



Manual para miembros sobre servicios de salud mental y tratamiento del consumo de sustancias de 2025

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Fecha de revisión: 1/2025

1046851-LA A ENSP MMEM2023-992



Aetna Better Health® of Louisiana

Información útil

Aetna Better Health® of Louisiana

Departamento de Servicios para Miembros
1-855-242-0802 (número gratuito) durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

Servicios para personas con problemas auditivos y del habla (TTY) Llame al **711**

Servicio de interpretación y formatos alternativos

Llame al **1-855-242-0802 (TTY: 711)** si necesita ayuda en otro idioma o formato. Conseguiremos un intérprete en su idioma. Puede solicitar un intérprete oral o de lenguaje de señas si necesita ayuda para hablar con su médico durante la consulta. No deberá pagar por estos servicios.

Si tiene problemas visuales o si no lee en inglés, puede obtener información en otros formatos, como letra grande o audio. Estos servicios no tienen costo para usted.

Emergencia (disponible las 24 horas)

Cuando necesite atención de emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano. NO es necesario que el hospital pertenezca a nuestra red. No necesita aprobación previa para el transporte de emergencia o la atención de emergencia en el hospital.

Dirección de correo postal

2400 Veterans Memorial Blvd., Suite 200
Kenner, LA 70062

LA Medicaid

1-888-342-6207

Healthy Louisiana

1-855-229-6848

www.healthy.la.gov

Línea de crisis de salud conductual

1-833-491-1094 (número gratuito) durante las 24 horas, los 7 días de la semana

Para denunciar fraude o abuso

1-855-725-0288 (número gratuito)

Línea de enfermería

1-855-242-0802 (número gratuito) durante las 24 horas, los 7 días de la semana

Información personal

Mi número de identificación de miembro

Número de teléfono de mi proveedor

Mi proveedor de salud conductual

Aetna Better Health® of Louisiana

Manual para miembros sobre servicios de salud mental y tratamiento del consumo de sustancias

Vigente a partir del 1 de enero de 2025

MMEM2022-1535

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Números importantes

Servicio	Teléfono, fax, correo electrónico y sitio web	Dirección
Aetna Better Health Louisiana Departamento de Servicios para Miembros Servicios para personas con problemas auditivos	1-855-242-0802 (TTY: 711) Fax: 1-855-853-4936 durante las 24 horas, los 7 días de la semana AetnaBetterHealth.com/Louisiana 711	Aetna Better Health of Louisiana Attn: Member Services 2400 Veterans Memorial Blvd., Suite 200 Kenner, LA 70062
Crisis de salud conductual	1-833-491-1094 (TTY: 711) durante las 24 horas, los 7 días de la semana	
Por preguntas sobre elegibilidad: Louisiana Medicaid Línea directa	1-888-342-6207 ldh.la.gov/Medicaid	Louisiana Department of Health P.O. Box 629 Baton Rouge, LA 70821-0629
Para inscribirse o cancelar su inscripción: Healthy Louisiana	1-855-229-6848 TTY: 1-855-LAMed4Me (1-855-526-3346) MyPlan.healthy.la.gov	
Transporte de emergencia	911	

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Línea directa de fraude y abuso	Línea de Cumplimiento de Aetna Better Health of Louisiana: 1-855-725-0288 Departamento de Salud de Louisiana http://new.LDH.louisiana.gov/index.cfm/page/219 1-800-488-2917 (Proveedor) 1-888-342-6207 (Miembro)	ATTN: Compliance Unit Louisiana Department of Health P.O. Box 91030 Baton Rouge, LA 70821-9030 Puede hacer denuncias anónimas
Grievance and Appeals	Teléfono: 1-855-242-0802 (TTY: 711) Fax: 1-860-607-7657	Aetna Better Health of Louisiana Attn: Grievances & Appeals P.O. Box 81139 5801 Postal Rd Cleveland, OH 44181
Servicios de interpretación Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Aetna Better Health of Louisiana.	1-855-242-0802 (TTY: 711) durante las 24 horas, los 7 días de la semana	
Traslados a servicios médicos (transporte de ida y vuelta a las citas para los servicios cubiertos)	Para hacer reservas, llame con 48 horas de anticipación. 1-877-917-4150 De lunes a viernes, de 07:00 a. m. a 07:00 p. m. Asistencia en viaje las 24 horas 1-877-917-4151 TTY: 1-866-288-3133	

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Línea de asesoramiento de enfermería	1-855-242-0802 (TTY: 711), seleccione la opción para la línea de enfermería durante las 24 horas, los 7 días de la semana	
Red Nacional de Prevención del Suicidio	988	

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711),**
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Índice

Bienvenido	9
Su manual para miembros	10
Departamento de Servicios para Miembros	10
Información sobre el sitio web	11
Servicios de idiomas	12
Otras maneras de obtener información	12
¿Debo acudir a la sala de emergencias?	12
Llame a su proveedor	12
Línea de crisis de salud conductual	13
Línea Nacional de Prevención del Suicidio	13
Llame al 988.	13
Acuda al centro de atención de urgencia.....	13
Línea de asesoramiento de enfermería	13
Área de servicio.....	13
Elegibilidad e inscripción	13
¿Quién es elegible para el programa Healthy Louisiana?	14
Poblaciones obligatorias solo para salud conductual especializada	14
Poblaciones obligatorias solo para servicios de salud conductual especializados y transporte médico para casos que no sean de emergencia (NEMT)	14
Poblaciones excluidas	15
Inscripción abierta	16
Reincorporación	16
Tarjeta de identificación	17
Confidencialidad y privacidad de los miembros	18
Sus derechos y responsabilidades	18
Administración de uso.....	21
Nuestra declaración afirmativa acerca de los incentivos	22
Cómo obtener atención médica.....	22
Cómo obtener una segunda opinión.....	23

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Directorio de proveedores.....	24
Transporte.....	24
Salud conductual	25
Edad de consentimiento.....	32
Servicios cubiertos	33
Crisis de salud conductual.....	33
Beneficios adicionales para nuestros miembros.....	41
Servicios cubiertos por Medicaid	43
Costo de los servicios.....	45
Servicios no cubiertos	45
Cómo obtener una autorización previa para los servicios	45
Definición de “servicios médicamente necesarios”	47
Administración de casos.....	47
Ayuda adicional para la depresión	48
Tratamientos médicos nuevos.....	49
Atención de emergencia	49
Tipos de atención	51
Atención fuera del horario de atención	55
Autorremisión.....	56
Cobertura fuera del área de servicio.....	56
Consejos de salud	57
Qué debe hacer si recibe una factura o un estado de cuenta.....	57
Programas de mejora de la calidad	57
Queremos recibir noticias tuyas.....	58
Comité de Asesoramiento de Miembros	58
Plan de incentivo de médicos.....	59
Su información	59
Otro seguro	60

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Quejas y apelaciones.....	60
Audiencia imparcial del estado	65
El proceso de quejas	67
Fraude y abuso	68
Cancelación de la inscripción.....	69
Instrucciones anticipadas.....	71
Testamento vital	72
Poder de representación duradero	72
Instrucciones anticipadas de salud mental.....	72
Recursos.....	74
Glosario	80

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Bienvenido

Gracias por elegir Aetna Better Health of Louisiana para sus servicios de salud conductual. Aetna brinda atención médica a familias desde hace más de 150 años. Aetna realiza negocios en Louisiana desde 1899 cuando Aetna Life Insurance Company comenzó a trabajar en el estado.

Nos unimos a usted en su recorrido por la atención médica. Contamos con muchos proveedores preparados para ayudarle a conservar su bienestar y el de su familia. Además, nuestro atento personal del Departamento de Servicios para Miembros también se encuentra disponible para cubrir sus necesidades de atención médica.

Este manual para miembros le brinda información sobre nuestro plan. Le recomendamos que se tome un momento para leerlo. En este manual, se explica la mayor parte de lo que necesita saber sobre cómo recibir atención. Le brindará información sobre lo siguiente:

- Los beneficios que tienen cobertura.
- Lo que debe hacer en caso de emergencia.
- Sus derechos y responsabilidades como miembro.

Aetna Better Health of Louisiana es un plan de salud con el que trabaja el Departamento de Salud y Hospitales de Louisiana (LDH) para brindar servicios a los miembros de Healthy Louisiana. Contamos con una red de proveedores disponibles para que usted elija. Esto significa que los proveedores han aceptado atender a nuestros miembros y nos facturarán a nosotros los servicios cubiertos que usted reciba. Formamos parte de su comunidad, con nuestras oficinas ubicadas en Kenner, Louisiana. Deseamos trabajar con usted y sus proveedores de atención médica para garantizar que usted reciba la atención que necesita.

Si tiene preguntas o problemas para recibir los servicios, estamos a su disposición para ayudarlo. Estamos disponibles durante las 24 horas, los 7 días de la semana. El número de nuestra línea gratuita es **1-855-242-0802**. Los usuarios de **TTY** deben llamar al **711**. Para ver este manual, obtener información sobre nuestros programas y servicios o buscar un proveedor, visite nuestro sitio web: **AetnaBetterHealth.com/Louisiana**.

Esperamos poder brindarle sus beneficios de atención médica.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Su manual para miembros

Este es su manual para miembros. Es una guía que lo ayudará a comprender su plan de salud y sus beneficios. A lo largo del manual, mencionaremos el “Plan”. Cuando lo hacemos, nos referimos a Aetna Better Health of Louisiana. Tómese el tiempo de leer el manual para miembros. En él encontrará información sobre cómo obtener servicios, sus derechos y responsabilidades como miembro. A continuación, se detalla lo que encontrará en este manual:

- Beneficios y servicios de Aetna Better Health of Louisiana
- Cómo obtener servicios de atención médica
- Cómo obtener ayuda con sus citas
- Qué hacer en una emergencia o una situación de urgencia
- Servicios cubiertos y no cubiertos
- Cómo interponer una queja o presentar una apelación
- Programas de administración de casos y más

Actualizaremos este Manual para miembros al menos una vez al año. También realizaremos modificaciones cuando la información cambie o si el LDH lo solicita. También podemos hacer cambios si el LDH solicita que lo hagamos. La copia actualizada de este manual está siempre disponible en nuestro sitio web: **AetnaBetterHealth.com/Louisiana**. También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros si desea que le enviemos una copia nueva o si necesita una copia en otro idioma.

Departamento de Servicios para Miembros

El Departamento de Servicios para Miembros está a su disposición para ayudarle. Estamos disponibles durante las 24 horas, los 7 días de la semana. El número de nuestra línea gratuita es **1-855-242-0802**. Los usuarios de **TTY** deben llamar al **711**. Puede llamar a este número desde cualquier lugar, incluso si se encuentra fuera de la ciudad.

Comuníquese con nosotros si tiene dudas acerca de cómo ser miembro del Plan, qué tipo de atención puede recibir o cómo recibirla.

El Departamento de Servicios para Miembros puede realizar lo siguiente:

- Brindarles información a usted y a su familia acerca del cuidado administrado, incluidos los servicios disponibles para usted.
- Explicar sus derechos y responsabilidades como miembro del Plan.
- Ayudarle a recibir servicios, responder sus preguntas o resolver algún problema que pueda tener con respecto a su atención.
- Brindarle información sobre sus beneficios y servicios (lo que está cubierto y lo que no está cubierto).

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

- Ayudarlo a programar citas.
- Brindarle información sobre las políticas y los procedimientos de fraude, uso indebido y abuso, y ayudarlo a denunciar casos de fraude, uso indebido y abuso.

El Departamento de Servicios para Miembros también necesita su ayuda. Valoramos sus ideas y sugerencias para cambiar y mejorar el servicio que le brindamos. ¿Tiene alguna idea sobre cómo podemos brindarle un mejor servicio? Llámenos para contarnos sus ideas. También tenemos un comité en el que usted puede participar, llamado Comité de Asesoramiento de Miembros. Este comité nos informa cómo podemos mejorar nuestros servicios. Consulte la sección “Queremos recibir noticias tuyas” en la página 58 para obtener más información. Si tiene alguna pregunta o desea compartir sus ideas, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-242-0802 (TTY: 711)**, durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

O escriba a esta dirección:

Aetna Better Health of Louisiana
 Attention: Member Services
 2400 Veterans Memorial Blvd., Suite 200
 Kenner, LA 70062
 Fax: **1-855-853-4936**

Si desea enviar un correo electrónico al Departamento de Servicios para Miembros, vaya a nuestro sitio web: **AetnaBetterHealth.com/Louisiana**. Haga clic en el enlace *Contáctenos*. Complete el formulario y haga clic en enviar. Un representante del Departamento de Servicios para Miembros responderá su mensaje.

Información sobre el sitio web

Nuestro sitio web es **AetnaBetterHealth.com/Louisiana**. Allí encontrará un fácil acceso a lo siguiente:

- Encontrar un proveedor en su área
- Enviarnos preguntas por correo electrónico
- Conocer sobre sus beneficios y su información de salud
- Ver su Manual para miembros
- Conocer acerca de sus derechos y responsabilidades

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
 disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Aplicación móvil

También contamos con una aplicación móvil que puede descargar desde su teléfono inteligente o tableta. La aplicación le permite acceder a su información y comunicarse con nosotros. Para obtener más información sobre **la descarga y el uso** de la aplicación, consulte la página 42.

Servicios de idiomas

Llame al **1-855-242-0802 (TTY: 711)**, durante las 24 horas, los 7 días de la semana, si necesita ayuda en otro idioma. Conseguiremos un intérprete en su idioma, incluido el lenguaje de señas estadounidense. Este servicio está disponible sin costo para usted. Puede obtener este manual en español. Dicho manual se encuentra disponible en nuestro sitio web: **AetnaBetterHealth.com/Louisiana**. Si desea recibir una copia por correo postal o correo electrónico, llámenos al **1-855-242-0802 (TTY: 711)**.

Otras maneras de obtener información

Si usted es sordo o tiene problemas auditivos, llame al número de retransmisión de Louisiana al TTY **711**. Allí puede recibir ayuda para llamar a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-242-0802**.

Si tiene problemas visuales o auditivos, o si no sabe leer en inglés, puede comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros para obtener esta información en otros formatos, como letra grande, braille o audio.

¿Debo acudir a la sala de emergencias?

Si tiene una emergencia, llame al 911 o acuda a CUALQUIER sala de emergencias. NO es necesario que acuda a un hospital de nuestra red. NO necesita nuestra aprobación para hacerlo.

Para obtener más información sobre las emergencias, consulte la página 49.

A veces, las personas desean atención de inmediato, pero no están atravesando una situación de emergencia. También es posible que no esté seguro de si debe ir a un centro de atención de urgencias o esperar. Cuando esto suceda, tiene varias opciones.

Llame a su proveedor

Su proveedor le indicará qué es lo que debe hacer. El consultorio le informará si necesita programar una cita. Si llama después del horario de atención, su médico o algún otro médico le devolverá la llamada.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Línea de crisis de salud conductual

Si usted está en crisis y no está seguro de qué hacer, puede llamar a nuestra línea de crisis de salud conductual las 24 horas. Llame al **1-833-481-1094 (TTY: 711)**. Puede comunicarse con profesionales de salud mental autorizados. Ellos pueden ayudarle a decidir qué hacer luego.

Línea Nacional de Prevención del Suicidio

Llame al **988**.

Acuda al centro de atención de urgencia

Si necesita atención de inmediato y no es una emergencia, puede llamar a su PCP o acudir a un centro de atención de urgencias. Busque un centro de atención de urgencias en el directorio de proveedores o en el sitio web **AetnaBetterHealth.com/Louisiana** o llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-242-0802 (TTY: 711)**, durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

Línea de asesoramiento de enfermería

También puede tomar el control de su atención médica a través de la línea de asesoramiento de enfermería de Aetna Better Health of Louisiana. Los enfermeros están disponibles durante las 24 horas, los 7 días de la semana para responder sus preguntas de atención médica. La línea de enfermería no reemplaza a su proveedor. Pero si es tarde por la noche o no puede comunicarse con su proveedor, los enfermeros pueden ayudarle a decidir qué hacer. Además, los enfermeros pueden brindarle sugerencias útiles sobre cómo sentirse mejor y mantenerse saludable. Llámenos al **1-855-242-0802**. Los usuarios de **TTY** deben llamar al **711**.

Área de servicio

Ofrecemos servicios en todo el estado, en todas los municipios de Louisiana.

Elegibilidad e inscripción

El Departamento de Salud de Louisiana, también conocido como LDH, determina si usted es elegible. Si el LDH determina que usted es elegible, recibirá información sobre los planes de salud que puede elegir. Si no eligió ningún plan de salud en su solicitud de Medicaid, Healthy Louisiana elegirá uno por usted.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

¿Quién es elegible para el programa Healthy Louisiana?

Healthy Louisiana es un programa para adultos y niños que cumplen determinados criterios. En este manual se incluye información para los miembros que son elegibles para los servicios de salud conductual especializados.

Poblaciones obligatorias solo para salud conductual especializada

Algunas personas solo son elegibles para servicios de salud conductual especializados (tratamiento de salud mental y abuso de sustancias) y deben elegir un plan de Healthy Louisiana. Estos miembros solo obtendrán servicios de salud conductual especializados por parte de un plan de Healthy Louisiana. Las poblaciones obligatorias incluyen:

- Personas que viven en un centro de atención de enfermería (NF).
- Personas menores de 21 años que residen en centros de atención intermedia para personas con discapacidades del desarrollo (ICF/DD).

Poblaciones obligatorias solo para servicios de salud conductual especializados y transporte médico para casos que no sean de emergencia (NEMT)

Los miembros que reciben tanto Medicaid como Medicare (elegibilidad doble de Medicaid) deben elegir un plan de Healthy Louisiana. Esto no incluye a los miembros que residen en un centro de atención de enfermería o ICF/DD. Las personas con doble elegibilidad de Medicaid solo pueden recibir nuestros servicios de salud conductual especializados y servicios de NEMT.

Poblaciones de inscripción voluntaria

Los miembros que deben inscribirse en un plan de Healthy Louisiana para servicios de salud conductual especializados y servicios de NEMT también pueden optar por inscribirse en el plan de Healthy Louisiana para otros servicios cubiertos por Medicaid. Puede cambiar de opinión y regresar a Medicaid tradicional para sus otros servicios cubiertos por Medicaid en cualquier momento, pero tendrá que permanecer en su plan de Healthy Louisiana para los servicios de salud conductual especializados. Si elige dejar Healthy Louisiana para sus otros servicios de Medicaid, debe esperar hasta la próxima inscripción abierta anual para inscribirse nuevamente.

