover investigational technologies, methods and treatments still under research.)

To decide if a new technology will become a covered service, we will:

- Study the purpose of each technology
- Review medical literature
- Look at the impact and benefits a new technology could have
- Develop guidelines on how and when to use the technology

X. Complaints and appeals

We take member complaints and appeals very seriously

We want you to be happy with services you or your child gets from us and our providers. If you're not happy, we want you to let us know. Filing a complaint or appeal will not affect your health care services or Medicaid/CHIP eligibility. We want to know what is wrong so we can make our services better.

We need to know what happened

Please give us as much information as you can. For example, include:

- The date the incident happened
- The names of the people involved
- Details about what happened
- Yours or your child's name and member ID number

How to file a complaint

If you have a complaint please contact us. If you want a Member Advocate, we'll help. You can file a complaint by:

- Calling us toll-free:
Medicaid (STAR) **1-800-248-7767** (Bexar)
Medicaid (STAR) **1-800-306-8612** (Tarrant)
STAR Kids **1-844-787-5437**
CHIP **1-866-818-0959** (Bexar)
CHIP **1-800-245-5380** (Tarrant)
TTY **1-800-735-2939**
- Asking and giving permission for your provider to file a complaint for you
- Writing to us at:

Aetna Better Health of Texas
Attention: Member Advocate
PO Box 81139
5810 Postal Rd
Cleveland, OH 44181

How to file an appeal

We must approve many services ahead of time in order to pay for them. If we decide not to pay for a service we'll write to you and tell you why. We'll send you a "Notice of Action" or Adverse Determination letter if we:

- Decide not to approve a request for a service
- Approve only part of a request for a service

The "Notice of Action" or Adverse Determination letter will tell you the reasons. If you don't agree with it, you can file an appeal. You must send your appeal to us in writing. You can call us first at:

Medicaid (STAR) **1-800-248-7767** (Bexar)
Medicaid (STAR) **1-800-306-8612** (Tarrant)
STAR Kids **1-844-787-5437**
CHIP **1-866-818-0959** (Bexar)
CHIP **1-800-245-5380** (Tarrant)
TTY **1-800-735-2939**

However, **you must follow up by sending your appeal in writing within 10 days.**

You can write to us at:

Aetna Better Health of Texas
Attention: Member Advocate
PO Box 81139
5810 Postal Rd
Cleveland, OH 44181

- Escribanos a la siguiente dirección:

Aetna Better Health of Texas
Attention: Member Advocate
PO Box 81139
5801 Postal Rd
Cleveland, OH 44181

Cómo presentar una apelación

Debemos aprobar muchos servicios anticipadamente a fin de pagar por ellos. Si decidimos no pagar un servicio, le enviaremos una carta para indicarle el motivo. Le enviaremos una carta de *Aviso de acción* o *Determinación adversa* si nosotros:

- Decidimos no aprobar una solicitud de servicio.
- Aprobamos solamente parte de una solicitud de servicio.

La carta de *Aviso de acción* o *Determinación adversa* le indicará los motivos. Si usted no está de acuerdo con la decisión, puede presentar una apelación. Es necesario que nos envíe su apelación por escrito. Primero puede llamarnos a los siguientes números:

Medicaid (STAR): **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR): **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids: **1-844-787-5437**

CHIP: **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP: **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY: **1-800-735-2939**

Sin embargo, **es necesario darle seguimiento enviando su apelación por escrito en un plazo no mayor de 10 días**. También puede escribirnos a la siguiente dirección:

Aetna Better Health of Texas
Attention: Member Advocate
PO Box 81139
5801 Postal Rd
Cleveland, OH 44181

IX. Nueva tecnología para procedimientos médicos

Siempre estamos en la búsqueda de nuevos procedimientos y métodos médicos para garantizar que nuestros miembros obtengan atención médica segura, actualizada y de alta calidad. Tenemos un equipo de médicos que revisan las nuevas tecnologías de atención de salud. Ellos deciden si deben convertirse en servicios cubiertos. (No cubrimos tecnologías investigativas, métodos ni tratamientos aún en fase de investigación).

Para decidir si una nueva tecnología se convertirá en servicio cubierto, nosotros:

- Estudiaremos el propósito de cada tecnología.
- Revisaremos la literatura médica.
- Analizaremos el impacto y los beneficios que una nueva tecnología podría tener.
- Desarrollaremos pautas sobre cómo y cuándo hacer uso de la tecnología.

