



Aetna Better Health® of Texas

Notificación anual a los miembros 2025-2026

Información importante para los miembros, padres y tutores

Cada año, nos gusta recordarle que revise alguna información importante en su Manual para miembros. Este es el manual que le enviamos cuando se unió a Aetna Better Health of Texas. Es posible que también haya visto la información en los boletines para miembros o en nuestro sitio web.

Esta información le ayuda a mantenerse activo e informado. Puede ayudarle a tomar decisiones sobre la atención médica para usted o sus hijos. Este aviso proporciona un breve resumen de lo que necesita saber. Puede obtener más detalles en su Manual para miembros.

Si no recibió un Manual para miembros, puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros para solicitar uno. O bien, puede leer una copia que se encuentra en la pestaña "For Members" (Para miembros) en nuestro sitio web, **AetnaBetterHealth.com/Texas**.

A continuación, le mostramos cómo comunicarse con nosotros:

Por teléfono: Llame al Departamento de Servicios para Miembros de 08:00 a. m. a 05:00 p. m. de lunes a viernes.

Medicaid (STAR) **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR) **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids

1-844-787-5437

CHIP **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY **1-800-735-2939**

Fuera del horario de atención: Puede ponerse en contacto con nosotros en cualquier momento para problemas urgentes. Simplemente llámenos y lo conectaremos con la atención que necesita.

Medicaid (STAR) **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR) **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids

1-844-787-5437

CHIP **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY **1-800-735-2939**

AetnaBetterHealth.com/Texas

TX-23-04-08 (rev. 09/2025)

Sitio web: AetnaBetterHealth.com/Texas. Haga clic en “Contact us” (Contáctenos).

Otros formatos:

Para aquellos que tienen dificultades para ver u oír, tenemos servicios disponibles para ayudarle a comunicarse con nosotros. Puede llamar al Servicio de retransmisión de telecomunicaciones *TTY* al **1-800-735-2989** de forma gratuita.

También podemos proporcionar información en otros formatos. Si necesita ayuda con servicios de idioma o traducción, llame al Departamento de Servicios para Miembros. Están disponibles sin costo para usted.

Medicaid (STAR) **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR) **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids

1-844-787-5437

CHIP **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP **1-800-245-5380** (Tarrant)

I. Usted tiene derechos y responsabilidades

Nos comprometemos a tratarlo con respeto y dignidad. No discriminamos a los miembros por cuestiones de edad, raza, sexo, religión, nacionalidad u otro motivo que esté en contra de la ley. Nuestros proveedores también deben seguir los mismos estándares.

Usted también tiene ciertos derechos y responsabilidades. Conocerlos le ayuda a obtener los servicios cubiertos que necesita. Encontrará sus derechos y responsabilidades en su Manual para miembros y en nuestro sitio web, **AetnaBetterHealth.com/Texas**. Haga clic en “Member Information” (Información del miembro). Luego haga clic en “Rights & Responsibilities” (Derechos y responsabilidades). Si tiene alguna pregunta o si desea obtener una copia de sus derechos y responsabilidades, llámenos al:

Medicaid (STAR) **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR) **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids

1-844-787-5437

CHIP **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY **1-800-735-2939**

II. Mejora de la calidad en Aetna Better Health of Texas

Nuestro Departamento de Administración de la Calidad quiere asegurarse de que usted reciba buena atención y buenos servicios. Eso incluye lo siguiente:

- Programas de administración de la salud que le resulten convenientes

AetnaBetterHealth.com/Texas

TX-23-04-08 (rev. 09/2025)

- Acceso fácil a la atención médica y de salud conductual de calidad
- Asistencia con cualquier afección o enfermedad compleja o crónica
- Ayuda cuando más lo necesite
- Un alto nivel de satisfacción con los médicos y con nosotros

Nuestras actividades de mejora de la calidad cada año incluyen lo siguiente:

- Comunicarnos con usted para recordarle que debe recibir atención (como controles de bienestar para niños).
- Enviarle postales o boletines sobre temas de salud.

- Revisar la cantidad, la calidad y los tipos de servicios que recibe.
- Recordarles a sus médicos y a usted acerca de la atención médica preventiva.
- Asegurarnos de que sigue recibiendo la atención que necesita.
- Verificar que respondan rápido sus llamadas y que obtenga la información correcta.
- Garantizar que su médico tenga toda la información necesaria para atenderlo a usted o a sus hijos.

Contamos con muchos más programas de calidad. Puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros para obtener más información sobre lo que hacemos para mejorar su atención.

