

**Notice Date**  
April 10, 2020

# **Aetna Better Health® of Florida**

## **Florida Healthy Kids - COVID-19 Relief Efforts**

Dear Member,

Aetna Better Health of Florida and Florida Healthy Kids wants you to get the care you need during this critical time. This letter is to inform you that effective March 25th, Aetna Better Health of Florida is waiving copays until further notice on the following services:

- Lab fees
- Primary care provider (PCP) visits
- ER visits
- Urgent care visits
- Telehealth via subcontracted vendor
- Telehealth via PCP
- Home health services

Copays associated with the diagnosis and treatment of COVID-19 will also be waived until further notice. Please recall that telehealth is a good option if you are hesitant to visit your provider in person.

In partnership with Florida Healthy Kids, Aetna Better Health of Florida has taken steps to keep your child healthy and ensure you have access to what you need.

The following are additional steps we have taken:

- Waived maintenance medication pharmacy delivery fees
- Removed early refill edits on prescription refills
- Allow 90-day prescription refills
- Allowed more time for members to file appeals

If you require any assistance, please call us at **1-844-528-5815**. We are here for you and your family.

You can call **711** Relay if you need speech or hearing help. You can also visit **AetnaBetterHealth.com/Florida** for updates and information.

Aetna Better Health of Florida  
Member Services Department

This information is available for free in other languages. Please contact our customer service number at **1-844-528-5815** and TTY/TDD **7-1-1**, Monday through Friday, from 7:30 AM to 7:30 PM ET.

Esta información está disponible de gratis en otros idiomas. Favor contacte a nuestro de servicio de miembros número **1-844-528-5815** y TTY / TDD **7-1-1**, de lunes a viernes, 7:30 AM a 7:30 PM ET.

# Aetna Better Health<sup>®</sup> of Florida

## Florida Healthy Kids: medidas de asistencia para el COVID-19

Estimado/a Member:

Aetna Better Health of Florida y Florida Healthy Kids desean que usted reciba la atención necesaria durante estos tiempos tan críticos. Le enviamos esta carta para informarle que, a partir del 25 de marzo, Aetna Better Health of Florida dejará de aplicar hasta próximo aviso los copagos de los siguientes servicios:

- Costos de laboratorio
- Consultas al proveedor de atención primaria (PCP)
- Visitas a la sala de emergencias
- Visitas de atención de urgencia
- Telesalud con proveedores subcontratados
- Telesalud con un PCP
- Servicios de salud a domicilio

Tampoco se aplicarán los copagos asociados con el diagnóstico y el tratamiento del COVID-19 hasta próximo aviso. Recuerde que la telesalud es una buena opción si tiene dudas sobre visitar a su proveedor en persona.

En asociación con Florida Healthy Kids, Aetna Better Health of Florida ha tomado medidas para garantizar la salud de su hijo(a) y asegurarse de que usted tenga acceso a lo que necesite.

Estas son algunas medidas adicionales que hemos tomado:

- Hemos dejado de aplicar los costos de envío de farmacia en el caso de los medicamentos de mantenimiento.
- Hemos eliminado las modificaciones en los resurtidos anticipados para los resurtidos de medicamentos con receta.
- Permitimos los resurtidos de medicamentos con receta para 90 días.
- Les hemos dado más tiempo a los miembros para presentar apelaciones.

Si necesita cualquier tipo de asistencia, llámenos al **1-844-528-5815**. Estamos disponibles para usted y su familia.

Puede llamar al número de retransmisión **711** si tiene problemas auditivos o del habla. También puede visitar **AetnaBetterHealth.com/Florida** para consultar novedades e información.

Aetna Better Health of Florida  
Departamento de Servicios para Miembros

Esta información está disponible sin cargo en otros idiomas. Llame a nuestro número de servicio al cliente al **1-844-528-5815** y al TTY/TDD **7-1-1**, de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 7:30 p. m., hora del este.

This information is available for free in other languages. Please contact our customer service number at **1-844-528-5815** and TTY/TDD **7-1-1**, Monday through Friday, from 7:30 AM to 7:30 PM ET.