



GUÍA DE REFERENCIA RÁPIDA PARA NUEVOS MIEMBROS

INTERIOR >

Su proveedor de atención primaria.....	2
Idiomas y formatos.....	3
Cómo obtener atención médica	4
Información	5
Programa de administración de la atención	6
Actividades de bienestar	7
Programas y servicios.....	8
Recursos	10
Aviso sobre prácticas de privacidad	11
Números de teléfono importantes.....	16

¡Bienvenido!

Sabemos que la salud es más que sentirse bien, por eso nos complace ofrecerle el apoyo que necesita para su bienestar físico y mental.

Con Aetna Better Health, tiene acceso a una amplia red estatal de proveedores de atención médica. El personal de asistencia del Departamento de Servicios para Miembros y los equipos de coordinación de servicios están preparados para satisfacer sus necesidades particulares.

Para mí es un privilegio brindar asistencia como directora ejecutiva de Aetna Better Health of Oklahoma, donde el cuidado compasivo y de calidad de nuestros miembros está siempre en el centro de lo que hacemos. Esperamos poder acompañarlo en su travesía a una mejor salud.

*Atentamente, **Dra. Sonja Hughes, directora ejecutiva***



Su PCP es una parte importante de su equipo de atención médica. Cuando seleccione al PCP, tenga en cuenta que puede elegir a alguien con quien comparta creencias, el idioma u otras preferencias culturales.

¿Cómo elijo mi PCP?

- ✓ **Elija un PCP** que esté en la red de proveedores de Aetna Better Health® of Oklahoma. Puede encontrar la lista de todos los médicos, clínicas, hospitales, laboratorios y otros asociados en nuestro directorio de proveedores. Simplemente visite nuestro sitio web en [AetnaBetterHealth.com/Oklahoma](https://www.AetnaBetterHealth.com/Oklahoma) para consultar el directorio de proveedores en línea.
- ✓ **Las miembros embarazadas** pueden optar por que se les asigne un PCP que les brinde atención de obstetricia.
- ✓ **Los miembros elegibles de la familia** no tienen que elegir el mismo PCP.
- ✓ **Si no elige un PCP**, elegiremos uno para usted.
- ✓ **Si es indígena americano/nativo de Alaska**, puede elegir un proveedor de atención médica indígena como su PCP, pero no es obligatorio.

Los cambios de PCP entran en vigencia de inmediato. Recibirá una nueva identificación de Aetna Better Health of Oklahoma con el nombre de su nuevo PCP.

Es importante que mantenga una buena relación con su PCP. Esto lo ayudará a obtener la atención médica que necesita.

Puede cambiar de PCP en cualquier momento y por cualquier motivo. Si desea elegir o cambiar su PCP por otro proveedor de nuestra red, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-844-365-4385 (TTY: 711)**. También puede realizar cambios de PCP en nuestro portal para miembros y aplicación móvil.





IDIOMAS Y FORMATOS

Esta información está disponible sin cargo en otros idiomas y formatos, incluido braille o tamaño de letra grande. Simplemente llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-844-365-4385 (TTY: 711)** para solicitar otros formatos o idiomas. El Departamento de Servicios para Miembros está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