X. Quejas y apelaciones

Tomamos las quejas y apelaciones de los miembros muy seriamente

Deseamos que esté satisfecho con los servicios que usted o su hijo obtienen de nosotros y nuestros proveedores. Si no está satisfecho, deseamos saberlo. Presentar una queja o apelación no afectará sus servicios de atención salud ni su elegibilidad para Medicaid/CHIP. Deseamos saber qué es lo que está mal a fin de poder mejorar nuestros servicios.

Necesitamos saber qué ocurrió

Brinde la máxima información posible. Por ejemplo, incluya:

- La fecha del incidente.
- Los nombres de las personas involucradas.
- Los detalles acerca de lo ocurrido.
- Su nombre o el de su hijo y el número de identificación de miembro.

Cómo presentar una queja

Si usted tiene una queja, comuníquese con nosotros. Si desea contactar a un defensor de miembros, nosotros le ayudaremos. Usted puede presentar una queja de la manera siguiente:

- Llámenos sin cargo a los siguientes números:
Medicaid (STAR): **1-800-248-7767** (Bexar)
Medicaid (STAR): **1-800-306-8612** (Tarrant)
STAR Kids: **1-844-787-5437**
CHIP: **1-866-818-0959** (Bexar)
CHIP: **1-800-245-5380** (Tarrant)
TTY: **1-800-735-2939**
- Solicite y otorgue permiso a su proveedor para que presente una queja en nombre suyo.

atención. Usted puede optar por incluirse o excluirse del programa en cualquier momento. Nos complacerá mucho ayudarle si tiene alguna pregunta. Puede comunicarse con nosotros a los siguientes números:

Medicaid (STAR): **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR): **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids: **1-844-787-5437**

CHIP: **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP: **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY: **1-800-735-2939**

VIII. Servicios de farmacia

Si usted necesita medicamentos, su proveedor deberá seleccionar uno de la lista de medicamentos preferidos de Medicaid. Cuando usted obtiene una receta, asegúrese de que el medicamento esté incluido en la lista de Medicaid. Hemos publicado la lista de medicamentos que cubrimos en línea, en **[AetnaBetterHealth.com/Texas/members/pharmacy](https://www.aetna.com/betterhealth/texas/members/pharmacy)**. La lista también le indica cuándo un medicamento puede ser recetado o no. Si tiene preguntas, puede llamarnos a los siguientes números:

Medicaid (STAR): **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR): **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids: **1-844-787-5437**

CHIP: **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP: **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY: **1-800-735-2939**

Algunas veces, su proveedor deseará recetarle un medicamento que no esté incluido en la lista de medicamentos de Medicaid. Si el proveedor considera que solamente el medicamento que él desea recetarle es el que le funcionará, dicho proveedor puede solicitar nuestra aprobación. El proveedor sabe cómo hacer esto.

Recuerde llevar sus recetas a una de las farmacias listadas en nuestro directorio de proveedores.

Reabastecimiento de recetas

La etiqueta en el frasco de su medicamento indica cuántos reabastecimientos ha ordenado su médico. Solo se puede obtener un reabastecimiento a la vez. Si el médico no ha ordenado reabastecimientos, usted deberá llamarlo al menos cinco (5) días antes de que su medicamento se agote. El médico quizá desee verlo antes de darle un reabastecimiento.

vacile en llamarnos.

VII. Administración de atención

Ayuda cuando más la necesita

Algunas veces, el manejo de una afección crónica o de varias afecciones puede llegar a ser abrumador. Para ofrecerle apoyo, su médico, el planificador de altas hospitalarias o cualquier otro proveedor pueden remitirlo al servicio de administración de atención. Un enfermero de nuestra línea de información de salud puede también remitirlo. Sin embargo, no espere hasta obtener una remisión si usted necesita la ayuda. Usted puede autorremitirse si nos llama a los siguientes números:

Medicaid (STAR): **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR): **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids: **1-844-787-5437**

CHIP: **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP: **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY: **1-800-735-2939** y solicitar el servicio de administración de atención.

Después de inscribirse en el servicio de administración de atención, recibirá una carta de bienvenida que le explicará cómo nuestros servicios pueden ayudarlo. Además, recibirá una llamada de un administrador de casos.

Nuestros administradores de casos pueden:

- Ayudarle a entender sus beneficios cubiertos.
- Mostrarle cómo obtener servicios de especialidad, de salud del comportamiento o de hospital.
- Hablar con sus médicos y otras agencias para garantizar que usted reciba los servicios necesarios.
- Enseñarle más acerca de su enfermedad o afección de salud.
- Ayudarle a localizar recursos comunitarios para satisfacer sus necesidades.

