



# Manténgase bien



TEXAS  
Health and Human  
Services

TEXAS  
STAR  Kids  
Your Health Plan ★ Your Choice



[AetnaBetterHealth.com/Texas](https://AetnaBetterHealth.com/Texas)

Aetna Better Health® of Texas

## Cómo se desarrollan las vacunas: hacer que estén listas es un proceso paso a paso

Las vacunas nos ayudan a protegernos de muchas enfermedades, y eso hace que nuestras vidas sean mucho mejores. Pero, ¿alguna vez se ha preguntado qué se requiere para que una nueva vacuna de vital importancia salga al mercado?

Se trata de un proceso riguroso de pruebas y aprobación. Los pasos básicos:

**1. Investigación exploratoria y preclínica.** En las primeras etapas del desarrollo, los científicos de laboratorio realizan investigaciones básicas: comienzan a explorar la viabilidad de una nueva vacuna.

Una vacuna que es candidata puede luego estudiarse en cultivos celulares o tisulares y en animales, pero todavía no en humanos.

**2. Ensayos clínicos.** A continuación, si lo permite la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA, por sus siglas en inglés), una vacuna prometedora puede estudiarse en personas. Entre otras cosas, los científicos evaluarán la seguridad y la capacidad de la vacuna para proporcionar inmunidad, el número de dosis necesarias y cualquier efecto secundario.

La mayoría de los ensayos clínicos se realizan en tres fases:

- **Fase 1.** La vacuna se administra a un pequeño grupo de voluntarios adultos. (Más adelante, los niños también podrán recibir la vacuna del ensayo si está destinada a ellos, después de que se pruebe por primera vez en adultos).
- **Fase 2.** La vacuna se administra a cientos de personas, y algunos de los participantes son similares a aquellos a quienes está destinada la nueva vacuna. Estos ensayos son aleatorizados y bien controlados e incluyen un grupo placebo.
- **Fase 3.** La vacuna se administra a miles de personas y se compara con un placebo. Los ensayos son aleatorizados y doble ciego: ni

*Continúa en la página 2*



## Cómo se desarrollan las vacunas: hacer que estén listas es un proceso paso a paso

*Continúa de la primera página*

los participantes del ensayo ni los responsables médicos saben qué participantes reciben la vacuna y qué participantes reciben el placebo.

3. **Una nueva vacuna está lista.** Una vez finalizados los estudios clínicos, puede autorizarse el uso de una vacuna candidata exitosa si se considera segura y eficaz y si sus beneficios son mayores que sus efectos secundarios.

4. **Seguimiento continuo.** Incluso después de que se autoriza una nueva vacuna, la FDA continúa controlándola para garantizar su seguridad, lo que es una especie de proceso de control

de calidad. Esto incluye inspecciones periódicas de las instalaciones donde el fabricante produce las vacunas. Además, la FDA y los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades realizan un seguimiento de los efectos secundarios relacionados con la nueva vacuna que son informados por individuos, médicos y otras personas.

### ¿Cuánto dura el proceso?

Las vacunas pueden tardar varios años en desarrollarse. Sin embargo, como ya hemos visto con los esfuerzos por desarrollar una vacuna contra el coronavirus, a veces el proceso puede acelerarse.

## Extensión comunitaria

Nuestro departamento de extensión comunitaria normalmente se puede encontrar en la comunidad, asistiendo a ferias de salud y eventos de la comunidad que tienen el fin de educar a los miembros actuales y potenciales sobre nuestro plan. Además de ofrecer una descripción general de nuestro plan, la extensión comunitaria enseña a nuestras comunidades sobre STAR/CHIP/STAR Kids, Pasos Sanos de Texas, renovación y Servicios Rápidos para Hijos de Trabajadores Agrícolas. Estos son algunos servicios adicionales que ofrece nuestro equipo de extensión:

- **Ayuda con la reinscripción.** Llame al 211 Texas o visite [YourTexasBenefits.com/Learn/Home](https://www.yourtexasbenefits.com/learn/home).
- **Reuniones del Grupo Consultivo de Miembros.** Extensión comunitaria programa reuniones trimestrales del Grupo Consultivo de Miembros y alienta la participación de todos los miembros.
- **Ayuda con Pasos Sanos de Texas.** Extensión comunitaria ofrece asistencia para programar las citas de Pasos Sanos de Texas a aquellos miembros que necesitan ayuda para realizar los exámenes de Pasos Sanos de Texas con sus proveedores.
- **Programa de bienvenida a los bebés.** Venga e infórmese sobre nuestro Programa de Cuidados para la Maternidad. Obtendrá mucha información valiosa que le ayudará con el embarazo. Para ver todo lo que ofrecemos, visite nuestro sitio web en [AetnaBetterHealth.com/Texas/Wellness/Women/Pregnancy](https://www.aetna.com/betterhealth/texas/wellness/women/pregnancy).

 Para obtener más información sobre nuestros servicios y programas de valor agregado, llame al **1-877-751-9951**.

## Defensores de los miembros

Nuestro equipo de defensores de los miembros normalmente se puede encontrar trabajando con los miembros para garantizar que tengan la mejor experiencia de atención médica posible. Además de ofrecer una descripción general de nuestro plan, los defensores de los miembros enseñan a nuestros miembros sobre los beneficios disponibles con la cobertura de STAR/CHIP/STAR Kids, Pasos Sanos de Texas, renovación y Servicios Rápidos para Hijos de Trabajadores Agrícolas. Estos son algunos servicios adicionales que ofrece nuestro equipo de defensores:

- **Preguntas sobre la cobertura.** Nuestro equipo de defensores de los miembros puede ayudar a los miembros a obtener respuestas a preguntas sobre su cobertura.
- **Ayuda con la reinscripción.** Llame al 211 Texas o visite [YourTexasBenefits.com/Learn/Home](https://www.yourtexasbenefits.com/Learn/Home).
- **Reuniones del Grupo Consultivo de Miembros.** Nuestro equipo de defensores de los miembros programa reuniones trimestrales del Grupo Consultivo de Miembros de STAR y alienta la participación de todos los miembros de STAR.
- **Programa de bienvenida a los bebés.** Venga e infórmese sobre nuestro Programa de Cuidados para la Maternidad. Obtendrá mucha información valiosa que le ayudará con el embarazo. Para ver todo lo que ofrecemos, visite nuestro sitio web en [AetnaBetterHealth.com/Texas/Wellness/Women/Pregnancy](https://www.aetna.com/better-health/texas/wellness/women/pregnancy).
- **Programa Pañales para Papás.** Venga e infórmese sobre nuestro Programa de Cuidados para la Maternidad. Obtendrá mucha información valiosa que ayudará a los futuros papás. Para ver todo lo que



ofrecemos, visite nuestro sitio web en [AetnaBetterHealth.com/Texas/Wellness/Women/Pregnancy](https://www.aetna.com/better-health/texas/wellness/women/pregnancy).

- **Eventos de CVS HealthHUB.** Nuestro equipo de defensores de los miembros programa eventos semanales de educación para la salud en CVS HealthHUB locales para brindar educación a los miembros sobre la cobertura de STAR/CHIP/STAR Kids, Pasos Saludables de Texas, renovación, Servicios Rápidos para Hijos de Trabajadores Agrícolas y lo último sobre el COVID-19 e incentivos para la vacunación.

Para comunicarse con un defensor de los miembros, llame al número que aparece al reverso de su tarjeta de identificación de miembro o deje un mensaje en nuestro Buzón de los Defensores de los Miembros, y le devolveremos la llamada en un plazo de 1 a 2 días hábiles: **1-800-327-0016**.

Los miembros sordos o con problemas de audición deben llamar al: **1-800-735-2989**.

Para obtener información sobre nuestros servicios de valor agregado, visite: [AetnaBetterHealth.com/Texas/Members/STARKids/SKValueAdds](https://www.aetna.com/better-health/texas/members/starkids/skvalueadds).

