

# Resumen de beneficios para 2023

**Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP)**

**H6399 - 001**

**Del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023**

H6399-001

## Introducción

Este documento es un resumen breve de los beneficios y servicios cubiertos por Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP). Incluye respuestas a preguntas frecuentes, información de contacto importante, una visión general de los beneficios y servicios que se ofrecen e información sobre sus derechos como miembro de Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP). Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético en el último capítulo de la *Evidencia de cobertura*.

## Índice

<b>A. Descargos de responsabilidad</b> .....	<b>2</b>
<b>B. Preguntas frecuentes</b> .....	<b>3</b>
<b>C. Resumen de los servicios</b> .....	<b>6</b>
<b>D. Servicios adicionales que cubre Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP)</b> .....	<b>15</b>
<b>E. Beneficios cubiertos fuera de Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP)</b> .....	<b>17</b>
<b>F. Servicios que no están cubiertos por Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) (exclusiones)</b> .....	<b>18</b>
<b>G. Sus derechos y responsabilidades como miembro del plan</b> .....	<b>18</b>
<b>H. Cómo presentar un reclamo o apelar la denegación de un servicio</b> .....	<b>21</b>
<b>I. Qué hacer si tiene sospechas de fraude</b> .....	<b>22</b>

## A. Descargos de responsabilidad



Este es un resumen de los servicios de salud cubiertos por Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) para 2023. Este es solo un resumen. Lea la *Evidencia de cobertura* para ver la lista completa de beneficios. Puede encontrar la *Evidencia de cobertura* en [AetnaBetterHealth.com/New-Jersey-hmosnp](https://www.aetna.com/better-health/new-jersey-hmosnp) o solicitar una copia llamando al Departamento de Servicios para Miembros al 1-844-362-0934 (TTY: 711).

- Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) es un plan de necesidades especiales de doble elegibilidad totalmente integrado que tiene un contrato con Medicare y un contrato con el programa Medicaid de New Jersey. La inscripción en Aetna Assure Premier Plus depende de la renovación del contrato.
- Esta no es una lista completa. La información sobre los beneficios es un resumen breve, no una descripción completa de los beneficios. Para obtener más información, comuníquese con el plan al 1-844-362-0934 (TTY: 711) o lea la *Evidencia de cobertura (EOC)*. Puede encontrar la EOC en [AetnaBetterHealth.com/New-Jersey-hmosnp](https://www.aetna.com/better-health/new-jersey-hmosnp) o llámenos para solicitar una copia.
- Los proveedores fuera de la red/no contratados no tienen la obligación de tratar a los miembros de Aetna, excepto en situaciones de emergencia. Llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros o consulte su *Evidencia de cobertura* para obtener más información.
- El formulario o la red de proveedores o farmacias pueden cambiar en cualquier momento. Recibirá un aviso cuando sea necesario.
- Aetna y MinuteClinic, LLC (que opera o proporciona determinados servicios de apoyo de administración a las clínicas de admisiones sin cita previa de MinuteClinic) forman parte de la familia de compañías de CVS Health.
- **ATENCIÓN:** Si habla un idioma distinto del inglés, tiene a su disposición servicios de asistencia lingüística gratuitos. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) al número que figura en la parte inferior de esta página. La llamada es gratuita.
- Para que le brindemos información de una manera que sea adecuada para usted (en idiomas distintos del inglés, en braille, en letra grande u otros formatos), llame al Departamento de Servicios para Miembros al número que figura en la parte inferior de esta página. La llamada es gratuita. Contamos con personal y servicios de interpretación gratuitos disponibles para responder a las preguntas de los miembros con discapacidad y los que no hablan inglés.
- Cumplimos las leyes federales sobre derechos civiles aplicables y no discriminamos por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo ni tampoco excluimos a las personas ni las tratamos de manera diferente por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Si habla un idioma distinto del inglés, hay disponibles servicios de asistencia lingüística gratuitos. Visite nuestro sitio web en [AetnaBetterHealth.com/New-Jersey-hmosnp](https://www.aetna.com/better-health/new-jersey-hmosnp) o llame al 1-844-362-0934 (TTY: 711), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana.
- Además, su plan de salud proporciona ayudas auxiliares y servicios, de forma gratuita y cuando sea necesario, para garantizar que las personas con discapacidad tengan igualdad de oportunidades para comunicarse eficazmente con nosotros. Su plan de salud también proporciona servicios de asistencia lingüística, de forma gratuita, para personas con un dominio limitado del inglés. Si necesita estos servicios, llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1-844-362-0934 (TTY: 711), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana.
- Si considera que no le hemos prestado estos servicios o que lo hemos discriminado de alguna manera por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante nuestro Departamento de Quejas por escrito a la dirección Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP), Appeals and Grievances, PO Box 818070, Cleveland, OH 44181. También puede presentar una queja por teléfono llamando al Departamento de Servicios para Miembros al 1-844-362-0934 (TTY: 711). Si necesita ayuda para presentar una queja, puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros



**Si tiene preguntas**, llame Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) al Departamento de Servicios para Miembros al 1-844-362-0934, (TTY: 711) de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/New-Jersey-hmosnp](https://www.aetna.com/better-health/new-jersey-hmosnp).

- al 1-844-362-0934, de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana.
- También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Sociales de los EE. UU. en [https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/complaint\\_frontpage.jsf](https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/complaint_frontpage.jsf).
- ESPAÑOL (SPANISH): Si habla un idioma que no sea el inglés, los servicios gratuitos de asistencia en idiomas están disponibles. Visite nuestro sitio web en [AetnaBetterHealth.com/New-Jersey-hmosnp](https://www.aetna.com/New-Jersey-hmosnp) o llame al 1-844-362-0934 (TTY: 711), de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana.
- (CHINESE)傳統漢語(中文)如果您講英語以外的語言,則提供免費語言援助服務。請造訪我們的網站 [AetnaBetterHealth.com/New-Jersey-hmosnp](https://www.aetna.com/New-Jersey-hmosnp)或致電, 1-844-362-0934(TTY:711),上午8時至下午8時,每週7天
- Puede obtener este documento de forma gratuita en otros formatos, como letra grande, braille o audio. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1-844-362-0934 (TTY: 711), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

Puede leer el manual “Medicare & You” (Medicare y usted). Todos los años, en el otoño, este documento se envía por correo a las personas que tienen Medicare. Tiene un resumen de los beneficios, los derechos y las protecciones de Medicare, y respuestas a las preguntas más frecuentes sobre Medicare. Si no tiene una copia de este documento, puede acceder a este en línea en el sitio web de Medicare ([www.medicare.gov](http://www.medicare.gov)) o solicitar una copia llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

## B. Preguntas frecuentes

En la siguiente tabla figuran las preguntas frecuentes.