¿Sabe que nuestro equipo de gestión de la atención se ha ampliado? El 1 de septiembre de 2020, hemos expandido el programa STAR Kids al área de prestación de servicios de Dallas. Aetna Better Health of Texas incluía más de 7500 vidas cubiertas y nuestra membresía sigue creciendo. Si tiene alguna pregunta sobre nuestra reciente expansión, comuníquese con nosotros al número de STAR Kids que se indica a continuación.

¿Su hijo está pasando de atención pediátrica a atención de adultos? Tenemos profesionales capacitados en nuestro personal para ayudarlo con esto. Trabajaremos con usted para ayudarlo a obtener la atención de salud adecuada para las necesidades especiales de su hijo.

El *Manual para miembros* le brindará más información acerca de la administración de

- La pérdida de la vida o daños graves a usted o a otra persona.
- Que una mujer embarazada se enferme y posiblemente pierda a su hijo no nacido.
- La pérdida de alguna función corporal.
- Daños graves a un órgano o parte del cuerpo.

Estos son ejemplos de emergencias:

- Dolor agudo en el pecho.
- Ahogamiento.
- Sangrado que no se detiene.
- Desmayo.
- Intoxicación.
- Sobredosis de drogas.
- Quemaduras graves.
- Falta de aliento extrema.
- Fractura de huesos.
- Espasmos graves o convulsiones.
- Pérdida repentina de la sensibilidad o imposibilidad de moverse.

Atención fuera del área de servicio cuando usted se encuentra lejos de casa

El área de servicio de Aetna Better Health of Texas es el estado de Texas. Si usted se encuentra de viaje o fuera del área de servicio, solamente tiene cobertura para servicios de emergencia. La atención de rutina fuera del área de servicio o fuera del país no está cubierta por Medicaid. Si usted está fuera del área de servicio y necesita servicios de atención de salud, llame a su PCP. Este le dirá qué debe hacer. (También puede llamarnos para verificar si está fuera del área de servicio).

Si usted no se encuentra en Texas y considera que su vida o la de su hijo está en peligro, acuda a la sala de emergencias más cercana. Muestre su tarjeta de identificación de Aetna Better Health of Texas, su tarjeta de identificación de Medicaid y cualquier otra tarjeta de identificación de seguros que usted tenga al personal de la sala de emergencias. Si usted o su hijo obtienen servicios en la sala de emergencias y posteriormente son admitidos al hospital, solicite al personal que nos llame al número que aparece impreso en el dorso de su tarjeta de identificación.

Servicios fuera de la red

Contamos con una amplia red de proveedores y servicios. Si usted desea consultar a un proveedor que no está en nuestra red, su PCP debe primero obtener nuestra aprobación antes de que usted pueda consultar a ese proveedor. Salvo en casos de emergencia, solamente su PCP puede hacer esta solicitud. Esto es algo que usted no puede hacer por sí mismo. Si se aprueba, cubriremos debida y oportunamente dichos servicios. Esto se aplica únicamente si usted no puede obtener el servicio en nuestra red. Si tiene preguntas, no

Segunda opinión

Usted tiene el derecho a obtener una segunda opinión de un profesional de atención de salud calificado sin costo adicional para usted. Si no hay un proveedor de Aetna Better Health of Texas disponible, le ayudaremos a obtener una segunda opinión de un proveedor no participante. Esto seguirá siendo sin costo adicional para usted.

Autorremisión

Usted puede obtener algunos servicios de especialidad que no requieren la aprobación de su PCP. Esto se conoce como “autorremisión”. Algunos ejemplos son los servicios de planificación familiar y los servicios de salud del comportamiento. Es necesario consultar a un proveedor de Aetna Better Health of Texas para que su servicio tenga cobertura, excepto para servicios de emergencia. Los miembros de Aetna Better Health of Texas deben recibir los servicios de planificación familiar de parte de un proveedor de Aetna Better Health of Texas.

Cómo obtener atención después del horario normal

Llame a su PCP para obtener atención después del horario normal, excepto en una emergencia. Si su hijo se enferma después del cierre del consultorio de su PCP, incluso en fines de semana, llame a su PCP. El servicio de contestador de llamadas garantizará que su PCP reciba su mensaje. Su PCP le devolverá la llamada para indicarle lo que debe hacer.