Medicaid (STAR) **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR) **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids

1-844-787-5437

CHIP **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY **1-800-735-2939**

También nos complace brindarle una copia impresa de los objetivos de nuestro programa y cómo los estamos cumpliendo. O bien, puede leer las actualizaciones en nuestro sitio web en **AetnaBetterHealth.com/Texas**.

III. Privacidad y seguridad de sus datos de atención médica

Proteger su información personal de salud (PHI) es uno de nuestros deberes más importantes. Capacitamos a nuestro personal para que mantengan seguros sus datos de atención médica. Establecemos normas a seguir al momento de recopilar y utilizar PHI. Nuestras normas describen lo siguiente:

- La manera de proteger el acceso a la PHI, ya sea en forma electrónica o en papel.
- La forma correcta de tratar sus datos de atención médica sin importar el formato: escrito, oral o electrónico.
- Su derecho a permitir o rechazar la divulgación de PHI, excepto por motivos de tratamiento, pago u operaciones de atención médica.
- El bloqueo de sus registros y la protección de sus datos de atención médica en lugares seguros.
- Seguridad de que el único personal con acceso a sus datos de atención médica sea aquel que los necesite para realizar su trabajo y cuidar de usted.

Nos complace responder cualquier pregunta que tenga sobre cómo protegemos sus datos de atención médica.

Aviso sobre prácticas de privacidad: En su paquete de bienvenida, incluimos un Aviso sobre prácticas de privacidad. Allí se indica cómo usamos su información para otorgar los beneficios del plan de salud. También se indica cómo puede consultar sus registros médicos, obtener una copia de estos o modificarlos. Su información de salud se conservará de manera privada y

AetnaBetterHealth.com/Texas

TX-23-04-08 (rev. 09/2025)

confidencial. Solo la divulgaremos si lo permite la ley o si usted nos indica que lo hagamos.

Si tiene alguna pregunta o desea obtener más información, puede llamarnos al: Medicaid STAR **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR) **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids

1-844-787-5437

CHIP **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY **1-800-735-2939**

O puede visitar nuestro sitio web en **AetnaBetterHealth.com/Texas**. Encontrará un enlace a información sobre nuestras prácticas de privacidad en la parte inferior de la página de inicio.

IV. Administración de uso 2025 - 2026

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

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

Usted o su proveedor pueden obtener una copia de las pautas que utilizamos para aprobar o denegar servicios. Puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros al:

Medicaid (STAR) **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR) **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids

1-844-787-5437

CHIP **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY **1-800-735-2939**

Llame de lunes a viernes de 08:00 a. m. a 05:00 p. m., si tiene preguntas sobre nuestro programa de UM. El Departamento de Servicios para Miembros puede transferir su llamada al Departamento de UM para que un miembro del personal lo ayude. Si llama después del horario de atención, es posible que se lo transfiera a nuestro centro de llamadas para después del horario de atención. Alguien tomará su mensaje y le devolveremos la llamada al siguiente día hábil. Cuando le devolvamos la llamada, el representante le dirá que está llamando de parte de Aetna Better Health of Texas y le dará su nombre y el cargo.

Estamos aquí para ayudarlo con cualquier problema de UM. Para obtener ayuda si tiene problemas de visión o audición, llame al Servicio de retransmisión de telecomunicaciones TTY al **1-800-735-2989**.

Para obtener ayuda con servicios de idioma o traducción, llame al Departamento de Servicios para Miembros al: Medicaid STAR **1-800-248-**

7767 (Bexar)

Medicaid (STAR) **1-800-306-8612** (Tarrant)

AetnaBetterHealth.com/Texas

TX-23-04-08 (rev. 09/2025)

STAR Kids **1-844-787-5437**
CHIP **1-866-818-0959** (Bexar)
CHIP **1-800-245-5380** (Tarrant)

Declaración afirmativa acerca de los incentivos

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

Nuestra política es no recompensar a los proveedores ni otras personas por denegar o brindar a un miembro de nuestro plan menos atención médica de la necesaria. Esto se denomina “declaración afirmativa”. No recompensamos ni pagamos dinero adicional a los proveedores de atención médica, el personal u otras personas para lo siguiente:

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

Todos nuestros miembros deben recibir la atención médica adecuada. Si desea obtener más información al respecto, llámenos:

Medicaid (STAR) **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR) **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids

1-844-787-5437

CHIP **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY **1-800-735-2939**

V. Preguntas sobre beneficios y copagos

Puede encontrar una lista de los beneficios y servicios cubiertos y no cubiertos en su Manual para miembros y en nuestro sitio web. En el Manual para miembros, también se analizan algunos costos que pueden ser su responsabilidad.