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
<p><b>¿Qué es un plan de necesidades especiales de doble elegibilidad totalmente integrado (FIDE SNP)?</b></p>	<p>Un plan de necesidades especiales de doble elegibilidad totalmente integrado (FIDE SNP) de NJ es una opción de atención médica administrada para los miembros de NJ FamilyCare que tienen Medicare. Un FIDE SNP de NJ cubre todos sus beneficios de Medicare, NJ FamilyCare (Medicaid) y medicamentos con receta, incluidos los beneficios de la Parte D de Medicare y adicionales, en un plan de salud con una tarjeta de identificación de miembro y sin copagos para los servicios médicos o medicamentos con receta. Un FIDE SNP combina toda su atención.</p> <p>Si se inscribe en un FIDE SNP, no perderá ninguno de sus beneficios de NJ FamilyCare, Servicios y apoyos administrados a largo plazo (MLTSS) o Medicare. Cada servicio que tiene con NJ FamilyCare y Medicare continúa estando disponible, junto con el acceso a algunos servicios adicionales.</p>



**Si tiene preguntas**, llame Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) al Departamento de Servicios para Miembros al 1-844-362-0934, (TTY: 711) de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/New-Jersey-hmosnp](https://www.aetna.com/New-Jersey-hmosnp).

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
	<p>Para ser elegible para inscribirse en un FIDE SNP en New Jersey, debe tener derecho a las Partes A y B de Medicare y ser elegible para recibir todos los beneficios de NJ FamilyCare. Además, debe vivir en el “área de servicio” del plan (los condados donde se ofrece ese plan). Los condados que forman el área de servicio de Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) figuran en la página 3 de este documento.</p>
<p><b>¿Recibiré los mismos beneficios de Medicare y NJ FamilyCare que obtengo ahora en Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP)?</b></p>	<p>Si viene a Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) desde Original Medicare o desde otro plan Medicare, es posible que reciba beneficios o servicios de manera diferente. Usted recibirá casi todos sus beneficios cubiertos de Medicare y NJ FamilyCare directamente de Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP).</p> <p>Cuando se inscribe en Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP), usted y su equipo de atención trabajarán juntos para elaborar un plan de atención personalizado que aborde sus necesidades de salud y apoyo, y que refleje sus preferencias y objetivos personales. Si está tomando medicamentos con receta de la Parte D de Medicare que Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) normalmente no cubre, puede recibir un suministro temporal y lo ayudaremos a cambiar a otro medicamento u obtener una excepción para que Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) cubra su medicamento si es médicamente necesario.</p>
Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
<p><b>¿Puedo consultar a los mismos proveedores de atención médica a los que consulto ahora?</b></p>	<p>A menudo, eso es lo que ocurre. Si sus proveedores (incluidos médicos, terapeutas, farmacias y otros proveedores de atención médica) trabajan con Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) y tienen un contrato con nosotros, puede continuar usándolos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los proveedores que tienen un acuerdo con nosotros son proveedores “de la red”. Debe recurrir a los proveedores de la red de Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP).</li> <li>• Si necesita atención de urgencia o de emergencia o servicios de diálisis fuera del área, puede recurrir a proveedores fuera de la red de Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP). Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) cubre la atención de urgencia o de emergencia en todo el mundo.</li> </ul> <p>Para averiguar si sus proveedores están en la red del plan, llame al Departamento de Servicios para Miembros o lea el <i>Directorio de proveedores y farmacias</i> de Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP). También puede visitar nuestro sitio web en <a href="https://www.aetna.com/betterhealth/new-jersey-hmosnp/find-provider">AetnaBetterHealth.com/New-Jersey-hmosnp/find-provider</a> para obtener la lista más actualizada.</p> <p>Si Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) es nuevo para usted, trabajaremos con usted para elaborar un plan de atención personalizado que aborde sus necesidades. Puede seguir consultando a los</p>



**Si tiene preguntas**, llame a Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) al Departamento de Servicios para Miembros al 1-844-362-0934, (TTY: 711) de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/New-Jersey-hmosnp](https://www.aetna.com/betterhealth/new-jersey-hmosnp).

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
	proveedores a los que acude en la actualidad durante 90 días o hasta que se complete su plan de atención individualizado.
<b>¿Qué es un administrador de atención?</b>	Un administrador de atención es su principal persona de contacto en nuestro plan. Esta persona ayuda a administrar todos sus proveedores y servicios y a asegurar que obtiene lo que necesita.
<b>¿Qué son los Servicios y apoyos administrados a largo plazo (MLTSS)?</b>	Los Servicios y apoyos administrados a largo plazo (MLTSS) son ayudas para personas que necesitan asistencia para realizar tareas diarias, como bañarse, vestirse, preparar comida y tomar medicamentos. A menudo, estos servicios se proporcionan en su hogar o en su comunidad, pero también pueden proporcionarse en un hogar de convalecencia o un hospital cuando sea necesario. Los MLTSS están disponibles para los miembros que reúnen determinados requisitos clínicos y financieros.
<b>¿Qué sucede si necesito un servicio, pero nadie en la red de Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) puede proporcionarlo?</b>	La mayoría de los servicios serán proporcionados por nuestros proveedores de la red. Si necesita un servicio que no puede proporcionarse dentro de nuestra red, Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) cubrirá los servicios proporcionados por un proveedor fuera de la red.
<b>¿Dónde está disponible Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP)?</b>	El área de servicio de este plan incluye: Condados de Atlantic, Bergen, Burlington, Camden, Cape May, Cumberland, Essex, Gloucester, Hudson, Hunterdon, Mercer, Middlesex, Monmouth, Morris, Ocean, Passaic, Salem, Somerset, Sussex, Union y Warren, New Jersey. Debe vivir en una de estas áreas para inscribirse en el plan.
Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
<b>¿Qué es autorización previa?</b>	<p>Autorización previa significa que debe obtener la aprobación de Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) antes de que Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) cubra un servicio, producto o medicamento específicos o un proveedor fuera de la red. Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) puede no cubrir el servicio, producto o medicamento si no obtiene la aprobación previa. Si necesita atención de urgencia o de emergencia o servicios de diálisis fuera del área, no necesita obtener primero la aprobación. Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) puede proporcionarle una lista de los servicios o procedimientos que requieren que obtenga autorización previa de Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) antes de que se proporcione el servicio.</p> <p>Consulte el Capítulo 3 de la <i>Evidencia de cobertura</i> para obtener más información sobre la autorización previa. Consulte la tabla de beneficios en el Capítulo 4 de la <i>Evidencia de cobertura</i> para obtener información sobre cuáles son los servicios que requieren autorización previa.</p>
<b>¿Pago un monto mensual (lo que también se denomina prima) en Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP)?</b>	<p>No. Usted no pagará primas mensuales a Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) por su cobertura médica.</p> <p>Además, Medicaid pagará la prima de la Parte B de Medicare por usted.</p>