Para obtener la información más reciente sobre el COVID-19, incluidos nuestros incentivos para la vacunación, visite [AetnaBetterHealth.com/Texas](https://www.aetna.com/better-health/texas).

## Prevención del síndrome de abstinencia en recién nacidos

Septiembre es el Mes Nacional de la Recuperación, según lo establecido por la Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias (SAMHSA, por sus siglas en inglés). Durante el embarazo, la mayoría de las drogas que se encuentran en su sangre pueden pasar a su bebé.

Esto incluye cualquier medicamento que tome e incluso algunos alimentos que coma. Visite el enlace a continuación para aprender a prevenir el síndrome de abstinencia en recién nacidos.

[AetnaBetterHealth.com/texas/population-health-programs.html](https://www.aetna.com/better-health/texas/population-health-programs.html)

## Medicamentos recetados

Cómo obtener los medicamentos que necesita

### Verifique que su farmacia esté en nuestra red

Obtener su medicamento cuando lo necesita es fácil. Lo único que debe hacer es llevar su receta a una farmacia de la red. Muestre su tarjeta de identificación de miembro de Aetna Better Health of Texas. Si tiene Medicare u otra cobertura, también debe mostrar esa tarjeta de identificación.

Para obtener una lista de farmacias de la red, llame a Servicios para Miembros:

- **1-800-306-8612** (Medicaid Tarrant)
- **1-800-248-7767** (Medicaid Bexar)

Nuestras líneas están disponibles de lunes a viernes, de 8 AM a 5 PM, hora del centro. También puede encontrar información en nuestro sitio web en [AetnaBetterHealth.com/Texas](http://AetnaBetterHealth.com/Texas).

### Asegúrese de que sus medicamentos estén incluidos en el Programa de medicamentos del proveedor

Aetna Better Health of Texas por lo general cubre solo los medicamentos incluidos en el formulario de medicamentos de HHSC/VDP, que incluye todos los medicamentos aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA, por sus siglas en inglés) para la cobertura de Medicaid. Cubrimos estos medicamentos cuando son necesarios por razones médicas. Puede encontrar esta

lista en su paquete de bienvenida. Son medicamentos que la FDA ha aprobado.

Para obtener una lista de las farmacias de la red, puede llamar a Servicios para Miembros al número que aparece en su tarjeta de identificación de Aetna Better Health. O puede visitar nuestro sitio web en [AetnaBetterHealth.com/Texas](http://AetnaBetterHealth.com/Texas).

### Autorización previa: algunos medicamentos deben ser aprobados

Debemos aprobar algunos medicamentos de nuestra lista de medicamentos antes de poder cubrirlos. Esto se denomina **autorización previa o AP**. La autorización previa es una aprobación que requerimos para ciertos servicios y medicamentos.

Existen dos tipos diferentes de autorización previa: AP clínica y AP de la LMP (lista de medicamentos preferidos). Las solicitudes de AP clínica exigen que se cumplan criterios clínicos específicos antes de cubrir el medicamento. Las solicitudes de AP de la LMP requieren que se pruebe un medicamento preferido antes de que el medicamento recetado esté cubierto.

Cuando obtenga una receta nueva, pregunte a su proveedor si necesita la aprobación del medicamento antes de poder obtenerlo. Si es así, pregunte a su proveedor si hay otro medicamento que pueda utilizar que no necesite aprobación. Si necesitamos aprobar su medicamento, su proveedor debe llamarnos en su nombre.

Luego revisaremos la solicitud. Si el farmacéutico no puede comunicarse con nosotros para asegurarse de que esté aprobado, puede darle un suministro temporal de tres días del nuevo medicamento. Le informaremos por escrito si no aprobamos la solicitud. Usted tiene derecho a apelar. Le informaremos cómo iniciar el proceso de apelación/ queja si desea hacerlo.