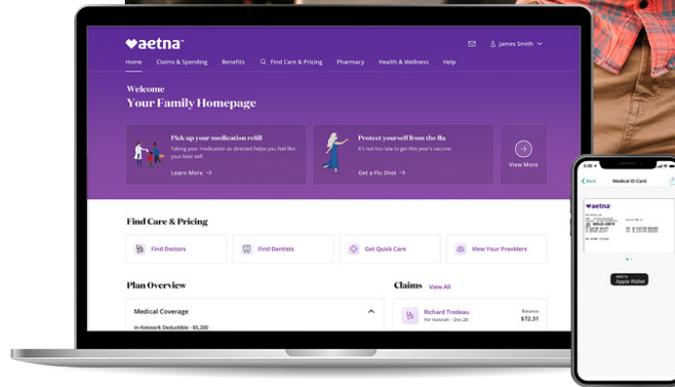
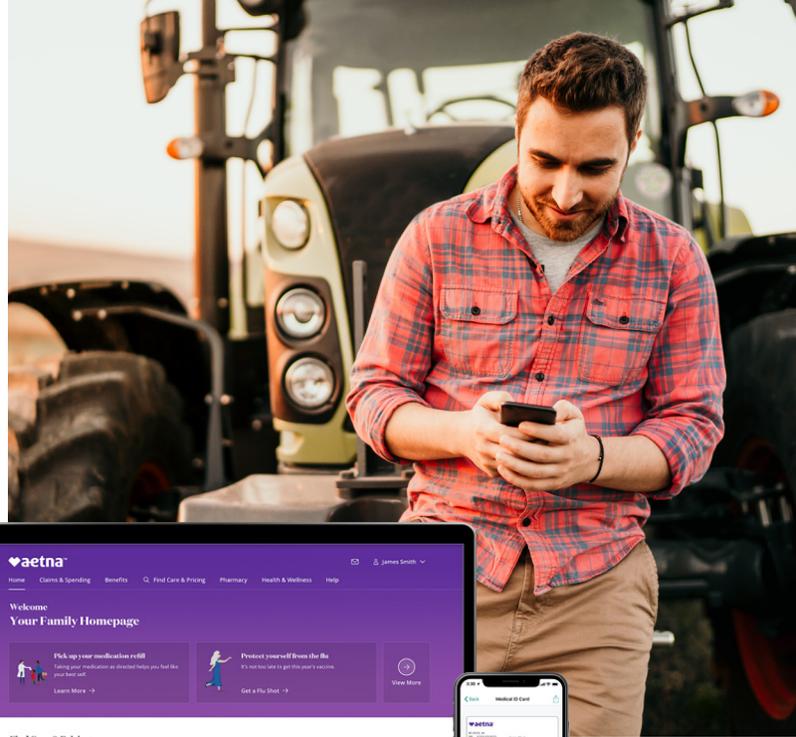
Portal para miembros

Aproveche al máximo su plan de salud. Regístrese para acceder a nuestro portal web seguro para miembros personalizado. Puede usar el sitio para administrar los beneficios de su plan y para alcanzar sus objetivos de salud. El sitio le permite hacer lo siguiente:

- Cambiar de PCP
- Actualizar su información de contacto
- Encontrar formularios
- Obtener una nueva tarjeta de identificación de miembro
- Ver su historial personal de salud
- Controlar sus objetivos de salud
- Ver el estado de su reclamación

Las guías de navegación del portal para miembros se encuentran disponibles en inglés y español.

Si está listo para comenzar a usar esta herramienta en línea segura, puede registrarse en línea. O puede registrarse por teléfono llamando al Departamento de Servicios para Miembros al **1-844-365-4385 (TTY: 711)**, durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Tenga en cuenta que necesitará su identificación de miembro y una dirección de correo electrónico vigente para crear una cuenta.



Aplicación móvil

Puede encontrar un proveedor, controlar reclamaciones, cambiar de PCP, ver o solicitar una tarjeta de identificación nueva e incluso ver sus medicamentos actuales desde su teléfono inteligente. Esta aplicación es fácil de usar. La aplicación Aetna Better Health está disponible tanto en Apple App Store para iPhone como en Google Play Store para Android.



App Store



Google Play

Su tarjeta de identificación de miembro

Cada miembro elegible de su familia debería haber recibido una tarjeta de identificación de Aetna Better Health. No se enviaron junto con este paquete. Lleve su tarjeta de identificación de miembro con usted. Úsela cuando vaya a su proveedor u hospital. Manténgala en un lugar seguro. Nunca deje que otra persona use su tarjeta de identificación.

Si hay algún error en la tarjeta de identificación de miembro o si la pierde, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-844-365-4385 (TTY: 711)**. Le enviaremos otra.



OBTENER LA ATENCIÓN CORRECTA EN EL MOMENTO INDICADO.



Atención primaria

Cuando el consultorio del médico está abierto.

- Dolor de garganta
- Tos
- Bronquitis
- Dolor de oído
- Sarpullido
- Sinusitis
- Dolor de muelas
- Conjuntivitis



Atención de urgencia

Cuando el consultorio del médico está cerrado.

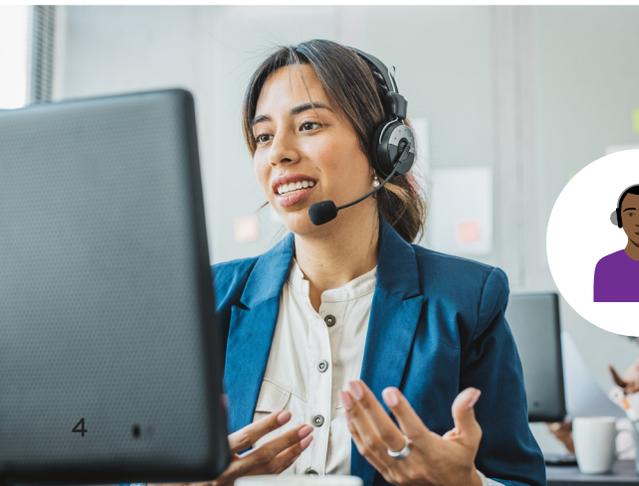
- Dolor nuevo en la espalda
- Infección urinaria
- Cortes pequeños
- Migrañas
- Esguinces y torceduras
- Gripe



SALA DE EMERGENCIAS (ER)

En cualquier momento del día.