**Si tiene preguntas**, llame Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) al Departamento de Servicios para Miembros al 1-844-362-0934, (TTY: 711) de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/New-Jersey-hmosnp](https://www.aetna.com/betterhealth/new-jersey-hmosnp).

Preguntas frecuentes (FAQ)	Respuestas
<b>¿Pago un deducible como miembro de Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP)?</b>	No. Usted no paga deducibles en Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP).
<b>¿Cuál es el monto máximo que pagaré de mi bolsillo por los servicios médicos que reciba como miembro de Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP)?</b>	No hay costo compartido para los servicios médicos en Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP), por lo que los costos anuales de su bolsillo serán \$0.

### C. Resumen de los servicios

La siguiente tabla es un resumen rápido de los servicios que puede necesitar y las normas sobre los beneficios.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre los beneficios)
<b>Necesita atención hospitalaria.</b>	Atención hospitalaria para pacientes internados	\$0	Excepto en una emergencia, su proveedor de atención médica debe informar al plan sobre su internación en hospital.  Puede requerirse autorización previa.
	Servicios hospitalarios para pacientes externos (incluido el tratamiento para pacientes externos por un médico o un cirujano)	\$0	Puede requerirse autorización previa.
	Servicios en un centro quirúrgico ambulatorio (ASC)	\$0	Puede requerirse autorización previa.
<b>Necesita consultar a un proveedor de atención médica.</b>	Consultas al médico (incluidas las consultas a proveedores de atención primaria y especialistas)	\$0	
	Consultas para tratar una lesión o enfermedad	\$0	
	Atención preventiva	\$0	



**Si tiene preguntas**, llame Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) al Departamento de Servicios para Miembros al 1-844-362-0934, (TTY: 711) de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/New-Jersey-hmosnp](https://www.aetna.com/better-health/new-jersey-hmosnp).

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre los beneficios)
	(atención para evitar que se enferme, como vacunas antigripales y otras vacunas)		
	Consultas de bienestar, como un examen físico	\$0	
	Consulta preventiva "Bienvenido a Medicare" (una sola vez)	\$0	
Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre los beneficios)
<b>Necesita atención de emergencia.</b>	Servicios en la sala de emergencias	\$0	Puede acudir a cualquier sala de emergencias si cree razonablemente que necesita atención de emergencia. No se requiere autorización previa y no tiene que estar dentro de la red. Los servicios en la sala de emergencias también están cubiertos fuera de los EE. UU. Comuníquese con el plan o consulte el Capítulo 4 de la EOC para obtener más información.
	Servicios de urgencia	\$0	Los servicios de urgencia no son atención de emergencia. No se requiere autorización previa y no tiene que estar dentro de la red. Los servicios de urgencia también están cubiertos fuera de los EE. UU. y sus territorios en circunstancias limitadas. Comuníquese con el plan o consulte el Capítulo 4 de la EOC para obtener más información.
<b>Necesita exámenes médicos.</b>	Análisis de laboratorio, como análisis de sangre	\$0	Puede requerirse autorización previa.
	Radiografías u otras imágenes, como tomografías axiales	\$0	Puede requerirse autorización previa.



**Si tiene preguntas**, llame Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) al Departamento de Servicios para Miembros al 1-844-362-0934, (TTY: 711) de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/New-Jersey-hmosnp](https://www.aetna.com/betterhealth/new-jersey-hmosnp).

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre los beneficios)
	computarizadas (TAC)		
	Pruebas de detección, como pruebas para detectar cáncer	\$0	Puede requerirse autorización previa.
<b>Necesita servicios auditivos/de audición.</b>	Exámenes auditivos (incluidos los exámenes auditivos de rutina)	\$0	Puede requerirse autorización previa.
	Audífonos (además de la colocación y los accesorios y suministros asociados)	\$0	Puede requerirse autorización previa.
<b>Necesita atención dental.</b>	Servicios dentales (incluidos, entre otros, exámenes y limpiezas de rutina, radiografías, empastes, coronas, extracciones, dentaduras postizas, y atención de endodoncia y periodoncia)	\$0	Puede requerirse autorización previa.
Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre los beneficios)
<b>Necesita atención de la vista.</b>	Servicios de la vista (incluidos los exámenes de la vista anuales)	\$0	
	Lentes de contacto o anteojos	\$0	
	Otros servicios de atención de la vista (incluido el diagnóstico y el tratamiento de enfermedades y afecciones de la vista)	\$0	Puede requerirse autorización previa.
<b>Tiene una afección de salud mental</b>	Atención de salud mental para pacientes internados (servicios de salud mental a largo)	\$0	Todos los miembros están cubiertos por el plan para la hospitalización de pacientes agudos en un hospital general,



**Si tiene preguntas,** llame Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) al Departamento de Servicios para Miembros al 1-844-362-0934, (TTY: 711) de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite [AetnaBetterHealth.com/New-Jersey-hmosnp](https://www.aetna.com/better-health/new-jersey-hmosnp).