**Límites de cantidad.** Algunos medicamentos tienen límites en la cantidad de dosis que usted puede recibir. Esto se denomina límite de cantidad. La FDA decide los límites de dosis seguros. El farmacéutico surtirá su receta de acuerdo con los límites de dosis seguros de la FDA. Esto se hará incluso si su proveedor indicó más cantidad en la receta. El farmacéutico no le dará más medicamento si su proveedor no solicita la aprobación. El farmacéutico le pedirá a su proveedor que nos llame primero.

### Excepciones por razones médicas.

Si su medicamento no está en el formulario de medicamentos de HHSC/VDP, pregunte a su proveedor si hay algún medicamento en la lista de medicamentos que pueda utilizar. De lo contrario, su proveedor debe solicitarnos una excepción por razones médicas. Tomaremos una decisión después de realizar una revisión y, si es necesario, después de hablar con su proveedor. Necesitaremos saber por qué el medicamento de nuestra lista de medicamentos no funciona para su afección médica. Si su proveedor no solicita la excepción, es posible que no paguemos el medicamento. Intentaremos revisar

la solicitud de excepción por razones médicas en un plazo de 24 horas. Si no podemos cumplir con este plazo, el farmacéutico puede darle un suministro del medicamento para tres días. Si no aprobamos su excepción por razones médicas, se lo informaremos por escrito. También le informaremos cómo iniciar el proceso de apelación.

### **Medicamentos de marca en lugar de medicamentos genéricos**

**alternativos.** Los medicamentos genéricos funcionan igual de bien que los medicamentos de marca. Aetna Better Health of Texas paga los medicamentos genéricos cuando están disponibles y están permitidos por el formulario de medicamentos

de VDP. Si su proveedor desea que usted tenga un medicamento de marca que no está en el formulario de medicamentos de VDP, debe solicitarnos una excepción por razones médicas. Revisaremos la solicitud. Si no aprobamos la solicitud de un medicamento de marca, se lo informaremos por escrito. También le informaremos cómo iniciar el proceso de apelación/queja.

### **Medicamentos recetados**

Los beneficios de farmacia se coordinan a través de CVS Caremark.

Aetna Better Health cubre medicamentos recetados. Los miembros pueden obtener sus

medicamentos recetados sin costo (Medicaid) o con copagos bajos (CHIP) cuando:

- Los medicamentos recetados se surten en una farmacia de la red
- Los medicamentos recetados están en la lista de medicamentos preferidos (LMP) o el formulario

Es importante que los proveedores sepan qué otros medicamentos recetados están tomando los miembros. Además, los médicos deben preguntar a los miembros sobre los medicamentos sin receta, vitaminas o suplementos a base de hierbas que puedan estar tomando.

---

## **Cambios en la lista de medicamentos preferidos de Medicaid de Texas**

Medicaid de Texas publicó la actualización semestral de la lista de medicamentos preferidos (LMP) de Medicaid el 29 de julio de 2021. La actualización se basa en los cambios presentados y recomendados en las reuniones del Consejo de Revisión de Uso de Medicamentos de Texas (DUR, por sus siglas en inglés) en enero y abril de 2021. Las tablas de las próximas páginas resumen cambios destacados de la actualización de julio de 2021.

Los medicamentos del formulario de Medicaid de Texas se designan como preferidos, no preferidos o sin identificar. La lista de medicamentos preferidos solo incluye los medicamentos identificados como preferidos o no preferidos. Los medicamentos de la lista de medicamentos preferidos identificados como "preferidos" están disponibles para los miembros sin autorización previa. Sin embargo, algunos podrían requerir una autorización previa clínica (AP clínica). Los medicamentos de la lista de medicamentos preferidos identificados como "no preferidos" requerirán autorización previa. Existen determinadas

autorizaciones previas clínicas que deben realizar todas las organizaciones de atención administrada (MCO, por sus siglas en inglés) de Medicaid.

### **Dónde encontrar la información de la LMP**

Puede encontrar la LMP actualizada en **[TXVendorDrug.com/Formulary/Prior-Authorization/Preferred-Drugs](https://www.txvendor.com/Formulary/Prior-Authorization/Preferred-Drugs)**.