- Dificultad para respirar
 - Dolor en el pecho
 - Lesión en la cabeza
 - Dificultad para hablar
 - Convulsiones
 - Huesos rotos
- En caso de tener una emergencia que ponga en peligro la vida, llame al **911**.
- Para emergencias de salud mental, llame al **988**.



Nuestra línea de enfermería las 24 horas

Usted y su familia pueden recibir consejos de salud cuando los necesiten. Simplemente llame al **1-844-365-4385 (TTY: 711)**. El personal de enfermería siempre está listo para ayudar.



INFORMACIÓN

Manual para miembros

Encuentre información sobre cómo recibir atención y usar sus beneficios. Su manual también tiene números de teléfono importantes y recursos útiles. Está disponible en nuestro sitio web en inglés y en español en **[AetnaBetterHealth.com/Oklahoma](https://www.aetna.com/betterhealth/oklahoma)**. También está disponible en el portal seguro para miembros y en la aplicación móvil de Aetna Better Health.

La información en su Manual para miembros incluye lo siguiente:

- Sus derechos y responsabilidades como miembro.
- Lista de todos los beneficios que están cubiertos.
- Cómo presentar un reclamo en contra de su proveedor o su plan de salud.
- Cómo interponer una queja o presentar una apelación

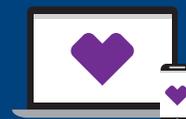
Su información

Es importante que tengamos su información de contacto correcta. Si no podemos comunicarnos con usted, es posible que se pierda actualizaciones importantes.

Si cambia su dirección o número de teléfono, se muda fuera del estado o del país, o se modifica el tamaño de su familia, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **[1-844-365-4385 \(TTY: 711\)](tel:1-844-365-4385)**.

Las siguientes son dos formas de obtener su Manual para miembros:

1. DIGITAL



[AetnaBetterHealth.com/Oklahoma](https://www.aetna.com/betterhealth/oklahoma)

2. IMPRESO



Simplemente llame al Departamento de Servicios para Miembros al **[1-844-365-4385 \(TTY: 711\)](tel:1-844-365-4385)** y le enviaremos una copia por correo de forma gratuita.





Después de inscribirse, le preguntaremos sobre sus necesidades de atención médica actuales y pasadas. Juntos, completaremos una prueba de detección de riesgos para la salud. De este modo, podremos determinar si usted tiene necesidades especiales de atención médica. Si usted tiene afecciones complejas, puede beneficiarse de nuestro Programa de administración de atención. Es posible que un miembro del personal de administración de atención lo llame para averiguar si le gustaría inscribirse en el programa.

Nuestros administradores de atención pueden ayudarlo a tener acceso a la atención y coordinar los servicios. Su proveedor también puede hablar con usted sobre nuestros programas de administración de atención.

Qué puede esperar de la administración de atención

Lo alentamos a tomar el control de su salud apoyándolo a lo largo de su camino hacia una buena salud. Obtendrá herramientas fáciles de usar y acceso a recursos para que pueda cuidarse mejor. Puede cambiar de PCP en cualquier momento y por cualquier motivo. Si desea elegir o cambiar su PCP por otro proveedor de nuestra red, llame al **1-844-365-4385 (TTY: 711)**. También puede realizar cambios de PCP en nuestro portal para miembros y aplicación móvil.

Registrarse en nuestro programa de administración de la atención

Simplemente llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-844-365-4385 (TTY: 711)** y pida hablar con el Departamento de Administración de Atención. El programa es voluntario y puede dejar de participar en cualquier momento.

Los administradores de atención pueden ayudarlo a controlar afecciones como las siguientes:

- ✓ Embarazo
- ✓ Asma
- ✓ Enfermedad de las arterias coronarias (EAC)
- ✓ Presión arterial alta
- ✓ Diabetes
- ✓ Insuficiencia cardíaca
- ✓ Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)
- ✓ Depresión
- ✓ VIH
- ✓ Hepatitis C
- ✓ Enfermedad renal





Actividad de bienestar

¿Quién la necesita/cuándo?

