



**Le damos la bienvenida a OhioRISE,
la atención de salud conductual especializada
de Aetna Better Health® of Ohio.**

Guía de referencia rápida

Fecha de emisión: 7/1/2023

AetnaBetterHealth.com/OhioRISE



Índice

Bienvenido a OhioRISE Plan.....	2	Funciones de la organización de cuidado administrado (MCO).....	7
Números de teléfono importantes.....	2	Beneficios cubiertos	7
Recursos para miembros	4	Límites o autorización previa.....	8
Tarjetas de identificación	4	Servicios de farmacia (medicamentos con receta).....	12
Departamento de Servicios para Miembros.....	5	Servicios de emergencia.....	12
Directorio de proveedores	5	Coordinación del transporte.....	12
Coordinación de la atención	6	Apelaciones y quejas	13
Asignaciones de niveles	6	Audiencias del estado	14
Funciones de la oficina de administración de la atención (CME)	6	Información básica sobre la exención.....	14
Evaluación de las Necesidades de niños y adolescentes (CANS) de la Iniciativa en favor de la infancia de Ohio.....	7		

Bienvenido a OhioRISE

En esta guía de referencia rápida encontrará información útil para comenzar a utilizar sus nuevos beneficios de salud conductual de Medicaid.

Números de teléfono importantes

OhioRISE Plan	1-833-711-0773 (TTY: 711)
Departamento de Servicios para Miembros	Los representantes se encuentran disponibles de lunes a viernes, de 07:00 a.m. a 08:00 p.m.
Línea de enfermería disponible las 24 horas para miembros inscritos en una organización de cuidado administrado	Comuníquese con su organización de cuidado administrado; el número de teléfono de la Línea de enfermería disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, figura en su identificación de miembro. Si necesita ayuda para obtener esta información, llame al Departamento de Servicios para Miembros de OhioRISE al 1-833-711-0773 (TTY: 711) .
Autorización previa	1-833-711-0773 (TTY: 711)
Servicios de idiomas	1-833-711-0773 (TTY: 711) Los representantes se encuentran disponibles de lunes a viernes, de 07:00 a.m. a 08:00 p.m.
Apelaciones y quejas	1-833-711-0773 (TTY: 711)
Línea directa de Medicaid para los consumidores	1-800-324-8680 (TTY: 711)
Línea directa de crisis de salud conductual (Línea de atención de Ohio) y servicios de apoyo de respuesta móvil (MRSS)	Línea de atención al paciente de Ohio CareLine: 800-720-9616 MRSS: 888-418-MRSS (6777)



Le damos la bienvenida

Bienvenido a OhioRISE Plan (OhioRISE) de Aetna Better Health of Ohio. OhioRISE es un programa especializado de Medicaid para niños y jóvenes con necesidades complejas de salud conductual. Este programa ofrece servicios de atención de salud conductual a niños y jóvenes elegibles. Los niños y jóvenes que son elegibles para inscribirse en OhioRISE son aquellos menores de 21 años que demuestren la necesidad de atención de salud conductual adicional, según lo determinado mediante la evaluación de las Necesidades y fortalezas de niños y adolescentes (CANS) de la Iniciativa en favor de la infancia de Ohio o una admisión reciente como paciente internado para servicios de salud mental o trastornos por abuso de sustancias. OhioRISE tiene como objetivo ampliar el acceso a servicios basados en el hogar y en la comunidad. Esto garantizará que los niños y jóvenes elegibles y sus familias cuenten con las herramientas y el apoyo que necesitan para crecer y prosperar.

Tarjetas de identificación

Si está inscrito en una organización de cuidado administrado (MCO), debería haber recibido una tarjeta de identificación de miembro de su MCO que demuestre su inscripción en OhioRISE. Use esta tarjeta para los servicios de salud física y conductual. Esta tarjeta es válida mientras usted sea miembro de OhioRISE. Comuníquese con su MCO en los siguientes casos:

- Aún no recibió su tarjeta.
- La información en la tarjeta es incorrecta.
- Pierde su tarjeta.