Las modificaciones de la autorización previa clínica (criterios de AP) pueden encontrarse en: **[TXVendorDrug.com/Formulary/Prior-Authorization/MCO-Clinical-PA](https://www.txvendor.com/Formulary/Prior-Authorization/MCO-Clinical-PA)**.

Para obtener la lista completa de todos los medicamentos revisados en las reuniones del Consejo de DUR del 22 de enero de 2021 y el 23 de abril de 2021, visite: **[TXVendorDrug.com/About/News/2021/July-2021-Drug-Utilization-Review-Board-Meeting-Summary](https://www.txvendor.com/About/News/2021/July-2021-Drug-Utilization-Review-Board-Meeting-Summary)**.

*Continúa en la página 6*

<b>Decisiones de las reuniones del Consejo de DUR de enero de 2021 y abril de 2021</b>			
<b>Clase de medicamentos revisados</b>	<b>Nombre del medicamento</b>	<b>Estado anterior</b>	<b>Estado actual</b>
Moduladores de la angiotensina	Solución Epaned (oral)	No preferido	Preferido
Agentes antimigrañosos, triptanos	Imitrex (nasal)	No preferido	Preferido
Agentes antimigrañosos, triptanos	Kit de sumatriptán (Sun) (subcutáneo)	No preferido	Preferido
Trastornos del movimiento	Tetrabenazina (oral)	No preferido	Preferido
Oncología, oral — mama	Todos los medicamentos	Preferido	Preferido
Oncología, oral — hematológica	Todos los medicamentos	Preferido	Preferido
Oncología, oral — pulmón	Todos los medicamentos	Preferido	Preferido
Oncología, oral — otros	Todos los medicamentos	Preferido	Preferido
Oncología, oral — próstata	Todos los medicamentos	Preferido	Preferido
Oncología, oral — célula renal	Todos los medicamentos	Preferido	Preferido
Oncología, oral — piel	Todos los medicamentos	Preferido	Preferido
Estimulantes y agentes relacionados	Adderall XR (oral)	No preferido	Preferido
Estimulantes y agentes relacionados	Concerta (oral)	No preferido	Preferido
Estimulantes y agentes relacionados	Focalin XR (oral)	No preferido	Preferido
Estimulantes y agentes relacionados	Jornay PM (oral)	No preferido	Preferido
Antagonistas de citocinas y CAM	Vial de Enbrel (subcutáneo)	No revisado	Preferido
Agentes para la esclerosis múltiple	Cápsulas de bafiertam Dr (oral)	No revisado	Preferido
Agentes para la esclerosis múltiple	Kesimpta (subcutáneo)	No revisado	Preferido
Broncodilatadores, agonistas beta	Ventolin Hfa (inhalación)	No preferido	Preferido
Agentes para la EPOC	Anoro Ellipta (inhalación)	No preferido	Preferido
Glucocorticoides, inhalados	Budesónida 0.25, 0.5 mg Respules (inhalación)	No preferido	Preferido
Glucocorticoides, inhalados	Budesónida 1 mg Respules (inhalación)	No preferido	Preferido
Tratamientos del AEH	Icatibant (subcutáneo)	No preferido	Preferido
Tratamiento de la hemofilia	Sevenfact (intravenoso)	No revisado	Preferido
Hipoglucemiantes, miméticos/ potenciadores de incretinas	Janumet (oral)	No preferido	Preferido
Hipoglucemiantes, miméticos/ potenciadores de incretinas	Trulicity (subcutánea)	No preferido	Preferido
Lipotrópicos, otros	Ésteres etílicos de ácidos omega-3 (oral)	No preferido	Preferido
Agentes para la esclerosis múltiple	Dimetil fumarato Dr (Ag) (oral)	No revisado	Preferido
Agentes para la esclerosis múltiple	Paquete de dosis de Mayzent (oral)	No revisado	Preferido
Agentes para la esclerosis múltiple	Plegridy (intramuscular)	No revisado	Preferido
Preparados de vitaminas pediátricos	Gotas Aquadeks de venta sin receta (oral)	No revisado	Preferido
Preparados de vitaminas pediátricos	Gotas Poly-Vi-Sol de venta sin receta (oral)	No revisado	Preferido