Control de bienestar infantil



Todos los niños antes de cumplir los 2 años y entre los 4 y 6 años.

📅 Desde el nacimiento hasta los 2 años y de 4 a 6 años.

Vacunación para niños



Todos los niños.

Entre el nacimiento y los 15 meses deberían hacer 6 consultas.

Entre los 15 y los 30 meses deberían hacer más de 2 consultas.

Los mayores de 3 años deberían hacerse un control de bienestar infantil anual.

📅 1 vez por año

Vacuna antigripal anual



Los mayores de 6 meses

📅 1 vez por año

Vacunación adolescente



Entre los 0 y los 13 años

📅 1 vez por año

Prueba de detección de clamidia



Las mujeres entre los 16 y los 24 años

📅 1 vez por año

Pruebas de detección de cáncer de piel



Los adultos mayores de 20 años

📅 1 vez cada 3 años

Examen físico anual



Todas las personas adultas

📅 1 vez por año

Prueba de detección de cáncer de cuello de útero



Las mujeres mayores de 21 años

📅 1 vez cada 3 años

Mamografía



Las mujeres mayores de 40 años o mujeres menores de 40 años con antecedentes familiares de cáncer de mama

📅 1 vez por año

Prueba de detección de cáncer de próstata



Los mayores de 50 años o mayores de 45 años si hay antecedentes familiares

📅 1 vez cada 1 a 2 años

Prueba de detección de cáncer colorrectal



Mayores de 45 años

📅 1 vez cada 10 años



Obtenga ayuda para dejar el tabaco



No es fácil dejar el tabaco, es por eso que a continuación le presentamos algunas formas de obtener ayuda:

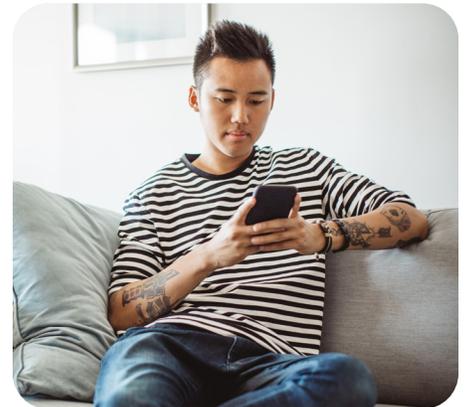
- Llámenos al **1-844-365-4385 (TTY: 711)** y solicite hablar con un administrador de atención sobre nuestros servicios para dejar de fumar.
- Como parte de sus beneficios cubiertos, puede recibir hasta ocho sesiones de asesoramiento para dejar de fumar por año.
- Pídale a su PCP que lo aconseje.
- Llame a la línea de ayuda para dejar el tabaco de Oklahoma al **1-800-QUIT NOW**.

Línea directa de prevención del suicidio: 988

Tiene a su disposición varios recursos y servicios de apoyo para ayudarlo con cualquier crisis de salud mental y eventos de vida inesperados. Aetna Better Health of Oklahoma tiene información disponible para la Línea Nacional de Prevención del Suicidio. La Línea Nacional de Prevención del Suicidio está lista para ayudar con aquellos eventos de vida inesperados y puede comunicarse con ella de las siguientes tres formas:

- 1 Envíe un mensaje al **988**.
- 2 Llame al **988**.
- 3 Chatee en línea en **988lifeline.org**.

Se conectará a cualquier persona que llame al número de teléfono **988** con los centros de atención de Lifeline para obtener servicios de salud mental seguros, confidenciales y de apoyo.



Telemedicina



Varios proveedores de la red ofrecen servicios de telesalud. Pregunte en el consultorio de su proveedor si ellos ofrecen este servicio.



Conozca MinuteClinic Virtual Care™



Esta atención virtual basada en video hace que sea fácil consultar con un proveedor calificado en cualquier momento. Tratan a pacientes de más de 18 meses por enfermedades y lesiones.

Obtenga atención rápidamente desde la comodidad de su hogar

Tenga una consulta con un proveedor certificado a través de video en minutos. Ya sea que está a 200 millas de su hogar o en su hogar, puede recibir atención virtual y el resurtido de sus medicamentos con receta en minutos.