Costos que quizás deba pagar

Como miembro de Aetna Better Health of Texas, usted generalmente no es responsable de pagar los servicios de atención médica cubiertos. Sin embargo, hay algunas excepciones. Por ejemplo, si recibe un servicio y su proveedor le informa de antemano que no es un beneficio cubierto, es posible que usted deba pagarlo.

Si recibe una factura de su médico por un servicio de atención médica cubierto, llámenos.

VI. Cómo recibir la atención necesaria

Su proveedor de atención primaria (PCP) es una parte esencial de su atención médica. Su PCP debe ser el primero con quien se comunique para la mayoría de los problemas de atención médica.

El Directorio de proveedores tiene una lista de proveedores entre los cuales puede elegir en su área. Puede encontrar su proveedor visitando nuestro sitio web. Haga clic en “Find a Provider”

AetnaBetterHealth.com/Texas

TX-23-04-08 (rev. 09/2025)

(Encontrar un proveedor) en la parte superior del sitio web. El Directorio de proveedores en línea también proporciona las credenciales profesionales de los proveedores, como la certificación de la junta.

Para obtener más información sobre nuestros proveedores, puede visitar nuestro sitio web en **AetnaBetterHealth.com/Texas** o llamar al Departamento de Servicios para Miembros al:

Medicaid (STAR) **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR) **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids

1-844-787-5437

CHIP **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY **1-800-735-2939**

También puede visitar **www.healthgrades.com**. Este sitio brinda más información sobre los proveedores, como por ejemplo, en qué facultad de medicina estudiaron o dónde realizaron su residencia.

Atención especializada

Es posible que, en ocasiones, usted o sus hijos necesiten la atención de un especialista. Los especialistas tratan tipos específicos de afecciones, que incluyen la salud conductual o el abuso de sustancias. Su PCP puede recomendarle un especialista o un proveedor de atención de salud conductual. No es necesaria una remisión formal de su PCP siempre que el especialista esté dentro de nuestra red de proveedores.

Las miembros mujeres tienen acceso directo a un especialista en salud de Aetna Better Health of Texas para recibir atención preventiva. Esto incluye servicios cubiertos, como exámenes de mamas, mamografías, pruebas de Papanicolaou y atención prenatal. **No necesita la aprobación de su PCP.** Si tiene preguntas, el Departamento de Servicios para Miembros puede ayudarle.

Infórmele a su PCP si visita a un especialista, para que pueda respaldar su atención.

Segunda opinión

Usted tiene derecho a obtener una segunda opinión de un profesional de salud calificado sin ningún costo para usted. Si un proveedor de Aetna Better Health of Texas no está disponible, le ayudaremos a obtener una segunda opinión de un proveedor no participante. Esto también será sin costo.

Autorremisión

Puede obtener algunos servicios especializados que no requieren la aprobación de su PCP. A esto lo llamamos autorremisión. Por ejemplo, los servicios de planificación familiar y los servicios de salud conductual. Debe acudir a un proveedor de Aetna Better Health of Texas para que el servicio esté cubierto, excepto en casos de servicios de emergencia. Los miembros de Aetna Better Health of Texas deben recibir servicios de planificación familiar de un proveedor de Aetna Better Health of Texas.

Cómo obtener atención fuera del horario **AetnaBetterHealth.com/Texas**

TX-23-04-08 (rev. 09/2025)

Llame a su PCP para recibir atención fuera del horario, excepto en caso de emergencia. Si usted o sus hijos se enferman cuando el consultorio del PCP esté cerrado, incluso los fines de semana, llame a su PCP. El servicio de mensajes telefónicos se asegurará de que su PCP reciba su mensaje. Su PCP le devolverá la llamada y le indicará qué hacer.

También puede obtener el consejo de un profesional de enfermería fuera del horario de atención. Está disponible las 24 horas. Simplemente llame y pida hablar con un profesional de enfermería:

Medicaid (STAR) **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR) **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids

1-844-787-5437

CHIP **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY **1-800-735-2939**

Cómo obtener atención de emergencia

Si su vida o la de sus hijos corren peligro, siempre debe **llamar al 9-1-1 o acudir a la sala de emergencias (ER) más cercana. Después del tratamiento, llame a su PCP en un plazo de 24 horas o lo antes posible.** Si necesita transporte hasta el hospital, llame al 9-1-1. No es necesario que el hospital pertenezca a nuestra red para recibir atención. Si no está seguro de que sea una emergencia, llame a su PCP.