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre los beneficios)
	<p>plazo, incluidos los servicios para pacientes internados en un hospital psiquiátrico, hospital general, unidad psiquiátrica de un hospital de cuidados agudos, un centro de atención a corto plazo [STCF] o un hospital de acceso crítico)</p>		<p>independientemente del diagnóstico de admisión o tratamiento.</p> <p>Puede requerirse autorización previa.</p>
	<p>Atención de salud mental para pacientes externos (incluidos, entre otros, la rehabilitación de salud mental para adultos en hogares grupales y apartamentos supervisados, servicios clínicos y hospitalarios, atención parcial y administración de medicamentos)</p> <p><b>(Nota:</b> Esta no es una lista completa de los servicios de salud mental para pacientes externos ampliados del plan. Llame al Departamento de Servicios para Miembros o lea la <i>Evidencia de cobertura</i> para obtener más información).</p>	\$0	<p>Los servicios pueden ser proporcionados por un psiquiatra o médico, psicólogo clínico, trabajador social clínico, especialista en enfermería clínica, profesional en enfermería, auxiliar médico, psiquiatra, psicólogo o enfermero de práctica avanzada (APN) de la Red de Profesionales Independientes (IPN) autorizado por el estado u otro profesional de atención de salud mental calificado según lo permitido por las leyes estatales aplicables.</p> <p>Puede requerirse autorización previa.</p>
Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre los beneficios)
<p><b>Tiene un trastorno por abuso de sustancias.</b></p>	<p>Servicios de tratamiento para el trastorno por abuso de sustancias para pacientes</p>	\$0	<p>Puede requerirse autorización previa.</p>



**Si tiene preguntas,** llame Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) al Departamento de Servicios para Miembros al 1-844-362-0934, (TTY: 711) de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite [AetnaBetterHealth.com/New-Jersey-hmosnp](https://www.aetna.com/better-health/new-jersey-hmosnp).

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre los beneficios)
	<p>internados y externos (incluidos, entre otros, la desintoxicación y el control de la abstinencia, servicios residenciales a corto plazo, servicios en un centro de tratamiento residencial y el tratamiento asistido por medicamentos con metadona)</p> <p><b>(Nota:</b> Esta no es una lista completa de los servicios para el trastorno por abuso de sustancias ampliados del plan. Llame al Departamento de Servicios para Miembros o lea la <i>Evidencia de cobertura</i> para obtener más información).</p>		
<p><b>Necesita un lugar para vivir con personas disponibles para ayudarlo.</b></p>	<p>Atención de enfermería especializada</p>	<p>\$0</p>	<p>Puede requerirse autorización previa.</p>
	<p>Atención en el hogar de convalecencia</p>	<p>\$0</p>	<p>Puede requerirse autorización previa.</p>
	<p>Cuidado asistencial (atención a largo plazo en un centro de atención de enfermería)</p>	<p>\$0</p>	<p>Los servicios están cubiertos para quienes reúnen el nivel de atención en un centro de atención de enfermería y cuyos objetivos de rehabilitación se han cumplido o se han interrumpido sin planificar el alta a la comunidad en un plazo de 180 días a partir de la admisión.</p> <p>Puede requerirse autorización previa.</p>
<p><b>Necesita un tratamiento después de un accidente</b></p>	<p>Terapia ocupacional, fisioterapia o terapia del habla</p>	<p>\$0</p>	<p>Puede requerirse autorización previa.</p>



**Si tiene preguntas,** llame Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) al Departamento de Servicios para Miembros al 1-844-362-0934, (TTY: 711) de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite [AetnaBetterHealth.com/New-Jersey-hmosnp](https://www.aetna.com/betterhealth/new-jersey-hmosnp).

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre los beneficios)
<p><b>cerebrovascular o un accidente.</b></p>			
<p><b>Necesita ayuda para llegar a los servicios de salud.</b></p>	<p>Servicios de ambulancia</p>	<p>\$0</p>	<p>Puede requerirse autorización previa.</p>
	<p>Transporte de emergencia</p>	<p>\$0</p>	
Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre los beneficios)
<p><b>Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección</b></p>	<p>Medicamentos con receta de la Parte B de Medicare (incluidos los proporcionados por su proveedor en el consultorio, algunos medicamentos orales contra el cáncer y algunos medicamentos utilizados con determinados equipos médicos)</p>	<p>\$0</p>	<p>Lea la <i>Evidencia de cobertura</i> para obtener más información sobre estos medicamentos.</p> <p>Puede requerirse autorización previa.</p>
	<p>Medicamentos con receta de la Parte D de Medicare Medicamentos genéricos y de marca</p>	<p>\$0</p>	<p>Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la Lista de medicamentos cubiertos (formulario) de Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) en <a href="https://www.aetna.com/betterhealth/new-jersey-hmosnp/drug-formulary">AetnaBetterHealth.com/New-Jersey-hmosnp/drug-formulary</a> para obtener más información.</p> <p>Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) puede requerir que primero pruebe un medicamento para tratar su afección antes de que cubra otro medicamento para esa afección.</p> <p>Algunos medicamentos tienen límites en la cantidad.</p> <p>Su proveedor debe obtener</p>



**Si tiene preguntas,** llame Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) al Departamento de Servicios para Miembros al 1-844-362-0934, (TTY: 711) de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite [AetnaBetterHealth.com/New-Jersey-hmosnp](https://www.aetna.com/betterhealth/new-jersey-hmosnp).