Esto se aplica a los miembros que están en uno de estos grupos:

- Miembros que no tienen Medicare y que reciben servicios a través de cualquiera de las siguientes exenciones 1915(c) basadas en la comunidad y el hogar:
 - Atención médica diurna para adultos (ADHC): atención directa en un centro de atención médica diurna para adultos autorizado para aquellas personas que, de otro modo, requerirían servicios de un centro de atención de enfermería.
 - Exención de nuevas oportunidades (NOW): servicios para personas que, de otro modo, requerirían servicios de ICF/DD.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

- Alternativas para niños (CC): servicios de apoyo complementarios para niños discapacitados menores de 18 años en el registro de exención NOW.
- Exención de opciones residenciales (ROW): servicios para personas que viven en la comunidad quienes, de otro modo, requerirían servicios de ICF/DD.
- Exención de apoyos: servicios para personas de 18 años de edad y mayores con retraso mental o una discapacidad del desarrollo que se manifestó antes de los 22 años.
- Exención de opciones comunitarias (CCW): servicios para personas de 65 años de edad y mayores, o personas con discapacidades que aparecieron a los 22 años de edad o después, quienes, de otro modo, requerirían servicios en un centro de atención de enfermería.
- Personas menores de 21 años que, de otro modo, son elegibles para Medicaid y están incluidas en la Solicitud de registro de servicios de la Oficina para Ciudadanos con Discapacidades del Desarrollo (Office for Citizens with Developmental Disabilities, OCDD) que son miembros de Chisholm Class.

Poblaciones excluidas

Las personas en una “población excluida” no pueden inscribirse en el programa Healthy Louisiana. Entre las “poblaciones excluidas”, se incluyen las siguientes:

- Adultos de 21 años de edad y mayores que residen en centros de atención intermedia para personas con discapacidades del desarrollo (ICF/DD).
- Personas inscritas en el Programa de atención integral para las personas de edad avanzada (PACE), una alternativa basada en la comunidad a la colocación en un centro de atención de enfermería que incluye un beneficio completo de “cuidado administrado” que combina servicios médicos, sociales y de atención a largo plazo.
- Personas con un período de elegibilidad limitado, incluidos:
 - Programa de responsabilidad económica del paciente para personas con necesidades médicas: una persona o familia que tiene un ingreso superior al estándar de ingreso indicado puede reducir el ingreso excesivo al incurrir en gastos médicos o de atención de rehabilitación para establecer un período temporal de cobertura de Medicaid (hasta 3 meses).
 - Solo servicios de emergencia: servicios de emergencia para extranjeros que no cumplen los requisitos de ciudadanía o residencia de 5 años de Medicaid.

Si ya está inscrito en Medicaid y desea elegir o cambiar su plan de Healthy Louisiana, llame a Healthy Louisiana al **1-855-229-6848**. Los usuarios de TTY deben llamar al **1-855-526-3346**. Su sitio web es **www.myplan.healthy.la.gov**.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**, disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Si desea solicitar Medicaid, llame a la línea directa del LDH al **1-888-342-6207 (TTY: 711)**, haga la solicitud en línea en MyMedicaid.la.gov o visite la oficina local de Medicaid. Puede encontrar las oficinas estatales en ldh.la.gov/MedicaidOffices.

Si se producen cambios en su vida

Si necesita realizar algún cambio en el nombre, la dirección o el número de teléfono, informar el nacimiento de un hijo o un cambio en el tamaño de su familia, o si comienza a trabajar, comienza a ganar más dinero o deja de trabajar, debe llamar a la línea directa de Servicio al Cliente de Medicaid al **1-888-342-6207** o visitar **MyMedicaid.la.gov** en línea para comunicárselo al estado.

Inscripción abierta

Si es nuevo en Aetna Better Health of Louisiana, podrá probar el plan de salud hasta el 31 de marzo de 2023. Durante este período, puede cambiar de plan de salud por cualquier motivo. Después de esa fecha, si sigue siendo elegible para el programa Healthy Louisiana, permanecerá inscrito en Aetna Better Health of Louisiana hasta el próximo período de inscripción abierta, siempre y cuando siga siendo elegible para Medicaid.

Una vez al año, recibirá una carta de Healthy Louisiana. En la carta se le informará que puede cambiar de plan de salud, si lo desea. También se le indicarán las fechas en las que puede hacerlo. No es necesario que cambie de plan de salud, pero puede hacerlo si lo desea. Debe llamar a Healthy Louisiana al **1-855-229-6848** o visitar **myplan.healthy.la.gov**.

Siga siendo elegible

Usted recibirá un aviso de renovación de Medicaid cuando sea el momento de renovar su elegibilidad. Siga las instrucciones del aviso. La oficina local del LDH puede responder sus preguntas sobre la renovación de su elegibilidad con Medicaid. Para obtener más información, comuníquese con la línea directa de Medicaid al **1-888-342-6207**.

Reincorporación

Si usted deja de ser elegible durante un período de dos meses o menos y luego vuelve a ser elegible, será inscrito nuevamente en Aetna Better Health of Louisiana.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

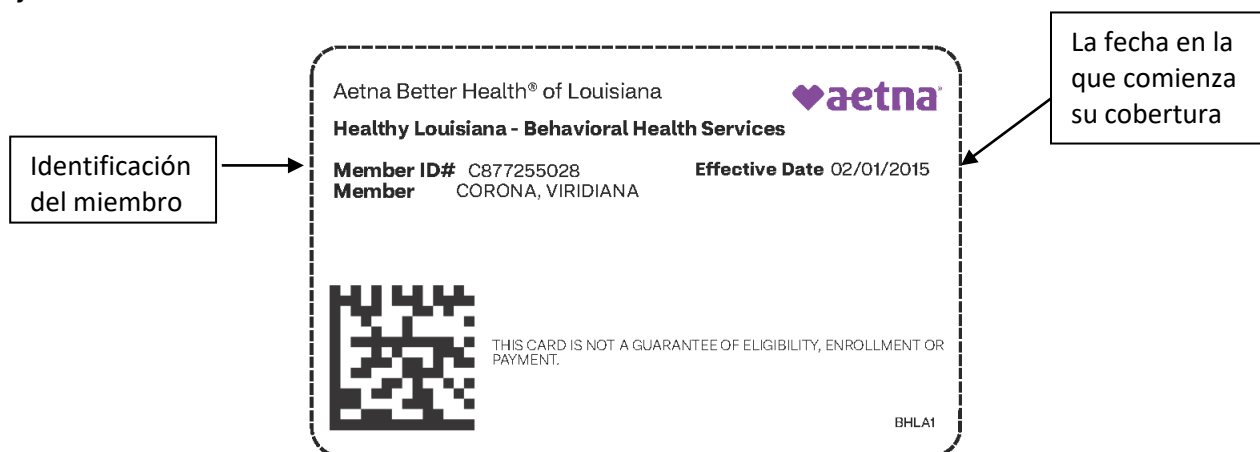
Tarjeta de identificación

Su tarjeta de identificación especifica la fecha en que comienzan sus beneficios de atención médica. Esa es la fecha en la que puede comenzar a recibir servicios como miembro del plan Aetna Better Health of Louisiana. En la identificación de miembro se indica lo siguiente:

- Su nombre
- Su número de identificación de Aetna Better Health of Louisiana
- Otra información importante sobre qué hacer en casos de emergencia

Debe usar su tarjeta de identificación de Aetna Better Health of Louisiana y su tarjeta de identificación de Louisiana Medicaid para recibir servicios de atención de salud conductual. Al mostrar sus tarjetas de identificación, se asegurará de que no le facturen los servicios que reciba. Las tarjetas de identificación le informan al proveedor que los servicios que usted recibe deben ser facturados a Aetna Better Health of Louisiana o Louisiana Medicaid.

Tarjeta de identificación:



Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

2400 Veterans Memorial Blvd., Suite 200, Kenner, LA 70062

Members

Member Services & Filing Grievance 24/7	1-855-242-0802, TTY 711
Behavioral Health Crisis Line 24/7	1-833-491-1094
Nurse Line 24/7	1-855-242-0802
Fraud & Abuse Hotline	1-855-725-0288
Report Medicaid Fraud	1-800-488-2917
Non-Emergency Medical Transportation	1-877-917-4150

Emergency care: If you are having an emergency, call 911 or go to the closest hospital. You don't need preapproval for emergency transportation or emergency care in the hospital.

Providers

Provider Services and Prior Authorization	1-855-242-0802
---	----------------

Send medical / behavioral health claims to
Aetna Better Health
P.O. Box 982962
El Paso, TX 79998-2962

Electronic Claims
Payer ID 128LA

LABH1

Solo usted puede usar su identificación de miembro; no permita que otras personas lo hagan. Permitir que un tercero utilice su tarjeta se considera fraude. Puede perder su elegibilidad para Medicaid si permite que otra persona utilice su tarjeta. También podrían iniciarse acciones legales en su contra.

Revise su identificación para asegurarse de que el nombre, la dirección y la fecha de nacimiento sean correctos. Si algún dato es incorrecto, si no recibió la tarjeta, o si la pierde o se la roban, comuníquese con nosotros al **1-855-242-0802 (TTY: 711)**, durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

Confidencialidad y privacidad de los miembros

En su paquete de bienvenida, incluimos un Aviso sobre prácticas de privacidad. Allí se indica cómo usamos su información para otorgar los beneficios del plan de salud. También se indica cómo puede consultar sus registros médicos, obtener una copia de estos o modificarlos. Su información de salud se conservará de manera privada y confidencial. Solo la divulgaremos si lo permite la ley o si usted nos indica que lo hagamos. Para obtener más información o si tiene alguna pregunta, comuníquese con nosotros al **1-855-242-0802 (TTY: 711)**, durante las 24 horas, los 7 días de la semana. También puede visitar nuestro sitio web en **AetnaBetterHealth.com/Louisiana**.

Sus derechos y responsabilidades

Como miembro del Plan, usted tiene derechos y responsabilidades. Si necesita ayuda para comprender sus derechos y responsabilidades, llame al Departamento de Servicios para Miembros.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Sus derechos

Como miembro o como padre o tutor de un miembro, tiene derecho a lo siguiente:

- Ser tratado con respeto y consideración hacia su dignidad y privacidad.
- Participar en las decisiones relacionadas con su atención médica, incluido el derecho a rechazar el tratamiento por motivos religiosos o por cualquier otro motivo.
- Hablar sobre las opciones de tratamiento apropiadas o médicamente necesarias para sus afecciones. Le corresponde este derecho incluso si no se trata de un beneficio cubierto e independientemente de lo que cueste dicho beneficio.
- Libertad de cualquier forma de limitación o aislamiento utilizados como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Solicitar y recibir una copia de sus registros médicos (una copia gratuita) y solicitar que se modifiquen o se corrijan.
- Recibir servicios de atención médica que sean accesibles, que sean comparables en cantidad, duración y alcance con los que se brindan mediante el pago por servicio de Medicaid, y que sean suficientes en cantidad, duración y alcance para lograr el propósito para el cual se brindan dichos servicios.
- Recibir servicios que sean apropiados y no se denieguen ni se reduzcan debido a un diagnóstico, tipo de enfermedad o afección médica.
- Recibir información en una manera y formato que usted pueda comprender.
- Recibir asistencia del LDH y de Healthy Louisiana para comprender los requisitos y los beneficios de Aetna Better Health of Louisiana.
- Recibir servicios de interpretación oral sin cargo para cualquier idioma que no sea inglés.
- Recibir información sobre la disponibilidad de los servicios de interpretación oral gratuitos y cómo acceder a esos servicios.
- Como miembro potencial, usted tiene derecho a recibir información sobre el programa Healthy Louisiana, qué poblaciones se pueden o no inscribir en el programa y las responsabilidades de Aetna Better Health of Louisiana.
- Recibir información sobre los servicios de Aetna Better Health of Louisiana, como:
 - Beneficios cubiertos.
 - Qué hacer para obtener beneficios, incluidos los requisitos de autorización.
 - Cantidad que debe pagar (copagos).
 - Área de servicio.
 - Nombres, ubicaciones, números de teléfono e idiomas distintos del inglés que hablan los proveedores contratados actualmente.
 - Cómo y cuándo puede cambiar su PCP o consultar con otros proveedores.
 - Proveedores que no aceptan pacientes nuevos.
 - Beneficios que Aetna Better Health of Louisiana no ofrece, pero que puede obtener gracias a Medicaid.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

[AetnaBetterHealth.com/Louisiana](https://www.AetnaBetterHealth.com/Louisiana)

- Recibir información sobre sus derechos de cancelación de la inscripción al menos una vez al año.
- Recibir avisos de cualquier cambio en sus beneficios y servicios. Se le informarán estos cambios al menos 30 días antes de que se produzcan.
- Recibir información sobre los procedimientos de queja, apelación y audiencia imparcial del estado.
- Expresar sus reclamos o quejas, o a presentar apelaciones sobre Aetna Better Health of Louisiana o la atención que recibe.
- Recibir información sobre la cobertura de emergencia y la cobertura fuera del horario atención, como lo siguiente:
 - Qué es una afección médica de emergencia, qué son los servicios de emergencia y los servicios de posestabilización.
 - Servicios de emergencia no requieren autorización previa.
 - Procesos y procedimientos para obtener servicios de emergencia.
 - Ubicaciones de los centros de emergencia y otras ubicaciones donde los proveedores y hospitales brindan servicios de emergencia y servicios de posestabilización cubiertos por el contrato.
 - Su derecho a utilizar cualquier hospital u otro centro para recibir atención de emergencia.
 - Normas de los servicios de atención de posestabilización.
- Recibir nuestra política sobre remisiones para atención especializada y otros beneficios no proporcionados por su PCP.
- Comunicarnos qué piensa acerca de nuestra política de derechos y responsabilidades.
- Protección de su privacidad.
- Ejercer estos derechos sin ser tratado de manera negativa por Aetna Better Health of Louisiana, nuestros proveedores o el LDH.

Sus responsabilidades

- Usar sus tarjetas de identificación cuando acude a citas de atención médica o recibe servicios y no permitir que ninguna otra persona use sus tarjetas. Informarnos si le roban o pierde su tarjeta de identificación.
- Saber el nombre de su PCP y su administrador de casos, si cuenta con uno.
- Tener conocimiento de su atención médica y los pasos para obtener dicha atención.
- No utilizar la sala de emergencias para servicios que no sean de emergencia.
- Informarnos si cambia su domicilio o número de teléfono.
- Informarle al LDH si se presentan cambios en el tamaño de su familia o en sus ingresos.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

- Comprender sus problemas de salud y participar en el establecimiento de sus metas de salud.
- Informarles a los proveedores si su estado de salud cambia.
- Ser respetuoso con los proveedores de atención médica que le brindan atención.
- Programar citas durante el horario de atención, siempre y cuando pueda. Llegar a tiempo a las citas. Llamar si se retrasa o no puede asistir a la consulta.
- Brindar a sus proveedores de atención médica toda la información que necesiten.
- Plantearle todas sus inquietudes, dudas y problemas al Plan y al LDH.
- Solicitar más información si no comprende su afección médica o la atención que recibe.
- Hablar con sus proveedores sobre la atención que necesita. Consultar si existen otras opciones y si pueden ser útiles. Consultar los riesgos y costos de otras opciones.
- Respetar las recomendaciones de su proveedor. Si no desea hacerlo, infórmele a su proveedor el motivo.
- Informarnos sobre cualquier otro seguro que tenga. Informarnos si solicitará algún beneficio nuevo.
- Darle una copia de su testamento vital o instrucción anticipada a su médico.
- Obtener toda la atención preventiva que necesite para mantenerse saludable. Llevar un estilo de vida saludable. Evitar las actividades no saludables.
- Si no está de acuerdo con un proveedor y desea presentar un reclamo, debe seguir los pasos para presentar una queja.

Administración de uso

Queremos asegurarnos de que nuestros miembros reciban los servicios o beneficios que necesitan para estar y mantenerse saludables. Esto se denomina “administración de uso” (utilization management, UM). Nuestro personal de UM utiliza criterios clínicos, pautas y políticas escritas para tomar decisiones sobre UM. Verifican que los servicios solicitados:

- Sean necesarios para estar y mantenerse saludable.
- Estén cubiertos por Aetna Better Health of Louisiana.

Nuestros procedimientos de UM incluyen, entre otros, los siguientes:

- Revisión de la necesidad médica antes de recibir un servicio
- Revisión de la necesidad médica para su hospitalización
- Revisión de la necesidad médica para un servicio que ya recibió
- Presentación de una apelación

Usted o su proveedor pueden obtener una copia de las pautas que utilizamos para aprobar o denegar servicios. Los criterios y pautas están disponibles en nuestro sitio web en **AetnaBetterHealth.com/Louisiana**. Puede llamar al Departamento de Servicios para

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Miembros al **1-855-242-0802 (TTY: 711)**, durante las 24 horas, los 7 días de la semana, si tiene alguna pregunta sobre nuestro programa de UM. El Departamento de Servicios para Miembros puede transferir su llamada al Departamento de UM para que un miembro del personal lo ayude.

Estamos aquí para ayudarle con cualquier problema de UM

Para obtener ayuda, si tiene problemas visuales o auditivos, llame al Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones (TRS) al **1-800-242-0802** o al **TTY 711** (número gratuito). Para obtener ayuda con servicios de idioma o de traducción, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-800-242-0802**.

Nuestra declaración afirmativa acerca de los incentivos

Queremos asegurarnos de que esté recibiendo la atención médica y los servicios que necesita. Para ello, contamos con políticas que nuestros proveedores deben seguir para garantizar que usted reciba la atención médica adecuada.

Nuestra política es no recompensar a los proveedores ni otras personas por denegar o brindar a un miembro de nuestro plan menos atención médica de la necesaria. Esto se denomina “declaración afirmativa”.

No recompensamos ni pagamos dinero adicional a los proveedores de atención médica, el personal u otras personas para lo siguiente:

- Denegar su atención
- Brindarle menos atención
- Denegar pruebas o tratamientos que sean médicamente necesarios

Todos nuestros miembros deben recibir la atención médica adecuada. Si desea obtener más información al respecto, llámenos al **1-855-242-0802 (TTY: 711)**.

Cómo obtener atención médica

Los miembros de Aetna Better Health of Louisiana deben utilizar proveedores de la red para obtener los servicios de atención médica. Si desea consultar con un proveedor que no forma parte de nuestra red, el proveedor primero debe obtener nuestra autorización previa.

Para algunos servicios, su proveedor deberá obtener nuestra autorización previa antes de que usted reciba el servicio. El proveedor sabrá cómo hacerlo.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

El consultorio del proveedor

Para estar mejor preparado para recibir servicios de atención médica, hágale estas preguntas a su proveedor y al personal del consultorio.

- ¿Cuál es el horario de atención?
- ¿Atiende pacientes los fines de semana o durante la noche?
- ¿Qué tipo de ayuda especial les ofrece a las personas con discapacidades?
- ¿Hablará conmigo por teléfono sobre mis problemas?
- ¿Con quién debo comunicarme después del horario de atención si me encuentro en una situación de urgencia?
- ¿Cuánto tiempo debo esperar para tener una cita?

Otras preguntas que se deben hacer

Use las siguientes preguntas cuando hable con su proveedor o farmacéutico. Estas preguntas pueden ayudarle a mantenerse saludable o a mejorar su condición. Anote las respuestas y siga siempre las indicaciones de su proveedor.

