

el bienestar y usted

Su boletín informativo para miembros de Medicaid de Aetna Better Health®

VIDA SALUDABLE



¿TIENE QUE RENOVAR?

Debe renovar su cobertura de Medicaid todos los años. Busque el aviso de renovación en el correo. Si perdió la cobertura y todavía cumple con los requisitos, es posible que pueda recuperar los beneficios. Visite aetna.com/sp24va-1es o escanee el código QR a continuación para obtener más información.



Cuatro impedimentos para una buena salud y cómo su plan de Aetna puede ayudar

El camino hacia una buena salud puede incluir muchas dificultades e imprevistos. El cuidado de su salud puede verse afectado por algunos impedimentos, como no tener acceso a alimentos saludables o a servicios de transporte para visitar el consultorio del médico. Estos se llaman “determinantes sociales de la salud” y muchos de estos pueden ser difíciles de controlar. Por eso, Aetna Better Health® of Virginia ofrece beneficios diseñados para ayudarlo a superar esos impedimentos.

La información sobre los *impedimentos* continúa en la página 2



Aetna Better Health®
of Virginia

¿Tiene preguntas sobre su plan de salud? Llame a Servicios al Cliente, al **1-800-279-1878 (TTY: 711)**, las 24 horas, todos los días.

Continuación de la información sobre los impedimentos



IMPEDIMENTO 1 Transporte

Casi 6 millones de personas afirman que no tener transporte les impide obtener cuidado médico.

Aetna puede ayudar de la siguiente manera:

Ofrecemos traslados para citas que no son de emergencia y servicios cubiertos. Los miembros a partir de los 18 años pueden programar un traslado. Llame a Modivcare (antes LogistiCare) al **1-800-734-0430 (TTY: 711)**. También puede programar su traslado en línea, en **modivcare.com**. Están disponibles para ayudarlo las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Recuerde programar el traslado, como mínimo, tres días hábiles antes de que lo necesite.



IMPEDIMENTO 2 Idioma

Sabemos que el primer idioma de algunos miembros no es el inglés.

Por esto, hablar con su médico o hacerle preguntas sobre sus beneficios puede ser difícil.

Aetna puede ayudar de la siguiente manera:

Brindamos servicios de intérprete en cualquier idioma. Si necesita un intérprete calificado, información escrita en otros formatos,

Nuestros administradores de cuidado están a su disposición

Sin importar los impedimentos que surjan, su administrador de cuidado especializado puede ayudar. Su médico, el planificador del alta del hospital u otro proveedor pueden remitirlo a la administración del cuidado. Un enfermero de nuestra línea de información de salud también puede remitirlo. También puede autoremitirse. Para ello, llame a Servicios al Cliente, al **1-800-279-1878 (TTY: 711)** y pida hablar con un representante de administración del cuidado.



servicios de traducción u otros servicios, llame al **1-800-385-4104 (TTY: 711)**. También puede encontrar el número en su tarjeta de identificación de miembro.



IMPEDIMENTO 3 Acceso al cuidado

Puede que no viva cerca del consultorio del médico o que no tenga tiempo para ir a una cita. Por esto, obtener el cuidado que necesita puede ser difícil.

Aetna puede ayudar de la siguiente manera:

Los servicios de telesalud tienen la misma cobertura que las visitas en persona. Puede hablar con un proveedor por teléfono o videollamada desde la comodidad de su hogar, según sus horarios. Pregúntele a su proveedor qué servicios brinda a través de telesalud.

¿Tiene un problema médico fuera del horario de atención? Llame a la línea de enfermería las 24 horas al **1-877-878-8940** para hablar con un enfermero en cualquier momento. Este puede ayudarlo a decidir a dónde ir para recibir cuidado o cómo tratar su problema de salud en casa.



IMPEDIMENTO 4 Presupuestos

Los costos de vivienda, alimentos y otros artículos esenciales son cada vez más altos. Por esto, adaptarse a su presupuesto puede ser más difícil que nunca.