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre los beneficios)
Este servicio continúa en la página siguiente			<p>autorización previa de Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) para determinados medicamentos.</p> <p>Debe usar determinadas farmacias para una cantidad muy limitada de medicamentos debido a requisitos de manipulación especial, coordinación de proveedores o educación del paciente que la mayoría de farmacias de su red no pueden satisfacer. Estos medicamentos figuran en el sitio web del plan, en la Lista de medicamentos cubiertos (formulario) y en los materiales impresos, así como en el buscador de planes de medicamentos con receta de Medicare en <a href="http://www.medicare.gov/plan-compare">www.medicare.gov/plan-compare</a>.</p>
Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre los beneficios)
<b>Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección</b> (continuación)			Puede recibir un suministro para un mes, dos meses o tres meses de la mayoría de sus medicamentos a través de las farmacias de pedido por correo y minoristas de la red. Los medicamentos especializados se limitan a un suministro para 30 días.
	Medicamentos de venta libre (OTC)	\$0	Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos.
	Medicamentos para la diabetes	\$0	
<b>Necesita atención de los pies.</b>	Servicios de podiatría (incluidos los exámenes de rutina)	\$0	
	Servicios ortésicos	\$0	Puede requerirse autorización previa.



**Si tiene preguntas**, llame Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) al Departamento de Servicios para Miembros al 1-844-362-0934, (TTY: 711) de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/New-Jersey-hmosnp](http://AetnaBetterHealth.com/New-Jersey-hmosnp).

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre los beneficios)
<b>Necesita equipo médico duradero (DME) o suministros.</b>	Sillas de ruedas, nebulizadores, muletas, andadores de rodilla con ruedas, andadores, y equipos y suministros de oxígeno, por ejemplo  <b>(Nota:</b> Esta no es una lista completa del DME o de los suministros. Llame al Departamento de Servicios para Miembros o lea la <i>Evidencia de cobertura</i> para obtener más información).	\$0	Puede requerirse autorización previa.
<b>Necesita servicios de interpretación.</b>	Intérprete de lengua oral	\$0	
	Intérprete de lengua de señas	\$0	
Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre los beneficios)
<b>Otros servicios cubiertos</b>	Acupuntura	\$0	
	Coordinación de la atención	\$0	
	Servicios quiroprácticos	\$0	Puede requerirse autorización previa.
	Suministros para la diabetes	\$0	Puede requerirse autorización previa.
	Servicios de detección temprana y periódica, diagnóstico, y tratamiento (EPSDT) (incluidos exámenes preventivos, exámenes médicos, exámenes y servicios de la vista y auditivos, vacunas, prueba de detección de	\$0	Los EPSDT son para miembros menores de 21 años.  Puede requerirse autorización previa.



**Si tiene preguntas,** llame Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) al Departamento de Servicios para Miembros al 1-844-362-0934, (TTY: 711) de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite [AetnaBetterHealth.com/New-Jersey-hmosnp](https://www.aetna.com/better-health/new-jersey-hmosnp).

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre los beneficios)
Este servicio continúa en la página siguiente	plomo y servicios de atención de enfermería privada)		
	Planificación familiar	\$0	Los servicios de planificación familiar prestados por proveedores fuera de la red están cubiertos directamente por la tarifa por servicio de Medicaid.
	Atención de hospicio	\$0	Puede requerirse autorización previa.
	Mamografías	\$0	
	Servicios y apoyos administrados a largo plazo (MLTSS) (incluidos, entre otros, servicios de vida asistida; terapia cognitiva, del habla, ocupacional y fisioterapia; servicios de tareas domésticas; entrega de comidas a domicilio; modificaciones en la residencia [como la instalación de rampas o barras de sujeción]; modificaciones del vehículo; cuidado social diurno para adultos; y transporte que no sea médico)	\$0	<p>Los MLTSS proporcionan servicios para miembros que necesitan el nivel de atención que normalmente se proporciona en un centro de atención de enfermería, y les permiten recibir la atención necesaria en un entorno residencial o comunitario.</p> <p>Los MLTSS están disponibles para los miembros que reúnen determinados requisitos clínicos.</p> <p>Puede requerirse autorización previa.</p>
Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre los beneficios)
<b>Otros servicios</b> cubiertos (continuación)	Atención diurna médica (incluidos los servicios preventivos, de diagnóstico, terapéuticos y de	\$0	Se proporciona atención diurna médica para satisfacer las necesidades de personas con discapacidades físicas o cognitivas para apoyar su vida en la



**Si tiene preguntas,** llame Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) al Departamento de Servicios para Miembros al 1-844-362-0934, (TTY: 711) de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite [AetnaBetterHealth.com/New-Jersey-hmosnp](https://www.aetna.com/betterhealth/new-jersey-hmosnp).

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (normas sobre los beneficios)
	rehabilitación bajo la supervisión médica y de enfermería en un entorno de atención ambulatoria)		comunidad.  Puede requerirse autorización previa.
	Asistencia de atención personal (PCA) (incluidas las tareas relacionadas con la salud realizadas por una persona calificada en el hogar de un miembro, bajo la supervisión de un enfermero profesional certificado, según lo certificado por un médico de acuerdo con el plan de atención escrito de un miembro)	\$0	Puede requerirse autorización previa.
	Servicios protésicos	\$0	Puede requerirse autorización previa.
	Servicios para ayudarlo a lidiar con su enfermedad	\$0	

El resumen de beneficios descrito anteriormente solo se proporciona con fines informativos. Para obtener más información sobre sus beneficios, puede leer la *Evidencia de cobertura* de Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP). Si tiene preguntas, también puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros de Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) al 1-844-362-0934, (TTY: 711), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

### **D. Servicios adicionales que cubre Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP)**

Esta no es una lista completa. Llame al Departamento de Servicios para Miembros o lea la *Evidencia de cobertura* para obtener información sobre otros servicios cubiertos.

Servicios adicionales que cubre Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP)	Sus costos
Línea de enfermería durante las 24 horas	\$0 Hable con un enfermero certificado durante las 24 horas, los 7 días de la semana para analizar problemas médicos o temas de bienestar.



**Si tiene preguntas**, llame Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) al Departamento de Servicios para Miembros al 1-844-362-0934, (TTY: 711) de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/New-Jersey-hmosnp](https://www.aetna.com/better-health/new-jersey-hmosnp).

