



Juntos



AetnaBetterHealth.com/NewJersey

Aetna Better Health® of New Jersey

Queremos conocer su opinión

Su opinión nos importa. Cada año, durante nuestro Comité Asesor de Miembros (MAC), celebramos varias reuniones para hablar sobre lo que funciona para nuestros miembros y lo que es necesario mejorar. Acompáñenos y cuéntenos lo que piensa.

Los miembros, proveedores y representantes del plan se unen para formar el MAC. Juntos, ideamos formas de mejorar:

- Atención médica para miembros y nuestros planes de divulgación.
- Materiales para miembros.

- Comunicación y atención para miembros cuyo idioma principal no es el inglés.
- Servicios telefónicos para miembros.
- Servicios de transporte para miembros.

¿Quiénes pueden participar?

Todos los miembros del plan, incluidos aquellos que reúnen los requisitos para recibir beneficios de MLTSS y FIDE-SNP o tutores legales de los miembros, defensores y partes interesadas de la comunidad pueden unirse al MAC. Los miembros del comité

también pueden ser familiares y proveedores.

Los participantes quedan inscritos automáticamente en un sorteo y tienen la oportunidad de ganar un premio por asistir.

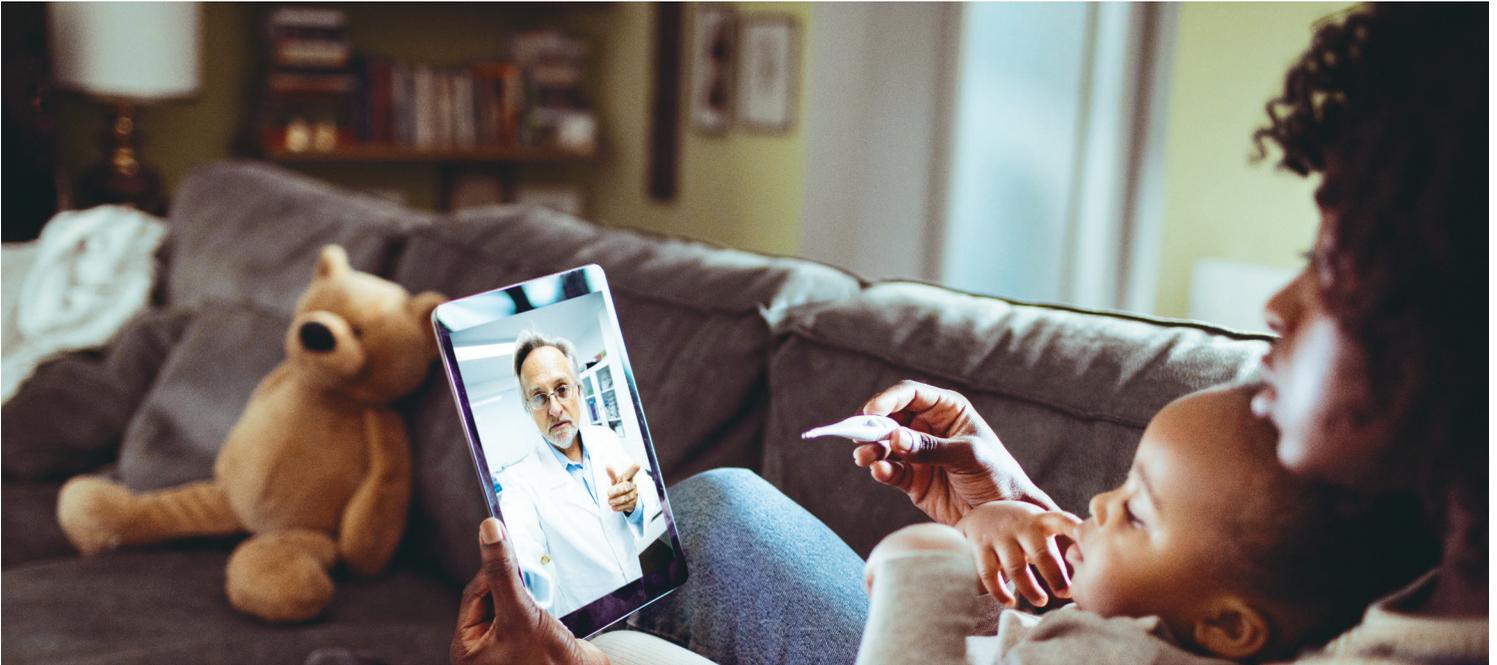
Inscríbase en nuestra próxima reunión del MAC visitando **AetnaBetterHealth.com/newjersey/member-advisory-committee.html**.

 ¿Tiene preguntas? Llame a Servicios para Miembros al **1-855-232-3596 (TTY: 711)**. Estamos aquí para usted, de día o de noche.