A continuación, se muestra información de las MCO:

Organización de cuidado administrado	Número de teléfono	Sitio web
AmeriHealth Caritas	1-833-764-7700	Amerihealthcaritasoh.com
Anthem BCBS*	1-800-462-3589	Anthem.com/oh
Buckeye	1-866-246-4358	Buckeyehealthplan.com/
CareSource	1-800-488-0134	Caresource.com/
Humana	1-877-856-5702	Humana.com/HealthvOhio
Molina	1-800-642-4168	Molinahealthcare.com/
UnitedHealthcare	1-800-895-2017	Uhccommunityplan.com

Si está inscrito en Medicaid de pago por servicio (FFS), debería haber recibido una tarjeta de identificación de miembro del Departamento de Medicaid de Ohio (ODM) que demuestre su inscripción en OhioRISE. Utilizará esta tarjeta para los servicios de salud conductual. Esta tarjeta es válida mientras usted sea miembro de OhioRISE. Seguirá utilizando su tarjeta de FFS para los servicios de salud física. Comuníquese con la Línea directa de Medicaid para los consumidores al **1-800-324-8680 (TTY: 711)** en los siguientes casos:

- Aún no recibió su tarjeta.
- La información en la tarjeta es incorrecta.
- Pierde su tarjeta.

Lleve siempre con usted sus tarjetas de identificación

Necesitará sus tarjetas al realizar lo siguiente:

- Consultar a un proveedor para recibir asesoramiento.
- Obtener pruebas psicológicas.
- Acudir a un hospital para recibir servicios psiquiátricos como paciente internado.
- Recibir servicios de intervención en casos de crisis.

Cuidado de la salud física

Sus necesidades de cuidado de la salud física están cubiertas por su MCO o por Medicaid de FFS. Estos servicios incluyen servicios dentales, servicios de la vista, vacunas (inmunizaciones) y consultas con su proveedor de atención primaria.

Si es miembro de una MCO, consulte el manual para miembros o comuníquese con su MCO para obtener información. Si no es miembro de una MCO, comuníquese con la Línea directa de Medicaid para los consumidores al **1-800-324-8680 (TTY: 711)** para obtener información.

Departamento de Servicios para Miembros

El Departamento de Servicios para Miembros de OhioRISE está a su disposición para ayudarlo. Estamos disponibles de lunes a viernes, de 07:00 a. m. a 08:00 p. m. Nuestro número de teléfono gratuito es **1-833-711-0773 (TTY: 711)**.

El Departamento de Servicios para Miembros puede realizar lo siguiente:

- Ayudarlo a recibir servicios, buscar un proveedor, responder sus preguntas o resolver algún problema que pueda tener con respecto a su atención.
- Ayudar a obtener documentos en otros formatos o idiomas.
- Actualizar su información personal.
- Brindarle información sobre sus beneficios y servicios (lo que está cubierto y lo que no está cubierto).
- Ayudarlo a presentar un reclamo sobre el plan de salud, los proveedores, etc.
- Ayudarlo a programar citas o coordinar el transporte.



Cómo encontrar un proveedor

Es importante recordar que debe recibir servicios cubiertos por OhioRISE de centros y proveedores de la red de OhioRISE. Los proveedores de la red de OhioRISE aceptan trabajar con su plan conductual para proporcionarle la atención necesaria.

Los únicos casos en los que se puede recurrir a proveedores que no forman parte de la red de OhioRISE son los siguientes:

- Servicios de emergencia.
- Centros de salud con calificación federal (FQHC)/centros de salud rurales (RHC).
- Un proveedor fuera de la red que tiene la aprobación de OhioRISE para que lo atienda.

En el Directorio de proveedores figuran todos los proveedores de nuestra red a los que puede recurrir para recibir servicios. Puede solicitar un Directorio de proveedores impreso llamando al Departamento de Servicios para Miembros al **1-833-711-0773 (TTY: 711)** o entregando el folleto que recibió con los materiales para nuevos miembros. También puede visitar nuestro sitio web en **AetnaBetterHealth.com/OhioRISE** para ver la información actualizada de la red de proveedores. Si necesita ayuda, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-833-711-0773 (TTY: 711)** de lunes a viernes, de 07:00 a. m. a 08:00 p. m.



Servicios de coordinación de atención

OhioRISE ofrece servicios de coordinación de atención. Nuestros coordinadores de atención tienen experiencia en el trabajo con niños y jóvenes y sus familias para mejorar la salud de los miembros. Se le asignará un coordinador de atención que sepa cuáles son los servicios disponibles a través del programa de OhioRISE y su organización de cuidado administrado (MCO) de Medicaid o Medicaid de FFS.

Su coordinador de atención también conocerá los servicios y programas que se ofrecen en su comunidad local.

Su coordinador de atención les proporcionará a usted y a su familia información sobre cómo cuidarse y cómo obtener servicios. También trabajará con la organización de cuidado administrado, los proveedores y las organizaciones comunitarias. Usted o su familia pueden llamar a OhioRISE si tienen preguntas o desean hablar con su coordinador de atención. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros al **1-833-711-0773 (TTY: 711)** para solicitar ayuda.

