



Boletín informativo electrónico de Aetna Better Health® of Illinois

Invierno 2025-2026

Manténgase saludable con un chequeo anual

Una visita anual a su proveedor de atención primaria (PCP) puede ayudarle a mantenerse saludable o detectar problemas de salud a tiempo.

Su PCP:

- Le conoce y conoce sus antecedentes médicos
- Se asegura de que usted obtenga las pruebas y exámenes que necesita
- Supervisa cualquier afección de salud que pueda tener
- Estudia con usted las opciones de tratamiento

El nombre de su PCP se encuentra en su tarjeta de identificación de miembro. Llame hoy para programar su visita anual. Si necesita ayuda para buscar un PCP o concertar una cita, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-866-329-4701 (TTY: 711)**.

Protéjase con la vacuna antigripal

Los casos de gripe están aumentando en Illinois. No es demasiado tarde para recibir la vacuna antigripal. Las vacunas antigripales están disponibles para las personas mayores de 6 meses durante la temporada de gripe.

Recibir la vacuna antigripal reduce el riesgo de enfermarse de gripe. También protege a los demás. Además, la vacuna antigripal no puede causar gripe, ya que contiene una parte inactiva del virus de la gripe.

La vacuna antigripal está disponible sin costo alguno para todos los miembros de Aetna Better Health® of Illinois.

Colóquese la vacuna antigripal con su proveedor de atención primaria (PCP), en una clínica de salud o clínica de asistencia médica básica, como MinuteClinic® en una farmacia CVS Pharmacy®. Visite [Vaccines.gov](https://www.vaccines.gov) para encontrar un centro de vacunación cerca de usted.

¡El Manual para miembros 2026 ya está disponible!

Lea el manual nuevo [aquí](#) para obtener más información sobre los siguientes temas:

- Beneficios y servicios cubiertos y no cubiertos, así como servicios excluidos específicos
- Cómo obtener sus medicamentos y otras normas sobre beneficios de farmacia, incluido cómo obtener una copia del formulario, los copagos y cómo pedir una excepción
- Copagos y otros gastos que puedan corresponderle
- Restricciones a los beneficios que aplican a los servicios obtenidos cuando se encuentra fuera de nuestra área de servicio
- Cómo obtener ayuda en un idioma que no sea el inglés, incluida una copia del Manual para miembros, a petición
- Cómo presentar una reclamación
- Cómo obtener información sobre nuestros proveedores de la red, incluidos nombres, direcciones y números de teléfono, especialidades, calificaciones de profesionales, estados de certificación del consejo, facultades de medicina a las que asistieron y lugares donde finalizaron su residencia
- Cómo obtener servicios de atención primaria
- Cómo obtener servicios especializados; esto incluye el acceso a la salud conductual y los servicios hospitalarios, como así también a la atención para afecciones específicas, el proceso para obtener una remisión (de ser necesario) y si hay alguna restricción
- Cómo obtener atención fuera del horario normal de atención,



además de cómo y cuándo recurrir a la atención en la sala de emergencias

- Pasos para obtener atención fuera del área de servicio, incluidos los beneficios cubiertos y no cubiertos cuando se encuentra fuera del área de servicio
- Cómo hacer un reclamo verbalmente o por escrito
- Cómo solicitar una apelación para decisiones relacionadas o no con la cobertura, incluida la información sobre dónde enviar su apelación, el tiempo permitido para presentarla y el plazo en el que esperar nuestra decisión pertinente
- Cómo tomamos decisiones sobre la nueva tecnología que podemos incluir como beneficio cubierto

Para obtener una copia impresa del manual, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-866-329-4701 (TTY: 711)**.

Un plan con beneficios adicionales

Aetna Better Health® of Illinois ofrece beneficios y servicios adicionales para ayudarle a alcanzar todos sus objetivos de salud y más. Estos son algunos de nuestros beneficios adicionales para 2026.

Productos básicos para bebés GRATUITOS



Los miembros elegibles pueden obtener un asiento para el automóvil, una silla alta o un patio de juegos, además de una bolsa de pañales y un estipendio cada mes para comprar pañales.