Boletín Anual para Miembros 2022

097-22-28

NJ-22-06-03



Consulte a su proveedor desde la comodidad de su propio hogar

Nuestro plan cubre servicios de telesalud, lo que le permite recibir atención médica desde la comodidad y seguridad de su hogar. Puede reunirse con un proveedor por videollamada o teléfono sin copago. Este proceso facilita la obtención de atención médica al eliminar el obstáculo de tener que desplazarse hasta el consultorio del proveedor. Si su proveedor no ofrece estos servicios, podemos ayudarle a encontrar a alguien que sí los ofrezca. Llame a Servicios para Miembros al **1-855-232-3596 (TTY: 711)** o utilice nuestra herramienta Find a Provider (Buscar un proveedor) en **[AetnaBetterHealth.com/newjersey/find-provider](https://www.aetna.com/newjersey/find-provider)**.

Algunas de las ventajas de la telesalud

- Sin costos ni tiempo de transporte.
- Menos tiempo en la sala de espera.
- No es necesario pedir tiempo libre en el trabajo.
- Elimina problemas de cuidado de niños o personas mayores.
- Acceso a especialistas.
- Menos probabilidades de contraer una nueva enfermedad.

Línea de enfermería las 24 horas

 Tome el control de su atención médica con nuestra línea de enfermería. Los enfermeros están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana para responder sus preguntas sobre atención médica.

La línea de enfermería no reemplaza a su médico de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés)

ni a su dentista de atención primaria (PCD, por sus siglas en inglés). Si es tarde por la noche o no puede comunicarse con su PCP o PCD, los enfermeros pueden ayudarle a decidir qué hacer.

También pueden darle consejos útiles para ayudarle a sentirse mejor y mantenerse saludable. Cuando un dolor no le permite dormir, es bueno saber que, con este servicio, no pasará la noche en vela usted solo/a. Llámenos al **1-855-232-3596 (TTY: 711)**.

Beneficios al alcance de la mano

¿Sabía que puede acceder a los beneficios de su plan y a sus objetivos de salud desde cualquier lugar? También puede usar la aplicación Aetna Better Health® para llevar sus beneficios adonde sea que vaya. ¡Para comenzar, inscríbese en nuestro Portal para Miembros!

Puede hacer muchas cosas dentro de su Portal para Miembros.

Simplemente inicie sesión. Luego podrá:

- Consultar su tarjeta de identificación de miembro o solicitar una nueva.
- Cambiar de proveedor de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés).
- Actualizar su información de contacto.
- Ver su historial médico.
- Hacer un seguimiento de los objetivos para su salud.
- Encontrar una farmacia en su área y más.

 Visite AetnaBetterHealth.com/newjersey/member-portal.html para obtener más información e inscribirse en nuestro Portal para Miembros. También puede llamarnos al **1-855-232-3596 (TTY: 711)**. Estamos disponibles para usted las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Asegúrese de tener a mano su identificación de miembro y su dirección de correo electrónico.



Servicios de idiomas

Si habla un idioma que no sea inglés, podemos ayudarle. Simplemente, llámenos al **1-855-232-3596 (TTY: 711)**. Luego pida un intérprete. Recibirá este servicio sin costo para usted.

También puede solicitar un Manual para Miembros u otro material para miembros en su idioma preferido llamando a Servicios para Miembros al **1-855-232-3596 (TTY: 711)**.

Otras formas de obtener información

Si usted es sordo o tiene dificultades auditivas, llame a New Jersey Relay al **711**. También puede llamar a Servicios para Miembros al **1-855-232-3596**. Si le cuesta ver o escuchar o no lee inglés, puede obtener información en otros formatos como letra grande o audio. Llame a Servicios para Miembros al **1-855-232-3596 (TTY: 711)** para obtener ayuda.



¿Necesita ayuda para encontrar un proveedor?

Nuestros miembros necesitan utilizar uno de los proveedores de nuestra red para obtener todos los servicios cubiertos de atención médica sin carácter de emergencia.

Puede comunicarse con Servicios para Miembros para obtener una guía de proveedores. También puede encontrarla en línea en **[AetnaBetterHealth.com/newjersey/find-provider](https://www.aetna.com/newjersey/find-provider)**. Dicha guía detalla los proveedores de atención médica y hospitales de nuestra red. Contiene los nombres de los PCP, especialistas y proveedores de salud del comportamiento, farmacias, servicios dentales y servicios de la vista en su área.

Si desea ayuda para buscar a un proveedor de cualquiera de nuestros servicios, llame a Servicios para Miembros al **1-855-232-3596 (TTY: 711)**. Con gusto le ayudaremos. También puede llamar a Servicios para Miembros si desea que se agregue un proveedor a nuestra red. Intentaremos poder cumplir su solicitud.