Asignación de niveles en la coordinación de atención

OhioRISE ofrece coordinación de atención en distintos niveles. Estos niveles corresponden a sus fortalezas y necesidades al momento

de inscribirse en el programa de OhioRISE y pueden actualizarse a medida que su situación cambia. Se le asignará un nivel inicial de coordinación de atención en función de los resultados de la evaluación de las Necesidades y fortalezas de niños y adolescentes (CANS) de la Iniciativa en favor de la infancia de Ohio.

Niveles de coordinación de atención de OhioRISE:

- Nivel 3: Coordinación de atención intensiva para niños y jóvenes con necesidades de salud conductual altas.
- Nivel 2: Coordinación de atención moderada para niños y jóvenes con necesidades de salud conductual más moderadas.
- Nivel 1: Coordinación de atención limitada para niños y jóvenes con necesidades de salud conductual más bajas.

Si se le clasifica en el nivel 2 (moderado) o en el nivel 3 (intensivo), recibirá servicios de coordinación de atención de una oficina de administración de la atención (CME). Las CME son proveedores regionales contratados por Aetna Better Health of Ohio para llevar a cabo la coordinación de atención. Las CME y los coordinadores de atención se encuentran en el área donde usted vive y conocen los servicios disponibles en su comunidad y en

todo el estado. Tienen experiencia en trabajar con agencias de servicios para niños y serán sus aliados en la toma de decisiones sobre la atención médica para mejorar los resultados relacionados con su salud. Si se le asigna el nivel 1 (limitado), recibirá coordinación de atención directamente de un coordinador de atención de Aetna Better Health of Ohio.

Necesidades y fortalezas de niños y adolescentes (CANS) de la Iniciativa en favor de la infancia de Ohio

La evaluación de las Necesidades y fortalezas de niños y adolescentes (CANS) de la Iniciativa en favor de la infancia de Ohio es una herramienta que se utiliza para determinar su elegibilidad para OhioRISE y para ayudar en la coordinación de atención. En esta se recopilan sus antecedentes y los de su familia para comprender sus necesidades y fortalezas, además de ayudarnos a determinar la forma más adecuada de brindarles ayuda. Esta evaluación de las CANS de la Iniciativa en favor de la infancia de Ohio se actualiza regularmente para ayudar en la planificación de la atención continua.

Funciones de la organización de cuidado administrado (MCO)

Si es miembro de una organización de cuidado administrado (MCO), sus beneficios de salud física están cubiertos por ese plan. Esto incluye traslados a las consultas de atención médica y otros beneficios generales de salud física. Comuníquese con su MCO si tiene preguntas sobre la cobertura.

Su MCO hará lo siguiente:

- Proporcionar a los miembros toda la atención no relacionada con la salud conductual (por ejemplo, salud física, atención dental).
- Ayudar con las remisiones, las transiciones de la atención y la coordinación de atención.

Los coordinadores de atención de la MCO harán lo siguiente:

- Formar parte del equipo para el niño y la familia (CFT) o proporcionarle información a este para que reciba atención.
- Trabajar con su coordinador de atención de Aetna Better Health of Ohio o la CME para ayudar con los esfuerzos de coordinación, como la coordinación de los servicios de salud física y los traslados a las consultas de atención médica.
- Participar en el intercambio de información que respalde las actividades de coordinación de la atención.

Si no es miembro de una MCO, comuníquese con la Línea directa de Medicaid de Ohio para los consumidores para obtener información sobre los demás beneficios de salud. Simplemente llame al **1-800-324-8680 (TTY 711)**. Puede obtener ayuda de lunes a viernes, de 07:00 a. m. a 08:00 p. m.; y los sábados, de 08:00 a. m. a 05:00 p. m. Su coordinador de atención de Aetna Better Health of Ohio trabajará con sus proveedores de Medicaid para garantizar que reciba la atención médica y los servicios adecuados para usted.