Solo debe acudir a una ER en caso de emergencias reales que pongan en peligro la vida. Una emergencia es la aparición repentina de una afección médica que se presenta con síntomas graves, como el dolor intenso. Estos síntomas son tan graves que la falta de atención médica inmediata puede causar lo siguiente:

- Muerte o daños graves a usted o a otra persona
- Enfermedad grave de una embarazada y posible pérdida de su hijo por nacer
- Fallas de algunas funciones del organismo
- Daño grave de cualquier órgano o parte del cuerpo

Algunos ejemplos de emergencias son:

- Dolor agudo en el pecho
- Ahogamiento
- Sangrado que no se detiene
- Desmayo
- Intoxicación
- Sobredosis de drogas
- Quemaduras graves
- Dificultad extrema para respirar
- Huesos rotos.
- Espasmos y convulsiones graves
- Pérdida repentina de la sensibilidad o imposibilidad de moverse

Atención fuera del área de servicio cuando no está en su hogar

AetnaBetterHealth.com/Texas

TX-23-04-08 (rev. 09/2025)

El área de servicio de Aetna Better Health of Texas es el estado de Texas. Si se encuentra de viaje o fuera del área de servicio, solo está cubierto para recibir servicios de emergencia. Medicaid no cubre la atención de rutina fuera del área de servicio o fuera del país. Si está fuera del área servicio

y necesita servicios de atención médica, llame a su PCP. Le dirán qué hacer. (También puede llamarnos para verificar si se encuentra fuera del área de servicio).

Si no se encuentra en Texas y cree que su vida o la de su hijo(a) están en peligro, acuda a la ER más cercana. Muestre al personal de la ER su tarjeta de identificación de Aetna Better Health of Texas, su tarjeta de identificación de Medicaid y cualquier otra tarjeta de identificación del seguro que tenga. Si usted o su hijo(a) reciben servicios en la ER e ingresan al hospital, pida al personal que nos llame al número que figura en el reverso de su tarjeta de identificación.

Servicios fuera de la red

Tenemos una amplia red de proveedores y servicios. Si desea consultar con un proveedor que no se encuentra en nuestra red, su PCP primero debe obtener nuestra aprobación antes de que pueda consultar con ese proveedor. Solo su PCP puede presentar esta solicitud, excepto en caso de emergencia. No puede hacerlo usted. Si la aprueban, cubriremos estos servicios de manera adecuada y oportuna. Esto solo se realiza en caso de que no pueda obtener el servicio dentro de nuestra red. Si tiene alguna pregunta, llámenos.

VII. Ayuda para la administración de la atención cuando más la necesita

A veces, controlar una afección crónica o múltiples afecciones puede resultar abrumador. Para brindarle apoyo, su médico, el encargado del alta del hospital u otro proveedor pueden remitirlo a la Administración de la atención. O bien, puede remitirlo un profesional de enfermería de nuestra línea de información de salud. Sin embargo, no espere una remisión si necesita ayuda. Para autorremitirse, puede llamarnos y preguntar por la administración de la atención:

Medicaid (STAR) **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR) **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids

1-844-787-5437

CHIP **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY **1-800-735-2939**

Después de unirse a la administración de la atención, recibirá una carta de bienvenida que explicará cómo nuestros servicios pueden ser de ayuda. También recibirá una llamada de un administrador de casos.

Nuestros administradores de casos pueden realizar lo siguiente:

- Ayudarle a comprender sus beneficios cubiertos.
- Mostrarle cómo obtener servicios especializados, hospitalarios o de salud conductual.
- Hablar con sus médicos y otras agencias para garantizarle los servicios que necesita.
- Brindarle más información sobre su enfermedad o afección.
- Ayudarle a encontrar recursos comunitarios para satisfacer sus necesidades.

AetnaBetterHealth.com/Texas

TX-23-04-08 (rev. 09/2025)

¿Su hijo(a) pasa de la atención pediátrica a la de adultos? Contamos con personal de profesionales capacitados para ayudarle en esta situación. Trabajaremos junto a usted para ayudarle a obtener la atención adecuada para las necesidades específicas de su hijo(a).

En el Manual para miembros se le brindará más información sobre la Administración de la atención. Puede elegir participar o no del programa en cualquier momento. Nos complacerá ayudarle si tiene alguna pregunta. Puede comunicarse con nosotros al:

Medicaid (STAR) **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR) **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids

1-844-787-5437

CHIP **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY **1-800-735-2939**

VIII. Servicios de farmacia

Cuando necesite medicamentos, su proveedor debe elegir uno de la lista de Medicaid. Cuando obtenga una receta, asegúrese de que el medicamento esté en la lista de Medicaid. Hemos publicado la lista de medicamentos que cubrimos en línea en

[AetnaBetterHealth.com/Texas/members/pharmacy](https://www.aetna.com/betterhealth/texas/members/pharmacy). También le indica cuándo se puede o no recetar un medicamento. Si tiene preguntas, puede llamarnos al: Medicaid STAR **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR) **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids

1-844-787-5437

CHIP **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY **1-800-735-2939**

En algún momento, su proveedor le dará un medicamento que no está en la lista de Medicaid. Si el proveedor considera que solo funcionará el medicamento que cree conveniente recetarle, puede solicitarnos la aprobación. El proveedor sabe cómo hacerlo.