Usted también puede obtener consejo de un enfermero después del horario normal. Está disponible 24 horas del día. Sencillamente llame a los siguientes números:

Medicaid (STAR): **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR): **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids: **1-844-787-5437**

CHIP: **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP: **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY: **1-800-735-2939** y solicite hablar con un enfermero.

Cómo obtener atención de emergencia

Si su vida o la de su hijo están en peligro, siempre debe llamar al **9-1-1** o **acudir a la sala de emergencias más cercana. Después de recibir tratamiento, llame a su PCP en un lapso no mayor de 24 horas o tan pronto como sea posible.** Si necesita transporte al hospital, llame al 9-1-1. No es necesario que el hospital esté en nuestra red para que usted pueda obtener atención. Si no está seguro de si se trata de una emergencia, llame a su PCP.

Solo debe acudir a una sala de emergencias cuando exista una situación real de emergencia que pone en riesgo su vida. Una emergencia es el inicio súbito de una afección médica con síntomas severos, que puede incluir dolor agudo. Estos síntomas son tan graves que si no se obtiene atención médica inmediata podrían tener como resultado lo siguiente:

Si usted recibe una factura de su médico por un servicio de atención de salud cubierto, llámenos.

VI. Cómo obtener la atención que necesita

Su médico de atención primaria (PCP) es una parte esencial de su atención de salud. Su PCP es a quien usted debe contactar primero para la mayoría de los problemas de salud. El directorio de proveedores ofrece un listado de los proveedores entre los que puede escoger en su zona. Usted puede encontrar a su propio proveedor si visita nuestro sitio en Internet. Haga clic en “Hallar proveedor” en la parte superior del sitio en Internet. El directorio de proveedores en línea también le brinda las credenciales profesionales de los proveedores, por ejemplo, la documentación de su certificación.

Para obtener más información acerca de nuestros proveedores, puede visitar nuestro sitio en Internet, en **AetnaBetterHealth.com/Texas**, o llamar a Servicios para Miembros:

Medicaid (STAR): **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR): **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids: **1-844-787-5437**

CHIP: **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP: **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY: **1-800-735-2939**

También puede visitar **www.healthgrades.com**. Este sitio brinda más información acerca de los proveedores, tal como a qué escuela de medicina asistieron y dónde realizaron su formación de residencia médica.

Atención de especialistas

Algunas veces, usted o su hijo pueden necesitar atención de un especialista. Los especialistas ofrecen tratamiento para tipos especiales de afecciones, que incluyen la salud del comportamiento o los problemas con el uso de sustancias. Su PCP puede recomendarle a un especialista o a un proveedor de atención de salud del comportamiento. No es necesario obtener una remisión formal de su PCP, siempre que el especialista esté incluido en la red de proveedores.

Las mujeres pueden tener acceso directo a un especialista de salud de Aetna Better Health of Texas para recibir atención preventiva. Esto incluye servicios cubiertos, tales como exámenes de seno, mamografías, papanicolaou y atención prenatal. **No es necesario obtener la aprobación de su PCP.** Si tiene preguntas, el personal de Servicios para Miembros puede ayudarle.

Comuníquese a su PCP si usted visita a un especialista, para que él o ella puedan brindar apoyo a su atención.

Para obtener ayuda con el idioma o con servicios de traducción, llame a Servicios para Miembros a los siguientes números:

Medicaid (STAR): **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR): **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids: **1-844-787-5437**

CHIP: **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP: **1-800-245-5380** (Tarrant)

Nuestra declaración afirmativa sobre incentivos

Queremos que tenga la seguridad de que está obteniendo la atención de salud y los servicios que usted necesita. Para tal fin, tenemos políticas que nuestros proveedores deben cumplir para garantizar que usted obtenga la atención de salud correcta.

Nuestra política no consiste en recompensar a proveedores o a otras personas por negar o por brindar menos atención médica necesaria a un miembro de nuestro plan. Esto se conoce como “declaración afirmativa”. No recompensamos ni pagamos dinero extra a proveedores de atención de salud, al personal ni a otras personas por lo siguiente:

- Negarle atención de salud.
- Brindarle menos atención de salud.
- Negarle pruebas o tratamientos que sean médicamente necesarios.

Todos nuestros miembros deben recibir la atención de salud correcta. Si desea obtener más información sobre esto, llámenos a los siguientes números:

Medicaid (STAR): **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR): **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids: **1-844-787-5437**

CHIP: **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP: **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY: **1-800-735-2939**

V. Preguntas sobre beneficios y copagos

Puede encontrar una lista de los beneficios y servicios cubiertos y no cubiertos en el *Manual para miembros* y en nuestro sitio en Internet. El *Manual para miembros* también muestra algunos de los costos que pueden ser de su responsabilidad.