Servicios cubiertos por OhioRISE

Como miembro de OhioRISE, continuará recibiendo, de manera gratuita, los servicios de salud conductual cubiertos por Medicaid médicamente necesarios. OhioRISE proporciona acceso a todos los servicios de atención de salud conductual para pacientes internados y pacientes externos que usted obtiene mediante Medicaid de Ohio actualmente. Además, le ofrece acceso a

servicios de salud conductual mejorados:

- Coordinación de atención intensiva y moderada
- Tratamiento intensivo mejorado en el hogar (IHBT), terapia multisistémica (MST) o terapia familiar funcional (FFT)
- Centros de tratamiento psiquiátrico residenciales (PRTF) del estado
- Cuidados paliativos y salud conductual
- Fondos flexibles principales
- Servicios de respuesta móvil y de estabilización (MRSS)

Una parte de la atención de salud conductual está cubierta solo cuando se aprueba previamente (autorización previa). No es necesario que obtenga aprobación o autorización previa para recibir servicios de emergencia. Si tiene alguna pregunta acerca de si un servicio está cubierto, llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-833-711-0773 (TTY: 711)**; los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 07:00 a. m. a 08:00 p. m.

Servicios de salud conductual cubiertos por OhioRISE:

Servicio	Cobertura/ Limitaciones*	Autorización previa
Tratamiento comunitario de reafirmación personal para adultos	Con cobertura	No se necesita aprobación previa para los primeros 180 días
Servicios de emergencia de salud conductual provistos en una sala de emergencias	Cubiertos por su beneficio de salud física	No se necesita aprobación previa
Servicios de salud conductual provistos a través del centro de salud con calificación federal (FQHC) o clínica de salud rural (RHC)	Con cobertura	No se necesita aprobación previa
Coordinación de la atención	Con cobertura	No se necesita aprobación previa
Tratamiento de apoyo psiquiátrico comunitario	Con cobertura	No se necesita aprobación previa
Servicios en casos de crisis	Con cobertura	No se necesita aprobación previa
Evaluación y valoración diagnósticas	Con cobertura/ 1 por año para ciertas evaluaciones	No se necesita aprobación previa, salvo que se cumplan las limitaciones
Análisis para detectar drogas y otros servicios de laboratorio selectos	Con cobertura	No se necesita aprobación previa
Terapia electroconvulsiva	Con cobertura	Se necesita aprobación previa
Evaluación e intervención en salud conductual	Con cobertura	No se necesita aprobación previa
Visitas domiciliarias con proveedores de salud conductual	Con cobertura	No se necesita aprobación previa
Servicios para trastornos por abuso de sustancias hospitalarios para pacientes internados	Con cobertura	Se necesita aprobación previa
Servicios de hospital psiquiátrico para pacientes internados	Con cobertura	Se necesita aprobación previa
Tratamiento intensivo mejorado en el hogar para niños y adolescentes	Con cobertura	No se necesita aprobación previa para los primeros 180 días
Tratamiento asistido por medicamentos para adicciones	Con cobertura	No se necesita aprobación previa
Servicios de respuesta móvil y de estabilización	Con cobertura	Se necesita aprobación previa después de seis semanas

Servicio	Cobertura/ Limitaciones*	Autorización previa
Servicios de enfermería de salud conductual	Con cobertura	No se necesita aprobación previa
Visitas al consultorio con proveedores de salud conductual	Con cobertura	No se necesita aprobación previa
Servicios del programa de tratamiento con opioides (OTP)	Con cobertura	No se necesita aprobación previa
Medicamentos administrados por un médico o farmacéutico	Con cobertura	No se necesita aprobación previa
Servicios en centro de tratamiento psiquiátrico residencial (PRTF)	Con cobertura	Se necesita aprobación previa
Pruebas psicológicas	20 consultas cubiertas por año calendario	No se necesita aprobación previa para las primeras 20 consultas por año
Rehabilitación psicosocial	Con cobertura	No se necesita aprobación previa
Psicoterapia y asesoramiento	Con cobertura	No se necesita aprobación previa
Servicios psiquiátricos	Con cobertura	No se necesita aprobación previa
Servicios de cuidados paliativos y salud conductual	Con cobertura	Se necesita aprobación previa solo después de 50 días
Prueba de detección, intervención breve y remisión para tratamiento (SBIRT)	Con cobertura/ 1 de cada tipo de prueba de detección por año	No se necesita aprobación previa, salvo que se cumpla el límite
Servicios para dejar de fumar y consumir tabaco	Con cobertura	No se necesita aprobación previa
Evaluación de abuso de sustancias	Con cobertura/ 2 evaluaciones por año	No se necesita aprobación previa, salvo que se cumpla el límite
Administración de casos para el abuso de sustancias	Con cobertura	No se necesita aprobación previa
Cuidados intensivos como paciente externo por abuso de sustancias	Con cobertura	No se necesita aprobación previa
Hospitalización parcial por abuso de sustancias	Con cobertura	Se necesita aprobación previa
Apoyo entre pares para la recuperación por abuso de sustancias	Con cobertura/ hasta 4 horas por día	No se necesita aprobación previa, salvo que se cumpla el límite