Recuerde obtener sus medicamentos con receta de una de las farmacias que figuran en nuestro Directorio de proveedores.

Resurtidos de medicamentos con receta

La etiqueta del frasco del medicamento le indicará cuántos resurtidos ha indicado su médico. Solo podrá obtener un resurtido a la vez. Si el médico no ha ordenado resurtidos, debe comunicarse con él al menos cinco (5) días antes de que se agote su medicamento. Es posible que el médico desee verlo antes de indicarle un resurtido de su medicamento.

[AetnaBetterHealth.com/Texas](https://www.aetna.com/betterhealth/texas)

TX-23-04-08 (rev. 09/2025)

IX. Nueva tecnología para procedimientos médicos

Siempre estamos en busca de nuevos procedimientos y métodos médicos para garantizar que nuestros miembros reciban atención médica segura, actualizada y de alta calidad. Contamos con un equipo de médicos que revisa las nuevas tecnologías de atención médica. Ellos deciden si deben ser servicios cubiertos. (No cubrimos tecnologías, métodos ni tratamientos que aún estén en investigación).

Para decidir si una nueva tecnología será un servicio cubierto, nosotros:

- Estudiaremos el propósito de cada tecnología
- Revisaremos la documentación médica
- Analizaremos el impacto y los beneficios que podría tener una nueva tecnología
- Desarrollaremos pautas sobre cómo y cuándo usar la tecnología

X. Reclamos y apelaciones

Tratamos con mucha seriedad los reclamos y las apelaciones de los miembros

Queremos que esté satisfecho con los servicios que usted o sus hijos reciben de nosotros y de nuestros proveedores. Si no está satisfecho, deseamos que nos lo haga saber. Presentar un reclamo o una apelación no afectará sus servicios de atención médica ni su elegibilidad para Medicaid/CHIP. Queremos saber qué no está bien para que podamos mejorar nuestros servicios.

Necesitamos saber qué sucedió

Agregue toda la información que pueda. Esto incluye, por ejemplo:

- La fecha en que se produjo el incidente
- Los nombres de las personas involucradas
- Detalles acerca de lo sucedido
- El nombre y número de identificación de miembro de usted o de sus hijos

Cómo presentar un reclamo

Si tiene un reclamo, póngase en contacto con nosotros. Si desea un defensor de miembros, le ayudaremos. Para presentar un reclamo, puede hacer lo siguiente:

- Llamar sin cargo:
Medicaid (STAR) **1-800-248-7767** (Bexar)
Medicaid (STAR) **1-800-306-8612** (Tarrant)
STAR Kids
1-844-787-5437
CHIP **1-866-818-0959** (Bexar)
CHIP **1-800-245-5380** (Tarrant)
TTY **1-800-735-2939**
- Pedir y dar permiso para que su proveedor presente un reclamo en su nombre.
- Escribanos a la siguiente dirección:

Aetna Better Health of Texas
Attention: Member Advocate
PO Box 81139
5810 Postal Rd
Cleveland, OH 44181

Cómo presentar una apelación

Debemos aprobar muchos servicios con antelación para poder pagarlos. Si decidimos no pagar un servicio, le escribiremos y le explicaremos el motivo. Le enviaremos un “Aviso de acción” o una carta de determinación adversa si decidimos lo siguiente:

- No aprobar una solicitud de servicio
- Aprobar solo una parte de una solicitud de servicio

El “Aviso de Acción” o carta de determinación adversa le dirá las razones. Si no está de acuerdo, puede presentar una apelación. Debe enviarnos su apelación por escrito. Puede llamarnos primero al:

Medicaid (STAR) **1-800-248-7767** (Bexar)

Medicaid (STAR) **1-800-306-8612** (Tarrant)

STAR Kids

1-844-787-5437

CHIP **1-866-818-0959** (Bexar)

CHIP **1-800-245-5380** (Tarrant)

TTY **1-800-735-2939**

Sin embargo, **debe hacer un seguimiento enviando su apelación por escrito dentro de los 10 días.** Puede escribirnos a:

Aetna Better Health of Texas
Attention: Member Advocate
PO Box 81139
5810 Postal Rd
Cleveland, OH 44181