Apoyo GRATUITO para el bienestar de la salud conductual



Los miembros elegibles de 12 años o más pueden obtener un vale para cubrir la membresía para la aplicación de bienestar de salud conductual.

Apoyo educativo GRATUITO



Los miembros elegibles de 18 años o más pueden obtener capacitación profesional, desarrollo de habilidades y apoyo con el diploma de equivalencia general (GED).

Extras GRATIS para jóvenes



Los miembros elegibles de 5 a 21 años pueden obtener un estipendio anual para actividades o programas saludables. Los miembros de kindergarten a 12.º grado (de 5 a 18 años) pueden obtener un vale para ropa.

Entrega GRATUITA de comestibles



Los miembros elegibles de 18 años o más pueden obtener tarifas de suscripción mensuales cubiertas para ciertas aplicaciones de entrega de comestibles.

Membresía de gimnasio GRATUITA



Los miembros de 18 años o más pueden recibir una membresía digital o presencial para los gimnasios participantes. Los miembros elegibles de 13 años o más pueden obtener un vale para una membresía digital mensual.

Servicios de nutrición GRATUITOS



Los miembros elegibles de 18 años o más pueden obtener servicios de asesoramiento nutricional personal y también pueden recibir asistencia alimentaria.

Apoyo para el control del peso GRATUITO



Los miembros elegibles de 18 años o más pueden recibir un vale para obtener apoyo para el control del peso de manera virtual.

Consulte todos sus beneficios en [AetnaBetterHealth.com/Illinois-Medicaid/Whats-Covered](https://www.aetna.com/illinois-medicaid/whats-covered)



Obtenga productos de venta libre (OTC) todos los meses

Como miembro de Aetna Better Health® of Illinois, su grupo familiar recibe una asignación mensual de \$25 para pedir productos OTC. Nuestra línea de productos incluye muchos productos de salud OTC, además de alimentos esenciales como leche, cereales, panes, huevos y mucho más. Puede pedir estos productos en línea, por teléfono o en una tienda de CVS. Visite [AetnaBetterHealth.com/Illinois-Medicaid/OTC-benefit](https://www.AetnaBetterHealth.com/Illinois-Medicaid/OTC-benefit) para ver el catálogo de productos OTC.

Prepárese para renovar su cobertura

Cuando llegue el momento de renovar su Medicaid, el Departamento de Cuidado de Salud y Servicios para Familias (HFS) se comunicará con usted. Revise su correo electrónico y haga la renovación de inmediato.

También puede utilizar Manage My Case (Administrar mi caso) en [ABE.Illinois.gov](https://www.ABE.Illinois.gov) para lo siguiente:

- Verifique su dirección de correo postal en la sección “Contact Us” (Comuníquese con nosotros).
- Obtenga información sobre la fecha límite de renovación (la fecha de “redeterminación”) en la sección “Benefit Details” (Detalles de los beneficios)

Si ya no es elegible para Medicaid, comuníquese con la cobertura de su trabajo o a través del mercado oficial de la Ley de Cuidado de Salud de Bajo Costo (ACA) de Illinois, [GetCoveredIllinois.gov](https://www.GetCoveredIllinois.gov).

Tenga cuidado con las estafas. Illinois nunca le pedirá dinero para renovar o solicitar Medicaid. Denuncie las estafas en el [sitio web para denunciar estafas](#) o llamando a la línea directa de fraude de Medicaid al [1-844-453-7283](tel:1-844-453-7283) / [1-844 ILFRAUD](tel:1-844-ILFRAUD).

Apoyo a la menopausia a demanda

Aproximadamente [la mitad](#) de las mujeres de 40 a 64 años tienen síntomas de la perimenopausia o la menopausia. Pero solo alrededor del 8% de esas mujeres reciben un diagnóstico. Para ayudar, nos asociamos con Elektra Health, un proveedor virtual de atención para la menopausia y la mediana edad.

Elektra Health combina médicos que se especializan en menopausia, entrenadores de salud y apoyo comunitario en un programa en línea.