- ¿Cuál es mi problema principal?
- ¿Qué debo hacer?
- ¿Por qué es importante que haga esto?

Consejos rápidos acerca de las citas

- Llame a su proveedor temprano en la mañana para programar una cita. Infórmele si necesita ayuda especial.
- Lleve su tarjeta de identificación de miembro de Aetna Better Health of Louisiana y de Louisiana Medicaid.
- Si es un paciente nuevo, vaya a su primera cita al menos 30 minutos antes para poder proporcionar información sobre usted y sus antecedentes médicos.

Comunique su llegada al personal del consultorio. Regístrese en la recepción.

No falte. Es importante que asista a sus citas. No asistir a sus citas programadas puede generarle ciertos problemas. Si no puede asistir a su cita, debe llamar al consultorio de su proveedor 24 horas antes del horario de la cita para cancelarla. Si necesita ayuda para gestionar sus citas, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-242-0802 (TTY: 711)**, durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

Cómo obtener una segunda opinión

Cuando un proveedor le informa que tiene una afección o que necesita un determinado tratamiento, usted tiene derecho a consultar con otro proveedor. Esto se denomina segunda opinión. La segunda opinión está disponible sin costo para usted. Su proveedor

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

puede recomendarle otro proveedor para que le de una segunda opinión o usted puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros.

Directorio de proveedores

Nuestro Directorio de proveedores está disponible en el sitio web:

AetnaBetterHealth.com/Louisiana. También puede encontrar un proveedor en la aplicación móvil de Aetna Better Health. Consulte la página 42 para obtener más información sobre la aplicación. Puede solicitar una copia en papel de nuestro Directorio de proveedores. Para eso, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros. Brinda una lista de los proveedores y hospitales de atención médica de nuestra red.

Si desea ayuda para encontrar un proveedor de Aetna Better Health of Louisiana, llame al Departamento de Servicios para Miembros. Con gusto lo ayudaremos. Díganos si desea que agreguemos un proveedor a nuestra red. Intentaremos llevarlo a cabo.

Transporte

Si tiene una emergencia y no tiene forma de llegar al hospital, llame al **911** para solicitar una ambulancia.

A menos que viva en un centro de atención de enfermería o en un centro de atención intermedia para personas con discapacidades del desarrollo (ICF/DD), cubriremos el transporte médico para casos que no sean de emergencia (NEMT). Esta sección se aplica a aquellos miembros que tienen cobertura para NEMT. Si tiene dudas, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-242-0802 (TTY: 711)**, durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

Traslados para los servicios médicos

Si no tiene cómo trasladarse, cubriremos el transporte a los servicios cubiertos por Aetna Better Health of Louisiana.

Puede utilizar el transporte para ir a la consulta con su proveedor y a la farmacia, siempre y cuando vaya a la farmacia inmediatamente después de la consulta. Para programar un traslado, llame al **1-877-917-4150, TTY: 1-866-288-3133**. No se establecen límites en cuanto a la cantidad de viajes proporcionados. Puede llamar de lunes a viernes, de 07:00 a. m. a 07:00 p. m.

Si tiene una necesidad urgente o necesita ayuda con un traslado que ya programó, puede llamar al **1-877-917-4151** durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

El transporte debe programarse con 48 horas de anticipación. Puede hacer su reserva con hasta treinta (30) días de anticipación. Cubriremos las necesidades de transporte continuo para tratamientos recurrentes.

Al hacer sus reservas, tenga en cuenta que no debe llegar más de dos horas antes de su cita programada.

Cuando llame por un traslado, tenga a mano la siguiente información:

- El nombre del proveedor
- Dirección del proveedor
- Número de teléfono del proveedor
- Hora de la cita
- Tipo de transporte necesario (p. ej. automóvil normal, automóvil con acceso para silla de ruedas, etc.)

Salud conductual

Aetna Better Health of Louisiana les ofrece a los miembros de Healthy Louisiana servicios de salud mental y servicios de tratamiento por abuso de sustancias. En conjunto, estos tipos de servicios se denominan servicios de salud conductual. Puede consultar la lista de servicios en la página 34. Los servicios de salud conductual ayudan a las personas a pensar, sentir y actuar de forma saludable. Existen servicios para problemas de salud mental y para abuso de sustancias.

¿Qué sucede después de que me inscribo en Aetna Better Health of Louisiana para la salud conductual?

Puede comenzar a recibir servicios el día en que comience su cobertura. Esta fecha está impresa en su tarjeta de identificación de Aetna Better Health of Louisiana. Poco después de que comience su cobertura, recibirá una llamada de bienvenida de Aetna Better Health of Louisiana. Durante la llamada de bienvenida, le realizarán preguntas sobre su salud. Según sus respuestas, es posible que lo transfieran para hablar con nuestro personal sobre el Programa de administración de casos. Los servicios de administración de casos están disponibles para usted si decide utilizarlos. Si elige utilizar estos servicios, tendrá un equipo de administración de casos.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Algunos miembros con afecciones de salud conductual tendrán un equipo de administración de casos a su disposición. El equipo trabajará con usted para determinar sus objetivos, realizar una evaluación continua y definir la planificación de servicios. Las personas que serán miembros del equipo dependerán de los profesionales de salud conductual que trabajen con usted y de quién usted desee que participe en su equipo. Los equipos pueden incluir miembros de la familia, tutores, amigos, miembros del clero y otras personas, que brinden apoyo, pertenecientes a su comunidad. Muchas veces, la evaluación que se realice en la primera cita no será completa. Usted trabajará con los miembros de su equipo para continuar con ese proceso de evaluación. Esto permite que usted y su equipo revisen siempre su progreso y sus necesidades para que usted obtenga la mejor atención.

Es posible que usted y su proveedor no estén de acuerdo sobre los servicios que necesita. Si cree que necesita un servicio y su proveedor opina lo contrario, comuníquese con su administrador de casos. Si no tiene un administrador de casos, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-242-0802 (TTY: 711)**, durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

¿Qué son las “mejores prácticas” en salud conductual y cómo afectan a los servicios que recibo?

Aetna Better Health of Louisiana crea y respalda las “mejores prácticas” en la atención de salud conductual. Las mejores prácticas se basan en los resultados anteriores. Son maneras de proporcionar servicios que se demostró que son útiles en función de la investigación y la evaluación de dichas prácticas.

Nuestra visión sobre la prestación de servicios de salud conductual

Aetna Better Health of Louisiana apoya un sistema de prestación de servicios de salud conductual que incluye lo siguiente:

- Fácil acceso a la atención
- Participación de miembros y familiares
- Colaboración con la comunidad
- Innovación efectiva
- Expectativa de mejora
- Competencia cultural

Nuestros principios para la prestación de servicios de salud conductual a niños son los siguientes:

1. Colaboración con el niño y la familia.

- Respetamos y trabajamos con el niño y los padres. Esto es clave para obtener resultados positivos de salud conductual.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

- Se trata a los padres y a los niños como socios en el proceso de evaluación y en la planificación, prestación y la evaluación de los servicios de salud conductual. Sus preferencias son consideradas seriamente.
2. *Resultados funcionales.*
- Los servicios de salud conductual se diseñan y usan para ayudar a los niños a alcanzar el éxito en la escuela, vivir con sus familias, evitar la delincuencia y convertirse en adultos estables y productivos.
 - El uso del plan de servicios de salud conductual estabiliza la afección del niño y reduce al mínimo los riesgos de seguridad.
3. *Colaboración con otras personas.*
- Cuando varias agencias y varios sistemas participan en la atención de un niño, se hace un informe conjunto de la gestión de casos y se hace un plan de servicios de salud conductual que utilizan todos los socios.
 - Los equipos de administración de casos centrados en el miembro planifican y organizan la prestación de servicios.
 - El administrador de casos se encargará de lo siguiente:
 - Desarrollar una evaluación común de las fortalezas y necesidades de la familia y del niño.
 - Desarrollar un plan de atención de servicio individual.
 - Supervisar la implementación del plan.
 - Hacer ajustes en el plan si este no funciona.
4. *Servicios accesibles.*
- Los niños tienen acceso a una gama completa de servicios de salud conductual, que sean suficientes para garantizar que reciban el tratamiento que necesitan.
 - Se proporcionan servicios de administración de casos, según sea necesario.
 - Los planes de servicios identifican el tipo de transporte que los padres y el niño necesitan para tener acceso a los servicios y cómo se proporcionará esa asistencia de transporte.
 - Los servicios de salud conductual se adaptan o crean cuando se necesitan, pero no están disponibles.
5. *Mejores prácticas.*
- Los servicios de salud conductual se brindan de conformidad con las pautas que incorporan “mejores prácticas” basadas en la evidencia.

- En los planes de servicios de salud conductual se identifican y abordan de forma adecuada los síntomas de conductas que se consideran reacciones ante la muerte de un familiar, abuso o negligencia, trastornos del aprendizaje y otras circunstancias traumáticas o aterradoras similares, problemas de consumo de sustancias, las necesidades especiales de salud conductual de niños que tienen discapacidades del desarrollo, conducta sexual inadaptada, incluidas las conductas abusivas y conductas de riesgo, y la necesidad de estabilidad y de fomentar la permanencia en la vida de los miembros, en especial en los miembros en cuidado adoptivo.
 - Los servicios de salud conductual se evalúan de forma continua y se modifican si no permiten lograr los resultados deseados.
6. *Entorno más adecuado.*
- En la medida posible, los niños reciben los servicios de salud conductual en su hogar y en la comunidad.
 - Los servicios de salud conductual se proporcionan en el entorno más integrado apropiado para las necesidades del niño. Cuando los servicios se prestan en un entorno residencial, este se considera el entorno más integrado y hogareño apropiado para las necesidades del niño.
7. *Oportunidad.*
- Se debe evaluar y brindar los servicios con prontitud a los niños que necesiten recibir servicios de salud conductual.
8. *Servicios adaptados para el niño y la familia.*
- Las fortalezas y necesidades únicas de los niños únicos y sus familias establecen el tipo, la combinación y la intensidad de los servicios de salud conductual proporcionados.
 - Se alienta y ayuda a los padres y niños a determinar sus propias fortalezas y necesidades, los objetivos que buscan alcanzar, y cuáles son los servicios que ellos consideran necesarios para cumplir con estos objetivos.
9. *Estabilidad.*
- Los planes de servicios de salud conductual prevén las crisis que puedan desarrollarse e incluyen estrategias y servicios específicos que se emplearán en caso de que se presente una crisis.
 - En respuesta a las crisis, en el sistema de servicios de salud conductual se utilizan todos los servicios de salud conductual adecuados para ayudar al niño a permanecer en el hogar, reducir al mínimo las interrupciones y evitar el uso indebido del sistema de justicia penal y de la policía.
 - Los planes de servicios de salud conductual prevén y planifican adecuadamente las transiciones en la vida de los niños, incluidas las transiciones a nuevas escuelas y nuevas colocaciones, y las transiciones a los servicios para adultos.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

10. Respeto por el legado cultural único del niño y la familia.

- Los servicios de salud conductual se prestan de una manera que respete el legado y la tradición cultural del niño y la familia.

11. Independencia.

- Los servicios de salud conductual incluyen apoyo y capacitación para los padres con el objetivo de que puedan satisfacer las necesidades de salud conductual de sus hijos, y apoyo y capacitación para los niños para el autocontrol.
- Los planes de servicios de salud conductual identifican la necesidad de capacitación y apoyo de los niños y los padres para que participen como socios en el proceso de evaluación, y en la planificación, prestación y evaluación de servicios, y se aseguran de que se ponga a disposición dicha capacitación y apoyo, incluida la asistencia con el transporte, las charlas sobre instrucciones anticipadas y la ayuda para comprender el material escrito.

12. Conexión con apoyos naturales.

- El sistema de salud conductual identifica y utiliza de forma adecuada los apoyos naturales disponibles para el niño y los padres en su propia red de socios, incluidos amigos y vecinos, y en las organizaciones comunitarias, incluidas las organizaciones religiosas y de servicio.

Nuestros valores para la prestación de servicios de salud conductual a adultos son los siguientes:

1. Respeto

- Conocer a nuestros miembros donde estén, sin juzgarlos, demostrándoles paciencia y compasión.

2. Atención puesta en el miembro

- Los miembros son expertos en sí mismos, y en definir sus propios objetivos y resultados deseados. Los miembros eligen los servicios y participan en las decisiones del programa y las actividades de desarrollo del programa.

3. Mejores prácticas.

- Los servicios de salud conductual se brindan de conformidad con las pautas que incorporan “mejores prácticas” basadas en la evidencia.

4. Confidencialidad

- La información sobre salud conductual es privada y está protegida. El miembro debe dar su consentimiento por escrito para compartir información médica protegida incluso para fines de tratamiento, pago u operaciones de atención médica. Se permite la divulgación de información sin consentimiento bajo ciertas circunstancias durante una emergencia médica o en otras situaciones limitadas.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

5. *Conciencia cultural*

- Los miembros pueden esperar servicios flexibles, oportunos y receptivos que sean accesibles, confiables, seguros y sensibles a los valores culturales, y estén disponibles.

6. *Recuperación*

- Cuando los servicios se enfocan en la recuperación, los miembros se benefician de una mejor sensación de bienestar, integración en la comunidad y mayor autodeterminación.

7. *Resiliencia*

- El miembro es la fuente de su propia fuerza y capacidad de resiliencia. Aquellos que trabajan como proveedores, apoyos y facilitadores identifican, exploran y trabajan para aumentar las fortalezas probadas de nuestros miembros.

Nuestros principios para la atención centrada en la curación para los servicios y sistemas de salud conductual para niños y adultos:

1. *Seguridad.*

- La seguridad de nuestros miembros es la parte más importante de la obtención de atención. Respondemos a las necesidades de seguridad de inmediato. Debido a que los traumas pueden ser un problema físico o emocional, es importante que los servicios y apoyos estén disponibles de inmediato. Queremos garantizar que usted reciba la atención que necesita. Podemos otorgarle una remisión a otras agencias y proveedores comunitarios cuando sea necesario.

2. *Creación de confianza.*

- Los traumas afectan la capacidad de confianza de una persona. Para crear confianza, nos aseguramos de que nuestros miembros sepan cómo podemos ayudarlos. También lo logramos ya que hacemos lo que decimos, en el momento en el que lo decimos. Trabajamos con nuestros miembros y nos aseguramos de que todo lo que hacemos sea con el permiso de los miembros.

3. *Alternativas.*

- Nos aseguramos de que las alternativas de los miembros sean la parte más importante de la planificación de servicios y apoyo.

4. *Colaboración.*

- Trabajamos con los miembros y sus familias para establecer objetivos compartidos. Preguntamos qué ha pasado en vez de qué está mal.

5. *Empoderamiento.*

- Sabemos lo importante que es para las familias y los jóvenes la adquisición de habilidades y el uso de esas habilidades.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

6. *Competencia cultural y acceso al idioma.*

- Es importante que el idioma y la cultura de los miembros se incluyan en la planificación de la atención. Trabajamos para asegurarnos de que los miembros y sus familias comprendan y acepten la atención que reciben.

Confidencialidad de los servicios de tratamiento por abuso de sustancias

Hay leyes que regulan quién puede ver su información de salud conductual con o sin su permiso. Cierta información no puede ser divulgada a otras personas sin su autorización por escrito. Esto incluye lo siguiente:

- Tratamiento por consumo de sustancias
- Información sobre enfermedades contagiosas (como VIH/SIDA)

Para ayudar a organizar y pagar su atención, su información se podrá compartir en determinados momentos sin obtener primero su permiso por escrito. Esto puede incluir el intercambio de información con las siguientes personas o entidades:

- Médicos y otras agencias que presten servicios de salud, sociales o de bienestar.
- Su proveedor de atención primaria.
- Determinadas agencias y escuelas estatales, según lo establecido por la ley, que participen en su atención y tratamiento, según sea necesario.
- Miembros del equipo clínico involucrados en su atención.

En otras ocasiones, puede ser útil compartir su información de salud conductual con otras agencias, como escuelas. Es posible que se requiera su permiso por escrito antes de que se comparta su información.

Puede haber ocasiones en que usted desee compartir su información de salud conductual con otras agencias o determinadas personas que puedan estar ayudándolo. En estos casos, puede firmar el Formulario de autorización para la divulgación de información personal de salud (PHI). Este formulario establece que sus registros médicos, o ciertas secciones limitadas de sus registros médicos, pueden ser divulgadas a las personas o agencias que usted mencione en el formulario. Puede encontrar este formulario en nuestro sitio web: **AetnaBetterHealth.com/Louisiana**. También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros para solicitar una copia al **1-855-242-0802 (TTY: 711)**, durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

Excepciones

Hay momentos en los que no podemos mantener la confidencialidad de su información. La siguiente información no está protegida por la ley:

- Si usted comete un crimen o amenaza con cometer un crimen en el programa o contra alguna persona que trabaje en el programa, debemos informárselo a la policía.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

- Si usted va a lastimar a otra persona, debemos informárselo a dicha persona para que pueda protegerse. También debemos informárselo a la policía.
- Debemos informar cualquier sospecha de abuso infantil a las autoridades locales.
- Si existe el peligro de que usted se pueda lastimar a sí mismo, debemos tratar de protegerlo. Si esto sucede, es posible que necesitemos hablar con otras personas que formen parte de su vida o con otros proveedores de servicio (por ejemplo, hospitales y otros asesores) para protegerlo. Solo se comparte la información necesaria para mantenerlo a salvo.

¿Qué es el consentimiento para el tratamiento?

Usted tiene derecho a aceptar o rechazar los servicios de salud conductual. Si desea recibir los servicios de salud conductual que se le ofrecen, usted o su tutor legal deben firmar un formulario de “Consentimiento para tratamiento” mediante el cual usted o su tutor legal den su permiso para que usted reciba servicios de salud conductual. Cuando firma el Formulario de consentimiento para el tratamiento, también le da permiso al Departamento de Salud y Hospitales de Louisiana para acceder a sus registros.

Para proporcionarle determinados servicios, su proveedor necesita obtener su permiso. Es posible que su médico le pida que firme un formulario o que dé su permiso verbal para obtener un servicio en particular. Se le dará información sobre el servicio para que pueda decidir si desea recibir dicho servicio o no. Esto se denomina consentimiento informado. Un ejemplo sería si su proveedor le receta un medicamento. Su proveedor le informará sobre los beneficios y riesgos de tomar el medicamento y otras opciones de tratamiento. Su proveedor le pedirá que firme un formulario de consentimiento o que dé su permiso verbal en caso de que desee tomar el medicamento. Infórmele a su proveedor si tiene alguna pregunta o si no entiende la información que su proveedor le dio.

Usted tiene derecho a revocar su consentimiento en cualquier momento. Su proveedor le explicará qué sucederá si decide revocar su consentimiento.