Es posible consultar a un proveedor fuera de la red si necesita atención especial y no contamos con un proveedor de la red con la especialidad adecuada. El proveedor primero debe obtener nuestra aprobación para atenderle o es posible que usted deba pagar por estos servicios. Consulte nuestro Manual para Miembros para obtener más información sobre cómo obtener la aprobación previa (autorización de servicio) para los servicios.

Servicios de transporte

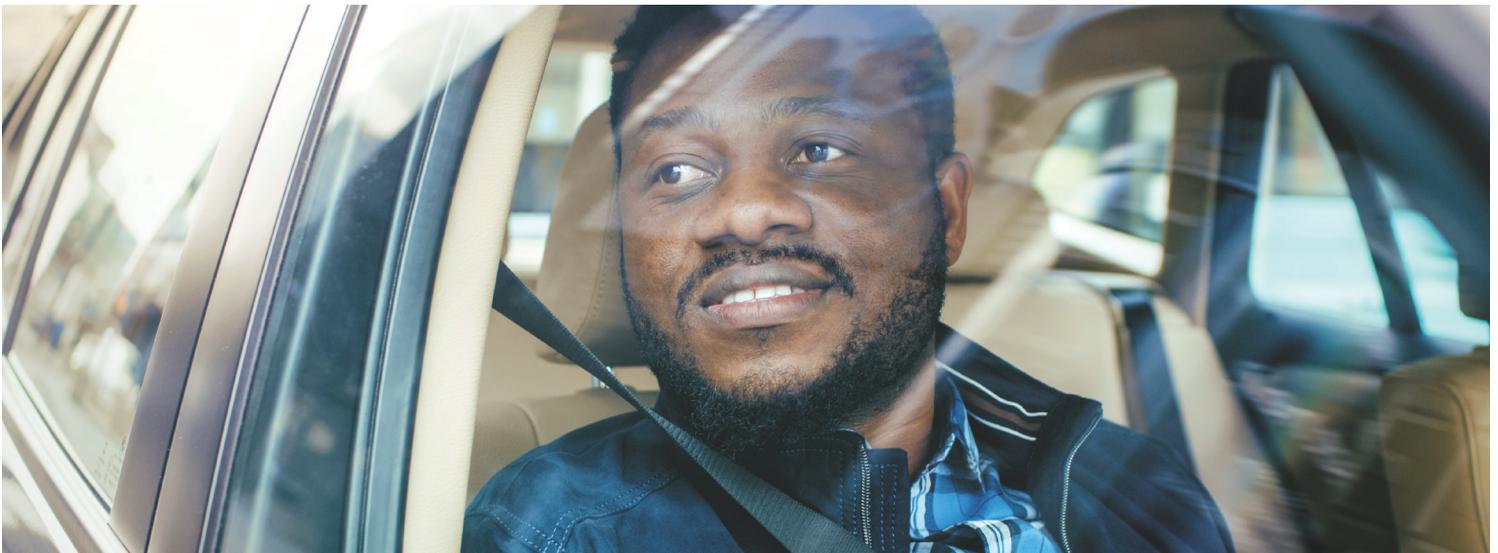
En caso de una afección médica de emergencia, llame al **911**. El plan cubre traslados en ambulancia terrestres y aéreas en caso de emergencia médica para todos los miembros. Los miembros pueden recibir otros servicios de transporte médico que no sean de emergencia a través de un proveedor contratado por Medicaid. Para obtener más información sobre cómo conseguir

transporte para sus visitas a proveedores, llame a Modivcare (anteriormente conocido como LogistiCare) al **1-866-527-9933 (TTY: 1-866-288-3133)**.

Si tiene algún problema con el servicio que recibe, puede llamar a la Línea Directa de Quejas de Modivcare al **1-866-333-1735**. Las citas de transporte deben programarse al menos con dos días hábiles de antelación.

Tenga a mano la siguiente información cuando llame para programar su transporte:

- Nombre del proveedor.
- Dirección.
- Número de teléfono.
- Hora de la cita.
- Tipo de transporte necesario (por ejemplo, automóvil normal, furgoneta con acceso para silla de ruedas).



Derechos y responsabilidades de los miembros



Como miembro del plan, usted tiene derechos y responsabilidades. Si necesita ayuda para comprender sus derechos y responsabilidades, llame a Servicios para Miembros al **1-855-232-3596 (TTY: 711)**.

También puede consultar su página de materiales y formularios en [AetnaBetterHealth.com/newjersey/member-materials-forms.html](https://www.aetna.com/newjersey/member-materials-forms.html) para ver su Manual para Miembros. En el interior encontrará una lista completa de sus derechos y responsabilidades. También puede encontrar una lista de derechos y responsabilidades en nuestro sitio web en [AetnaBetterHealth.com/newjersey/medicaid-rights-responsibilities.html](https://www.aetna.com/newjersey/medicaid-rights-responsibilities.html).