Las miembros de Aetna Better Health of Illinois que califiquen pueden programar visitas de telesalud con solo unos pocos días de espera, obtener medicamentos con receta a través de su plan y trabajar con entrenadores y colegas durante la transición a la menopausia y para la vida después de la menopausia.

Obtenga más información en [ElektraHealth.com](https://www.ElektraHealth.com).





Dejar de fumar por los dos: Consejos para ayudarla a dejar de fumar durante el embarazo

Dejar de fumar es una de las mejores cosas que puede hacer por su bebé y por usted misma. Fumar durante el embarazo puede causar un parto prematuro, bajo peso al nacer, aborto espontáneo o incluso muerte fetal. Dejar de fumar ayuda a que su bebé crezca más fuerte.

No tiene que hacerlo sola. Puede comprometerse a dejar de fumar tomando medidas como las siguientes:

- Informar a familiares y amigos para que puedan brindarle apoyo
- Elegir un día para dejar de fumar
- Evitar los lugares que dan ganas de fumar
- Probar hábitos saludables como caminar o respirar profundamente

A continuación, se muestran algunas formas de dejar el hábito:

- Envíe un mensaje de texto con la palabra MOM (mamá) al **222888** para inscribirse en un servicio gratuito de **smokefree.gov** que ofrece consejos diarios, motivación y apoyo para ayudarla a dejar de fumar o reducir su consumo. Recibirá mensajes personalizados en función de su fecha de parto y sus objetivos, y recibirá apoyo antes de la fecha que eligió para dejar de fumar.
- Llame a una línea gratuita para dejar de fumar. Puede hablar con expertos sobre cómo dejar de fumar. Pueden ayudarla a planificar de qué manera dejar el hábito. Llame al **1-866-QUIT-YES (1-877-784-8937)** para obtener recursos para dejar el tabaco o los cigarrillos electrónicos.
- Chatee con un consejero para dejar de fumar en **livehelp.cancer.gov**

Dejar de fumar es difícil, pero puede hacerlo. Y recuerde que su médico puede ayudarla. Hable con su médico prenatal sobre las opciones seguras durante el embarazo.

Su privacidad es importante

Aetna Better Health of Illinois se compromete a proteger la privacidad de nuestros miembros. La ley nos exige mantener la privacidad de su información de salud. Y trabajamos para brindar una experiencia segura y protegida para nuestros miembros. Obtenga más información sobre nuestro compromiso con su privacidad.

[Sus derechos de privacidad](#)



Nueva ayuda para la recuperación del consumo de sustancias: Conozca Wayspring

Aetna Better Health® of Illinois ahora ofrece un nuevo beneficio para apoyar a los miembros que viven con problemas relacionados con el consumo de sustancias. Puede obtener ayuda adicional a través de Wayspring, un servicio de apoyo que está presente, sin importar en qué punto de su camino de recuperación se encuentre.

Wayspring lo conecta con un equipo de atención dedicado y, juntos, elaborarán un plan que respalde sus necesidades físicas, mentales, emocionales y diarias. Esto le da una base más sólida para la recuperación.

Cuando se una a Wayspring, tendrá acceso a lo siguiente:

- Conexiones con recursos comunitarios (vivienda, alimentos, ayuda laboral y más)
- Un equipo de atención comprensivo y compasivo
- Ayuda durante las transiciones de la vida (hospitalización, rehabilitación, encarcelamiento, etc.)
- Cuidado de la salud física (manejo de afecciones crónicas, medicamentos y más)
- Salud mental (terapia, asesoramiento y medicamentos)
- Coordinación de la atención (coordinación de las citas médicas)
- Tratamiento del trastorno por consumo de sustancias (terapia, medicamentos y más)

Comenzar es sencillo. Solo tiene que ponerse en contacto con Wayspring y compartir sus objetivos, y el equipo le ayudará a elaborar un plan para alcanzarlos.

¿Todo listo para dar el primer paso?

Visite www.mywayspring.com o llame al [888-929-7774](tel:888-929-7774).

Miembros destacados: Un paso firme hacia la recuperación

Un miembro de Aetna Better Health of Illinois acababa de salir del tratamiento residencial y quería mantenerse sobrio. No podía pagar el alquiler de su casa para vivir en sobriedad. No tenía trabajo ni un fuerte apoyo de familiares o amigos. Este problema de dinero le causó mucha ansiedad y puso en riesgo su recuperación.