Edad de consentimiento

La mayoría de las veces, los miembros deben tener 18 años de edad para recibir atención médica por sí mismos. Hay ocasiones en que los miembros menores de 18 años pueden recibir atención sin el consentimiento de los padres. Esto incluye el tratamiento por consumo de drogas o alcohol.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Tratamiento de problemas con el juego

Llame o mande un mensaje de texto a la línea de ayuda para problemas con el juego de Louisiana al **1-844-770-STOP (7867)**. La ayuda está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Este número es gratuito y todas las llamadas son confidenciales. También puede visitar el sitio web en **ldh.la.gov/ProblemGambling**.

Servicios cubiertos

A continuación, se detallan los servicios cubiertos por Aetna Better Health of Louisiana. Es posible que se apliquen algunos límites y requisitos de autorización previa. En la tabla, verá que para algunos beneficios, en la columna Límites se especifica “es posible que se requiera autorización previa”. Esto significa que algunos servicios no requieren autorización previa mientras que otros sí. Usted o su proveedor pueden llamarnos con los códigos de servicio para averiguar si se necesita autorización previa.

Todos los servicios deben ser médicamente necesarios. Si tiene alguna pregunta sobre los servicios cubiertos, llame a su administrador de casos o al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-242-0802 (TTY: 711)**, durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

Servicios intensivos de salud mental para pacientes externos (MH IOP)

A partir de los 12 años, Aetna Better Health of Louisiana cubre servicios intensivos de salud mental para pacientes externos (MH IOP), que se proporcionan durante al menos 6 horas por semana para adolescentes, 9 horas por semana para adultos, en un entorno hospitalario. Los MH IOP incluyen grupos de terapia de 10 miembros por cada líder de grupo, y el equipo del tratamiento contará con un proveedor de salud mental autorizado (LMHP), un psiquiatra y personal de enfermería. Consultará al LMHP o al psiquiatra al menos una vez por mes, pero puede consultarlos más si necesita hacer cambios en sus medicamentos o si los problemas empeoran. Se requiere autorización previa y los servicios se pueden aprobar por hasta 30 días por vez. El personal que trabaja con miembros adolescentes (de 12 a 17 años) está formado para trabajar con ese grupo etario, utilizar terapia familiar y prácticas adecuadas basadas en evidencias y permitir que los miembros participen en la escuela.

Crisis de salud conductual

Si está pensando en hacerse daño o lastimar a otra persona, o si tiene una emergencia de salud conductual urgente, llame al **911** o diríjase al hospital más cercano. Puede usar los servicios de cualquier hospital para recibir atención de emergencia, incluso si no está en nuestra red. Muestre su tarjeta de identificación de Aetna Better Health of Louisiana. También tenemos una **línea de crisis de salud conductual** que se encuentra disponible

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Puede llamarnos al número gratuito **1-833-491-1094 (TTY: 711)**.

Servicio/Beneficio	Servicio/Beneficio	Límites
Servicios de salud mental basados en el hogar y la comunidad para adultos	Asistencia y apoyo brindados en el hogar, la escuela o el trabajo. Puede haber servicios adicionales disponibles para los miembros con necesidades de salud mental especiales. Incluye asistencia y apoyo brindados en el hogar, la escuela o el trabajo. Puede haber servicios adicionales disponibles para los miembros con necesidades de salud mental especiales. Incluye tratamiento comunitario de reafirmación personal (ACT), intervención en casos de crisis (CI), apoyo y tratamiento psiquiátrico comunitario (CPST) y rehabilitación psicosocial (PSR).	Cubierto para miembros elegibles para servicios de rehabilitación de salud mental para adultos. Se requiere autorización previa, excepto para la intervención en casos de crisis (CI) de emergencia.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**, disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Servicio/Beneficio	Servicio/Beneficio	Límites
Servicios de salud mental basados en el hogar y la comunidad: niños y adolescentes	Asistencia y apoyo brindados en el hogar, la escuela o el trabajo. Puede haber servicios adicionales disponibles para los miembros con necesidades de salud mental especiales. Incluye ACT, CI, tratamiento familiar funcional (FFT), Homebuilders®, tratamiento multisistémico (MST), apoyo y CPST y PSR.	Cubierto para miembros de 0 a 20 años. La edad para servicios específicos puede variar. Se requiere autorización previa, excepto para la intervención en casos de crisis (CI) de emergencia.
Tratamiento comunitario de reafirmación personal (ACT): adultos	Intervención para personas con enfermedades mentales graves o trastornos adictivos. El ACT se centra en la independencia y recuperación. Está destinado a personas con mayor riesgo de crisis psiquiátricas y hospitalizaciones.	Cubierto para miembros mayores de 18 años. Se requiere autorización previa.
Atención en casos de crisis de salud conductual (BHCC)	Respuesta ante emergencias por crisis psiquiátricas. Los centros de BHCC están abiertos durante las 24 horas del día, los 7 días a la semana para consultas sin cita previa durante una crisis de salud mental de corto plazo. *(mover 23 horas/consulta para la limitación de cobertura)	Cubiertos para miembros a partir de los 21 años. No se requiere autorización previa.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Servicio/Beneficio	Servicio/Beneficio	Límites
Apoyo comunitario breve en casos de crisis (CBCS)	Tratamiento presencial continuo para crisis psiquiátricas. Se ofrece CBCS hasta que la crisis esté resuelta y el miembro vuelva al tratamiento psiquiátrico regular. El CBCS está disponible durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana.	Cubiertos para miembros a partir de los 21 años. Se requiere autorización previa.
Apoyo y tratamiento psiquiátrico comunitario (CPST)	Tratamiento para disminuir discapacidades funcionales que resulten de enfermedades mentales. El CPST se centra en desarrollar habilidades para la vida diaria.	Se requiere autorización previa.
Intervención en casos de crisis (CI)	Cuidados a corto plazo para miembros que tienen una crisis psiquiátrica. La CI ofrece atención inmediata para ayudar a los miembros a evitar el tratamiento de salud mental más restrictivo.	No se requiere autorización previa.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Servicio/Beneficio	Servicio/Beneficio	Límites
Servicios de respuesta ante crisis para adultos	Resolución y apoyo en crisis que se brinda en la comunidad de manera inmediata, durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Incluye respuesta móvil en caso de crisis (MCR), atención en casos de crisis de salud conductual (BHCC) y apoyo comunitario breve en casos de crisis (CBCS).	Cubiertos para miembros a partir de los 21 años. Se requiere autorización previa para el apoyo comunitario breve en casos de crisis (CBCS).
Estabilización de crisis	Apoyo a corto plazo e intensivo para pacientes postrados en caso de crisis.	Se requiere autorización previa.
Terapia familiar funcional (FFT)	Asesoramiento familiar en el hogar. La FFT tiene como objeto reducir un comportamiento perturbador en los jóvenes. También tiene como objeto mejorar la comunicación familiar y las habilidades en la resolución de problemas.	Para familias con niños (de 10 a 20 años). Se requiere autorización previa.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**, disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Servicio/Beneficio	Servicio/Beneficio	Límites
Homebuilders®	Programa en el hogar para familias con niños entre 0 y 18 años que están en riesgo de ser colocados fuera del hogar. Homebuilders también está destinado a familias con niños que se reagrupan luego de su colocación. El programa incluye intervención en casos de crisis, asesoramiento y desarrollo de habilidades para la vida.	Para familias con niños (desde el nacimiento hasta los 18 años). Se requiere autorización previa.
Colocación y apoyo individual (IPS)	Servicios de empleo asistido para miembros con enfermedades mentales.	Cubiertos para miembros que hicieron la transición o fueron derivados del nivel de atención del centro de atención de enfermería a través del programa My Choice Louisiana. Se requiere autorización previa.
Servicios hospitalarios para pacientes internados	Servicios de salud mental proporcionados en el hospital.	Puede requerirse autorización previa.
Tratamiento intensivo para pacientes externos (IOP)	Servicios recuperación y tratamiento de enfermedades de salud mental y abuso de sustancias proporcionados en un entorno comunitario.	Se requiere autorización previa.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Servicio/Beneficio	Servicio/Beneficio	Límites
Profesionales de salud mental autorizados (LMHP) Los LMHP están autorizados por el estado de Louisiana. Pueden ser: • Psicólogos autorizados • Psicólogos médicos • Asesores profesionales • Trabajadores sociales clínicos • Asesores de adicciones • Terapeutas familiares y del matrimonio • Enfermeros certificados de práctica avanzada (con especialidad en psiquiatría)	Asesoramiento para pacientes externos para el tratamiento de salud mental y abuso de sustancias.	
Respuesta móvil en caso de crisis (MCR): adultos	Servicio de emergencia presencial para miembros que tienen una crisis psiquiátrica. La MCR ayuda al miembro a recibir atención mientras permanece en la comunidad. Se proporciona la MCR hasta que el miembro sale de la crisis y puede volver a la atención psiquiátrica regular.	Cubiertos para miembros a partir de los 21 años. No se requiere autorización previa.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**, disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Servicio/Beneficio	Servicio/Beneficio	Límites
Terapia multisistémica (MST)	Para familias de jóvenes que están en riesgo de ser colocados fuera del hogar o que vuelvan de ser colocados fuera del hogar. La MST es una terapia intensiva centrada en la familia.	Cubierto para miembros de 20 años o más. Se requiere autorización previa.
Servicios de atención personal (PCS) para salud conductual	Asistencia y supervisión para miembros con enfermedades mentales para que puedan llevar a cabo las actividades de la vida diaria y vivir de manera independiente.	Cubiertos para miembros que hicieron la transición o fueron derivados del nivel de atención del centro de atención de enfermería a través del programa My Choice Louisiana. Se requiere autorización previa.
Centros de tratamiento psiquiátrico residenciales	Les permiten a los jóvenes vivir en un centro de tratamiento para obtener la atención de salud conductual necesaria.	Están cubiertos para miembros de 0 a 20 años. Se requiere autorización previa.
Consultas psiquiátricas	Consultas con un psiquiatra autorizado. Un profesional en enfermería psiquiátrica también podrá brindarle este servicio.	
Rehabilitación psicosocial (PSR)	Servicios para que se sienta saludable y más cómodo en compañía de otras personas. Este asesoramiento puede incluir a miembros de la familia y otros ayudantes.	Cubierto para miembros de 0 a 20 años y miembros elegibles para servicios de rehabilitación de salud mental para adultos. Se requiere autorización previa.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Servicio/Beneficio	Servicio/Beneficio	Límites
Servicios de rehabilitación por abuso de sustancias	Asesoramiento y tratamiento para pacientes externos y residenciales por afecciones por abuso de sustancias.	Puede requerirse autorización previa.
Hogares grupales terapéuticos	Este beneficio les permite a los jóvenes vivir en un entorno hogareño con un grupo pequeño de otros jóvenes para obtener los servicios necesarios.	Están cubiertos para miembros de 0 a 20 años. Se requiere autorización previa.

Beneficios adicionales para nuestros miembros

Debido a que usted es miembro de Aetna Better Health of Louisiana, tiene beneficios adicionales. Los beneficios adicionales incluyen lo siguiente:

Teléfonos inteligentes gratis

Obtenga un teléfono celular gratis con minutos libres y mensajes de texto ilimitados. Deseamos que usted esté seguro y se mantenga bien. Ahora puede permanecer conectado con aquellos que se preocupan por usted. Llame a su médico, su familia y sus amigos. Llámelos en cualquier momento, durante las 24 horas.

- Mensajes de texto ilimitados
- Minutos de voz todos los meses.
- MÁS, un teléfono inteligente Android

Entre los beneficios adicionales de Aetna Better Health of Louisiana se incluyen los siguientes:

- Consejos de salud y recordatorios por mensaje de texto.
- Llamadas al Departamento de Servicios para miembros que no le costarán minutos de su paquete mensual.
- Comunicación personal por mensaje de texto con el equipo de atención médica.

Si tiene alguna pregunta, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-242-0802 (TTY: 711)**.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Línea de enfermería

Acceso a personal de enfermería durante las 24 horas, los 7 días de la semana, para responder sus preguntas de atención médica. Llame al **1-855-242-0802 (TTY: 711)**. La línea de enfermería no reemplaza a su PCP. Pero si es tarde por la noche o no puede comunicarse con su PCP, los enfermeros pueden ayudarlo a decidir qué hacer. Además, los enfermeros pueden brindarle sugerencias útiles sobre cómo sentirse mejor y mantenerse saludable.

Aplicación móvil

Con la aplicación de Aetna Better Health, puede acceder a pedido a las herramientas que necesite para mantenerse saludable. Busque un médico o solicite su identificación de miembro en cualquier momento y desde cualquier lugar. Es fácil. Simplemente descargue la aplicación en su dispositivo móvil o tableta.

Funciones de la aplicación móvil

- Buscar un proveedor.
- Usar la identificación de miembro.
- Ver sus reclamaciones y recetas.
- Enviar mensajes al Departamento de Servicios para Miembros si tiene alguna pregunta o necesita ayuda.
- Actualizar su número de teléfono, dirección y otros datos importantes del miembro.

Descargue la aplicación

Para obtener la aplicación móvil, puede descargarla de la tienda de aplicaciones de Apple o Google Play Store. Busque Aetna Better Health para encontrar la aplicación. La descarga y el uso son gratuitos. Esta aplicación está disponible en determinados dispositivos y sistemas operativos (SO).

Una herramienta de bienestar fácil de usar para una vida más saludable

Usted merece vivir una vida saludable y nosotros podemos ayudarlo. Ofrecemos una aplicación de salud que es una forma fácil de tomar el control de su salud, Para que se sienta mejor definitivamente. Como miembro de nuestro plan de salud, podrá obtener esta aplicación de salud sin costo para usted.

Es fácil comenzar a usar este servicio. Solo debe llevar a cabo unos simples pasos. Primero, inicie sesión en la sección “Member Portal” (Portal para miembros) de nuestro sitio web: **AetnaBetterHealth.com/Louisiana**. Una vez que haya iniciado sesión, vaya a “Tasks” (Tareas) y seleccione la opción “Manage My Health” (Administrar mi salud). Desde esta página, usted podrá acceder a las herramientas de la aplicación de salud y registrarse para obtener una cuenta nueva.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Todos los recursos y el apoyo que necesita para alcanzar sus objetivos de salud

Cuando haya creado su cuenta, obtendrá acceso seguro a todos los servicios de la aplicación de salud. Allí encontrará:

- **Encuestas y registros de salud:** para realizar un seguimiento de su historial médico. Podrá recibir sugerencias para una vida saludable basadas en sus respuestas. Además, podrá utilizar esta información para mejorar su estado salud general.
- **Videos y transmisiones multimedia:** para aprender más sobre su salud y otros temas relacionados con el bienestar. También podrá obtener información sobre los recursos que ofrece su plan de salud.
- **Programas de estilo de vida saludable:** para obtener la ayuda que necesita para alcanzar sus objetivos. Los programas incluyen lo siguiente: Dejar de fumar, comer sano, controlar el estrés y más.

¿Tiene preguntas? Estamos aquí para ayudar.

Esta aplicación de salud es una forma simple que lo ayuda a vivir una vida saludable. Para obtener más información, solo llámenos al **1-855-242-0802 (TTY: 711)**, durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

Enfermeros, profesionales de salud conductual y trabajadores de salud comunitarios

Usted tiene acceso a enfermeros, profesionales de salud conductual y trabajadores de salud comunitarios que le ayudarán a administrar su salud y obtener acceso a la atención que necesita. Contamos con enfermeros, trabajadores sociales y trabajadores de salud comunitarios que están listos para ayudarlo. También contamos con una línea de enfermería disponible las 24 horas en caso de que necesite asesoramiento médico. Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-242-0802 (TTY: 711)**.

Servicios cubiertos por Medicaid

Algunos servicios están cubiertos por Medicaid, pero no por Aetna Better Health of Louisiana. Dado que estos servicios no están cubiertos por nuestro Plan, no tiene que utilizar nuestros proveedores de la red para obtener estos servicios.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Servicio	Cómo acceder
Sistema coordinado de atención (CSoC) Es un programa para jóvenes colocados fuera del hogar o en riesgo de ser colocados fuera del hogar. Estos servicios están cubiertos por Prime Therapeutics.	Comuníquese con Prime Therapeutics al 1-800-424-4489 .
Servicios dentales para niños	Comuníquese con MCNA Dental al 1-855-702-6262 ; TTY: 1-800-955-8771 www.mcnala.net Comuníquese con DentaQuest al 1-800-685-0143 , TTY: 711. www.DentaQuest.com
Servicios en un centro de atención de enfermería a largo plazo	Comuníquese con Louisiana Options in Long Term Care al 1-877-456-1146
Servicios de atención personal para miembros de 21 años de edad y mayores	Comuníquese con Louisiana Options in Long Term Care al 1-877-456-1146
Servicios de ICF/DD para miembros de 21 años de edad y mayores	Comuníquese con la Oficina para Ciudadanos con Discapacidades del Desarrollo al 1-866-783-5553 .
Servicios de exenciones basadas en la comunidad y el hogar, excepto la exención de inscripción obligatoria 1915(b), la exención de trastorno emocional grave, SED, 1915(c) y los servicios de enmienda del plan del estado, SPA, 1915(i)	Comuníquese con la Oficina para Ciudadanos con Discapacidades del Desarrollo al 1-866-783-5553 .
Servicios de administración de casos específicos	Comuníquese con la Oficina para Ciudadanos con Discapacidades del Desarrollo al 1-866-783-5553 .

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Servicios brindados a través del Programa primeros pasos (Early-Steps Program) del LDH (servicios del programa de la Parte C de la Ley de educación para personas con discapacidades [IDEA])	Comuníquese con la Oficina para Ciudadanos con Discapacidades del Desarrollo al 1-866-783-5553 .
Servicios del Plan de educación individual (IEP) proporcionados por un distrito escolar	Comuníquese con el Departamento de Educación de Louisiana al 1-877-453-2721
Medicina dental, excepto los esmaltes de EPSDT proporcionados en un centro de atención primaria	Comuníquese con MCNA al 1-855-702-6262 ; TTY: 1-800-955-8771 . www.mcnala.net Comuníquese con DentaQuest al 1-800-685-0143 , TTY: 711 . www.DentaQuest.com

Costo de los servicios

No debe pagar nada para recibir los servicios que cubrimos. Si un proveedor le factura, no pague la factura y llámenos de inmediato.

Servicios no cubiertos

Existen algunos servicios que Aetna Better Health of Louisiana y Medicaid no cubren. Estos incluyen lo siguiente:

- Servicios o productos utilizados únicamente con fines estéticos
- Abortos electivos
- Tratamiento para la infertilidad
- Medicamentos y equipos para procedimientos experimentales/de investigación

Cómo obtener una autorización previa para los servicios

Algunos servicios deben estar autorizados antes de que usted los reciba. Esto se denomina autorización previa. Esto significa que sus proveedores deben recibir nuestro permiso para prestarle determinados servicios. Ellos sabrán cómo hacerlo, pero usted también puede solicitar una autorización. Trabajaremos con ellos para asegurarnos de que el servicio sea lo que necesita.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Excepto en los casos de atención de emergencia, todos los servicios fuera de la red requieren autorización previa. Si no obtiene la autorización previa, es posible que deba pagar los servicios que:

- Servicios proporcionados por un proveedor fuera de la red.
- No estén cubiertos.