Servicio	Cobertura/ Limitaciones*	Autorización previa
Tratamiento residencial por abuso de sustancias	Con cobertura/ hasta 30 días consecutivos durante las primeras 2 hospitalizaciones	No se necesita aprobación previa, salvo que se cumpla el límite
Tratamiento por abuso de sustancias	Con cobertura	No se necesita aprobación previa
Manejo de la abstinencia en pacientes con trastornos por abuso de sustancias	Con cobertura	No se necesita aprobación previa
Servicios de telesalud para salud conductual	Con cobertura	No se necesita aprobación previa
Servicio conductual terapéutico	Con cobertura	No se necesita aprobación previa
Fondos flexibles principales	Con cobertura	Los fondos flexibles principales necesitarán aprobación previa a través del proceso de revisión del Plan de atención centrado en el niño y en la familia

Servicios de farmacia (medicamentos con receta)

OhioRISE cubre los medicamentos que su médico le receta en el consultorio para tratar los trastornos de salud mental y por abuso de sustancias. Todos los demás servicios y beneficios de farmacia se brindan a través de Gainwell Technologies. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de Gainwell al **1-833-491-0344 (TTY: 1-833-655-2437)** para obtener más información.

Servicios de emergencia

Es importante recordar que debe recibir servicios cubiertos por OhioRISE de centros y proveedores de la red de Aetna. La única vez que puede utilizar un proveedor que no sea parte de nuestra red es en caso de que tenga una emergencia.

Si tiene una emergencia por la que requiera asistir a una sala de emergencias (ER), llame al 911 o acuda a la ER más próxima o a otro entorno de atención adecuado.

Si considera que puede necesitar servicios de emergencia y desea asesoramiento sobre su situación, tiene las siguientes opciones:

- Llame a su médico.
- Comuníquese con la línea de enfermería disponible las 24 horas de su MCO de Medicaid. La línea de enfermería de su MCO está disponible para ayudar a responder sus preguntas médicas. Este número está disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana y es atendido por profesionales médicos. Busque en su tarjeta de identificación de Medicaid el número de la línea de enfermería de su organización de cuidado administrado de Medicaid. Si necesita ayuda para obtener esta información, puede llamar al número gratuito del Departamento de Servicios para Miembros de OhioRISE al **1-833-711-0773 (TTY: 711)**.

Transporte

Si **debe** viajar 30 millas o más desde su hogar para recibir servicios de atención médica cubiertos y necesita ayuda para programar su cita, su MCO puede proveer transporte desde y hasta el consultorio del proveedor. Llame a su MCO para obtener más información (en la página 4) y para programar un viaje.

Si no está inscrito en una MCO, el Departamento de Trabajo y Servicios de la Familia del Condado (CDJFS) le proporciona traslado mediante el Programa de transporte que no sea de emergencia (NET). Llame a su CDJFS para obtener más información y para programar un viaje.

Su coordinador de atención de OhioRISE puede ayudar con problemas de transporte, como programar un viaje. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de OhioRISE al **1-833-711-0773 (TTY: 711)** para recibir ayuda.



Apelaciones y quejas

Si no está satisfecho con OhioRISE o nuestros proveedores, o no está de acuerdo con alguna decisión que tomamos, comuníquese con nosotros lo antes posible.

- Si no está de acuerdo con la decisión o acción, puede comunicarse con nosotros **dentro de los 60 días calendario** para preguntar si cambiamos dicha decisión o acción. Esto se denomina apelación.
- En caso de que no esté satisfecho con OhioRISE o nuestros proveedores, su acción se denomina **queja**.

Usted, o alguien que usted quiera que hable por usted, puede comunicarse con nosotros. Si desea que alguien hable por usted, deberá informárnoslo. OhioRISE quiere ayudar.

Para ponerse en contacto con nosotros, puede hacer lo siguiente:

- Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-833-711-0773 (TTY: 711)**.
- Complete y presente el formulario de apelación en **AetnaBetterHealth.com/OhioRISE**.
- Llame al Departamento de Servicios para Miembros para solicitar una copia impresa del formulario de apelación estándar para completar y devolver.
- Visite nuestro sitio web.

- Escriba una carta en la que nos diga a qué se debe su insatisfacción. Asegúrese de incluir su nombre y apellido, el número que aparece en la parte delantera de su tarjeta de identificación de miembro, su dirección y número de teléfono. También debe enviar cualquier información que nos ayude a explicar su problema.