Aetna puede ayudar de la siguiente manera:

Su plan de salud ofrece otros beneficios de valor agregado para ayudarlo a pagar artículos esenciales de salud para su vida, como los siguientes:

- \$25 por mes para que las madres de recién nacidos gasten en productos para el cuidado de la madre y del bebé, además de 300 pañales sin costo que se enviarán a su domicilio.
- \$20 por mes para gastar en productos relacionados con el período a través de CVS Pharmacy®.
- Un teléfono inteligente gratuito con datos, minutos y mensajes de texto ilimitados.

Consulte el *Manual para miembros* o visite **AetnaBetterHealth.com/virginia** para obtener más información sobre los beneficios y servicios incluidos en su plan de salud, y sobre aquellos que no están cubiertos.

Un buen cuidado de salud comienza con el médico adecuado

Su proveedor de cuidado primario (PCP) es la primera persona a la que debe acudir para satisfacer todas sus necesidades de cuidado de salud. Pero, en algún momento, es posible que deba consultar a un especialista para tratar ciertas lesiones o enfermedades. Cuando esto sucede, su PCP lo ayudará a encontrar un especialista y lo remitirá a este para recibir cuidado.

No siempre necesita una remisión para consultar a un especialista. Por ejemplo, las mujeres no necesitan una remisión para consultar a un obstetra-ginecólogo a fin de obtener cuidado de rutina.

A continuación, ofrecemos tres formas en que su plan de Aetna Better Health® puede ayudarlo a conectar con el proveedor adecuado.

Red de proveedores

Debe obtener la mayor parte de su cuidado de proveedores de nuestra red. Visite **AetnaBetterHealth.com/virginia/find-provider** para encontrar proveedores dentro la red. Puede consultar o descargar nuestro directorio de proveedores.

¿Necesita ayuda o quiere una copia impresa del *Directorio de proveedores*? Llame a Servicios al Cliente, al **1-800-279-1878 (TTY: 711)**.

Cuidado fuera de la red

Supongamos que no hay proveedores de la red cerca de usted o que estos no tienen disponibilidad de citas. Si eso sucede, podemos ayudarlo a obtener una remisión para consultar a un proveedor fuera de la red. No se le cobrará más por el cuidado fuera de la red en este caso.



Segundas opiniones

Es posible que no siempre esté de acuerdo con el plan de cuidado de su médico. Si esto sucede, tiene derecho a consultar a otro proveedor para obtener una segunda opinión. No tiene que pagar nada para obtener una segunda opinión. Tampoco requiere una autorización previa. Para obtener más información, llame a Servicios al Cliente.

El *Manual para miembros* incluye información sobre todos los tipos de cuidado cubiertos por su plan, como los siguientes:

- Cuidado primario.
- Cuidado brindado por especialistas.
- Cuidado de la salud emocional y psicológica.
- Cuidado de emergencia.

Consulte el *Manual para miembros* en **aet.na/sp24va-2es** o llame a Servicios al Cliente para obtener una copia impresa.



Comprenda sus beneficios de farmacia

¿Quiere saber si sus medicamentos están cubiertos? Consulte la *Lista de medicamentos*

cubiertos de su plan (también llamada “Lista de medicamentos” o *Formulario*). Allí se indica qué medicamentos están cubiertos en las farmacias de la red. También le informa si existen reglas o restricciones especiales para algún medicamento cubierto.

La *Lista de medicamentos* se actualiza con regularidad. Encuentre la última versión de la lista en **AetnaBetterHealth.com/virginia/drug-formulary.html** o llame a Servicios al Cliente al **1-800-279-1878 (TTY:711)** para solicitar una copia impresa. Consulte el *Manual para miembros* para obtener más información sobre todos sus beneficios de farmacia.

Beneficios al alcance de su mano. Obtenga acceso a los beneficios de su plan desde cualquier lugar a través del portal para miembros en línea. También puede usar la aplicación de Aetna Better Health para consultar sus beneficios mientras está de viaje. Visite **AetnaBetterHealth.com/virginia/member-portal.html** para comenzar.