Si se deniega la autorización previa para sus servicios, puede presentar una apelación sobre la decisión. Para obtener más información sobre las apelaciones, consulte la página 60.

No necesita autorización previa para lo siguiente:

- Servicios de emergencia
- Servicios de posestabilización

Pasos para obtener una autorización previa

A continuación, se detallan los pasos necesarios para obtener una autorización previa:

- Usted o su proveedor nos proporciona la información sobre los servicios que cree que usted necesita.
- Nosotros revisamos la información.
- Usted o su proveedor recibirán una carta cuando se apruebe o deniegue un servicio.
- Si su solicitud es denegada, la carta le explicará los motivos de esa decisión.
- Si se le deniega un servicio, usted o su proveedor, siempre y cuando tenga una autorización por escrito, pueden presentar una apelación.

Para obtener más información sobre las apelaciones, consulte la página 60.

Explicación sobre la aprobación o la denegación de su servicio

Utilizamos ciertas pautas para aprobar o denegar servicios. Estas se denominan pautas de “práctica clínica”. Otros planes de salud del país las utilizan. Nos ayudan a tomar la mejor decisión posible sobre su atención. Usted o su proveedor pueden obtener una copia de las pautas que utilizamos para aprobar o denegar servicios.

Si no está de acuerdo con la denegación de sus servicios, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-242-0802 (TTY: 711)** durante las 24 horas, los 7 días de la semana para presentar una apelación.

Para obtener más información sobre las apelaciones, consulte la página 60.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Definición de “servicios médicamente necesarios”

Aetna Better Health of Louisiana utiliza pautas para ofrecer servicios que satisfagan sus necesidades de atención médica. Los servicios o beneficios que son necesarios para brindarle atención se denominan “médicamente necesarios”. Un servicio o beneficio es médicamente necesario y está cubierto por Aetna Better Health of Louisiana si ocurre lo siguiente:

- Está cubierto por el programa Healthy Louisiana.
- Es razonablemente probable que evite la aparición de una enfermedad, afección o discapacidad.
- Es razonablemente probable que reduzca o mantenga estables los efectos físicos, mentales o de desarrollo de una enfermedad, afección, lesión o discapacidad.
- Lo ayudará a poder mejorar o mantener su rendimiento en cuanto al desempeño de sus actividades cotidianas según su afección, sus capacidades y su edad.
- No existe otro servicio que sea menos riesgoso y costoso que dé los mismos resultados.

Administración de casos

Algunos miembros tienen necesidades especiales de atención médica y afecciones médicas. Nuestra unidad de administración de casos lo ayudará a recibir los servicios y la atención que usted necesita. Puede ayudarlo a obtener más información sobre su afección. Trabjará junto a usted y su proveedor para elaborar un plan de atención que sea adecuado para usted.

En Aetna Better Health of Louisiana se incluyen a los miembros, sus familiares y otras personas de su círculo de apoyo en una relación conjunta. Esta es la base de todo el trabajo futuro con el miembro. El objetivo es que el miembro reduzca los síntomas graves y alcance su mejor nivel de salud general. Nos enfocamos en la recuperación y prevención de enfermedades. Lo hacemos mediante la mejora de las afecciones y les brindamos ayuda a los miembros a medida que sus necesidades cambian con el tiempo. Esto incluye buenos apoyos sociales, actividades significativas y actividades de cuidado personal.

Nuestra unidad de administración de casos cuenta con personal de enfermería, trabajadores sociales autorizados y profesionales de salud mental autorizados que pueden ayudarlo con lo siguiente:

- Obtención de los servicios y la atención que usted necesita, incluida la información sobre cómo obtener atención en centros de atención especializada para recibir atención altamente especializada.
- Trabajo con proveedores de atención médica, agencias y organizaciones.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

- Obtención de información sobre su afección.
- Elaboración de un plan de atención que sea adecuado para usted.
- Acceso a servicios después del horario de atención para situaciones de crisis.
- Coordinación de servicios para niños con necesidades especiales de atención médica, como atención de bienestar infantil, promoción de la salud, prevención de enfermedades y servicios de atención especializada.
- Control para que los miembros con necesidades especiales de atención de salud conductual se encuentren en transición sin brechas en la atención o el servicio.
- Ayuda para los miembros con necesidades de vivienda permanente y de apoyo. Estas personas pueden ayudarlo a completar los documentos que sean necesarios. También pueden ayudarlo a encontrar una vivienda asequible y brindarle asistencia a los miembros con discapacidades para ser un inquilino exitoso y mantener una vivienda estable.
- Asegúrese de que se comuniquen con los miembros que necesitan servicios especializados de salud conductual para la admisión en un hogar de convalecencia dentro de los 30 días posteriores a la identificación.

Si necesita este tipo de ayuda de la unidad de administración de casos, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-242-0802 (TTY: 711)** durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

Es posible que usted tenga necesidades especiales y, en la actualidad, consulte a un proveedor fuera de la red. En ocasiones, podrá continuar viendo a dicho proveedor si es lo más conveniente para usted. En primer lugar, el proveedor deberá obtener nuestra aprobación. Si tiene alguna pregunta sobre la administración de casos, llame a su administrador de casos o al Departamento de Servicios para Miembros.

Ayuda adicional para la depresión

Tenemos un programa opcional para las personas que sufren de depresión. La depresión afecta a las personas de manera negativa. Algunas veces, es posible que la depresión sea el resultado de otras afecciones de salud, y su aparición puede ser más perjudicial para su salud. Quizás no pueda comer bien ni hacer ejercicio. Quizás no tenga energía para cuidarse usted mismo o tomar las medidas para controlar su enfermedad.

¿Está deprimido? Esté atento a los signos de advertencia de la depresión. Es posible que suceda lo siguiente:

- Tenga sentimientos de desesperanza, mucha tristeza, ansiedad o irritabilidad.
- Ya no disfrute cosas que solía disfrutar.
- Duerma demasiado o muy poco.
- Tenga poco apetito o coma en exceso.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

- Tenga pensamientos sobre lastimarse a usted mismo.

Si existe alguna posibilidad de que esté deprimido, llame a su médico de inmediato. El tratamiento puede ayudarle.

Como miembro, es elegible para participar

Si se le diagnostica depresión, o si tiene riesgo de contraerla, puede inscribirse en nuestro programa de control de enfermedades. También le puede pedir a su proveedor que solicite una remisión. Llámenos al **1-855-242-0802 (TTY: 711)**, durante las 24 horas, los 7 días de la semana si desea obtener más información sobre nuestros programas de control de enfermedades.

No deseo participar

Usted tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención médica. Si nos comunicamos con usted para inscribirlo en nuestro programa, usted puede negarse. Si ya está en nuestro programa, puede decidir suspender su participación en cualquier momento. Para hacerlo, llámenos al **1-855-242-0802 (TTY: 711)**. Si no desea participar en nuestro programa, continuará recibiendo todos los beneficios cubiertos.

Tratamientos médicos nuevos

Siempre analizamos tratamientos médicos nuevos. Queremos que usted reciba atención médica segura, actualizada y de alta calidad. Un equipo de proveedores revisa los métodos nuevos de atención médica. Ellos deciden si deben ser servicios cubiertos. Los servicios y tratamientos que se están investigando y estudiando no son servicios cubiertos.

Seguimos los pasos que figuran a continuación para decidir si los tratamientos nuevos serán un beneficio o servicio cubiertos.

- Estudiamos el objetivo de cada tratamiento nuevo.
- Revisamos estudios e informes médicos.
- Determinamos el impacto de un tratamiento nuevo.
- Desarrollamos pautas sobre cómo y cuándo usar el tratamiento nuevo.

Atención de emergencia

Una emergencia puede ser médica o estar relacionada con la salud conductual. Llame al **911** o diríjase al hospital más cercano en los siguientes casos:

- Está pensando en hacerse daño o lastimar a otra persona.
- Tiene una emergencia de salud conductual urgente.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Puede usar los servicios de cualquier hospital para recibir atención de emergencia, incluso si dicho hospital no forma parte de nuestra red.

Una emergencia médica incluye síntomas graves, como dolor. Estos síntomas pueden ser tan graves que pueden causar lo siguiente:

- Poner en grave peligro su salud.
- En el caso de las mujeres embarazadas, la salud de la madre o la del feto pueden correr riesgo.
- No poder moverse ni realizar funciones vitales normales.
- Mal funcionamiento de una parte o un órgano del cuerpo.

Entre las afecciones de emergencia, se incluyen las siguientes:

- Intentos de suicidio o ideas suicidas
- Intento, amenaza o pensamientos sobre lastimar a otras personas
- Lastimarse a usted mismo de manera intencional
- Deterioro grave producto de drogas o alcohol
- Comportamiento poco común
- Una mujer en trabajo de parto
- Sangrado que no se detiene
- Huesos rotos
- Dolores en el pecho
- Ahogamiento
- Peligro de perder una extremidad o la vida
- Dificultad para respirar
- Sobredosis de medicamentos o drogas
- Imposibilidad de moverse
- Desvanecimiento (desmayos)
- Intoxicación
- Convulsiones
- Quemaduras graves
- Vómitos con sangre

Los servicios de emergencia están disponibles durante las 24 horas, los 7 días de la semana. **Si tiene una emergencia, llame al 911 o acuda al hospital más cercano.** Incluso si se encuentra fuera del área, acuda al hospital más cercano o llame al **911**. No es necesario que el hospital pertenezca a nuestra red para recibir atención. Si necesita transporte hasta el hospital, llame al **911**. No necesita aprobación previa para el transporte de emergencia o la atención de emergencia en el hospital.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Si considera que su vida está en peligro o que su salud está en riesgo grave, busque ayuda médica de inmediato. No necesita aprobación previa para los servicios de emergencia, incluidos los exámenes de detección.

IMPORTANTE: Utilice la sala de emergencias únicamente cuando tenga una verdadera emergencia. Si tiene una emergencia, llame al **911** o acuda al hospital. Si necesita atención de urgencia o de rutina, llame a su PCP.

Tipos de atención

En la tabla que figura a continuación, se muestran ejemplos de cada tipo de atención y se indica qué se debe hacer. Siempre consulte a su PCP si tiene alguna pregunta acerca de su atención. Si tiene una emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias más cercana.

Tipo de atención	Qué hacer
Salud conductual que no es de urgencia: cuando necesita que lo atiendan por un problema de salud conductual, pero no es urgente.	Es posible que el proveedor lo atienda en un plazo de 14 días.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Tipo de atención	Qué hacer
Consulta de urgencia: cuando necesita atención de inmediato, pero no está en peligro de sufrir un daño duradero ni de perder su vida. Usted NO debe ir a la sala de emergencias para recibir atención de urgencia o por enfermedad. Los siguientes casos son ejemplos de atención de urgencia: • Presentar un efecto secundario leve de los medicamentos que no pone en riesgo la vida. • Sentir dolor o molestias a partir del retiro de medicamentos. • No poder realizar actividades normales, como dormir y comer debido al estrés. • Quedarse sin medicamentos durante el fin de semana o las vacaciones.	Comuníquese con su proveedor de salud conductual. Incluso si es tarde a la noche o durante el fin de semana, su proveedor tiene un servicio de respuesta que tomará su mensaje. Su proveedor le devolverá la llamada y le indicará qué hacer. Puede esperar que un proveedor lo vea en los plazos que se detallan a continuación: • Dentro de las 72 horas o antes para consultas que no sean de urgencia. • Dentro de las 24 horas cuando necesite atención inmediata, pero sus síntomas no pongan en peligro la vida.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Tipo de atención	Qué hacer
Atención de emergencia: atención que recibe cuando se produce una o más de las siguientes situaciones: • Está en peligro de sufrir un daño duradero o de perder la vida si no obtiene ayuda de inmediato. Esto incluye pensamientos suicidas o lastimarse a usted mismo. • En el caso de una mujer embarazada, si ella o su feto están en peligro de sufrir un daño duradero o de perder sus vidas. • Las funciones corporales sufren un grave deterioro. • Tiene un problema grave en algún órgano o parte del cuerpo, incluida la forma en la que piensa o se siente. • Sufre un deterioro grave producto de drogas o alcohol.	Llame al 911 o acuda a la sala de emergencias más cercana. Puede acudir a cualquier hospital o centro que brinde servicios de emergencia y servicios de posestabilización. Los servicios de emergencia tratan afecciones graves que ponen en peligro la vida o una extremidad. Los servicios de emergencia se utilizan para estabilizar la afección. No necesita una cita con antelación. NO es necesario que llame a nadie del plan de salud ni que llame a su proveedor antes de acudir a una sala de emergencias. Usted puede acudir a CUALQUIER sala de emergencias durante una emergencia o para recibir servicios de posestabilización.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Tipo de atención	Qué hacer
¿Qué no es una emergencia médica? Algunas afecciones médicas que, generalmente, NO se consideran una emergencia son las siguientes: • Gripe, resfríos, dolor de garganta, dolor de oído. • Infección urinaria. • Resurtidos o solicitudes de medicamentos recetados. • Padecer afecciones durante mucho tiempo y sin cambios. • Dolores de espalda. • Dolores de cabeza (migrañas). • Presentar un efecto secundario leve de los medicamentos que no pone en riesgo la vida. • Sentir dolor o molestias a partir del retiro de medicamentos. • No poder realizar actividades normales, como dormir y comer debido al estrés. • Quedarse sin medicamentos durante el fin de semana o las vacaciones.	Si puede hacerlo, muéstrole al personal del centro su tarjeta de identificación de Aetna Better Health of Louisiana y pídale que llamen a su proveedor. Podrá permanecer en el hospital, aunque este no forme parte de nuestra red de proveedores (en otras palabras, no sea un hospital de Aetna Better Health of Louisiana) hasta que el médico del hospital diga que su afección está estable y se lo pueda transferir de manera segura a un hospital de nuestra red. Puede consultar una lista de centros que brindan servicios de emergencia y de posestabilización en el Directorio de proveedores, en el sitio web: AetnaBetterHealth.com/Louisiana. También puede llamar al número gratuito del Departamento de Servicios para Miembros al 1-855-242-0802 (TTY: 711) durante las 24 horas, los 7 días de la semana y solicitar el nombre y la ubicación de un centro que brinde servicios de emergencia.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
 disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Tipo de atención	Qué hacer
¿Qué son los servicios de posestabilización? Estos son servicios relacionados con una afección médica de emergencia. Se brindan después de que los problemas médicos inmediatos de la persona se estabilizan. Se pueden utilizar para mejorar o curar la afección de la persona.	Atención de posestabilización: atención relacionada con una afección médica de emergencia que se brinda después de estabilizar a un miembro para mantener la afección estabilizada. En Aetna Better Health of Louisiana se cubre la atención de posestabilización. Siempre llame a su proveedor cuando salga del hospital después de una emergencia. No vuelva a la sala de emergencias para recibir atención o tratamiento de seguimiento, a menos que su PCP lo remita.

Atención fuera del horario de atención

Si necesita comunicarse con su proveedor fuera del horario de atención o durante el fin de semana, excepto en casos de emergencia, llame al consultorio de todas maneras. Un servicio de mensajes telefónicos se asegurará de que su proveedor reciba su mensaje. Un proveedor le devolverá la llamada para indicarle qué hacer. Asegúrese de que su teléfono acepte llamadas de identidad desconocida. De lo contrario, su proveedor no podrá comunicarse con usted.

Incluso puede llamar a su proveedor durante la noche. Es posible que deba dejar un mensaje en el servicio de mensajes telefónicos. Puede tomar tiempo, pero su proveedor le devolverá la llamada para informarle lo que debe hacer.

Si tiene una emergencia, SIEMPRE debe llamar al 911 o acudir a la sala de emergencias más cercana.

También tenemos una línea de enfermería a su disposición para ayudar a responder sus preguntas médicas. Este número está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Es atendido por profesionales médicos. Llame al **1-855-242-0802 (TTY: 711)**, durante las 24 horas, los 7 días de la semana y espere hasta escuchar la opción para la línea de enfermería.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**, disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Autorremisión

Puede recibir algunos servicios sin contar con la aprobación previa del Plan. A esto lo llamamos autorremisión. Es mejor asegurarse de que su proveedor principal sepa sobre la atención que usted recibe. Puede autorremitirse a los siguientes servicios:

- Proveedores de salud conductual que forman parte de la red de Aetna Better Health of Louisiana
- Proveedores de servicios especializados de salud conductual que forman parte de la red de Aetna Better Health of Louisiana
- Atención de emergencia

Además de los servicios de emergencia, debe acudir a un proveedor de nuestra red para que sus servicios estén cubiertos. Para buscar un proveedor, consulte el Directorio de proveedores en el sitio web: **AetnaBetterHealth.com/Louisiana**.

Para obtener ayuda, también puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-242-0802**. Los usuarios de **TTY** deben llamar al **711**.

Cobertura fuera del área de servicio

Hay momentos en los que puede estar lejos de casa y usted o su hijo necesiten atención. Cuando esté fuera del área de servicio, solo cuenta con cobertura para algunos servicios.

- Emergencias: Si necesita servicios de emergencia y se encuentra fuera del estado, acuda a la sala de emergencias más cercana o llame al **911**. Si puede, lleve su tarjeta de identificación de Aetna Better Health of Louisiana. Si es ingresado al hospital, pídale al personal del hospital que nos llame.
- La atención de rutina fuera del área de servicio no cuenta con cobertura. Si se encuentra fuera del área de servicio y necesita servicios de atención médica, llame al proveedor que le atienda con mayor frecuencia. Le dirán qué hacer.

Si necesita ayuda cuando se encuentre fuera del estado, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-242-0802 (TTY: 711)**.

En Aetna Better Health of Louisiana no se cubre **ningún** servicio si usted se encuentra fuera de los Estados Unidos.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Consejos de salud

Cómo mantenerse saludable

Es importante que consulte con su PCP para recibir atención preventiva. Hable con sus proveedores. Puede mejorar su salud si se alimenta correctamente, hace ejercicio y se realiza controles periódicos. Las consultas de bienestar periódicas también pueden ayudarlo a mantenerse saludable.

Pautas para una buena salud

A continuación, se indican algunas maneras de mantenerse saludable:

- Asegúrese de leer los boletines que le enviaremos periódicamente en el correo.
- Asegúrese de leer las correspondencias especiales que le enviaremos cuando necesitemos informarle algo importante sobre su atención médica.
- Hable con sus proveedores y haga preguntas sobre su atención médica.
- Si tiene un administrador de casos, hable con él y pregúntele sobre su atención médica.
- Asista a nuestros eventos para la comunidad. Visite nuestro sitio web en **AetnaBetterHealth.com/Louisiana**.