Preparados de vitaminas pediátricos	Gotas Poly-Vi-Sol con hierro de venta sin receta (oral)	No revisado	Preferido
Vitaminas prenatales	Tabletas masticables Vitafofol (oral)	No preferido	Preferido
Tratamientos para la anemia drepanocítica	Endari (oral)	No preferido	Preferido
Tratamientos para la anemia drepanocítica	Oxbryta (oral)	No preferido	Preferido
Tratamientos para la anemia drepanocítica	Siklos (oral)	No preferido	Preferido
Oftálmicos para la conjuntivitis alérgica	Pataday Xs una vez al día de venta sin receta (oftálmico)	No revisado	Preferido

## Decisiones sobre medicamentos no preferidos

Clase de medicamentos revisados	Nombre del medicamento	Estado anterior	Estado actual
Antibióticos, inhalados	Arikayce (inhalación)	Preferido	No preferido
Anticoagulantes	Jeringa descartable Fragmin (subcutáneo)	Preferido	No preferido
Antivirales, orales	Relenza (inhalación)	Preferido	No preferido
Agentes para la EPOC	Aerosfera de Bevespi (inhalación)	Preferido	No preferido
Proteínas estimulantes de la eritropoyesis	Epogen (inyección)	Preferido	No preferido
Glucocorticoides, inhalados	Pulmicort 0.25, 0.5 mg Respules (inhalación)	Preferido	No preferido
Glucocorticoides, inhalados	Pulmicort 1 mg Respules (inhalación)	Preferido	No preferido
Tratamientos del AEH	Firazyr (subcutáneo)	Preferido	No preferido
Tratamientos del AEH	Orladeyo (oral)	No revisado	No preferido
Preparados de vitaminas pediátricos	Vitaminas con hierro masticables para niños de venta sin receta (oral)	No revisado	No preferido
Vitaminas prenatales	Citranatal B-Calm (oral)	Preferido	No preferido
Proteínas estimulantes de la trombopoyesis	Suspensión de Promacta (oral)	Preferido	No preferido
Factores estimulantes de colonias	Nyvepria (subcutáneo)	No revisado	No preferido
Agentes antiparkinsonianos	Apoquina (subcutáneo)	No revisado	No preferido
Agentes antiparkinsonianos	Kynmobi (sublingual)	No revisado	No preferido
Agentes antiparkinsonianos	Ongentys (oral)	No revisado	No preferido
Tratamiento de H. Pylori	Talicia (oral)	No revisado	No preferido
Estimulantes y agentes relacionados	Combinación de sal de anfetamina EE (Ag) (oral)	Preferido	No preferido
Estimulantes y agentes relacionados	Combinación de sal de anfetamina ER (oral)	Preferido	No preferido
Estimulantes y agentes relacionados	Aptensio XR (oral)	Preferido	No preferido
Estimulantes y agentes relacionados	Dexmetilfenidato ER (Ag) (oral)	Preferido	No preferido

Continúa en la página 8

Decisiones sobre medicamentos no preferidos			
Clase de medicamentos revisados	Nombre del medicamento	Estado anterior	Estado actual
Estimulantes y agentes relacionados	Dexmetilfenidato ER (oral)	Preferido	No preferido
Estimulantes y agentes relacionados	Metilfenidato ER (Concerta) (Ag) (oral)	Preferido	No preferido
Estimulantes y agentes relacionados	Wakix (oral)	No revisado	No preferido
Antagonistas de citocinas y CAM	Enspryng (subcutáneo)	No revisado	No preferido

## Exploración del TDAH (trastorno por déficit de atención/hiperactividad)

El TDAH es más común entre los niños en edad escolar, pero puede continuar en la edad adulta. Las personas con TDAH tienen problemas para prestar atención y mantener la concentración. Algunas personas con TDAH también tienen hiperactividad. La hiperactividad es una energía inusualmente alta. El TDAH a veces se denomina TDA o trastorno por déficit de atención. Se llama así cuando no hay hiperactividad. Pero TDAH es el término correcto.