CÓMO FUNCIONA EL CUIDADO VIRTUAL

- 1 Conéctese con un proveedor**
Cuéntenos sobre usted y el motivo de su consulta. Nos aseguraremos de que pueda usar nuestro servicio de telemedicina. Luego, lo emparejaremos con un proveedor que pueda atenderlo en unos minutos.
- 2 Comience la consulta**
Cuando el proveedor esté listo, le enviaremos un correo electrónico y un mensaje de texto con un enlace para unirse a la consulta por video. Puede usar su teléfono inteligente, su tableta o su computadora.
- 3 Cuénteles al proveedor sobre sus preocupaciones**
Hable sobre la razón de la consulta por video con un proveedor. Puede compartir imágenes si así lo desea.
- 4 Obtenga un plan de tratamiento**
Su proveedor le dará un diagnóstico de sus preocupaciones y opciones de atención, lo que incluye darle las recetas (*si es medicamento necesario*).

No use la atención virtual para emergencias (*como dolor en el pecho o dificultad para respirar*). Llame inmediatamente al **911**.

Quejas y apelaciones

Haremos todo lo posible por responder sus inquietudes o problemas con rapidez y para que esté conforme. Según el problema que tenga, puede usar nuestro proceso de quejas o apelaciones. No habrá cambios en su servicio si presenta una queja o una apelación. Ni nuestro personal ni el proveedor de atención médica lo tratarán de manera diferente. Mantendremos su privacidad.

Podemos ayudarlo a presentar una queja o una apelación. Esto incluye los servicios de un intérprete o ayuda si tiene problemas visuales o auditivos. También puede elegir a alguien como un familiar, un amigo o un proveedor para que lo represente. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-844-365-4385 (TTY: 711)** disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana para presentar una queja o una apelación.

Fraude, uso indebido y abuso

Es importante que informe sobre actos deshonestos. Estos actos deshonestos se denominan fraude, uso indebido y abuso. Los siguientes actos son los tipos más comunes de fraude, uso indebido y abuso:

- Miembros que venden o prestan su identificación de miembro a otra persona.
- Miembros que intentan obtener medicamentos o servicios que no necesitan.
- Miembros que falsifican o alteran recetas que reciben de sus proveedores.
- Proveedores que facturan servicios que no prestaron.
- Proveedores que brindan servicios que los miembros no necesitan.
- Abuso verbal, físico, mental o sexual por parte de los proveedores.

Llame a nuestra **línea directa de fraude y abuso** al **1-844-365-4385 (TTY: 711)**, durante las 24 horas, los 7 días de la semana para informar este tipo de actos. Puede hacerlo sin que sepamos su nombre. O bien, puede completar el formulario de fraude, uso indebido y abuso en **[AetnaBetterHealth.com/Oklahoma](https://www.AetnaBetterHealth.com/Oklahoma)**.

Únase a nuestros Comités de Asesoramiento

Valoramos sus ideas y sugerencias. Aetna Better Health tiene dos Comités de Asesoramiento que se reúnen trimestralmente.

El Comité de Asesoramiento y el Comité de Asesoramiento de la Salud Conductual. Algunos de los temas que discutiremos durante estas reuniones son los siguientes:

- Actividades y materiales para miembros
- Mejoras de la calidad
- Quejas y apelaciones

Le ayudaremos con los arreglos para viajes a las reuniones, incluidos los costos del viaje. Esperamos que se una a nosotros. Para obtener más información sobre nuestros Comités de Asesoramiento, simplemente llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-844-365-4385 (TTY: 711)**.





Este aviso describe cómo puede usarse y divulgarse su información médica, y cómo puede acceder a esta información. Revíselo detenidamente.

Este aviso entra en vigencia el 1 de abril de 2024.

¿A qué nos referimos cuando decimos “información de salud”?

Empleamos la frase “información de salud” cuando nos referimos a información que lo identifica. Algunos ejemplos son los siguientes:

- Nombre
- Fecha de nacimiento
- Atención médica recibida
- Montos pagados por la atención

Cómo utilizamos y compartimos su información de salud

Como ayuda para cuidarlo: podemos utilizar su información de salud para ayudar con su atención médica. También la utilizamos para decidir qué servicios están cubiertos por sus beneficios. Podemos decirle qué servicios puede obtener, como controles o exámenes médicos.

También podemos recordarle sus citas.

Podemos compartir su información de salud con otras personas que le brindan atención, como médicos o farmacias. Si ya no forma parte de nuestro plan, le daremos, con su autorización, su información de salud a su nuevo médico.