Qué debe hacer si recibe una factura o un estado de cuenta

No debe recibir facturas de un proveedor por los servicios cubiertos que recibe (incluidos los servicios de emergencia y posestabilización). Si Aetna Better Health of Louisiana no le paga a un proveedor por los servicios que usted recibe, usted NO debe hacerlo. Si no pagamos la totalidad o parte de un servicio cubierto, el proveedor NO está autorizado a facturarle lo que no pagamos.

Si recibe una factura por los servicios cubiertos, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-242-0802 (TTY: 711)**, durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

Programas de mejora de la calidad

Nuestro programa de mejora de la calidad controla y verifica la calidad de la atención que recibe. Queremos asegurarnos de que usted tenga lo siguiente:

- Contacto fácil con atención médica y de salud conductual de calidad.
- Programas de administración de la salud que satisfagan sus necesidades.
- Asistencia con las afecciones o enfermedades crónicas que tenga.
- Apoyo cuando más lo necesite, como después de internaciones en hospitales o cuando está enfermo.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

También queremos asegurarnos de que esté satisfecho con sus proveedores de atención médica y con el plan de salud. Algunos de nuestros programas de mejora de la calidad incluyen tareas como las siguientes:

- Llamar a los miembros para recordarles que lleven a sus hijos a consultas de bienestar.
- Enviar a los miembros postales y boletines útiles.
- Revisar la calidad de los servicios prestados a los miembros.
- Recordarles a los proveedores y a los miembros acerca de la atención médica preventiva.
- Calcular cuánto tiempo tarda un miembro en conseguir una cita.
- Controlar las llamadas telefónicas para garantizar que su llamada se responda lo más rápidamente posible y que reciba la información correcta.
- Trabajar con su PCP para ofrecerle toda la información a fin de que proporcione la atención necesaria.

Esta lista no incluye todos los programas de calidad. Puede comunicarse con nosotros para obtener más información sobre nuestros programas de mejora de la calidad. Podemos informarle lo que hacemos para mejorar su atención. Puede solicitar copias impresas de la información sobre nuestros programas.

Queremos recibir noticias suyas

Su opinión es importante para Aetna Better Health of Louisiana. Queremos escuchar sus ideas sobre agregar o cambiar políticas o procedimientos que serían útiles para nuestros miembros. Tomamos sus comentarios con mucha seriedad.

Comité de Asesoramiento de Miembros

También contamos con un grupo formado por personas como usted, que son miembros de Aetna Better Health of Louisiana y sus cuidadores. Este grupo se denomina Comité de Asesoramiento de Miembros. Durante el año, el grupo se reúne para revisar los materiales para miembros, los comentarios de los miembros, los cambios y los programas nuevos. El grupo nos informa cómo podemos mejorar nuestros servicios.

Si desea recibir más información acerca del Comité de Asesoramiento de Miembros, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-242-0802 (TTY: 711)** durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

Otra información para usted

Cuando usted lo solicite, Aetna Better Health of Louisiana proporcionará información sobre la estructura de nuestra compañía y nuestras operaciones. Podemos compartir

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

información sobre nuestras políticas acerca de las normas para obtener servicios. Si tiene alguna pregunta acerca de Aetna Better Health of Louisiana, nuestros proveedores de la red y la forma en la que trabajamos con el LDH y otras organizaciones, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-242-0802 (TTY: 711)** para obtener más información.

Plan de incentivo de médicos

No recompensamos a los proveedores por negar, limitar o demorar la cobertura de servicios de atención médica. Tampoco ofrecemos incentivos monetarios para nuestro personal a cargo de las decisiones sobre necesidad médica para que proporcionen menos cobertura o servicios de atención médica.

Los diferentes proveedores de nuestra red aceptaron recibir pagos de distintas maneras. Le podremos pagar a su proveedor:

- Cada vez que lo trate (“tarifa por servicio”).
- Una tarifa fija por mes para cada miembro ya sea que el miembro reciba los servicios o no (“capitación”).
- Un salario.

Estos métodos de pago pueden incluir acuerdos de incentivos económicos para pagar más (“bonificaciones”) o menos (“retenciones”) dinero a algunos proveedores según diversos factores: satisfacción del miembro, calidad de la atención, control de costos y uso de los servicios, entre otros. Si desea obtener información adicional sobre la remuneración que reciben nuestros médicos de atención primaria o cualquier otro proveedor de nuestra red, llámenos al **1-855-242-0802**. Los usuarios de **TTY** deben llamar al **711**. O escriba a esta dirección:

Aetna Better Health of Louisiana
Attention: Member Services
2400 Veterans Memorial Blvd., Suite 200
Kenner, LA 70062

Su información

Es muy importante para nosotros tener su información correcta. Si no tenemos su información actualizada, es posible que no reciba mensajes importantes de Aetna Better Health of Louisiana.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Si cambia su dirección o su número de teléfono, debe llamar al Departamento de Servicios para Miembros al número gratuito **1-855-242-0802 (TTY: 711)**.

También debe informar estos cambios a Medicaid. Puede hacer esto de las siguientes maneras:

- Llamando a la Unidad de servicio al cliente de Medicaid al **1-888-342-6207**.
- Ingresando al sitio web **MyMedicaid.la.gov**.
- Acudiendo a la oficina local de elegibilidad para Medicaid. Encuentre la oficina más cercana en **www.ldh.la.gov/MedicaidOffices**.

Pérdida de sus beneficios y servicios

Si no proporcionó información verdadera o precisa cuando solicitó los beneficios de Healthy Louisiana, el LDH puede retirarlo del programa. Esto significa que perderá los beneficios de salud de Aetna Better Health of Louisiana y los del programa Healthy Louisiana. Si esto sucede, es posible que deba realizar un reintegro de ciertos pagos que se realizaron en su nombre. También puede perder los beneficios y servicios de Aetna Better Health of Louisiana por los siguientes motivos:

- Ya no es elegible para Healthy Louisiana.
- Sus beneficios cambian.
- Elige otro plan de salud.
- Se muda fuera del estado.
- Comete fraude médico o tiene una mala conducta, como compartir su identificación de miembro.

Otro seguro

Infórmenos de inmediato si cuenta con otro seguro. Lo puede hacer a través de Medicare, su empleo o el empleo de un familiar.

Llame al Departamento de Servicios para Miembros de inmediato si tiene lo siguiente:

- Una compensación laboral.
- Una demanda legal pendiente por lesiones personales o negligencia médica.
- Ha estado involucrado en un accidente automovilístico.

Quejas y apelaciones

En Aetna Better Health of Louisiana se intentará hacer todo lo posible por responder a sus inquietudes o problemas con rapidez y de forma tal que usted quede satisfecho. Según el problema que tenga, Depende del tipo de problema que tenga.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

No habrá cambios en su servicio si presenta una queja o una apelación. Ni el personal de Aetna Better Health of Louisiana 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 designar a una persona, como un familiar, un amigo o un proveedor, para que lo represente.

Para presentar una queja o para apelar una acción del plan, llame al **1-855-242-0802 (TTY: 711)** durante las 24 horas, los 7 días de la semana o escriba a la siguiente dirección:

Aetna Better Health of Louisiana
Grievance and Appeals Dept.
P.O. Box 81139
5801 Postal Rd
Cleveland, OH 44181
Fax: **1-860-607-7657**

Tendrá que darnos su nombre, dirección, número de teléfono y los detalles del problema.

¿Cómo presento una apelación de una acción?

Una determinación adversa de beneficios se emite cuando no aprobamos un servicio que su proveedor recomienda. Puede ser cuando le comunicamos que no pagaremos por los servicios. Una determinación adversa de beneficios también se produce cuando no le brindamos los servicios de forma oportuna. Si no está de acuerdo con una determinación adversa de beneficios que hemos tomado, puede apelar.

Cuando presente una apelación, deberemos considerar nuevamente la razón de nuestra determinación adversa de beneficios y decidir si estábamos en lo correcto. Una apelación es una forma de solicitar que alguien revise nuestra determinación adversa de beneficios. La siguiente lista incluye ejemplos de situaciones en las podría presentar una apelación.

- No se aprueba un servicio que solicita su proveedor.
- Se suspende un servicio que se aprobó anteriormente.
- No se paga por un servicio que solicitó su PCP u otro proveedor.
- No se le brinda el servicio de manera oportuna.
- No se responde su apelación de manera oportuna.
- No se aprueba un servicio para usted porque no estaba dentro de la red.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Cómo presentar una apelación:

Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-242-0802 (TTY: 711)**, durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Si no habla español, podemos ofrecerle un intérprete sin costo. O

Escribanos a la siguiente dirección:

Aetna Better Health of Louisiana

Grievance and Appeals Dept.

P.O. Box 81139

5801 Postal Rd

Cleveland, OH 44181

Fax: **1-844-410-8655**

Puede solicitarle a alguien que lo represente cuando presente una apelación, como un familiar, amigo o proveedor. Debe establecerlo por escrito. Envíenos una carta para informarnos que quiere que otra persona lo represente y presente la apelación por usted. Esta persona se denomina *representante del miembro*. Incluya su nombre, el número de identificación de miembro de su tarjeta de identificación de miembro, el nombre de la persona que quiere que lo represente y la medida que está apelando. La persona que eligió podrá representarlo una vez que recibamos su carta. Si otra persona presenta una apelación en su nombre, usted no podrá presentar una apelación por la misma determinación adversa de beneficios.

Usted o su representante deben comenzar la apelación dentro de los 60 días calendario posteriores a la fecha de nuestra carta de aviso de determinación adversa de beneficios. Su proveedor puede ser su representante. Podemos ayudarlo a redactar su apelación, si es necesario.

La persona que reciba su apelación la registrará. El personal adecuado supervisará la revisión de la apelación. Le enviaremos una carta para notificarle que hemos recibido su apelación. En esa carta, le explicaremos los procedimientos que llevaremos a cabo. Su apelación será revisada por personal clínico idóneo. El personal que revisa su apelación no participa en nuestra decisión inicial ni en la determinación adversa de beneficios que usted apela.

Para algunas determinaciones adversas de beneficios, puede solicitar la continuidad del servicio durante el proceso de apelación

Es posible que desee que sus servicios continúen mientras se revisa su apelación. Los servicios que se pueden continuar deben ser servicios que ya esté recibiendo. Son servicios que se reducen, suspenden o interrumpen. Continuaremos con los servicios si solicita una apelación dentro de los 10 días posteriores a la carta de aviso de

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

determinación adversa de beneficios. También continuaremos con los servicios si solicita una apelación antes de la fecha en que le informamos que serían reducidos, suspendidos o interrumpidos, lo que sea posterior. Nuestro aviso le informará si decidimos reducir, suspender o finalizar su servicio. También especificará la fecha de entrada en vigor de nuestra determinación adversa de beneficios. Manifestará el período de autorización original y cuándo finaliza.

Sus servicios seguirán hasta que haya finalizado su período de autorización original, o hasta 10 días después de que le enviemos por correo la decisión de apelación, o si retira su apelación. Si se denegó la apelación y usted solicitó una audiencia imparcial de Louisiana State Medicaid con la continuación de nuestros servicios, dichos servicios continuarán durante la audiencia imparcial del estado. (Consulte la sección *Audiencia imparcial del estado*).

Puede solicitar los servicios mientras se revisa su apelación. Sin embargo, si decidimos que estamos de acuerdo con nuestra primera decisión de denegarle los servicios, es posible que le solicitemos que pague por estos servicios. Esto se debe a que solicitó la continuación de los servicios mientras se revisaba la apelación.

¿Qué sucede después?

- Le enviaremos una carta en un plazo de 5 días hábiles para informarle que recibimos su apelación. Le informaremos si necesitamos más información.
- Le informaremos cómo puede proporcionarnos más información en persona o por escrito, si fuera necesario.
- Usted y su representante o el representante legal del patrimonio de un miembro fallecido se incluirán como partes involucradas en la apelación.
- Deberá proporcionar más información sobre su apelación, si fuera necesario.
- Podrá consultar el archivo de su apelación sin costo.
- Podrá estar presente cuando el Comité de apelaciones revise su apelación.
- El Comité de Apelaciones revisará su apelación. También le comunicará si se necesita más información y tomará una decisión dentro de 30 días calendario. Si su apelación solicita una decisión rápida, lo llamaremos para informarle la decisión. Para todas las apelaciones, le enviaremos los resultados por escrito. En la carta de la decisión, se le informará lo que haremos y por qué.
- Un proveedor de la misma especialidad (o similar) que el proveedor que lo atiende revisará su apelación. No será el mismo proveedor que tomó la decisión original de denegar, reducir o cancelar el servicio médico.
- El proveedor que revise su apelación no podrá estar a cargo del proveedor que tomó la decisión original sobre su caso.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

[AetnaBetterHealth.com/Louisiana](https://www.AetnaBetterHealth.com/Louisiana)

- Podemos extender el período para tomar la decisión sobre su apelación hasta 14 días. Podemos extender el plazo para obtener más información. Si lo extendemos, le enviaremos una carta en la que se le explicará la demora.
- También puede solicitar una extensión, si necesita más tiempo.

Si la decisión del Comité de Apelaciones concuerda con la determinación adversa de beneficios, es posible que usted deba pagar por los servicios que recibió durante la revisión. Si la decisión del Comité de Apelación no concuerda con el aviso de acción, dejaremos que los servicios comiencen en forma inmediata.

¿Cuánto tiempo le llevará a Aetna Better Health decidir sobre mi apelación de una acción?

A menos que pida una revisión acelerada, revisaremos su apelación como una apelación estándar. Le enviaremos una decisión por escrito lo antes posible, según lo requiera su estado de salud. Será en un plazo de no más de 30 días desde el día en que recibamos su apelación. El período de revisión puede prolongarse hasta 14 días si:

- Solicita una extensión.
- Necesitamos más información.
- La demora es para su conveniencia y es aprobada por el LDH.

Durante nuestra revisión, usted tendrá un tiempo determinado para presentar su caso en persona o por escrito. También tendrá la oportunidad de consultar sin cargo todos los registros que forman parte de la revisión de la apelación. Le enviaremos un aviso sobre la decisión que tomamos con respecto a su apelación. Identificará la decisión que tomamos y la fecha en que la tomamos.

Le brindaremos los servicios que se cuestionan lo antes posible, según lo requiera su estado de salud si ocurre lo siguiente:

- Revertimos nuestra decisión de denegar o limitar los servicios solicitados.
- O reducimos, suspendemos o interrumpimos los servicios.
- No se proporcionaron los servicios mientras su apelación estaba pendiente.

En algunos casos, puede solicitar una apelación “acelerada”. (Consulte la sección *Proceso de apelaciones aceleradas*).

Proceso de apelaciones aceleradas

Puede solicitar una revisión rápida de la apelación si esperar el tiempo normal podría dañar su salud. Una apelación rápida también se llama una apelación acelerada. Le informaremos nuestra decisión dentro de las 72 horas. Luego, le enviaremos una carta con nuestra decisión en un plazo de dos (2) días hábiles. El período de revisión puede

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

prolongarse hasta 14 días. Usted puede prolongar el período de revisión si necesita más tiempo. Nosotros podemos prolongar el período de revisión si necesitamos más tiempo. Nosotros únicamente podemos solicitar más tiempo si esto es lo más conveniente para usted.

Si no estamos de acuerdo con su solicitud de una decisión rápida sobre la apelación presentada, haremos nuestros mejores esfuerzos por ponernos en contacto con usted. Le informaremos que hemos denegado su solicitud de una apelación acelerada. Si rechazamos su solicitud de una decisión rápida, le informaremos nuestra decisión en los plazos normales. Además, le enviaremos un aviso por escrito de nuestra decisión de rechazar su solicitud de una apelación acelerada. Se la enviaremos en un plazo de dos (2) días a partir de la recepción de su solicitud.

Si en Aetna Better Health deniegan mi apelación, ¿qué puedo hacer?

Le enviaremos una carta de decisión de apelación. Si nuestra decisión no aprueba por completo su apelación, en la carta se le explicarán otros derechos de apelación que puede ejercer. Usted tendrá derecho a solicitar una audiencia imparcial del estado del Departamento de Salud de Louisiana. La carta le informará quién puede presentarse en la Audiencia en representación suya. También le dirá si usted puede seguir recibiendo los servicios durante el proceso de apelación.

Audiencia imparcial del estado

Usted puede solicitar una audiencia imparcial del estado del LDH en un plazo de 120 días a partir de la fecha en la que le enviemos su carta de decisión de apelación. La División de Derecho Administrativo de Louisiana hace una recomendación sobre su audiencia al secretario de LDH. El secretario del LDH toma la decisión final sobre su apelación.

Puede presentar una solicitud de audiencia imparcial del estado por teléfono, fax, correo o a través del sitio web.

Por correo: P.O. Box 4189
Baton Rouge, Louisiana 70821-4189
Fax: **225-219-9823**
Teléfono: **225-342-5800**
Sitio web: **www.adminlaw.state.la.us/HH.htm**

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Si su apelación se refiere a la reducción, suspensión o interrupción de los servicios recibidos, usted puede pedir la continuidad de estos mientras espera la decisión de la audiencia imparcial del estado. Si utilizó el formulario de audiencia imparcial para solicitar una audiencia, en el formulario de audiencia imparcial, debe marcar la casilla que indica que desea continuar con los servicios. Las audiencias imparciales del estado y la solicitud de continuación de los servicios también se pueden solicitar por teléfono o en línea.

Su solicitud de continuación de los servicios debe presentarse en un plazo de 10 días a partir de la fecha de nuestra carta de decisión de apelación. Si usted no solicita una audiencia imparcial del estado en un plazo de 10 días, sus servicios serán reducidos, suspendidos o interrumpidos para la fecha de entrada en vigor, lo que sea posterior. Sus servicios continuarán hasta que finalice su período original de autorización o usted retire la apelación que el funcionario de la audiencia imparcial del estado deniega su solicitud, lo que ocurra primero.

Si el funcionario a cargo de la audiencia imparcial del estado revierte nuestra decisión, debemos asegurarnos de que usted reciba los servicios que reclama sin demora. Y tan pronto como lo exija su estado de salud. Si usted recibió los servicios reclamados mientras su apelación se encontraba pendiente, nosotros pagaremos los costos de los servicios cubiertos que hayan sido ordenados por el funcionario a cargo de la audiencia imparcial del estado.

Usted puede solicitar la continuidad de los servicios mientras espera la decisión de la audiencia imparcial del estado. Si la decisión de la audiencia no lo favorece, los servicios que fueron objeto de la audiencia podrán estar a su cargo.

¿Qué es una queja?

Una queja es un mensaje de usted hacia nosotros en el que nos expresa su insatisfacción con la atención y el tratamiento que recibe. Puede ser insatisfacción con nuestro personal o nuestros proveedores, incluidos los servicios de la vista, de transporte y los servicios dentales para adultos. Por ejemplo, si alguien fue descortés con usted o si no le gusta la calidad de la atención o los servicios que recibió, puede presentarnos una queja.