Emily*, administradora de casos de salud conductual, trabajó con él para encontrar ayuda en la comunidad. Ella sabía que él

sufría de ansiedad social y que le resultaba difícil hacer llamadas telefónicas. Emily lo asesoró, practicaron qué decir y llamó a grupos locales por él. Encontró un programa religioso cercano que podría ayudar y lo animó a hacer un seguimiento después de que ella hizo el primer contacto.

Con el apoyo de Emily, el hombre recibió ayuda financiera para pagar el alquiler. Tener una vivienda estable redujo su ansiedad y lo ayudó a concentrarse en la recuperación. Permaneció en una vivienda sobria y siguió progresando con paso firme.

*Se modificaron los nombres para proteger la privacidad.

Enfóquese en su salud mental este nuevo año

Comience este año enfocándose en su salud mental. Como miembro de Aetna Better Health® of Illinois, tiene acceso a herramientas de salud mental con aplicaciones como las siguientes:

Moodfit – Una aplicación de salud mental para miembros de 13 años o más que proporciona herramientas para ayudar a gestionar el bienestar mental. Los usuarios aprenden a hacer lo siguiente:

- Reducir el estrés
- Luchar contra la procrastinación
- Usar técnicas de relajación
- Y mucho más

Pyx Health® – Diseñada para ayudar a los adultos jóvenes y mayores a reducir la soledad y mejorar la salud, esta aplicación lo conecta con recursos en tiempo real y tiene herramientas para satisfacer las necesidades de salud mental, social y física.

Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-866-329-4701 (TTY: 711)** para obtener información sobre sus beneficios de salud mental o visite nuestra página de **[Recursos y servicios](#)**.

Atención pediátrica las 24 horas del día con Blueberry

Si usted es miembro de Aetna Better Health® of Illinois y vive en el condado de Cook, es posible que tenga acceso a Blueberry Pediatrics.

Blueberry ofrece lo siguiente:

- **Acceso ilimitado las 24 horas del día, los 7 días de la semana en cuestión de minutos:** Obtenga diagnósticos, atención, consejos y certificados para la escuela en cuestión de minutos de parte de los pediatras mejor calificados. Sin necesidad de citas.
- **Cuidado real con el botiquín médico para el hogar:** No más conjeturas. Gestione más del 85% de las enfermedades infantiles desde casa gracias al botiquín médico para el hogar de Blueberry. ¡Las pruebas rápidas de gripe y estreptococos también están disponibles para los miembros!
- **Hable siempre con un pediatra:** Siempre chateará con un equipo de pediatras certificados por la junta para todas sus preguntas, ya sean grandes o pequeñas.
- **Obtenga apoyo entre visitas:** Blueberry evalúa los problemas de comportamiento, desarrollo y salud mental para que sepa que su hijo está prosperando.

Reciba un endoscopio inteligente, un oxímetro de pulso y un termómetro digital de cortesía cuando se registre. Obtenga más información en **[Blueberry Pediatrics](#)**.

Presentamos Backpack Health: Atención médica de la salud mental para nuestros miembros más jóvenes

Los miembros de Aetna Better Health of Illinois de 4 a 26 años y sus familias pueden ser elegibles para recibir ayuda de salud mental y conductual a través de Backpack Health. Backpack hace que sea más fácil para las personas con Medicaid obtener atención.

Lo que ofrece Backpack:

Fácil de usar: Herramientas de salud sencillas en cinco idiomas, una opción de poco consumo de datos y un diseño que funciona para muchos niveles de lectura y conocimientos informáticos.

Herramientas de autocuidado que funcionan: Respiración guiada, conexión a tierra, trucos de pensamiento, ayuda para dormir y programas cortos desarrollados por expertos clínicos.

Citas rápidas: Los nuevos pacientes pueden obtener una primera visita en menos de siete días con programación y coordinación de atención en tiempo real.