Familiares y amigos: podemos compartir su información de salud con alguien que le brinde ayuda. Es posible que se trate de personas que le ayuden con su atención o a pagar por ella. Por ejemplo, si usted sufre un accidente, es posible que necesitemos hablar con una de estas personas. Si no desea que divulguemos su información de salud, llámenos.

Si usted es menor de 18 años y no desea que divulguemos su información de salud a sus

padres, llámenos. Podemos brindar ayuda en algunos casos si lo permite la ley estatal.

Para el pago: es posible que les brindemos su información de salud a las personas que pagan su atención. Su médico debe entregarnos un formulario de reclamación que incluya su información de salud. Además, podemos utilizar su información de salud para revisar la atención que le brinda su médico. También podemos controlar los servicios de salud que usted utiliza.

Operaciones de atención médica: podemos utilizar su información de salud para hacer nuestro trabajo.

Por ejemplo, podemos utilizar esta información para lo siguiente:

- Promoción de la salud
- Administración de casos
- Mejora de la calidad
- Prevención de fraude
- Prevención de enfermedades
- Asuntos legales

Es posible que un administrador de casos trabaje con su médico. Este puede informarle sobre programas o lugares que puedan ayudarlo con su problema de salud. Si nos llama para hacernos alguna pregunta, necesitamos consultar su información de salud para poder darle una respuesta.

¹A los fines de este aviso, “Aetna” y los pronombres “nosotros”, “nos” y “nuestro/a” se refieren a todos los planes HMO y a las subsidiarias aseguradoras con licencia de Aetna Inc. Para propósitos de privacidad federal, estas entidades se han designado como una única entidad cubierta asociada.

Información sobre raza/origen étnico, idioma, orientación sexual e identidad de género

Es posible que obtengamos información relacionada con su raza, origen étnico, idioma, orientación sexual e identidad de género. Protegemos esta información como se describe en este aviso. Usamos esta información para lo siguiente:

- Garantizar que usted reciba la atención que necesita.
- Crear programas para mejorar los resultados de salud.
- Elaborar materiales educativos sobre salud.
- Permitirles a los médicos conocer sus necesidades de idiomas.
- Abordar desigualdades en la atención médica.
- Informar al personal y a los médicos que atienden a los miembros sobre sus pronombres.

No usamos esta información para lo siguiente:

- Determinar beneficios.
- Pagar reclamaciones.
- Determinar costos y elegibilidad para acceder a los beneficios.
- Discriminar a los miembros por cualquier motivo.
- Decidir sobre la disponibilidad o el acceso a la atención médica o a los servicios administrativos.

Cómo compartimos su información con otras empresas

Es posible que compartamos su información de salud con otras empresas. Lo hacemos por los motivos que explicamos anteriormente. Por ejemplo, puede que el transporte esté cubierto en su plan. Entonces, es posible que compartamos su información de salud con los responsables del transporte para ayudarlo a llegar al consultorio del médico. Les informaremos si usted utiliza una silla de ruedas con motor para que envíen una camioneta en vez de un automóvil a buscarlo.

Otros motivos por los que podríamos compartir su información de salud

También es posible que compartamos su información de salud por los siguientes motivos:

- **Seguridad pública:** Para brindar ayuda con asuntos como el abuso infantil y las amenazas a la salud pública.
- **Investigación:** Compartiremos información con los investigadores, luego de tomar los recaudos necesarios para proteger su información.
- **Socios comerciales:** Con las personas que nos brindan servicios. Estas se comprometen a mantener su información segura.
- **Reglamentaciones para la industria:** Con las agencias federales y estatales que nos controlan para asegurarse de que estemos haciendo un buen trabajo.
- **Cumplimiento de la ley:** Con el personal federal, estatal y local responsable del cumplimiento de las leyes.
- **Acciones legales:** Con los tribunales por asuntos legales o demandas.

Motivos por los que necesitaremos su autorización por escrito

Excepto en los casos mencionados aquí, le pediremos su autorización antes de utilizar o compartir su información de salud. Por ejemplo, le pediremos autorización en las siguientes circunstancias:

- Por motivos de comercialización que no tengan ninguna relación con su plan de salud.
- Antes de compartir cualquier nota de psicoterapia.
- Para la venta de su información de salud.
- Por otros motivos requeridos por la ley.

Puede retirar su autorización en cualquier momento. Para retirar su autorización, escríbanos. No podemos utilizar ni compartir su información genética cuando tomamos la decisión de brindarle un seguro de atención médica.