Aetna Better Health toma muy en serio las quejas de los miembros. Queremos saber qué no está bien para que podamos mejorar nuestros servicios. Si tiene una queja por un proveedor o por la calidad de la atención o los servicios que recibió, infórmenos de inmediato. Contamos con procedimientos especiales para ayudar a los miembros a presentar quejas. Haremos nuestro mejor esfuerzo para responder sus preguntas. Deseamos ayudarlo a resolver su problema. Presentar una queja no afectará sus servicios de atención médica ni la cobertura de sus beneficios.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

[AetnaBetterHealth.com/Louisiana](https://www.AetnaBetterHealth.com/Louisiana)

Los siguientes son ejemplos de situaciones en las que podría presentar una queja:

- Su proveedor o un miembro del personal de Aetna Better Health no respetó sus derechos.
- Tuvo problemas para concertar una cita con su proveedor en un tiempo apropiado.
- No está satisfecho con la calidad de la atención o el tratamiento que recibió.
- Su proveedor o un miembro del personal de Aetna Better Health lo trató de forma grosera.
- Su proveedor o un miembro del personal de Aetna Better Health no fue sensible con respecto a sus necesidades culturales o a otras necesidades especiales que pueda tener.

Puede presentar su queja por teléfono o por escrito. Para solicitar ayuda, puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-242-0802 (TTY: 711)** durante las 24 horas, los 7 días de la semana. También puede enviar una carta con su queja por correo o fax a:

Aetna Better Health of Louisiana
Grievance and Appeals Dept.
P.O. Box 81139
5801 Postal Rd
Cleveland, OH 44181
Fax: **1-860-607-7657**

En la carta, agregue toda la información que pueda. Por ejemplo, incluya cuándo se produjo el incidente, los nombres de las personas involucradas y los detalles sobre lo que sucedió. Asegúrese de incluir su nombre y su número de identificación de miembro. Puede solicitarnos ayuda para presentar su queja. Si no habla español, podemos ofrecerle un intérprete sin costo.

Puede solicitarle a alguien que lo represente, como un familiar, amigo o proveedor. Debe establecerlo por escrito. Envíenos una carta para informarnos que quiere que otra persona lo represente e interponga la queja por usted. Incluya su nombre, el número de identificación de miembro de su tarjeta de identificación de miembro, el nombre de la persona que quiere que lo represente y la descripción de su queja. La persona que eligió podrá representarlo una vez que recibamos su carta. Si otra persona presenta una queja en su nombre, usted no podrá presentar una queja por el mismo tema.

El proceso de quejas

Usted puede presentarnos una queja verbal o bien por escrito. La persona que reciba su queja la registrará. El personal adecuado supervisará la revisión de la queja. Le enviaremos una carta para notificarle que hemos recibido su queja. La carta le ofrecerá una

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

descripción de nuestro proceso de revisión. Revisaremos su queja y le daremos una respuesta. El tiempo que tenemos para responderle está basado en lo siguiente:

- Si su queja es el resultado de que le hayamos denegado su pedido de una decisión rápida de una autorización o una apelación, decidiremos dentro de las 72 horas después de haberla recibido.
- Si su queja es el resultado de que nosotros hayamos tomado una extensión de tiempo para darle una decisión de un pedido de autorización o una apelación, decidiremos dentro de las 72 horas después de haberla recibido.
- Para todos los otros tipos de quejas, decidiremos dentro de los 90 días después de haberla recibido. El período de revisión puede prolongarse hasta 14 días. Usted puede prolongar el período de revisión si necesita más tiempo. Nosotros podemos prolongar el período de revisión si necesitamos más tiempo. Únicamente podemos solicitar más tiempo si esto es lo más conveniente para usted.
- Nuestra carta de decisión describirá las conclusiones a las que llegamos al revisar su queja. Esta carta le informará nuestra decisión sobre su queja.

Fraude y abuso

En algunas ocasiones, es posible que nuestros miembros, proveedores y empleados de Aetna Better Health of Louisiana decidan cometer actos deshonestos. Estos actos deshonestos se denominan fraude y abuso. Los siguientes actos son los tipos más comunes de fraude 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.

Puede denunciar el fraude de manera anónima, ya que no necesitamos saber quién es usted. Para denunciar fraude o abuso, usted puede:

- Llamar a nuestra línea directa de fraude y abuso al **1-855-725-0288**.
- Visitar nuestro sitio web: **[AetnaBetterHealth.com/Louisiana](https://www.AetnaBetterHealth.com/Louisiana)**.
- Llamar a la línea directa de fraude y abuso de Louisiana Medicaid al **1-800-488-2917**.
- Visitar el sitio web del estado **www.ldh.la.gov/ReportProviderFraud** o **www.ldh.la.gov/ReportRecipientFraud**.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

[AetnaBetterHealth.com/Louisiana](https://www.AetnaBetterHealth.com/Louisiana)

Informe incumplimientos de comercialización

El LDH establece normas de comercialización para todos los planes de Healthy Louisiana y para todas las personas que trabajan para los planes de Healthy Louisiana. También existen algunas normas para los proveedores de Healthy Louisiana (como clínicas, consultorios médicos y farmacias). Estas normas especifican lo que podemos hacer y lo que no podemos hacer cuando hablamos con personas que pueden estar en Healthy Louisiana. Estas son algunas de las cosas que los planes de salud y los proveedores no pueden hacer:

- Los planes de Healthy Louisiana NO PUEDEN hacer comentarios malos sobre otros planes de Healthy Louisiana.
- Los planes de Healthy Louisiana NO PUEDEN decirle que la única forma de mantener sus beneficios de Medicaid es siendo parte de su plan.
- Los proveedores NO PUEDEN decirle que un plan de salud es mejor que otro plan de salud. No pueden darle regalos ni proporcionarle un tratamiento mejor para que usted elija un plan de salud en vez de otro.

Si conoce a alguien que no haya seguido las pautas de comercialización adecuadas, debe informar el incidente al LDH a través del formulario de reclamos de comercialización de Healthy Louisiana del LDH de Louisiana. Puede completar un formulario en línea en **www.ldh.la.gov/HealthyLaMarketingComplaint** o solicitar que le enviemos uno llamando a la línea directa de Louisiana Medicaid al **1-888-342-6207**.

Cancelación de la inscripción

Esperamos que esté satisfecho con Aetna Better Health of Louisiana. Si está pensando en abandonar el plan, llámenos al **1-855-242-0802 (TTY: 711)** durante las 24 horas, los 7 días de la semana para que podamos ayudarle a resolver cualquier problema que tenga.

Usted tiene derecho a cancelar su inscripción en Aetna Better Health of Louisiana. Si desea cancelar su inscripción, llame a Healthy Louisiana al **1-855-229-6848** para solicitar la cancelación de la inscripción al Plan.

Cancelación de su inscripción en Aetna Better Health of Louisiana

Los miembros pueden solicitar la cancelación de su inscripción en estas circunstancias:

- Si es un miembro nuevo que puede cambiar de plan de salud durante los primeros 90 días de inscripción. Luego de los primeros 90 días, usted estará “bloqueado” como miembro del Plan, a menos que exista una buena razón para cancelar su inscripción.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

- Durante el período de inscripción abierta anual. Tiene 60 días desde el momento en que recibe la información de inscripción abierta para cambiar de plan. Si no elige un plan nuevo, permanecerá inscrito en su plan actual de Healthy Louisiana hasta el próximo período de inscripción abierta.
- Si usted forma parte de las poblaciones de **inscripción voluntaria**, puede cancelar su inscripción en Healthy Louisiana en cualquier momento. La cancelación de su inscripción será efectiva el primer mes posible en que la acción se pueda llevar a cabo administrativamente.
- Si usted forma parte de las poblaciones de **exclusión voluntaria**, puede cancelar su inscripción voluntariamente dentro de los noventa (90) días posteriores a la inscripción inicial y durante la inscripción abierta anual.
- En cualquier momento, por una buena razón.

Buena razón para la cancelación de su inscripción significa:

- Nosotros, por objeciones morales o religiosas, no cubrimos el servicio que usted necesita. Si esto sucede, puede llamar a Healthy Louisiana para averiguar cómo puede obtener esos servicios.
- Usted quiere estar en el mismo plan de Healthy Louisiana que sus familiares.
- Usted necesita obtener ciertos servicios al mismo tiempo, pero no podemos proporcionarle todos los servicios. Es necesario que su PCP u otro proveedor indique que su salud correrá riesgos si no puede obtener los servicios al mismo tiempo.
- Se termina nuestro contrato con el LDH.
- Usted recibe una atención de mala calidad por parte de Aetna Better Health of Louisiana.
- Usted no puede obtener los servicios que cubrimos.
- Usted necesita atención especializada y no contamos con proveedores en nuestra red que puedan brindarle esa atención.
- Se muda fuera del área de servicio.
- Cualquier otro motivo que el LDH determine que cuenta como una razón.

El LDH decidirá si puede cancelar su inscripción. Si desea cancelar su inscripción en el Plan, llame a Healthy Louisiana al **1-855-229-6848**. Los operadores le comunicarán cuándo entrará en vigor su nuevo plan de salud. Debe seguir utilizando nuestros proveedores hasta que deje de ser miembro de nuestro plan.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Cancelación de la inscripción debido a un cambio de estado

Si su estado cambia, usted ya no será elegible para Aetna Better Health of Louisiana. El LDH decidirá si usted sigue siendo elegible.

Se cancelará su inscripción si ocurre alguna de las siguientes situaciones:

- Se muda fuera del estado.
- Comienza a ser elegible para Medicare.
- Se encuentra en un centro de atención a largo plazo.
- Da información falsa o comete fraude de manera intencional.
- Realiza un mal uso de su tarjeta de identificación o se la presta a otra persona para que obtenga los servicios.
- Presenta un comportamiento perturbador, rebelde, abusivo o poco colaborador y nos impide ofrecerle a usted o a otros miembros los servicios que necesitan.

Si esto sucede, usted recibirá una carta en la que se le explicará el proceso de cancelación de la inscripción.

Instrucciones anticipadas

Su proveedor puede preguntarle si tiene instrucciones anticipadas. Estas son instrucciones sobre su atención médica, incluido el tratamiento de salud conductual. Se las utiliza cuando usted no puede expresar sus deseos o decidir por sí mismo debido a un accidente o una enfermedad. Las instrucciones anticipadas ayudan a los proveedores a saber qué es lo que desea cuando no puede decírselos. Usted tiene derecho a establecer instrucciones anticipadas, pero no está obligado a hacerlo. Recibirá atención médica y de salud conductual incluso si no cuenta con instrucciones anticipadas. Usted tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención médica. Puede negarse a recibir atención.

En Louisiana, las instrucciones médicas anticipadas por escrito se dividen en dos grupos principales. También existen instrucciones anticipadas de salud mental separadas. Depende de usted si quiere tener todas o solo una. En Louisiana, los menores emancipados y los miembros mayores de 18 años tienen derechos en virtud de la ley de instrucciones anticipadas. Si las leyes sobre instrucciones anticipadas cambian, se lo informaremos lo antes posible y a más tardar 90 días calendario después de que se produzca el cambio.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Testamento vital

Para asegurarse de recibir el tipo de atención que desea si está demasiado enfermo como para decidir por usted mismo, puede firmar un testamento vital. Un testamento vital es un formulario que establece que es posible que usted no desee recibir atención médica si tiene una enfermedad o lesión grave que no mejorará. Este testamento les informa a su proveedor y a su familia qué tipos de atención no desea recibir si está gravemente enfermo o lesionado. Si desea firmar un testamento vital, puede hacer lo siguiente:

- Solicitarle ayuda a su PCP para completar un formulario de testamento vital.
- Completar el formulario usted mismo.
- Entregarle el formulario completado a su PCP, especialista u hospital. Esto les permite saber qué tipo de atención desea recibir.

Puede cambiar de opinión en cualquier momento después de haber firmado un testamento vital. Llame a su PCP o especialista para eliminar el testamento vital de sus registros médicos. También puede hacer y firmar un formulario nuevo si desea realizar cambios en su testamento vital.

Poder de representación duradero

Un poder de representación duradero es un documento que puede completar y firmar. Este documento le permite nombrar a una persona para que tome decisiones por usted cuando usted no pueda hacerlo. Consulte con su PCP o especialista acerca de estos formularios. El poder de representación duradero de atención médica no cubre la salud mental. Si desea nombrar a alguien para que tome decisiones de atención de salud mental por usted cuando usted no pueda hacerlo, también necesitará una instrucción anticipada de salud mental.

Instrucciones anticipadas de salud mental

Una instrucción anticipada para el tratamiento de la salud mental es un documento que le permite tomar decisiones sobre su tratamiento de salud mental. Este documento les informa a sus proveedores y a su familia qué tipos de atención de salud mental desea recibir si no puede dar a conocer sus deseos en el futuro. También puede designar a una persona para que tome decisiones sobre la atención de salud mental por usted si usted no puede hacerlo.

Estos son ejemplos de tratamientos de salud mental:

- Medicamentos para tratar afecciones de salud conductual
- Hospitalizaciones a corto plazo en un centro de tratamiento de salud mental
- Terapia electroconvulsiva

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Puede solicitar ayuda para firmar el documento de instrucciones anticipadas. Puede llamar al Servicio de defensa de la salud mental al **1-800-428-5432**.

Si tiene instrucciones anticipadas, haga lo siguiente:

- Conserve una copia de sus instrucciones anticipadas para usted.
- Entréguele también una copia a la persona que elija como su representante médico.
- Entregue una copia a cada uno de sus proveedores.
- Lleve una copia con usted si tiene que acudir al hospital o a la sala de emergencias.
- Conserve una copia en su automóvil, si tiene uno.

También puede hablar con su proveedor si necesita ayuda o tiene preguntas. Si es necesario, lo ayudaremos a encontrar un proveedor que cumpla sus instrucciones anticipadas. Si no se respetan sus instrucciones anticipadas, puede presentar un reclamo ante la Oficina de Normas de Salud (agencia de Encuestas y Certificación de Louisiana). Llame al **225-342-0138**.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Recursos

A continuación, se presenta una lista de recursos estatales y locales. Esta no es una lista completa. Si cuenta con un administrador de casos, hable con él y explíquese sus necesidades. Para solicitar recursos adicionales, llame a Louisiana 211. Puede llamar al **211** para que lo conecten con los recursos o visitar el sitio web: **www.louisiana211.org**. También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-242-0802 (TTY: 711)**, durante las 24 horas, los 7 días de la semana para obtener ayuda.

Agencias estatales

Servicios de protección para adultos (Adult Protective Services, APS)

*Oficina de Servicios para Adultos y
Personas de la Tercera Edad del
Departamento de Salud*

Las personas pueden informar abusos y casos de abandono de adultos que no pueden cuidarse solos.

Línea directa las 24 horas del día, los 7 días de la semana: **1-800-898-4910**

www.oaas.LDH.louisiana.gov

Child Protection Investigation, Child Welfare

Departamento de Servicios para Niños y Familias

El Programa de Servicios de Protección Infantil examina los informes de abuso y abandono infantil. El programa proporciona servicios útiles para los niños y sus familias.

Línea directa: **1-855-4LA-KIDS**

(1-855-452-5437)

www.dss.louisiana.gov

Louisiana Commission on Human Rights

Teléfono: **225-342-6969 /**

TDD 1-888-248-0859

Departamentos Regionales de Salud Conductual

Acadiana Area Human Services District

302 Dulles Drive
Lafayette, LA 70506-3008
Teléfono: **337-262-4190**

Capital Area Human Services District

4615 Government Street, Building 2
Baton Rouge, LA 70806
Teléfono: **225-922-2700**

Central Louisiana Human Services District

401 Rainbow Drive, #35
Pineville, LA 71360
Teléfono: **318-487-5191**

Florida Parishes Human Services Authority (FPHSA)

835 Pride Drive, Suite B
Hammond, LA 70401
Teléfono: **985-543-4333**

Imperial Calcasieu Human Services Authority

3505 Fifth Avenue, Suite B
Lake Charles, LA 70607
Teléfono: **337-475-3100**

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**, disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Jefferson Parish Human Services Authority

3616 South I-10 Service Road West
Metairie, LA 70001
Teléfono: **504-838-5215**

Metropolitan Human Services District

1010 Common Street, Suite 600
New Orleans, LA 70112
Teléfono: **504-568-3130**

Northeast Delta Human Services Authority

2513 Ferrand Street
Monroe, LA 71201
Teléfono: **318-362-3270**

Northwest Louisiana Human Services District

2924 Knight Street, Suite 350
Shreveport, LA 71105
Teléfono: **318-862-3085**

South Central Louisiana Human Services Authority

521 Legion Avenue
Houma, LA 70364
Teléfono: **985-858-2931**

Obtenga ayuda para los puestos de trabajo

Louisiana Workforce Commission

1001 N. 23rd Street
Baton Rouge, LA 70802
Teléfono: **225-342-3111**
www.laworks.net

Career Solutions Center Locations

Esta no es una lista completa. Para más ubicaciones, visite el sitio web:
www.laworks.net.

Región de New Orleans

East Jefferson Business & Career Solutions Center

1801 Airline Drive, Suite A
Metairie, LA 70001
Teléfono: **504-838-5678**

East Bank Orleans Career Solutions Center - Job 1

3400 Tulane Ave, 2nd Floor
New Orleans, LA 70119
Teléfono: **504-658-4500**

Región de Baton Rouge

East Baton Rouge North Career Solutions Center

4523 Plank Road
Baton Rouge, LA 70805
Teléfono: **225-358-4579**

East Baton Rouge South Career Solutions Center

1991 Wooddale Boulevard
Baton Rouge, LA 70806
Teléfono: **225-925-4312**

Región de Houma

Terrebonne Business & Career Solutions Center

807 Barrow Street
Houma, LA 70360
Teléfono: **985-876-8990**

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Assumption Business & Career Solutions Center

205 Hwy 1008
Napoleonville, LA 70390
Teléfono: **985-369-1810**

Región de Lafayette

Vermilion Business and Career Solutions Center

1301 Clover Street
Abbeville, LA 70510
Teléfono: **337-893-1986**

Lafayette Business & Career Solutions Center

706 East Vermilion Street
Lafayette, LA 70501
Teléfono: **337-262-5601**

Región de Lake Charles

Beauregard Business & Career Solutions Center

1102 West First St.
DeRidder, LA 70634
Teléfono: **337-462-5838**

Calcasieu Business & Career Solutions Center

2424 Third Street
Lake Charles, LA 70601
Teléfono: **337-721-4010**

Región de Alexandria

Rapides Business and Career Solutions Center

5610-B Coliseum Blvd.
Alexandria, LA 71303
Teléfono: **318-767-6030**

Grant Business & Career Solutions Center

205 Main Street
Colfax, LA 71417
Teléfono: **318-627-3754**

Región de Shreveport

Arcadia Business and Career Solutions Center

1119 South R Ave. Arcadia Town Hall
Arcadia, LA 71001
Teléfono: **318-263-8456**

Caddo Business & Career Solutions Center

2900 Dowdell Street
Shreveport, LA 71103
Teléfono: **318-676-7788**

Región de Monroe

Morehouse Business & Career Solutions Center

250 Holt Drive
Bastrop, LA 71270
Teléfono: **318-283-0849**

Ouachita Business & Career Solutions Center

1162 Oliver Rd., Suite 9
Monroe, LA 71201
Teléfono: **318-362-3058**

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

United Houma Nation

991 Grand Caillou, Building 2

Teléfono: **985-223-3093**

<https://unitedhoumanation.org/vocational-rehabilitation/>

Recursos de salud conductual

Depression and Bipolar Support Alliance (DBSA)

Baton Rouge

DBSA Open Arms

Teléfono: **225-275-2778**

Metairie

DBSA New Orleans (adultos)

Teléfono: **504-286-1916** o

985-871-4360

www.dbsaneworleans.org

Monroe

DBSA Northeast Louisiana

Teléfono: **318-542-4154** o

318-388-6088

www.dbsalliance.org/northeastLouisiana

Families Helping Families

Región 1 (sudeste)

Families Helping Families of Southeast Louisiana, Inc.