Envíe el formulario o la carta a la siguiente dirección:

Aetna Better Health of Ohio
c/o OhioRISE Plan
Appeal and Grievance Department
PO Box 81139
5801 Postal Road
Cleveland, OH 44181
Fax: **1-833-928-1259**

También tiene derecho a presentar un reclamo **en cualquier momento** a través de las siguientes vías de comunicación:

Ohio Department of Medicaid
Bureau of Managed Care Compliance and Oversight
P.O. Box 182709
Columbus, Ohio 43218-2709
1-800-324-8680 (TTY: 711)

Ohio Department of Insurance
50 W. Town Street
3rd Floor – Suite 300
Columbus, Ohio 43215
1-800-686-1526

Audiencias del estado

Una audiencia del estado es una reunión con usted, o alguien que usted quiera que hable en su nombre, y un representante del Departamento de Trabajo y Servicios de la Familia del Condado, OhioRISE y la Oficina de Audiencias del Estado en el Departamento de Trabajo y Servicios a la Familia de Ohio (ODJFS). En esta reunión, usted explicará el motivo por el que considera que OhioRISE no tomó la decisión correcta y OhioRISE le explicará los motivos de su decisión. El funcionario de audiencias escuchará y luego tomará una decisión según las normas y la información proporcionada.

Antes de solicitar una audiencia, debe completar el proceso de apelación de OhioRISE. Para solicitar una audiencia, puede hacer lo siguiente:

- Firmar y devolver el formulario de audiencia del estado a la dirección o el número de fax que se indican en el formulario.
- Llamar a la Oficina de Audiencias del Estado al **1-866-635-3748**.
- Enviar su solicitud por correo electrónico a **bsh@jfs.ohio.gov**.
- Enviar su solicitud a través del portal SHARE de la Oficina de Audiencias del Estado a **<https://hearings.jfs.ohio.gov/SHARE>**. (Inicie sesión en el portal SHARE usando su identificación de beneficios de Ohio y contraseña para enviar su solicitud).

Si necesita asesoramiento legal, puede pedirle a su programa de asesoramiento legal local ayuda sin cargo para su caso. Comuníquese con su oficina de asesoramiento legal local llamando al **1-866-LAW-OHIO(1-866-529-6446)** o buscando el directorio de asesoramiento legal en **<http://www.ohiolegalhelp.org/find-legal-help>** que se encuentra en Internet.

Exención de OhioRISE

El programa de OhioRISE incluye una exención de servicios 1915(c) basados en el hogar y en la comunidad. Los objetivos de la exención son reducir los riesgos y prevenir los desenlaces negativos para la salud y la vida en los niños con trastornos emocionales graves y con problemas funcionales.

Si está inscrito en la Exención de OhioRISE 1915(c), es elegible para recibir servicios de exención adicionales además del resto de los servicios del plan de OhioRISE que necesita. Puede consultar los servicios de exención en el Manual para miembros, en la sección de la Exención de OhioRISE 1915(c). Su coordinador de atención lo ayudará a planificar y acceder a los servicios de exención.

Aetna Better Health® of Ohio cumple con las leyes de los derechos civiles federales y estatales que lo/la protegen de la discriminación o del trato injusto. No tratamos a las personas injustamente por cuestiones de edad, raza, color, nacionalidad, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual, estado civil, discapacidad mental o física, historia clínica, estado de salud, información genética, evidencia de asegurabilidad o ubicación geográfica. Si desea presentar un reclamo, comuníquese con Aetna Better Health por teléfono o correo, o envíe un correo electrónico a la siguiente dirección:

Aetna Better Health
7400 W Campus Rd, Suite 200
New Albany, OH 43054
Teléfono: **1-833-711-0773 (TTY: 711)**
Correo electrónico: **MedicaidCRCoordinator@aetna.com**

Si desea presentar un reclamo con la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Sociales, diríjase a **<https://ocrportal.hhs.gov/ocrsmartscreen/main.jsf>** o envíe un correo o llame al:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, S.W.
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, TDD: 1-800-537-7697

ENGLISH: To help you understand this notice, language assistance, interpretation services, and auxiliary aids and services are available upon request at no cost to you. Services available include, but are not limited to, oral translation, written translation, and auxiliary aids. You can request these services and/or auxiliary aids by calling Aetna Better Health Member Services at **1-833-711-0773 (TTY: 711)**.