No hay cura para el TDAH, pero sí tratamiento para controlar los síntomas. El plan de tratamiento adecuado puede ayudar a los niños con TDAH a tener éxito. Los planes de tratamiento pueden incluir una combinación de medicamentos, terapia del comportamiento y actividades diarias. Es importante que vea al médico para saber si usted o su hijo tienen TDAH. Es importante volver a ver al médico después de recibir un plan de tratamiento con medicamentos para el TDAH. Los médicos ayudan a asegurarse de

que el plan de tratamiento esté funcionando bien. Para programar una visita al médico, comuníquese con Servicios para Miembros:

**Medicaid STAR**  
 • Bexar: **1-800-248-7767**  
 • Tarrant: **1-800-306-8612**

**Medicaid STAR Kids**  
 • **1-844-STRKIDS (1-844-787-5437)**

**CHIP**  
 • Bexar: **1-866-818-0959**  
 • Tarrant: **1-800-245-5380**  
 • Dificultades auditivas:  
**1-800-735-2989**





## Servicios de transporte médico que no es de emergencia (NEMT, por sus siglas en inglés)

### ¿Qué son los servicios de NEMT?

Los servicios de NEMT proveen transporte a citas de atención médica que no sean de emergencia para miembros que no tienen otras opciones de transporte. Estos viajes incluyen traslados al médico, el dentista, el hospital, la farmacia y otros lugares donde recibe servicios de Medicaid. Estos viajes NO incluyen viajes en ambulancia.

### ¿Qué servicios de NEMT tengo a mi disposición?

- Pases o boletos para transporte, como transporte público dentro y entre ciudades o estados, incluido el tren o el autobús.
- Servicios de transporte aéreo comercial.
- Servicios de transporte a pedido, que es el transporte de principio

a fin en autobuses privados, furgonetas o automóviles, incluidos vehículos con acceso para sillas de ruedas, si es necesario.

- Reembolso de millas para un participante de transporte individual (ITP, por sus siglas en inglés) por un viaje verificado que se haya realizado para obtener un servicio de atención médica cubierto. El ITP puede ser usted, un tercero responsable, un familiar, un amigo o un vecino.
- Si tiene 20 años de edad o menos, es posible que pueda recibir el costo de las comidas asociado con un viaje de larga distancia para obtener servicios de atención médica. La tarifa diaria para comidas es de \$25 por día para el miembro y \$25 por día para un acompañante aprobado.

- Si tiene 20 años de edad o menos, es posible que pueda recibir el costo del alojamiento asociado con un viaje de larga distancia para obtener servicios de atención médica. Los servicios de alojamiento se limitan a la estadía nocturna y no incluyen los servicios utilizados durante su estadía, como llamadas telefónicas, servicio de habitación o servicio de lavandería.
- Si tiene 20 años de edad o menos, es posible que pueda recibir fondos antes del viaje para cubrir servicios de NEMT autorizados.

Si necesita un acompañante para viajar a su cita con usted, los servicios de NEMT cubrirán los costos de transporte de su acompañante.

*Continúa en la página 10*

# Servicios de transporte médico que no es de emergencia (NEMT, por sus siglas en inglés)

Continúa de la página 9

Los niños de 14 años de edad o menos deben estar acompañados por el padre/madre, tutor u otro adulto autorizado. Los niños de 15 a 17 años de edad deben estar acompañados por el padre/madre, tutor u otro adulto autorizado, o deben tener el consentimiento del padre/madre, tutor u otro adulto autorizado registrado para viajar solos. No se requiere el consentimiento de los padres si el servicio de atención médica es de naturaleza confidencial.