Costos que quizá tenga que pagar

Como miembro de Aetna Better Health of Texas, por lo general, usted no es responsable de pagar por aquellos servicios de atención de salud cubiertos. Aunque hay algunas excepciones. Por ejemplo, si recibe un servicio y su proveedor le dice de antemano que no es un beneficio cubierto, usted puede ser responsable de pagar por ello.

que debemos divulgarla. Si desea más información o si tiene preguntas, puede llamarnos a los siguientes números:

Medicaid (STAR): **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR): **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids: **1-844-787-5437**

CHIP **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP: **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY **1-800-735-2929**

También puede visitar nuestro sitio en Internet, **AetnaBetterHealth.com/Texas**. En la parte inferior de la página de inicio, encontrará un enlace a la información sobre nuestras prácticas de privacidad.

IV. Gestión de la utilización en 2023

Deseamos asegurarnos de que nuestros miembros están obteniendo los servicios o beneficios que necesitan para recuperar la salud o mantenerse saludables. Esto se conoce como **“gestión de la utilización”** (UM). Nuestro personal de gestión de la utilización utiliza criterios clínicos, pautas y políticas escritas para tomar decisiones sobre la UM. Ellos verifican que los servicios solicitados:

- Sean necesarios para mantener o recuperar su salud.
- Estén cubiertos por Aetna Better Health of Texas.

Usted o su proveedor pueden obtener una copia de las pautas que utilizamos para aprobar o negar los servicios. Puede llamar a Servicios para Miembros a los siguientes números:

Medicaid (STAR): **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR): **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids: **1-844-787-5437**

CHIP: **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP: **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY **1-800-735-2929**

de lunes a viernes, de 8:00 AM a 5:00 PM, si tiene preguntas acerca de nuestro programa de UM. Servicios para Miembros puede transferir su llamada al Departamento de Gestión de la Utilización para que un representante del personal lo ayude. Fuera del horario normal, su llamada puede ser transferida a nuestro centro de llamadas después del horario normal. Alguien tomará su mensaje. Nosotros le llamaremos el siguiente día hábil. Al devolverle la llamada, el representante le dirá que llama de Aetna Better Health of Texas y le brindará su nombre y el puesto que ocupa.

Estamos aquí para ayudarle con cualquier problema de gestión de la utilización. Para obtener ayuda si tiene problemas de la vista o de la audición, llame al servicio de retransmisión de telecomunicaciones TTY al **1-800-735-2989**.

- Recordarles a sus médicos, y a usted, acerca de la atención de salud preventiva.
- Verificar que usted siga recibiendo la atención que necesita.
- Verificar que sus llamadas se contesten a la mayor brevedad posible y que usted obtenga la información correcta.
- Asegurarnos de que su médico tiene toda la información necesaria para brindarle atención a usted y a sus hijos.

Tenemos muchos programas de calidad. Puede llamar a Servicios para Miembros:

Medicaid (STAR): **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR): **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids: **1-844-787-5437**

CHIP: **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP: **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY **1-800-735-2929**

para conocer más acerca de lo que hacemos para mejorar su atención médica. Nos complace también brindarle una copia impresa de los objetivos de nuestro programa y nuestro desempeño. Además, puede leer actualizaciones en nuestro sitio en Internet, en **AetnaBetterHealth.com/Texas**.

III. Privacidad y protección de datos de atención de salud

Proteger su información de salud personal (PHI) es una de nuestras responsabilidades más importantes. Capacitamos a nuestro personal para mantener segura su información de atención de salud. Establecemos reglas que se deben seguir cuando se recolecta y usa la PHI. Nuestras reglas describen:

- Cómo proteger el acceso a la PHI, ya sea en formato electrónico o en copias impresas.
- La manera correcta de tratar su información de atención de salud sin importar en qué forma se encuentre: escrita, oral o electrónica.
- Su derecho a permitir o rechazar la divulgación de PHI excepto para tratamiento, pago o por motivos de actividades de atención de salud.
- El deber de bloquear sus registros y mantener sus datos de atención de salud en áreas seguras.
- Cómo asegurarnos de que el personal que tiene acceso a su información de atención de salud sea solo aquel que la necesita para realizar su trabajo y brindarle atención de salud a usted.

Estaremos muy complacidos de contestar cualquier pregunta que usted pueda tener acerca de cómo protegemos sus datos de atención de salud.