Servicios adicionales que cubre Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP)	Sus costos
Beneficios adicionales	<p>\$0</p> <p>Recibirá una tarjeta de débito precargada por correo con una asignación trimestral de \$400 para que utilice en los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Alimentos saludables:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ El beneficio se puede usar para la compra de alimentos saludables y nutritivos en sucursales minoristas aprobadas, así como en línea y por teléfono.</li> </ul> </li> </ul> <p>Nuestro plan se asoció con Nations para proporcionarle este beneficio. La asignación es trimestral y los fondos que no se utilicen no se transferirán y se perderán.</p>
Prevención de caídas	<p>Nuestro plan le proporciona una asignación de \$150 por año para comprar determinados dispositivos de seguridad para el hogar y el baño clínicamente apropiados que pueden ayudarlo a controlar discapacidades físicas y mejorar su capacidad para desplazarse con seguridad por su hogar.</p> <p>Usted recibirá directamente los productos cubiertos. Usted será responsable de la instalación y el montaje. Hay un límite de 3 pedidos por año, incluso si no ha superado la asignación anual.</p>
Acondicionamiento físico	<p>\$0</p> <p>Es elegible para recibir una membresía básica en los centros participantes de SilverSneakers®. Si prefiere ejercitarse en casa, también puede acceder a clases en línea o recibir los kits de acondicionamiento físico para el hogar. Además, tendrá acceso a clases y talleres entrenados en el acondicionamiento físico para personas mayores, videos de ejercicio, aplicaciones móviles y consejos de acondicionamiento físico en línea. Tendrá acceso a clases de enriquecimiento mental en línea para respaldar su salud y bienestar, así como su acondicionamiento físico mental.</p>
Servicios adicionales que cubre Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP)	Sus costos
Comidas	<p>\$0</p> <p>Nuestro plan cubre hasta 28 entregas de comidas a domicilio en un período de 14 días después de haber recibido el alta de un hospital para pacientes internados con enfermedades agudas, un hospital psiquiátrico para</p>



**Si tiene preguntas**, llame Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) al Departamento de Servicios para Miembros al 1-844-362-0934, (TTY: 711) de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/New-Jersey-hmosnp](https://www.aetna.com/better-health/new-jersey-hmosnp).

Servicios adicionales que cubre Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP)	Sus costos
	pacientes internados o un centro de atención de enfermería especializada y haber regresado a su hogar. Si es elegible, se comunicarán con usted para programar las entregas.
Productos de venta libre (OTC)	<p>\$0</p> <p>Recibirá una tarjeta de débito precargada en el correo con \$360 (trimestral) para la compra de productos de OTC aprobados por el plan cubierto, ya sea por pedido por correo o en una tienda minorista participante. Nations administrará su beneficio de OTC. Consulte el catálogo de NationsOTC para ver una lista de los productos elegibles. Su asignación es trimestral y los fondos que no se utilicen no se transferirán y se perderán.</p> <p>Nota: Su asignación estará en la misma tarjeta de débito que su tarjeta de beneficios adicionales.</p>
Sistema personal de emergencias	<p>\$0</p> <p>LifeStation es un sistema de alerta médica que le proporciona acceso a asistencia durante las 24 horas, los 7 días de la semana, en caso de una caída u otra emergencia. El dispositivo de alerta médica (o “el sistema de alerta”) puede usarse para activar asistencia médica, de modo que se pueda enviar ayuda inmediatamente.</p>
Telesalud	<p>\$0</p> <p>Los miembros tienen la opción de programar una visita de telesalud durante las 24 horas, los 7 días de la semana, mediante Teladoc o videoconsultas de MinuteClinic.</p>
Atención de emergencia o de urgencia en todo el mundo	<p>\$0</p> <p>Cubrimos la atención de emergencia y de urgencia en todo el mundo.</p> <p>Puede acudir a cualquier sala de emergencias si con sensatez cree que necesita atención de emergencia. No se requiere autorización previa y no tiene que estar dentro de la red.</p> <p>La atención de urgencia incluye el tratamiento de una afección de salud que sea necesario en un plazo de 24 horas para evitar que esta afección empeore. No se requiere autorización previa y no tiene que estar dentro de la red.</p>

**E. Beneficios cubiertos fuera de Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP)**

Esta no es una lista completa. Llame al Departamento de Servicios para Miembros para obtener información sobre otros servicios que no están cubiertos por Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP), pero están



**Si tiene preguntas**, llame Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) al Departamento de Servicios para Miembros al 1-844-362-0934, (TTY: 711) de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/New-Jersey-hmosnp](https://www.aetna.com/better-health/new-jersey-hmosnp).

disponibles a través de la tarifa por servicio de Medicaid.

Otros servicios cubiertos directamente por la tarifa por servicio de Medicaid	Sus costos
Transporte que no sea de emergencia (de rutina) (incluidos vehículos de asistencia móvil [MAV]); ambulancia de soporte vital básico (BLS) que no sea de emergencia (camilla); y servicios de transporte (como billetes o pases de autobús y tren, o servicio de auto y reembolso por millaje)	\$0
Administración de casos específica (enfermedad mental crónica)	\$0
Hogar de salud conductual (administración de la atención)	\$0
PACT (Programa de tratamiento comunitario asertivo)	\$0
CSS (Servicios de apoyo comunitario)	\$0
Servicios de emergencia psiquiátrica (PES)/Servicios de emergencia afiliados (AES)	\$0

## F. Servicios que no están cubiertos por Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) (exclusiones)

Nuestro plan no cubre los siguientes servicios. Esta no es una lista completa. Llame al Departamento de Servicios para Miembros para obtener información sobre otros servicios excluidos.

Servicios que no están cubiertos por Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) (exclusiones)
Servicios que no se consideran "razonables y necesarios" de acuerdo con los estándares de Medicare y NJ FamilyCare
Tratamientos médicos y quirúrgicos, productos o medicamentos experimentales, a menos que estén cubiertos por Medicare o en virtud de un estudio clínico aprobado por Medicare
Tratamiento quirúrgico para la obesidad mórbida, excepto cuando sea médicamente necesario
Procedimientos de mejora opcionales o voluntarios
Cirugía estética u otro procedimiento cosmético a menos que se cumplan los criterios requeridos
Cirugía LASIK

## G. Sus derechos y responsabilidades como miembro del plan

Como miembro de Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP), usted tiene ciertos derechos sobre su atención médica. Usted también tiene ciertas responsabilidades con los proveedores de atención médica que lo atienden. Independientemente de su afección de salud, no se le puede negar un tratamiento médicamente necesario. Puede usar estos derechos sin perder sus servicios de atención médica. Le informaremos sobre sus derechos al menos una vez al año. Para obtener más información sobre sus derechos, consulte la *Evidencia de cobertura*.