Se prestan servicios en los siguientes condados: Orleans, Plaquemines, St. Bernard

Teléfono: 504-943-0343 o

1-877-243-7352

www.fhfsela.org

Región 2 (Gran Baton Rouge)

Families Helping Families of Greater Baton Rouge, Inc.

Se prestan servicios en los siguientes condados: East & West Baton Rouge, East & West Feliciana, Iberville, Pointe Coupee & Ascension

Teléfono: **225-216-7474** o

1-866-216-7474

www.fhfgbr.org

Región 3 (zona centro y sur)

Bayou Land Families Helping Families, Inc.

Se prestan servicios en el siguiente lugar: Parroquias Assumption, Lafourche, St. Charles, St. James, St. John, St. Mary y Terrebonne Family Resource Center

286 Hwy. 3185, Thibodaux, LA 70301

Teléfono: **985-447-4461** o

1-800-331-5570

www.blfhf.org

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**, disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Región 4 (área Acadiana)

Families Helping Families of Acadiana

Se prestan servicios en los siguientes condados: Parroquias Acadia, Evangeline, Iberia, Lafayette, St. Landry, St. Martin y Vermilion

510 West University Avenue

Lafayette, LA 70506

Teléfono: **337-984-3458** o

1-800-378-9854

www.fhfacadiana.org

Región 5 (zona sudoeste)

Families Helping Families of Southwest Louisiana

Se prestan servicios en el siguiente lugar: Parroquias Allen, Beauregard, Calcasieu, Cameron y Jefferson Davis
2927 Hodges Street

Lake Charles, LA 70601

Teléfono: **337-436-2570** o

1-800-894-6558

www.fhfswwla.org

Región 6 (área central de LA)

Families Helping Families

Se prestan servicios en el siguiente lugar: Parroquias Avoyelles, Catahoula, Concordia, Grant, LaSalle, Rapides, Vernon y Winn

2840 Military Highway

Pineville, LA 71360

Teléfono: **318-641-7373** o

1-800-259-7200

www.familieshelpingfamilies.net

Región 7 (área noroeste)

Families Helping Families

Se prestan servicios a las parroquias

Bienville, Bossier, Caddo, Claiborne,

Desoto, Natchitoches, Red River, Sabine y Webster

2620 Centenary Boulevard, Bldg 2,

Suite 250

Shreveport, LA 71104

Teléfono: **318-226-4541** o

1-877-226-4541

www.fhfregion7.com

Región 8 (área noreste)

Families Helping Families of Northeast Louisiana, Inc.

5200 Northeast Road

Monroe, LA 71203

Teléfono: **318-361-0487** o **1-888-300-1320**

Región 9 (área de parroquias de Florida)

Northshore Families Helping Families

Se prestan servicios a las parroquias St. Tammany, Washington, Tangipahoa, St. Helena y Livingston

204 West 21st Avenue

Covington, LA 70433

Teléfono: **985-875-0511** o

1-800-383-8700

www.fhfnorthshore.org

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Región 10 (Jefferson)

Families Helping Families of Jefferson, Inc.

Se prestan servicios en el siguiente

lugar: Jefferson

Teléfono: **504-888-9111** o

1-800-766-7736

www.fhfjefferson.org

Louisiana Federation of Families for Children's Mental Health

Louisiana Federation of Families for Children's Mental Health ayuda a las familias de niños y jóvenes con necesidades de salud mental. Les enseña a las familias a ayudarse entre sí.

5627 Superior Drive, Suite A-2

Baton Rouge, LA 70816

Teléfono: **225-293-3508** o

1-800-224-4010

www.laffcmh.org

Alianza Nacional de Enfermedades Mentales (National Alliance on Mental Illness, NAMI) Louisiana

NAMI Louisiana ayuda a las personas a obtener servicios. Se ofrece información sobre grupos de autoayuda en el estado. Ayuda a personas de todas las edades.

Teléfono: **1-225-291-6262** o

1-866-851-6264

www.namilouisiana.org

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Glosario

La siguiente lista incluye las definiciones de los términos de atención médica:

AFECCIÓN DENTAL DE EMERGENCIA: Un problema de salud que requiere atención dental inmediata. Un ejemplo puede ser un problema dental que puede generarle un daño grave.

AFECCIÓN MÉDICA DE EMERGENCIA: Un problema de salud que requiere atención médica/dental inmediata. Un ejemplo puede ser un problema de salud que puede generarle a usted (o a su futuro bebé si está embarazada) un daño grave.

APELACIÓN: Una acción que usted puede llevar a cabo para pedirle a Medicaid que cambie de opinión cuando decide que no pagará por la atención que usted necesita.

ATENCIÓN DE ENFERMERÍA ESPECIALIZADA: Atención de enfermería de alto nivel. El personal de enfermería ayuda a controlar, observar y evaluar su atención.

ATENCIÓN DE URGENCIA: Atención médica para tratar una enfermedad o una lesión que requiera atención rápida, pero que no represente una emergencia médica. Algunos ejemplos incluyen dolor de estómago, mareo persistente o la sospecha de una fractura. La atención de urgencia requiere atención médica en persona en un plazo de 24 horas después de que se detecte el problema urgente.

ATENCIÓN EN LA SALA DE EMERGENCIAS: Atención para una afección médica o dental de emergencia que es demasiado grave para tratarla en una clínica o centro de atención de urgencia.

ATENCIÓN HOSPITALARIA PARA PACIENTES EXTERNOS: La atención que recibe en un hospital y que su médico considera que no necesita hospitalización. En algunos casos, puede permanecer durante la noche sin que lo registren como paciente internado. Algunos ejemplos son las cirugías ambulatorias y las transfusiones de sangre.

ATENCIÓN MÉDICA A DOMICILIO: Una gran variedad de atención médica que puede prestarse en su hogar para tratar una enfermedad o lesión. Algunos ejemplos incluyen atención de heridas, educación del paciente, control de la presión arterial y de la respiración, control después de recibir el alta del hospital.

AUTORIZACIÓN PREVIA: Obtener permiso para determinados servicios de salud y dentales antes de recibirlos para que Medicaid pague la atención.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

COBERTURA DE MEDICAMENTOS CON RECETA: Los medicamentos que pagará su plan y que su proveedor le receta que se deben surtir en una farmacia.

CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN: Si su proveedor de atención primaria lo envía a un especialista, su proveedor de atención primaria participará y estará informado de todos sus tratamientos médicos/dentales.

COORDINACIÓN DE LA ATENCIÓN: Su proveedor de atención primaria trabaja con usted y otros proveedores para asegurarse de que todos los proveedores conozcan sus problemas de salud.

COPAGO: El dinero que tiene que pagar de su bolsillo antes de consultar a un proveedor de salud.

EQUIPO MÉDICO DURADERO: El equipo que solicita su médico para ayudarle en su hogar. Esto incluye sillas de rueda, camas de hospital, bastones, muletas, andadores, máquinas de diálisis, respiradores, oxígeno, dispositivos de control, colchones antiescaras, elevadores, nebulizadores, etc.

ESPECIALISTA: Un profesional de la salud que está formado y capacitado para tener un conocimiento amplio de cómo atender ciertos problemas médicos o dentales. Algunos ejemplos de médicos especialistas incluyen los cardiólogos (médicos del corazón), los neumólogos (médicos de los pulmones), los nefrólogos (médicos de los riñones) y los cirujanos.

EVALUACIÓN DEL RIESGO PARA LA SALUD: El formulario que completa para proporcionar información sobre su salud y su salud conductual. Los proveedores médicos usan la información para saber si corre riesgo de contraer ciertas enfermedades o afecciones médicas o dentales.

HOSPITALIZACIÓN: Cuando lo ingresan en un hospital para recibir atención.

MÉDICAMENTE NECESARIO: Atención o suministros médicos o dentales que su proveedor indique como necesarios para prevenir, diagnosticar o tratar su enfermedad o lesión. Para ser médicamente necesarios, la atención o los suministros deben ser clínicamente adecuados y cumplir los estándares aceptados de la medicina. Medicaid NO paga tratamientos experimentales, no aprobados por la FDA, de investigación o cosméticos.

MÉDICO DE ATENCIÓN PRIMARIA: El médico que es responsable de su atención médica. Este médico también puede remitirlo a un especialista o ingresarlo en un hospital.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

MEDICAMENTOS CON RECETA: Son los medicamentos que su proveedor le receta que se deben surtir en una farmacia.

PLAN: Consulte el plan de salud.

PLAN DE SALUD: Un grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan en conjunto para ayudarle a obtener los servicios de atención médica que necesita. Pueden proporcionar servicios de salud física, como consultas con un médico, en el hospital o en la sala emergencias; radiografías y recetas, y transporte médico que no sea de emergencia. También pueden proporcionarle servicios para trastornos de salud mental o abuso de sustancias, como psicoterapia o intervención en casos de crisis.

PRIMA: La cantidad de dinero que debe pagar por su plan de atención médica.

PROVEEDOR: Una persona, una clínica, un hospital u otro cuidador aprobado por Medicaid para brindar atención médica.

PROVEEDOR DE ATENCIÓN PRIMARIA: Un médico, profesional en enfermería o auxiliar médico que administra sus necesidades de atención médica. Esto incluye la atención preventiva y la atención que recibe cuando se enferma. El proveedor de atención primaria podrá tratarlo, referirlo a un especialista o ingresarlo en un hospital.

PROVEEDOR DENTAL PRIMARIO: El dentista que es responsable de su atención dental. Este dentista también lo puede remitir a un especialista.

PROVEEDOR NO PARTICIPANTE: Un médico que no forma parte de su red de proveedores.

PROVEEDOR PARTICIPANTE: Un proveedor que trabaja para su plan de salud o está relacionado con su plan de salud.

QUEJA: Un informe que usted hace si no está satisfecho con la calidad de la atención que recibió o si piensa que un proveedor o alguien de la clínica fue grosero o le denegó el acceso a la atención que usted necesitaba.

RED O RED DE PROVEEDORES: El grupo de proveedores relacionados con su plan de salud que brindan atención médica primaria y cuidados agudos.

SEGURO DE SALUD: Un plan que lo ayuda a pagar consultas de atención médica, procedimientos, hospitalizaciones y atención preventiva. Pagará los gastos y los exámenes de detección de rutina de alto costo que indique que estén cubiertos.

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

SERVICIOS DE EMERGENCIA: Atención médica o dental para pacientes internados y pacientes externos que proporciona un proveedor de atención médica para examinar, evaluar o estabilizar su afección médica o dental de emergencia.

SERVICIOS DE HOSPICIO: El objetivo de la atención de hospicio es que se sienta cómodo y con la menor intensidad de dolor y síntomas posible cuando tiene una enfermedad terminal. Los hospicios le ayudan a tener una buena calidad de vida por el tiempo que le queda de vida. La mayor parte de la atención de hospicio se ofrece en el hogar o se puede brindar en un hospital o centro especial. Los hospicios son para los pacientes que tienen más probabilidades de morir en los próximos seis meses si la enfermedad sigue su curso normal.

SERVICIOS DE SALUD CONDUCTUAL: Atención médica para problemas emocionales, psicológicos, de abuso de sustancias y psiquiátricos. Esto es parte de su plan de salud.

SERVICIOS EXCLUIDOS: La atención que Medicaid no paga.

SERVICIOS MÉDICOS: La atención que brinda un médico.

SERVICIOS Y DISPOSITIVOS DE HABILITACIÓN: Servicios de atención médica que le ayudan a mantener, aprender o mejorar las habilidades o el funcionamiento para la vida diaria. Un ejemplo puede ser el tratamiento para un niño que no camina ni habla en la edad esperada. Estos servicios pueden incluir fisioterapia o terapia ocupacional, patología del habla y del lenguaje y otros servicios para personas con discapacidades.

SERVICIOS Y DISPOSITIVOS DE REHABILITACIÓN: La atención y los productos que ayudan a restaurar la salud y el funcionamiento. Algunos ejemplos incluyen rehabilitación cardíaca (para el corazón), rehabilitación pulmonar (para ayudarlo a respirar mejor) y fisioterapia o terapia del habla. Pueden incluir ejercicio, educación y asesoramiento. Por lo general, se proporcionan en un entorno hospitalario para pacientes externos, pero se pueden brindar en un centro de atención de enfermería.

TRANSPORTE MÉDICO DE EMERGENCIA: Ambulancia.

Las preguntas frecuentes de los miembros figuran en su manual para miembros. También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-242-0802 (TTY: 711)** durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

Preguntas frecuentes	N.º de página
¿Qué hago si...	
... ahora tengo otro seguro?	60
... me mudé?	16
... alguien me trató mal en el consultorio del proveedor?	66
... un representante del plan de salud me trató mal?	66
... no quiero el tratamiento que me sugiere mi médico?	23
... no tengo en qué trasladarme a mis citas?	24
... recibo una factura?	57
... no puedo encontrar un médico que acepte mi plan?	24
... considero que un proveedor factura servicios que no brindó?	60
... considero que un proveedor hace cosas fraudulentas?	60
... considero que un proveedor solicita pruebas que no necesito?	60
... considero que un proveedor me está dando un diagnóstico falso?	60
... considero que un proveedor está haciendo algo que parece ilegal?	60
... considero que tengo una emergencia?	12
... no estoy de acuerdo con la recomendación de un proveedor?	23
... me preocupa estar enfermo o inconsciente y no poder tomar mis propias decisiones?	71
... tengo que consultar a un médico?	10

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**, disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Preguntas frecuentes	N.º de página
... tengo un accidente?	49
... no puedo asistir a la cita con un médico?	23
... quiero ayudar a un familiar a lidiar con afecciones de salud conductual?	33
... me siento abrumado por las cosas que me pasan en la vida?	33
... pienso en lastimarme o lastimar a otra persona?	33
... estoy fuera de la ciudad o del país y tengo que consultar a un médico?	10
¿Cómo...	
... me comunico con el Departamento de Servicios para Miembros?	10
... hablo con alguien del Departamento de Servicios para Miembros en mi idioma?	10
... consigo un intérprete para que me ayude a programar las citas con los proveedores?	10
... obtengo información del plan de salud en otro idioma?	10
... obtengo información del plan de salud en letra grande?	12
... obtengo información sobre cómo el plan de salud recompensa a los proveedores?	59
... informo incumplimientos de comercialización?	66
... recibo atención de un proveedor de salud conductual?	25
... obtengo más información sobre afecciones de salud conductual?	25
... elijo un médico u otro proveedor?	24
¿Puedo...	
... cambiar de plan de salud?	13

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Preguntas frecuentes	N.º de página
... elegir un proveedor diferente?	24
... elegir cualquier proveedor de la red?	24
... recibir información en mi idioma?	10
... decidir qué información de salud conductual se comparte con los miembros de mi familia?	31
... obtener una tarjeta de Medicaid de reemplazo?	17
¿Qué...	
... hace un plan de salud?	9
... hace el Departamento de Servicios para Miembros?	10
... paga el plan de salud?	33
... significa salud conductual?	25
... ayuda me brinda la cobertura de salud conductual?	25
¿Cuándo debo...	
... consultar a mi PCP?	12
... llamar al Departamento de Servicios para Miembros?	10
... acudir al centro de atención de urgencias?	12
... acudir a la sala de emergencias?	12
... llamar a la línea de crisis de salud conductual?	13
¿Qué sucede...	
... después de que me atienden por una emergencia?	49
... si el plan de salud no cubre un servicio?	45
... si consulto a un proveedor fuera de la red?	22
... si mi proveedor actual no está dentro de la red?	22

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

Preguntas frecuentes	N.º de página
<i>Necesito...</i>	
... un intérprete de lenguaje de señas estadounidense (ASL), ¿cómo lo coordino?	12
... información en otro idioma, ¿cómo la consigo?	12
... información en otro formato (como braille o tamaño de letra grande), ¿cómo la consigo?	12
... ir al médico, ¿cómo encuentro uno que me quede cerca?	22
<i>¿Cuáles son...</i>	
... mis derechos como miembro?	19
... mis responsabilidades como miembro?	20
... los servicios de salud conductual?	34
<i>¿Cuánto...</i>	
... tendré que pagar por los servicios?	45
... se comparte con los miembros de mi familia respecto de mi información de salud conductual?	31
<i>¿Necesito...</i>	
... autorización previa?	45
<i>¿Qué debo...</i>	
... esperar durante una visita?	23
... llevar a una cita?	23

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

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 o sexo. Aetna no excluye a las personas ni las trata de manera diferente por cuestiones de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad género, orientación sexual o identidad de género.

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 género, orientación sexual o identidad de género puede presentar una queja ante nuestro coordinador de Derechos Civiles al

Dirección: Attn: Civil Rights Coordinator
4500 East Cotton Center Boulevard
Phoenix, AZ 85040
Teléfono: **1-888-234-7358 (TTY: 711)**
Correo electrónico: MedicaidCRCoordinator@aetna.com

Puede presentar una queja en persona o 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

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

(TDD). Los formularios de reclamos están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

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

Departamento de Servicios para Miembros: **1-855-242-0802 (TTY: 711)**,
disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

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**).

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**).

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**).

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.

PORTUGUESE: ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para o número que se encontra na parte de trás do seu cartão de identificação ou **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

LAOTIAN: ເຊີນຊາບ: ຖ້າວ່າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທຫາເບີໂທທີ່ຢູ່ດ້ານຫຼັງບັດປະຈຳຕົວຂອງທ່ານ ຫຼື **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

JAPANESE: 注意事項:日本語をお話になる方は、無料で言語サポートのサービスをご利用いただけます。IDカード裏面の電話番号、または**1-800-385-4104** (TTY: **711**)までご連絡ください。

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۔

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.

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.

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**).

THAI: ข้อควรระวัง: ถ้าคุณพูดภาษาไทย คุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทรติดต่อหมายเลขที่อยู่ด้านหลังบัตร ID ของคุณ หรือหมายเลข **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

AetnaBetterHealth.com/Louisiana

©2023 Aetna Inc.

1046851-LA A ENSP MMEM2023-992



Aetna Better Health® of Louisiana