## ¿Cómo solicito transporte?

- Llame a Access2Care al **1-866-411-8920 (TTY: 711)**, dos días hábiles antes de su cita, para programar su transporte. Esta línea está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.
- En ciertas circunstancias, puede solicitar el servicio NEMT con menos tiempo de antelación. Estas circunstancias incluyen el transporte después del alta de un hospital, viajes a la farmacia para recoger medicamentos o suministros médicos aprobados y viajes por afecciones urgentes. Una afección urgente es una afección



- médica que no es una emergencia, pero que es lo suficientemente grave o dolorosa como para requerir tratamiento en un plazo de 24 horas. Debe notificarnos antes del viaje programado y aprobado si su cita médica se cancela.
- Descargue la aplicación Access2Care (A2C) en su teléfono inteligente desde la tienda de aplicaciones. Puede programar sus viajes con su teléfono y recibir mensajes de texto de recordatorio si lo desea.

No olvide marcar la fecha y la hora de la cita en su calendario. El día de su cita, esté listo 30 minutos antes de que su conductor llegue.

## Antes de programar su viaje, tenga a mano su información:

- Su número de identificación de miembro de Medicaid

- Su nombre y apellido
- Su fecha de nacimiento
- La dirección de su hogar, incluido el código postal, para que lo pasen a buscar
- El nombre, la dirección y el código postal del proveedor de atención médica, centro médico o farmacia que visitará
- La fecha y la hora de su cita de atención médica
- Si alguien viaja con usted (se permite una persona adicional)
- Si necesita requisitos especiales de transporte, como acceso para sillas de ruedas

Para obtener más información sobre el NEMT, visite nuestro sitio web en **[AetnaBetterHealth.com/texas/members/medicaid/benefits#0](https://www.aetna.com/betterhealth/texas/members/medicaid/benefits#0)**.

## Contáctenos



Aetna Better Health of Texas  
P.O. Box 569150  
Dallas, TX 75356-9150

STAR Kids  
**1-844-STR-KIDS**  
**(1-844-787-5437)**

TDD/TTY:  
**1-800-735-2989**

Este boletín informativo se publica para los miembros de Aetna Better Health. Esta es información general de salud que no debe reemplazar el consejo o la atención que usted recibe de su proveedor. Siempre solicite a este información sobre sus necesidades de atención médica. Se pueden utilizar modelos en fotos e ilustraciones.

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

# AETNA BETTER HEALTH® OF TEXAS

## 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 E. Cotton Center Blvd  
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, 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.

TX-16-09-04

## Multi-language Interpreter Services

**ENGLISH: ATTENTION:** If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call the number on the back of your ID card or **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

**SPANISH: ATENCIÓN:** Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al número que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación o al **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

**VIETNAMESE: CHÚ Ý:** nếu bạn nói tiếng việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Hãy gọi số có ở mặt sau thẻ id của bạn hoặc **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

**CHINESE: 注意：**如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電您的 ID 卡背面的電話號碼或 **1-800-385-4104** (TTY: **711**)。

**KOREAN: 주의:** 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 귀하의 ID 카드 뒷면에 있는 번호로나 **1-800-385-4104** (TTY: **711**) 번으로 연락해 주십시오.

**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**)

**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۔

**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**).

**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**).

**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।

**PERSIAN:** اگر به زبان فارسی صحبت می کنید، به صورت رایگان می توانید به خدمات کمک زبانی دسترسی داشته باشید. با شماره درج شده در پشت کارت شناسایی یا با شماره **1-800-385-4104** (TTY: **711**) تماس بگیرید.

**GERMAN: ACHTUNG:** Wenn Sie deutschen sprechen, können Sie unseren kostenlosen Sprachservice nutzen. Rufen Sie die Nummer auf der Rückseite Ihrer ID-Karte oder **1-800-385-4104** (TTY: **711**) an.

**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 કોલ કરો (TTY: **711**).

**RUSSIAN: ВНИМАНИЕ:** если вы говорите на русском языке, вам могут предоставить бесплатне услуги перевода. Позвоните по номеру, указанному на обратной стороне вашей идентификационной карточки, или по номеру **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

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

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