Fraude, malgasto y abuso

Aetna Better Health® of Virginia se compromete a impedir el fraude, el malgasto y el abuso. Por lo tanto, si detecta fraude, malgasto o abuso, denúncielo de inmediato.

¿Qué son el fraude, el malgasto y el abuso?

Hay **fraude** cuando una persona miente para obtener dinero o servicios.

Hay **malgasto** cuando una persona recibe beneficios o servicios que no necesita.

Hay **abuso** si una persona acepta dinero por servicios cuando no tiene derecho legal al pago.

Cómo denunciar fraude, malgasto o abuso

Si sospecha o tiene información sobre un caso de fraude, malgasto o abuso, infórmelo de inmediato. Le explicamos cómo hacerlo:

Línea directa de fraude, malgasto o abuso de la Oficina del Inspector General del Estado de Virginia:

Llame al **1-800-723-1615 (TTY: 711)** o envíe un correo electrónico a **covhotline@osig.virginia.gov**.



Unidad de Control de Fraude de Medicaid en Virginia:

Llame al **804-371-0779** [número gratuito: **1-800-371-0824 (TTY: 711)**] o envíe un correo electrónico a **MFCU_mail@oag.state.va.us**.

Línea directa para casos de fraude y abuso:

Llame al **1-804-786-1066** [número gratuito: **1-866-486-1971 (TTY: 711)**] o envíe un correo electrónico a **RecipientFraud@DMAS.virginia**.

Denunciar fraude, malgasto o abuso no afectará el trato que reciba de Aetna Better Health of Virginia. Puede hacerlo de forma anónima.

Luchar contra el fraude, el malgasto y el abuso es responsabilidad de todos. El incumplimiento de estas leyes podría provocar sanciones civiles y penales.

Estamos a su disposición

Servicios al Cliente:

1-800-279-1878 (TTY: 711)
Las 24 horas, todos los días

Línea de enfermería las 24 horas:

1-877-878-8940, las 24 horas, todos los días

Línea directa de salud emocional y psicológica:

1-800-279-1878 (TTY: 711)
Elija la opción para crisis.

Cuidado de la vista: Vision Service Plan (VSP) **1-800-877-7195**

Transporte: ModivCare
1-800-734-0430 (TTY: 711)

Las 24 horas, todos los días
(Asegúrese de solicitar el traslado al menos tres días antes de su cita).

Cuidado dental: DentaQuest
1-888-912-3456 (TTY: 1-800-466-7566)

De lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m.

Cuidado de la audición: HearUSA
1-833-427-9922

¿Va a tener un bebé? Le brindaremos ayuda para cubrir lo esencial

La incorporación de un recién nacido a la familia es un momento de celebración. Pero sabemos que también tiene desafíos. Por esto, ofrecemos beneficios adicionales para brindar apoyo a su familia que se está agrandando.

Si tuvo un bebé hace poco o está por tener uno pronto, es posible que cumpla con los requisitos para el monto o la caja para madres de recién nacidos.

Monto para madre de recién nacido

Junto con CVS Health®, le brindamos \$25 por mes en productos sin receta para el cuidado personal y del bebé.

Podrá elegir artículos de nuestro catálogo de productos sin receta y nosotros le enviaremos estos directamente a su domicilio, sin costo adicional para usted. Estos son algunos de los productos:

- Pañales.
- Toallitas húmedas y cremas para bebés.
- Ropa interior desechable.

Caja para madre de recién nacido.

Todas las miembros que tuvieron un bebé hace poco recibirán una caja para madre de recién nacido de Aetna Better Health. La caja contiene artículos esenciales para usted y su bebé, por ejemplo:

- Crema con lanolina.
- Termómetro digital.
- Loción para bebés.

Recibirá esta caja de forma automática si se mantiene conectada activamente con su administrador de casos.

Todas las madres de recién nacidos también cumplen con los requisitos para recibir 300 pañales sin costo, que se enviarán de forma gratuita directamente a su domicilio.

¿Permítanos festejar con usted!