**Si tiene preguntas**, llame Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) al Departamento de Servicios para Miembros al 1-844-362-0934, (TTY: 711) de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/New-Jersey-hmosnp](https://www.aetna.com/better-health/new-jersey-hmosnp).

H6399\_001\_DS56\_SB23\_SP\_M

**Sus derechos incluyen, entre otros, los siguientes:**

- **Usted tiene derecho al respeto, a la justicia y a la dignidad.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
  - Obtener servicios cubiertos sin preocupaciones por cuestiones de raza, origen étnico, nacionalidad, color, religión, credo, sexo (incluidos los estereotipos sexuales y la identidad de género), edad, estado de salud, discapacidad intelectual, física o sensorial, orientación sexual, información genética, capacidad de pago o capacidad de hablar inglés. Ningún proveedor de atención médica debe participar en ninguna práctica, con respecto a ningún miembro, que constituya discriminación ilegal según cualquier ley o regulación estatal o federal.
  - Solicitar y obtener información en otros formatos (por ejemplo, letra grande, braille, audio) de forma gratuita
  - Estar libre de cualquier forma de restricción física o reclusión
  - No recibir facturas por parte de los proveedores de la red
  - Recibir respuestas completas y amables a sus preguntas e inquietudes
  - Ejercer sus derechos libremente sin ningún efecto negativo en la forma en que Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) o su proveedor lo trata
  
- **Usted tiene derecho a obtener información sobre su atención médica.** Esto incluye información sobre el tratamiento y sus opciones de tratamiento, independientemente de la cobertura de costos o beneficios. Esta información debe estar en un formato y un idioma que usted pueda comprender. Estos derechos incluyen obtener información sobre lo siguiente:
  - Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP)
  - Los servicios que cubrimos
  - Cómo obtener servicios
  - Cuánto le costarán los servicios
  - Nombres de proveedores de atención médica y administradores de atención
  - Sus derechos y responsabilidades
  
- **Usted tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención, incluido el rechazo del tratamiento.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
  - Elegir un proveedor de atención primaria (PCP) y cambiar su PCP en cualquier momento del año. Puede llamar al 1-844-362-0934 si desea cambiar su PCP.
  - Consultar a un proveedor de atención médica para mujeres sin una remisión
  - Obtener sus servicios y medicamentos cubiertos rápidamente
  - Información sobre todas las opciones de tratamiento, sin importar el costo o si están cubiertos
  - Rechazar el tratamiento en la medida en que la ley lo permita, incluso si su proveedor de atención médica le aconseja lo contrario
  - Dejar de tomar medicamentos, incluso si su proveedor de atención médica le aconseja lo contrario
  - Solicitar una segunda opinión sobre la atención médica que su PCP o su equipo de atención le recomiendan recibir. Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) pagará el costo de la consulta de segunda opinión.
  - Dar a conocer sus deseos de atención médica en una instrucción anticipada.
  
- **Usted tiene derecho acceder de manera oportuna a la atención sin barreras de comunicación o de acceso físico.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
  - Obtener atención médica oportuna
  - Entrar y salir del consultorio de un proveedor de atención médica. Esto significa acceso sin barreras para personas con discapacidades, de acuerdo con la Ley para Estadounidenses con



**Si tiene preguntas,** llame Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) al Departamento de Servicios para Miembros al 1-844-362-0934, (TTY: 711) de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite [AetnaBetterHealth.com/New-Jersey-hmosnp](https://www.aetna.com/better-health/new-jersey-hmosnp).

**Discapacidades**

- Recibir ayuda de intérpretes para la comunicación con sus médicos, otros proveedores y su plan de salud. Llame al 1-844-362-0934 si necesita ayuda con este servicio.
  - Recibir su *Evidencia de cobertura* y cualquier material impreso de Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) traducido a su idioma primario o que le lean estos materiales en voz alta si tiene problemas para ver o leer. Los servicios de interpretación oral estarán disponibles a pedido y de forma gratuita.
  - Estar libre de cualquier forma de restricción física o reclusión que se utilice como un medio de coerción, fuerza, disciplina, conveniencia o represalia.
- **Usted tiene derecho a usar la atención de emergencia y de urgencia cuando lo necesite.** Esto significa que usted tiene derecho a lo siguiente:
    - Obtener servicios de atención de emergencia y de urgencia durante las 24 horas, los 7 días de la semana, sin aprobación previa
    - Consultar a un proveedor de atención de urgencia o de emergencia fuera de la red, cuando sea necesario
  - **Usted tiene derecho a la confidencialidad y la privacidad.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
    - Solicitar y obtener una copia de su historial médico de una manera que pueda comprender y para solicitar que su historial se cambie o se corrija
    - Mantener su información personal de salud en privado. No se entregará información personal de salud a nadie sin su consentimiento, a menos que lo requiera la ley.
    - Tener privacidad durante el tratamiento.
  - **Tiene derecho a presentar reclamos sobre los servicios o la atención cubiertos.** Esto incluye el derecho a lo siguiente:
    - Acceder a un proceso sencillo para expresar sus inquietudes y esperar un seguimiento por parte de Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP)
    - Presentar un reclamo o una queja contra nosotros o nuestros proveedores. Además, tiene derecho a apelar determinadas decisiones tomadas por nosotros o nuestros proveedores.
    - Solicitar una apelación estatal (audiencia imparcial del estado)
    - Obtener un motivo detallado de por qué se denegaron los servicios.