Seguimiento del estado de ánimo y rutinas: Fácil seguimiento del estado de ánimo, programas cortos que se adaptan y recordatorios para crear hábitos saludables.

Privacidad y seguridad: Protecciones sólidas y encriptación para mantener segura su información médica.

Herramientas de seguridad y crisis: Planes de seguridad personales que puede llevar a cabo fácilmente y recursos de emergencia y líneas directas locales a los que puede acceder con un solo clic.

Divulgación segura: Usted controla qué información se resume y si la información resumida se comparte con proveedores, cuidadores o coordinadores de atención.

Terapia y psiquiatría: Las visitas por video y en persona están disponibles para terapia y psiquiatría.

Obtenga más información en [hellobackpack.com](https://www.hellobackpack.com) o llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-866-329-4701 (TTY: 711)**.



Derechos y responsabilidades

Sus derechos:

- Ser tratado con respeto y dignidad en todo momento.
- Que se mantenga la privacidad de la información personal de salud y los registros médicos, excepto cuando la ley lo permita.
- Ser protegido contra la discriminación.
- Recibir información de Aetna Better Health® of Illinois en otros idiomas o formatos, como con un intérprete o en braille.
- Recibir información sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentada de manera adecuada para su afección y capacidad para comprender.
- Recibir la información necesaria para poder tomar decisiones sobre sus opciones y tratamientos de atención médica.
- Rechazar el tratamiento y recibir información sobre lo que podría pasar si lo rechaza.
- Obtener una copia de sus registros médicos y, en algunos casos, solicitar que se modifiquen o se corrijan.
- Elegir su propio proveedor de atención primaria (CPC) de Aetna Better Health® of Illinois . Puede cambiar de PCP en cualquier momento.
- Ser libre de cualquier forma de limitación o aislamiento utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Ejercer sus derechos con la garantía de que al hacerlo no afectará de manera negativa la forma en que lo tratan.

- Solicitar y recibir, dentro de un período de tiempo razonable, información sobre su plan de salud, sus proveedores y las políticas.
- Expresar sus reclamos o presentar apelaciones sobre la organización o la atención que esta brinda.
- Hacer recomendaciones sobre la Política de responsabilidad y derechos de los miembros de la organización.

Sus responsabilidades:

- Tratar al médico y al personal del consultorio con cortesía y respeto.
- Llevar con usted la tarjeta de identificación de Aetna Better Health of Illinois cuando asiste a las citas médicas o cuando va a la farmacia a recoger sus medicamentos con receta.
- Asistir a las citas y llegar a tiempo.
- Si no puede asistir a las citas, cancelarlas con tiempo.
- Seguir los planes e instrucciones de atención que haya acordado con sus médicos.
- Informar a su plan de salud o al asistente social si cambia de dirección o el número de teléfono.
- Leer el manual para miembros para conocer los servicios que están cubiertos y si hay normas especiales.
- Proporcionar información (en la medida de lo posible) que la organización y sus profesionales y proveedores necesitan para brindar atención.
- Comprender sus problemas de salud y participar en el desarrollo de metas de tratamiento acordadas mutuamente, en la medida de lo posible.

Administración de la atención

Los administradores de atención le enseñan sobre sus afecciones de salud y sobre distintas maneras de cuidarse. También le enseñan sobre sus beneficios y lo conectan con los recursos locales. Su administrador de atención puede ayudarle a hacer lo siguiente:

- ✓ Encontrar un médico de atención primaria
- ✓ Programar consultas médicas
- ✓ Encontrar especialistas y servicios de salud conductual cerca de su hogar
- ✓ Conseguir traslados a su médico, farmacia u hospital
- ✓ Obtener servicios médicos y dentales, suministros y equipos
- ✓ Proporcionarle recursos comunitarios y materiales educativos
- ✓ **Planificar su embarazo**
- ✓ Asegurarse de obtener los servicios que necesita
- ✓ **Controlar las afecciones crónicas**