Sus derechos

Tiene derecho a revisar su información de salud.

- Puede pedirnos una copia de su información de salud.

- Puede solicitar sus registros médicos. Llame al consultorio de su médico o al lugar donde recibió atención.

Tiene derecho a solicitarnos que modifiquemos su información de salud.

- Puede solicitarnos que modifiquemos su información de salud si considera que es incorrecta.
- Si nosotros no estamos de acuerdo con la modificación que usted pidió, solicítenos presentar una declaración escrita de desacuerdo.

Tiene derecho a obtener una lista de las personas o los grupos con quienes hemos compartido su información de salud.

Tiene derecho a solicitarnos que nos comuniquemos con usted de un modo privado.

- Si considera que el modo en el que nos comunicamos con usted no es lo suficientemente privado, llámenos.
- Haremos todo lo posible para comunicarnos con usted de un modo que sea más privado.

Tiene derecho a solicitarnos que tengamos un cuidado especial en cuanto al modo en que utilizamos o compartimos su información de salud.

- Es posible que utilicemos o compartamos su información de salud de las maneras que se describen en este aviso.
- Puede solicitarnos que no utilicemos ni compartamos su información de estas maneras. Esto incluye compartir la información con personas que estén involucradas en su atención médica.
- No es necesario que estemos de acuerdo, pero lo consideraremos con detenimiento.

Tiene derecho a saber si se compartió su información de salud sin su autorización.

- Si esto ocurre, se lo informaremos por medio de una carta.

Llámenos al número gratuito al **1-844-365-4385 (TTY: 711)** para realizar lo siguiente:

- Solicitarnos que hagamos algo de lo mencionado antes.
- Solicitarnos una copia impresa de este aviso.
- Hacernos preguntas sobre este aviso.

También tiene derecho a enviarnos un reclamo. Si usted considera que se han infringido sus derechos, escríbanos a la siguiente dirección:

Aetna HIPAA Member Rights Team
P.O. Box 14079
Lexington, KY 40512-4079
Fax: **1-859-280-1272**

También puede presentar un reclamo ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Sociales. Llámenos para obtener la dirección al **1-844-365-4385 (TTY: 711)**.

Si usted no está conforme y se lo comunica a la Oficina de Derechos Civiles, no perderá la membresía del plan ni los servicios de atención médica. No utilizaremos el reclamo en su contra.

Cómo protegemos su información

Protegemos su información de salud con procedimientos específicos, como los siguientes:

- Administrativos: contamos con normas que establecen cómo debemos utilizar su información de salud sin importar el formato en el que se encuentre, ya sea escrito, oral o electrónico.
- Físicos: su información de salud está protegida y guardada en lugares seguros. Protegemos los ingresos a nuestras instalaciones y los accesos a nuestras computadoras. Esto nos ayuda a bloquear los ingresos no autorizados.
- Técnicos: el acceso a su información de salud está “basado en roles”. Esto les permite tener acceso únicamente a las personas que necesitan hacer su trabajo y brindarle atención.

Cumplimos todas las leyes federales y estatales para proteger su información de salud.

¿Modificaremos este aviso?

Por ley, debemos mantener la privacidad de su información de salud. Debemos cumplir con lo que se establece en este aviso. También tenemos derecho a efectuar cambios en este aviso. Si lo hacemos, estos se aplicarán a toda su información que tengamos ahora u obtengamos en el futuro. Puede obtener una copia del aviso más reciente en nuestro sitio web en **AetnaBetterHealth.com/Oklahoma**.

Aetna Better Health® of Oklahoma

Aviso sobre la no discriminación

Aetna cumple con las leyes de derechos civiles federales vigentes y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Tampoco excluye a las personas ni las trata de forma diferente por los motivos antes mencionados.

Aetna brinda lo siguiente:

- Asistencia y servicios gratuitos a personas con discapacidad para que puedan comunicarse con nosotros de manera eficaz, como los siguientes:
 - Intérpretes del lenguaje de señas calificados.
 - Información escrita en otros formatos (en letra grande, en audio, en formatos electrónicos accesibles, etc.).
- Servicios de idiomas gratuitos a personas cuyo idioma primario no es el inglés, como los siguientes:
 - Intérpretes calificados.
 - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita un intérprete calificado, información escrita en otros formatos, traducciones u otros servicios, llame al número de teléfono que figura en su tarjeta de identificación o al **1-800-385-4104**.