SPANISH: Para ayudarle a entender este aviso, disponemos de asistencia lingüística, servicios de interpretación y ayudas y servicios auxiliares si los solicita, sin costo alguno para usted. Los servicios disponibles incluyen, entre otros, traducción oral, traducción escrita y ayudas auxiliares. Puede solicitar estos servicios o ayudas auxiliares llamando al Departamento de Servicios para Miembros de Aetna Better Health al **1-833-711-0773 (TTY: 711)**.

NEPALI: यो सूचना तपाईंलाई बुझ्न सहायता गर्न तपाईंको नमिता निःशुल्क रूपमा आग्रह गर्नुभए अनुसार भाषाको सहायता, अनुवादका सेवाहरू र थप सहायता र सेवाहरू उपलब्ध छन्। समावेश भएका सेवाहरू उपलब्ध छन् तर मौखिक अनुवाद, लिखित अनुवाद र थप सहायतामा सीमिति छैनन्। तपाईंले **1-833-711-0773 (TTY: 711)** मा Aetna Better Health सदस्य सेवाहरूमा फोन गरेर यी सेवाहरू र्खा थप सहायता आग्रह गर्न सक्नुहुन्छ।

ARABIC: مساعدتك في فهم هذا الإخطار، تتوفر المساعدة اللغوية وخدمات الترجمة الفورية والمساعدات والخدمات المعينة عند الطلب مجاناً. تشمل الخدمات المتاحة، على سبيل المثال لا الحصر، الترجمة الشفوية والترجمة الكتابية والمساعدات المعينة. يمكنك طلب هذه الخدمات و/أو المساعدات الإضافية عن طريق الاتصال بخدمات أعضاء Aetna Better Health على الرقم **1-833-711-0773 (TTY: 711)**.

SOMALI: Si lagaaga caawiyo fahanka ogaysiiskan, kaalmada luqadda, adeegyada turjumaada hadalka ah, iyo qalabka kaalmada naafada iyo adeegyada waxaa la heli karaa marka la codsado iyagoon kharash kugu taagnayn adiga. Adeegyada la heli karo waxaa ku jira, laakiin kuma xadidna, turjumaada hadalka, turjumaada qoran, iyo qalabka kaalmada naafada. Waxaad codsan kartaa adeegyada iyo/ama qalabka kaalmada naafada addoo soo wacaya Adeegyada Xubinta Aetna Better Health lambarka **1-833-711-0773 (TTY: 711)**.

RUSSIAN: Если вам нужна помощь в понимании данного уведомления, вы можете обратиться за языковой поддержкой, услугами устного перевода, а также вспомогательными средствами и услугами, которые по запросу оказываются бесплатно. Доступные услуги включают, помимо прочего, устный перевод, письменный перевод и вспомогательные средства. Вы можете обратиться за данными услугами и/или вспомогательными средствами в отдел обслуживания участников Aetna Better Health по телефону **1-833-711-0773 (TTY: 711)**.

FRENCH: Pour vous aider à bien comprendre cet avis, vous pouvez faire appel à des services gratuits d'interprétation et d'aide auxiliaire. Par exemple, vous pouvez vous faire traduire un texte par oral ou par écrit, ou encore bénéficier d'autres services auxiliaires. Pour solliciter ces services et/ou une aide auxiliaire, appelez le service réservé aux membres Aetna Better Health au **1-833-711-0773 (TTY: 711)**.

VIETNAMESE: Để giúp quý vị hiểu thông báo này, hỗ trợ ngôn ngữ, dịch vụ thông dịch, và các dịch vụ và hỗ trợ phụ trợ được cung cấp miễn phí theo yêu cầu cho quý vị. Các dịch vụ có sẵn bao gồm, nhưng không giới hạn, dịch nói, dịch văn bản và các hỗ trợ phụ trợ. Quý vị có thể yêu cầu các dịch vụ này và/hoặc hỗ trợ phụ trợ bằng cách gọi cho Dịch vụ Hội viên của Aetna Better Health theo số **1-833-711-0773 (TTY: 711)**.

SWAHILI: Ili kukusaidia kuelewa ilani hii, usaidizi wa lugha, huduma za ukalimani na vifaa vya kusikia na huduma zinapatikana ukiomba bila malipo yoyote. Huduma hizi ni pamoja na, bila kuishia kwa hizi tu, tafsiri ya mdomo, tafsiri ya maandishi na vifaa vya kusikia. Unaweza kuomba huduma hizi na/au vifaa vya kusikia kwa kupigia simu Aetna Better Health Member Services kwa nambari **1-833-711-0773 (TTY: 711)**.