Y si tiene una afección crónica, nuestro equipo de administración de la atención puede ayudarle a obtener el tratamiento que necesita para estar saludable. Nuestro equipo de administración de atención elaborará un plan de atención personalizado. El objetivo principal es ayudar a nuestros miembros y sus cuidadores a comprender mejor sus afecciones, actualizarlos con información nueva y brindarles asistencia de nuestro personal para ayudarlos a controlar su enfermedad. El equipo de administración de la atención cuenta con profesionales de enfermería y trabajadores sociales para ayudarle a hacer lo siguiente:

- ✓ Obtener servicios y atención, incluida información sobre cómo obtener remisiones a centros especiales para recibir atención altamente especializada
- ✓ Trabajar con sus proveedores y organizaciones de atención médica
- ✓ Obtener más información sobre sus síntomas
- ✓ Acceder a servicios en caso de situaciones de crisis fuera del horario de atención habitual
- ✓ Coordinar servicios para niños con necesidades de atención médica especiales, como atención de bienestar infantil, promoción de la salud, prevención de enfermedades y servicios de atención especializada

El programa de administración de la atención es voluntario. Si le interesa, llámenos al **1-866-329-4701 (TTY: 711)** y pida hablar con la administración de la atención.

Los miembros pueden ser derivados al programa de administración de casos complejos desde una variedad de fuentes, incluidos nuestros programas de administración médica, planificadores de alta, miembros, cuidadores y proveedores. Para obtener una remisión de miembro a la administración de casos, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-866-329-4701 (TTY: 711)** o visite la página **Care Management (Administración de la atención)** en nuestro sitio web.





Obtenga recompensas por compartir sus comentarios

Puede compartir sus ideas a través de nuestro Consejo de Liderazgo Familiar (FLC). Las reuniones tienen lugar varias veces al año y nos ayudan a mejorar la coordinación de la atención de los niños con necesidades de salud conductual. Además, podrá recibir un incentivo de **\$25** por asistir a su primera reunión del FLC. Puede encontrar información sobre las próximas reuniones del consejo en nuestra página [News and Events \(Noticias y eventos\)](#).

También puede contribuir a nuestro Comité de Asesoramiento de Miembros. El grupo reúne a miembros, proveedores y representantes de planes para mejorar nuestros servicios. También recibirá **\$25** por asistir. Para unirse a una reunión del Comité de Asesoramiento de Miembros, llame al **1-866-329-4701 (TTY: 711)**.

Manténgase informado

¿Desea que le enviemos información importante por teléfono, mensaje de texto o correo electrónico? Recibirá publicidades con novedades sobre los beneficios del plan, el programa de recompensas, las oportunidades de ahorro, y las aplicaciones y los servicios nuevos.

Solo envíe **SIGN UP** (Registrarse) por mensaje de texto al **72138**.

Pueden aplicarse tarifas de mensaje y datos. La frecuencia de los mensajes varía. No se requiere su consentimiento y puede cancelar su suscripción en cualquier momento.

Encuentre un proveedor

El [directorio de proveedores](#) en línea contiene información de todos los proveedores de la red, incluidos nombres, direcciones, números de teléfono, especialidades y calificaciones, estado de certificación de la junta y más. También puede buscar a nuestros proveedores en [HealthGrades.com](#) para obtener más información, como la facultad de medicina a la que asistieron y la finalización de la residencia.

Servicios de idiomas gratuitos

Para ayudar a sus miembros, Aetna Better Health® of Illinois puede brindarle cualquier información que necesite en español o en cualquier otro idioma que prefiera. Esto significa que puede solicitar cartas, información sobre beneficios e incluso su manual para miembros en otro idioma. También puede obtener esta información en un formato diferente, como letra grande, braille y lenguaje de señas. Además, podemos conseguirle un intérprete en su idioma si necesita ayuda. Todos estos servicios son gratuitos para usted.