Aviso de prácticas de privacidad: En su paquete de bienvenida hemos incluido un *Aviso de prácticas de privacidad*. Este le indica cómo utilizamos su información para brindarle los beneficios del plan de salud. También le indica cómo puede consultar, cambiar u obtener una copia de sus registros médicos. Su información de salud se mantendrá en privado y confidencial. La divulgaremos a terceros solamente si la ley lo permite o si usted nos indica

servicio de retransmisión de telecomunicaciones TTY al **1-800-735-2989** sin costo. También podemos proporcionar información en otros formatos. Si necesita ayuda con el idioma o servicios de traducción, llame a Servicios para Miembros a los siguientes números. Están disponibles sin costo para usted.

Medicaid (STAR): **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR): **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids: **1-844-787-5437**

CHIP: **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP: **1-800-245-5380** (Tarrant)

I. Usted tiene derechos y responsabilidades

Nos esforzamos para tratarlo con respeto y dignidad. No discriminamos contra miembros sobre la base de edad, raza, sexo, religión, origen nacional, ni por cualquier otra razón que contravenga la ley. Nuestros proveedores también deben seguir las mismas normas.

Además, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades. Conocerlos le ayudará a obtener los servicios cubiertos que necesite. Puede encontrar referencias a sus derechos y responsabilidades en el *Manual para miembros* y en nuestro sitio en Internet, **AetnaBetterHealth.com/Texas**. Haga clic en “Información para miembros”. Luego, haga clic en “Derechos y responsabilidades”. Si tiene alguna pregunta o si desea una copia de sus derechos y responsabilidades, llame a Servicios para Miembros.

Medicaid (STAR): **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR): **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids: **1-844-787-5437**

CHIP: **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP: **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY **1-800-735-2939**

II. Mejora de la calidad en Aetna Better Health of Texas

Nuestro Departamento de Gestión de Calidad desea asegurarse de que usted obtenga buena atención y servicios. Esto incluye:

- Programas de gestión de la salud que funcionan para usted.
- Acceso fácil a atención médica y de salud del comportamiento de calidad.
- Ayuda con cualquier afección o enfermedad compleja o crónica.
- Apoyo cuando usted más lo necesita.
- Alta satisfacción con sus médicos y con nosotros.

Nuestras actividades de mejora de calidad de cada año incluyen:

- Ponerse en contacto con usted para recordarle que debe obtener atención médica (como los exámenes preventivos de niños sanos).
- Enviarle postales o boletines informativos sobre temas de salud.
- Revisar la cantidad, la calidad y las clases de servicios que usted recibe.



Aetna Better Health[®] of Texas

Notificación Anual Para Miembros de 2024

Información importante para miembros, padres y custodios

Cada año, nos gusta recordarle que revise la información importante de su *Manual para miembros*. Es el manual que le enviamos cuando se inscribió en Aetna Better Health of Texas. Es posible que también haya visto la información en los boletines informativos para miembros o en nuestro sitio en Internet.

Esta información le ayuda a mantenerse activo e informado. Puede ayudarle cuando tome decisiones sobre atención de salud para usted o para su hijo. Este aviso brinda una visión general rápida de lo que necesita saber. Puede encontrar más detalles en el *Manual para miembros*.

Si no recibió un *Manual para miembros*, puede llamar a Servicios para Miembros y solicitarlo. También puede leer una copia en la sección “Para miembros” en nuestro sitio en Internet, **[AetnaBetterHealth.com/Texas](https://www.aetna.com/betterhealth/texas)**.

Cómo comunicarse con nosotros:

Por teléfono: Sencillamente llame a Servicios para Miembros, de lunes a viernes, entre las 8 AM y las 5 PM:

Medicaid (STAR): **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR): **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids: **1-844-787-5437**

CHIP: **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP: **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY **1-800-735-2939**

Después del horario normal: Nos puede contactar en cualquier momento por asuntos urgentes. Sencillamente llámenos a los siguientes números y lo conectaremos con la atención que necesita.

Medicaid (STAR): **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR): **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids: **1-844-787-5437**

CHIP: **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP: **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY **1-800-735-2939**

Sitio en Internet: **[AetnaBetterHealth.com/Texas](https://www.aetna.com/betterhealth/texas)**. Haga clic en “Contáctenos”.

Para aquellas personas con dificultades de la vista o de la audición

Tenemos servicios disponibles para ayudarle a comunicarse con nosotros. Puede llamar al