UKRANIAN: Щоб допомогти вам зрозуміти це повідомлення, за запитом вам безкоштовно може надаватися мовна допомога, послуги перекладу, а також допоміжні засоби й послуги. Такі послуги включають, крім іншого, усний переклад, письмовий переклад та допоміжні засоби. Ви можете замовити ці послуги та/або допоміжні засоби, зателефонувавши в службу підтримки учасників Aetna Better Health за номером **1-833-711-0773 (TTY: 711)**.

KINYARWANDA: Kugira ngo ufashwe gusobanukirwa neza iri tangazo, ubufasha mu by'ururimi, serivisi z'ubusemuzi n'ibikoresho bifasha abafite ubumuga bwo kutumva na serivisi bijyanye biboneka bisabwe kandi nta mafaranga wishyuzwa. Serivisi ziboneka harimo, ariko ntabwo zigarukira gusa ku, busemuzi, ubusemuzi bw'inyandiko n'ibikoresho bifasha abafite ubumuga bwo kutumva. Ushobora gusaba izo serivisi cyangwa ibikoresho bifasha abafite ubumuga bwo kutumva uhamagaye Aetna Better Health Member Services kuri **1-833-711-0773 (TTY: 711)**.

PASHTO: په دې خبرتيا د پوهيدو په برخه كې ستاسو سره د مرستي لپاره، د غوښتنې په صورت كې د ژبې اړوند مرسته، د ژباړې خدمتونه، او مرستندويه كومكونه او خدمتونه پرته له كوم لگښت څخه شتون لري. په شته خدمتونو كې شفاهي ژباړه، ليكلي ژباړه، او مرستندويه كومكونه شامل دي، خو تر دې پورې محدود ندي. تاسو كولى شئ د Aetna Better Health د غړو خدمات ته په **(TTY: 711) 1-833-711-0773** تليفون كولو سره د دې خدماتو او/يا فرعي مرستو غوښتنه وكړئ

DARI: برای کمک به درک و فهم این اطلاعیه، کمک زبان، خدمات ترجمه، و کمک‌ها و خدمات کمکی بدون هیچ هزینه‌ای برای شما در دسترس هستند. خدمات موجود شامل ترجمه شفاهی، ترجمه کتبی و مساعدت های کمکی، اما محدود به آن نمی شود. می توانید این خدمات و/یا مساعدت های کمکی را با تماس گرفتن با Aetna Better Health Member Services به شماره **(TTY: 711) 1-833-711-0773** درخواست کنید.

TURKISH: Bu bildirim anlamanıza yardımcı olmak için, dil yardımı, tercüme hizmetleri ve destekleyici yardım ve hizmetler talep etmeniz halinde size ücretsiz olarak sunulmaktadır. Mevcut hizmetler arasında, bunlarla sınırlı olmamak üzere, sözlü çeviri, yazılı çeviri ve yardımcı araçlar yer almaktadır. **1-833-711-0773 (TTY: 711)** numaralı telefondan Aetna Better Health Üye Hizmetlerini arayarak bu hizmetleri ve/veya yardımcı araçları talep edebilirsiniz.†

UZBEK: Bu bildirishnomani tushunishingizga yordam berish uchun so'rovingiz asosida til bo'yicha yordam, tarjimon xizmatlari, yordamchi vositalar va xizmatlar sizga bepul taqdim etiladi. Xizmatlar quyidagilarni o'z ichiga oladi, lekin faqat shular bilan cheklanmaydi: og'zaki tarjima, yozma tarjima, yordamchi vositalar. Bu xizmatlar va/yoki yordamchi vositalarni **1-833-711-0773 (TTY: 711)** raqami orqali Aetna Better Health a'zolarga yordam xizmatiga telefon qilish orqali so'rashingiz mumkin.

HAITIAN CREOLE: Pou ede w konprann avi sa a, gen asistans lengwistik, sèvis entèpretasyon, ak èd ak sèvis oksilyè ki disponib sou demann, gratis, pou ou. Sèvis ki disponib yo gen ladan yo, san se pa sa yo sèlman, tradiksyon oral, tradiksyon ekri, ak èd oksilyè. Ou ka mande sèvis sa yo ak/oswa èd oksilyè yo lè w rele Sèvis ki disponib pou Manm Aetna Better Health yo nan **1-833-711-0773 (TTY: 711)**.

AetnaBetterHealth.com/OhioRISE

©2023 Aetna Inc.

1120517-OHR-SP (rev. 11/23)