¿Está por tener un bebé pronto? ¡Únase a la fiesta de nacimiento virtual que ofrecemos! Quienes asistan recibirán una cuna portátil (de viaje) gratuita.



Su administrador de casos puede brindarle ayuda para aprovechar estos y otros beneficios del plan. Llame a Servicios al Cliente, al **1-800-279-1878 (TTY: 711)** para obtener más información o hablar con un administrador de casos.

¡NOVEDAD! Obtenga apoyo a través de Pyx Health

Aetna Better Health ofrece un nuevo programa personalizado que brinda apoyo para su salud. Pyx Health está aquí para ayudar a que usted obtenga lo mejor de su plan de salud, sin ningún costo. Ya sea que necesite ayuda para encontrar un médico, alimentos o transporte, o si simplemente necesita a alguien con quien hablar, Pyx Health está aquí para ayudarlo.

Con Pyx Health, usted puede hacer lo siguiente:

- Chatear con el compasivo personal de Pyx Health para recibir apoyo y ánimo.
- Obtener acceso a todos los beneficios que ofrece Aetna Better Health.
- Encontrar recursos que ayudan a la salud física y mental.
- Mejorar el estado de ánimo, la ansiedad, la motivación y mucho más.

Descargue la aplicación Pyx Health en su teléfono o tableta para empezar.

¿No tiene un teléfono inteligente? ¡No hay problema! También puede registrarse por teléfono o a través del sitio web:

Teléfono: **1-855-499-4777** (seleccione la opción 1)

Sitio web: **PyxHealth.com/store-download**



¡Queremos escucharlo! Únase a nuestro Comité Asesor de Miembros (MAC) para compartir su opinión y ayudarnos a mejorar nuestros servicios. Llame a Servicios al Cliente, al **1-800-279-1878 (TTY: 711)** para conocer cómo unirse.

Nondiscrimination Notice

Aetna complies with applicable federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability or sex. Aetna does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability or sex.

Aetna:

- Provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
 - o Qualified sign language interpreters
 - o Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Provides free language services to people whose primary language is not English, such as:
 - o Qualified interpreters
 - o Information written in other languages

If you need a qualified interpreter, written information in other formats, translation or other services, call the number on your ID card or **1-800-385-4104**.

If you believe that Aetna has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability or sex, you can file a grievance with our Civil Rights Coordinator at:

Address: Attn: Civil Rights Coordinator
P.O. Box 818001
Cleveland, OH 44181-8001
Telephone: **1-888-234-7358 (TTY 711)**
Email: MedicaidCRCoordinator@aetna.com

You can file a grievance in person or by mail or email. If you need help filing a grievance, our Civil Rights Coordinator is available to help you.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail or phone at: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201, 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD).

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Aetna is the brand name used for products and services provided by one or more of the Aetna group of subsidiary companies, including Aetna Life Insurance Company, and its affiliates.

Multi-language Interpreter Services

ENGLISH: ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call the number on the back of your ID card or **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

SPANISH: ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al número que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación o al **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

KOREAN: 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 귀하의 ID 카드 뒷면에 있는 번호로나 **1-800-385-4104** (TTY: **711**) 번으로 연락해 주십시오.

VIETNAMESE: CHÚ Ý: nếu bạn nói tiếng việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Hãy gọi số có ở mặt sau thẻ id của bạn hoặc **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

CHINESE: 注意: 如果您使用繁體中文, 您可以免費獲得語言援助服務。請致電您的 ID 卡背面的電話號碼或 **1-800-385-4104** (TTY: **711**)。

ARABIC: ملحوظة: إذا كنت تتحدث باللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل على الرقم الموجود خلف بطاقتك الشخصية أو على **1-800-385-4104** (للصم والبكم: **711**).

TAGALOG: PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng wikang Tagalog, mayroon kang magagamit na mga libreng serbisyo para sa tulong sa wika. Tumawag sa numero na nasa likod ng iyong ID card o sa **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

PERSIAN: اگر به زبان فارسی صحبت می کنید، به صورت رایگان می توانید به خدمات کمک زبانی دسترسی داشته باشید. با شماره درج شده در پشت کارت شناسایی یا با شماره **1-800-385-4104** (TTY: **711**) تماس بگیرید.