**Sus responsabilidades incluyen, entre otras, las siguientes:**

- **Tiene la responsabilidad de tratar a los demás con respeto, justicia y dignidad.** Debe hacer lo siguiente:
  - Tratar a sus proveedores de atención médica con dignidad y respeto
  - Presentarse a las citas, llegar a tiempo y llamar con anticipación si va a llegar tarde o debe cancelar.
- **Tiene la responsabilidad de proporcionar información sobre usted y su salud.** Debe hacer lo siguiente:
  - Informar a su proveedor de atención médica sobre sus problemas de salud con claridad y proporcionar la mayor cantidad de información posible
  - Informar a su proveedor de atención médica sobre usted y su historial médico
  - Informar a su proveedor de atención médica que usted es miembro de Aetna Assure Premier



**Si tiene preguntas**, llame Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) al Departamento de Servicios para Miembros al 1-844-362-0934, (TTY: 711) de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/New-Jersey-hmosnp](https://www.aetna.com/better-health/new-jersey-hmosnp).

**Plus (HMO D-SNP)**

- Hablar con su PCP, administrador de atención u otra persona adecuada sobre el uso de los servicios de un especialista antes de ir a un hospital (excepto en casos de emergencia).
  - Informar a su PCP, administrador de atención u otra persona adecuada en un plazo de 24 horas después de cualquier emergencia o tratamiento fuera de la red
  - Notificar al Departamento de Servicios para Miembros de Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) si hay cambios en su información personal, como su dirección o número de teléfono
- **Usted tiene la responsabilidad de tomar decisiones sobre su atención, incluido el rechazo del tratamiento.** Debe hacer lo siguiente:
    - Obtener información sobre sus problemas de salud y cualquier tratamiento recomendado, y evaluar el tratamiento antes de que se realice
    - Asociarse con su equipo de atención y elaborar planes y objetivos de tratamiento en conjunto
    - Seguir las instrucciones y los planes de atención que usted y su proveedor de atención médica han acordado; recuerde que rechazar un tratamiento recomendado por su proveedor de atención médica puede dañar su salud.
  - **Usted tiene la responsabilidad de obtener sus servicios de Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP).** Debe hacer lo siguiente:
    - Obtener toda su atención médica de Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP), excepto en casos de emergencia, atención de urgencia, servicios de diálisis fuera del área o servicios de planificación familiar, a menos que Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) proporcione una autorización previa para la atención fuera de la red
    - No permitir que nadie más use su tarjeta de identificación de miembro de Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) para obtener servicios de atención médica
    - Notificar a Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) cuando crea que alguien ha hecho uso indebido intencionado de los beneficios o servicios de Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP).

Para obtener más información sobre sus derechos, puede leer la *Evidencia de cobertura* de Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP). Si tiene preguntas, también puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros de Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) al 1-844-362-0934, (TTY: 711), de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

---

## **H. Cómo presentar un reclamo o apelar la denegación de un servicio**

---

Llame a Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) al 1-844-362-0934 si tiene un reclamo o considera que Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) debe cubrir algo que hemos denegado. Puede presentar un reclamo o apelar nuestra decisión.

Si tiene preguntas sobre los reclamos y las apelaciones, puede leer el Capítulo 8 de la *Evidencia de cobertura* de Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP). También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros de Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP).

Para presentar una **queja o apelación** sobre la atención médica, llame al 1-844-362-0934 o escriba a:  
 Appeals and Grievances  
 PO Box 818070  
 Cleveland, OH 44181

Para presentar una queja sobre los **medicamentos con receta**, llame al **1-844-362-0934** o escriba a:



**Si tiene preguntas**, llame Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) al Departamento de Servicios para Miembros al 1-844-362-0934, (TTY: 711) de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/New-Jersey-hmosnp](https://www.aetna.com/better-health/new-jersey-hmosnp).

Appeals and Grievances  
PO Box 818070  
Cleveland, OH 44181

Para presentar una **apelación** sobre los medicamentos con receta, llame al 1-844-362-0934 o escriba a:  
Part D Appeals Pharmacy Department  
4500 E Cotton Center Blvd  
Phoenix, AZ 85040

---

## I. Qué hacer si tiene sospechas de fraude

---

La mayoría de los profesionales y de las organizaciones de salud que proporcionan servicios son honestos. Desafortunadamente, puede haber algunos que sean deshonestos.

Si cree que un médico, un hospital u otra farmacia está actuando mal, póngase en contacto con nosotros.

- Llámenos al Departamento de Servicios para Miembros de Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP). Los números de teléfono se encuentran en la portada de este resumen.
- O llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números de forma gratuita, durante las 24 horas, los 7 días de la semana.
- También puede comunicarse con la División de Fraude de Medicaid de New Jersey (de la Oficina del Contralor del Estado) llamando al 1-609-292-1272. Las llamadas a este número son gratuitas.

**Si tiene preguntas generales o preguntas sobre nuestro plan, servicios, área de servicio, facturación o tarjetas de identificación de miembro, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP):**

1-844-362-0934 (TTY: 711)

Las llamadas a este número son gratuitas. Puede llamar de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., hora local, los 7 días de la semana.

El Departamento de Servicios para Miembros también tiene servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para personas que no hablan inglés.

**Si tiene preguntas sobre su salud:**



**Si tiene preguntas**, llame Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) al Departamento de Servicios para Miembros al 1-844-362-0934, (TTY: 711) de 08:00 a. m. a 08:00 p. m., los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite [AetnaBetterHealth.com/New-Jersey-hmosnp](https://www.aetna.com/betterhealth/new-jersey-hmosnp).

- Llame a su proveedor de atención primaria (PCP). Siga las instrucciones de su PCP para recibir atención cuando el consultorio esté cerrado.
- Si el consultorio de su PCP está cerrado, también puede llamar a la línea directa de enfermería de Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP). Un enfermero escuchará su problema y le dirá cómo recibir atención. (Por ejemplo, atención ambulatoria, atención de urgencia, sala de emergencias). El número de la línea directa de enfermería de Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) es:

1-844-362-0934 (TTY: 711)

Las llamadas a este número son gratuitas. Los enfermeros certificados están disponibles durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) también tiene servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para personas que no hablan inglés.

**Si necesita atención de salud conductual inmediata, llame a la línea de salud conductual:**

1-844-362-0934 (TTY: 711)

Las llamadas a este número son gratuitas. Puede llamar durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

Aetna Assure Premier Plus (HMO D-SNP) también tiene servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para personas que no hablan inglés.