Si lo solicita, también se le puede enviar esta información directamente por correo. Llame a Servicios para Miembros al **1-855-232-3596 (TTY: 711)** para realizar esta solicitud.

Manual para Miembros

Su Manual para Miembros de Aetna Better Health of New Jersey es un excelente recurso para todas sus necesidades. Tiene todo lo que necesita saber sobre su plan de atención médica. Contiene información sobre sus beneficios cubiertos y todo lo demás que necesita saber como miembro. En el interior encontrará una variedad de temas y números de teléfono importantes. También puede encontrar información sobre:

- Cómo presentar una queja formal o una apelación.
- Gestión de la utilización (UM, por sus siglas en inglés), disponibilidad y toma de decisiones.
- Cómo evaluamos las nuevas tecnologías como un beneficio cubierto.
- Programas disponibles para usted y mucho más.

Su Manual para Miembros se actualiza anualmente y



puede encontrarlo en línea en **[AetnaBetterHealth.com/newjersey/member-materials-forms.html](https://www.aetna.com/newjersey/member-materials-forms.html)**.

¿Necesita una copia física del Manual para Miembros? No se preocupe, la tenemos. Puede solicitar que le envíen por correo

una copia física del Manual para Miembros llamando a Servicios para Miembros al **1-855-232-3596 (TTY: 711)**. Informe a Servicios para Miembros si desea el Manual traducido en su idioma preferido o si necesita el Manual en una letra más grande.

Comuníquese con nosotros



Servicios para Miembros
1-855-232-3596
las 24 horas, los 7 días de la semana
TTY: 711
[AetnaBetterHealth.com/NewJersey](https://www.aetna.com/newjersey)

Línea de enfermería las 24 horas
1-855-232-3596
las 24 horas, los 7 días de la semana
TTY: 711

March Vision
1-844-686-2724
TTY: 1-877-627-2456

LIBERTY Dental Plan
1-855-225-1727
TTY: 711

Transporte médico (Modivcare)
www.modivcare.com
1-866-527-9933
TTY: 1-866-288-3133

Transporte no médico (Access Link: la aprobación inicial puede demorar hasta 30 días)
973-491-4224
TTY: 1-800-955-6765

Este boletín se publica como un servicio a la comunidad para los amigos y miembros de Aetna Better Health® of New Jersey. Incluye información general sobre la salud que no debe reemplazar el asesoramiento o la atención que recibe de su proveedor. Siempre consulte a su proveedor sobre sus necesidades de atención médica personales. Es posible que se hayan empleado modelos en fotos e ilustraciones.

2022 © Coffey Communications, Inc. Todos los derechos reservados.

AETNA BETTER HEALTH® OF NEW JERSEY

Nondiscrimination Notice

Aetna complies with applicable federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability or sex. Aetna does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability or sex.

Aetna:

- Provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
 - o Qualified sign language interpreters
 - o Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Provides free language services to people whose primary language is not English, such as:
 - o Qualified interpreters
 - o Information written in other languages

If you need a qualified interpreter, written information in other formats, translation or other services, call the number on your ID card or **1-800-385-4104**.

If you believe that Aetna has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability or sex, you can file a grievance with our Civil Rights Coordinator at:

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

You can file a grievance in person or by mail or email. If you need help filing a grievance, our Civil Rights Coordinator is available to help you.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail or phone at: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201, 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD).

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Aetna is the brand name used for products and services provided by one or more of the Aetna group of subsidiary companies, including Aetna Life Insurance Company, and its affiliates.

NJ-17-08-13

Multi-language Interpreter Services

ENGLISH: ATTENTION: If you speak a language other than 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**).

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**)。

KOREAN: 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 귀하의 ID 카드 뒷면에 있는 번호나 **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**).

GUJARATI: ધ્યાન આપો: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાયતા સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. તમારા આઈડી કાર્ડની પાછળ આપેલા નંબર પર અથવા **1-800-385-4104** પર કૉલ કરો (TTY: **711**).

POLISH: UWAGA: Jeśli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer podany na odwrocie Twojego identyfikatora lub pod numer **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

ITALIAN: ATTENZIONE: Nel caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuita. Chiamare il numero sul retro della tessera oppure il numero **1-800-385-4104** (utenti 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**).

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**).

FRENCH CREOLE: ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd nan lang ou pale a ki disponib gratis pou ou. Rele nan nimewo ki sou do kat Idantifikasyon (ID) w la oswa rele nan **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

HINDI: ध्यान दें: यदि आप हिंदी भाषा बोलते हैं तो आपके लिए भाषा सहायता सेवाएं नि:शुल्क उपलब्ध हैं। अपने आईडी कार्ड के पृष्ठ भाग में दिए गए नम्बर अथवा **1-800-385-4104** (TTY: **711**) पर कॉल करें।

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**).

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**).

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۔