AMHARIC: ማሳሰቢያ:- አማርኛ የሚናገሩ ከሆነ ያለ ምንም ክፍያ የቋንቋ ድጋፍ አገልግሎቶችን ማግኘት ይቻላል። በአርሲዎ አይ.ዲ ካርድ ጀርባ ወዳለው ስልክ ቁጥር ወይም በስልክ ቁጥር **1-800-385-4104** (TTY: **711**) ይደውሉ።

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

FRENCH: ATTENTION: si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le numéro indiqué au verso de votre carte d'identité ou le **1-800-385-4104** (ATS: **711**).

RUSSIAN: ВНИМАНИЕ: если вы говорите на русском языке, вам могут предоставить бесплатные услуги перевода. Позвоните по номеру, указанному на обратной стороне вашей идентификационной карточки, или по номеру **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

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

GERMAN: ACHTUNG: Wenn Sie deutschen sprechen, können Sie unseren kostenlosen Sprachservice nutzen. Rufen Sie die Nummer auf der Rückseite Ihrer ID-Karte oder **1-800-385-4104** (TTY: **711**) an.

BENGALI: লক্ষ্য করুন: যদি আপনি বাংলায় কথা বলেন, তাহলে নি:খরচায় ভাষা সহায়তা পরিষেবা উপলব্ধ আছে। আপনার পরিচয়পত্রের উল্টোদিকে থাকা নম্বরে অথবা **1-800-385-4104** (TTY: **711**) নম্বরে ফোন করুন।

KRU: TÛ DE NÂ JIÉ BÒ: ε yemâ wlu bèè ñ a po Klào Win, nèè â-á win kwa cetiyo + ne-lá, i belé-ó bi má-ó mù bò kó putu bò. Dà nobâ né ê nea-ó ñ-á jié jipolê kateh je ná kpòh, mòò **1-800-385-4104** (TTY:**711**).

IGBO (IBO): NRỤBAMA: Ọ bụrụ na ị na asụ Igbo, ọrụ enyemaka asụsụ, n'efu, dijiri gi. Kpọọ nomba di n'azụ nke kaadi ID gi ma ọ bụ **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

YORUBA: ÀKÍYÈSÍ: Tí ó bá sọ èdè Yorùbá, àwọn olùrànlówó ìpèsè èdè tí wá ní lẹ̀ fún ọ̀ lófèé, pe nọ́hà tí ó wà lẹ̀yìn káàdì ìdánimò rẹ̀ tàbí **1-800-385-4104** (TTY **711**).



Aetna Better Health® of Virginia
9881 Mayland Drive
Richmond, VA 23233-1458

<Recipient's Name>

<Mailing Address>

2968362-17-01-SP-ES (03/24)

Aproveche al máximo el Manual para miembros

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

- ✓ Restricciones de beneficios fuera del área de servicio de Aetna.
- ✓ Copagos y otros cargos que quizás le correspondan.
- ✓ Cómo presentar un reclamo.
- ✓ Cómo presentar una queja, una queja formal o una apelación.
- ✓ Cómo tomamos decisiones sobre su cuidado (esto se denomina “administración eficaz de la cobertura”).
- ✓ Cómo evaluamos la nueva tecnología como un beneficio cubierto.
- ✓ El *Aviso de prácticas de privacidad*.
- ✓ Sus derechos y responsabilidades como miembro.



El *Manual para miembros* se actualiza todos los años. Si hay modificaciones importantes, le enviaremos una carta al respecto por lo menos 30 días antes de que los cambios entren en vigor.



Escanee el código QR o visite aetna.com/sp24va-2es para ver el *Manual para miembros* en línea. ¿Prefiere obtener una copia impresa? Llame a Servicios al Cliente, al **1-800-279-1878 (TTY: 711)** para que le envíen una copia por correo. Infórmenos si la necesita en otro idioma, en letra más grande o en otros formatos.