Si cree que Aetna no le ha brindado estos servicios o lo ha discriminado de alguna otra forma por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentarle una queja formal a nuestro coordinador de derechos civiles:

Dirección:

Attn: Civil Rights Coordinator

PO Box 818001, Cleveland, OH 44181-8001

Teléfono: **1-888-234-7358 (TTY 711)**

Correo electrónico: **MedicaidCRCoordinator@aetna.com**

Puede presentar una queja formal en persona, por correo postal o por correo electrónico. Si necesita ayuda para hacerlo, nuestro coordinador de derechos civiles está a su disposición.

También puede presentar una queja sobre derechos civiles a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. en formato electrónico a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles

(<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>), por correo postal o por teléfono:

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)**.

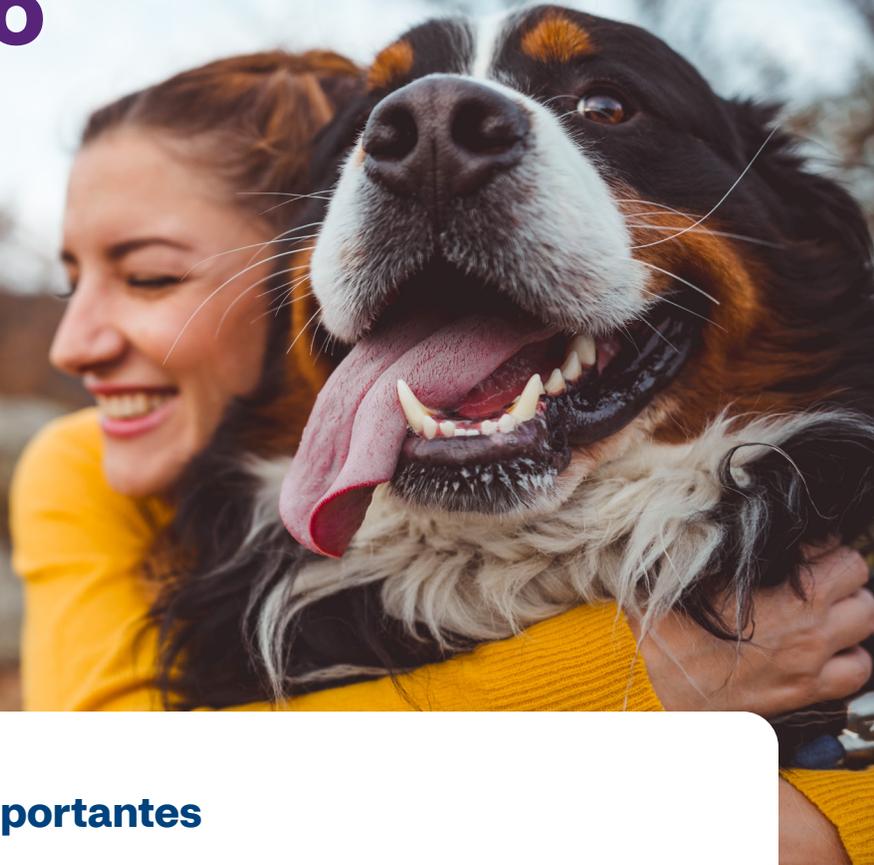
Las formas de queja están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

“Aetna” es el nombre comercial que se utiliza en los productos y servicios ofrecidos por una o más de las compañías subsidiarias del grupo Aetna, entre las que se incluyen Aetna Life Insurance Company y sus filiales.

Servicios de interpretación en varios idiomas



Aquí tiene todo para mejorar su salud



Números de teléfono importantes

Departamento de Servicios para Miembros
(durante las 24 horas, los 7 días de la semana)
1-844-365-4385 (TTY: 711)

Línea de enfermería
(las 24 horas, 7 días a la semana)
1-844-365-4385 (TTY: 711)

Servicios de transporte
1-844-365-4385 (TTY: 711)

Visión
1-844-365-4385 (TTY: 711)

Servicios de farmacia
1-844-365-4385 (TTY: 711)

Para denunciar fraude o abuso
1-844-365-4385 (TTY: 711)

Aetna® es la marca que se utiliza para los productos y servicios proporcionados por uno o más de los grupos de compañías de Aetna, lo que incluye a Aetna Life Insurance Company y sus filiales (Aetna).

[AetnaBetterHealth.com/Oklahoma](https://www.aetna.com/betterhealth/oklahoma)

©2024 Aetna Inc.
2803878-OK-SP (4/24)



Aetna Better Health® of Oklahoma