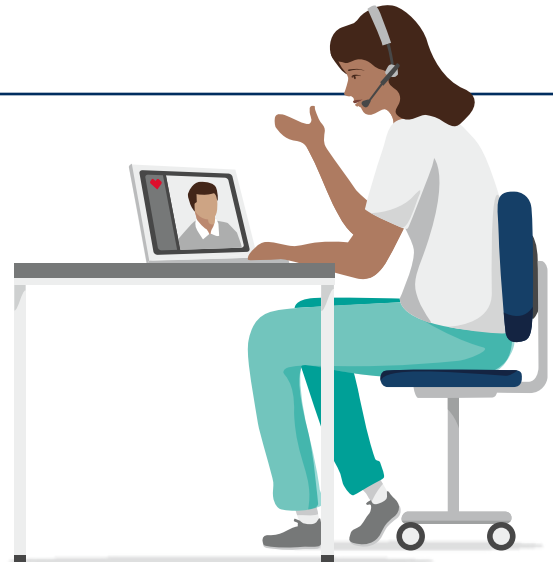


Si necesita ayuda en otro idioma, llame al **[1-866-329-4701 \(TTY: 711\)](tel:1-866-329-4701)** Puede solicitar que le envíen materiales por correo postal o correo electrónico, como su manual para miembros o su lista de medicamentos preferidos (PDL). Además, puede imprimir algunos de estos materiales a través de nuestro sitio web en **[AetnaBetterHealth.com/Illinois-Medicaid](https://www.aetna.com/better-health/illinois-medicaid)**.

Estamos aquí para ayudar

Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **[1-866-329-4701 \(TTY: 711\)](tel:1-866-329-4701)** de lunes a viernes, de 08:30 a. m. a 05:00 p. m., para hacer lo siguiente:

- Programar una cita
- Recibir ayuda con sus beneficios
- Organizar un traslado al consultorio del médico



Conéctese con nosotros en las redes sociales.

Aetna Better Health® of Illinois

Aviso de no discriminación

Aetna cumple con las leyes federales vigentes de derechos civiles y no discrimina por cuestiones de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad ni sexo. Aetna no excluye a las personas ni las trata de manera diferente por cuestiones de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Aetna hace lo siguiente:

- Brinda ayuda y servicios gratuitos a personas con discapacidades para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros, como los siguientes:
 - Intérpretes de lengua de señas calificados
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos)
- Brinda servicios de idiomas gratuitos a las personas cuya lengua materna no es el inglés, como los siguientes:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

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

Si considera que Aetna no le proporcionó estos servicios o lo discriminó de alguna otra manera por cuestiones de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante nuestro coordinador de Derechos Civiles:

Dirección: Attn: Civil Rights Coordinator
P.O. Box 818001
Cleveland, OH 44181-8001

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

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

Puede presentar una queja en persona, por correo postal o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, nuestro coordinador de derechos civiles está disponible para brindarle ayuda.

También puede presentar un reclamo sobre derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Sociales de los Estados Unidos por vía electrónica, a través del portal de reclamos de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>**, o bien, puede hacerlo por correo 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)**. Los formularios de reclamos están disponibles en **<https://www.hhs.gov/sites/default/files/ocr-cr-complaint-form-package.pdf>**.



English: ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-385-4104 (TTY: 711).

Spanish: ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-385-4104 (TTY: 711).

Polish: UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 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 1-800-385-4104 (TTY: 711)。

Korean: 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-385-4104 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.

Tagalog: PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-385-4104 (TTY: 711).

Arabic: (711). إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-385-4104 (رقم هاتف الصم والبكم: ملحوظة:)

Russian: ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-385-4104 (телетайп: 711).

Gujarati: સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-800-385-4104 (TTY: 711).

Urdu: کریں اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں: 1-800-385-4104 (TTY: 711).

Vietnamese: CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-385-4104 (TTY: 711).

Italian: ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-800-385-4104 (TTY: 711).

Hindi: ध्यान दें: यदि आप हंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-800-385-4104 (TTY: 711) पर कॉल करें।

French: ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-385-4104 (ATS: 711).

Greek: ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-800-385-4104 (TTY: 711).

German: ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-385-4104 (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). Hable primero con su médico para saber si esto es lo correcto para usted.

©2025 Aetna Inc.

[AetnaBetterHealth.com/Illinois-Medicaid](https://www.aetna.com/betterhealth/illinois-medicaid)

6912050-01-01



**HealthChoice
Illinois**

Illinois Department of
Healthcare and Family Services



**Aetna Better Health®
of Illinois**