



AETNA BETTER HEALTH[®] OF LOUISIANA

Manual del Miembro para los Servicios de Tratamiento para la Salud Mental y para el Uso de Substancias



Información útil

Aetna Better Health® of Louisiana

Beneficios de Salud del Mental Servicios al Miembro
1-855-242-0802 (número gratuito)
Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Servicios para personas con dificultades de audición (TTY)

Llame al 711

Servicio de interpretación y formatos alternativos

Llame **1-855-242-0802**, TTY 711 si necesita ayuda en otro idioma o formato. Te conseguiremos un intérprete en su idioma. Usted puede pedir una verbalo intérprete de lenguaje si necesita ayuda para hablar con su médico durante su visita. Usted no tendrá que pagar por estos servicios.

Si tiene dificultades para ver, o no lee Inglés, se puede obtener información en otros formatos, tales como letra grande o audio. Estos servicios son sin costo para usted.

Emergencias (las 24 horas)

Cuando usted necesita atención de emergencia, **llame al 911** o vaya al hospital más cercano. Usted no necesita aprobación previa para el transporte de emergencia o atención de emergencia en el hospital.

Dirección

2400 Veterans Memorial Blvd., Suite 200
Kenner, LA 70062

LA Medicaid

1-888-342-6207

Healthy Louisiana

1-855-229-6848
www.healthy.la.gov

Salud de Mental Línea de Crisis

1-855-242-0802 (número gratuito)
Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Línea directa para casos de fraude y abuso

1-855-725-0288 (número gratuito)

Línea de enfermería

1-855-242-0802 (número gratuito)
Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Información personal

Mi número de Identificación (ID)

Mi proveedor de salud mental

Número de teléfono de mi proveedor

Aetna Better Health® of Louisiana

MANUAL PARA MIEMBROS DE SERVICIOS DE TRATAMIENTO POR EL CONSUMO DE SUSTANCIAS Y SALUD MENTAL

Revisado: 1 de Enero de 2018

Números importantes

Servicio	Teléfono, fax, correo electrónico, sitio en Internet	Dirección
Servicios al Cliente de Aetna Better Health of Louisiana Servicios para personas con dificultades de audición:	1-855-242-0802 (TTY: 711) Fax: 1-855-853-4936 Las 24 horas del día, los 7 días de la semana www.aetnabetterhealth.com/louisiana 711	Aetna Better Health of Louisiana Attn: Servicios al Cliente 2400 Veterans Memorial Blvd., Suite 200 Kenner, LA 70062
Casos de crisis de salud del comportamiento	1-855-242-0802 (TTY: 711) Las 24 horas del día, los 7 días de la semana	
Preguntas sobre la elegibilidad: Línea directa del Programa Medicaid de Louisiana	1-888-342-6207 http://new.ldh.louisiana.gov/index.cfm/page/220/n/20	Department of Health P.O. Box 629 Baton Rouge, LA 70821-0629
Para inscribirse o darse de baja: Healthy Louisiana	1-855-229-6848 TTY: 1-855-LAMed4Me (1-855-526-3346) www.healthy.la.gov	
Transporte de emergencia	911	
Línea directa para casos de fraude y abuso	Unidad de Cumplimiento de Aetna Better Health of Louisiana: 1-855-725-0288. Departamento de Salud de Louisiana http://new.ldh.louisiana.gov/index.cfm/page/219 1-800-488-2917 (para proveedores) 1-888-342-6207 (para miembros)	Attn.: Compliance Unit Louisiana Department of Health P.O. Box 91030 Baton Rouge, LA 70821-9030 Puede realizar denuncias en forma anónima.
Reclamaciones y apelaciones	Teléfono: 1-855-242-0802 Fax: 1-844-410-8655	Aetna Better Health of Louisiana Attn: Grievances & Appeals 400 Veterans Memorial Blvd., Suite 200 Kenner, LA 70062
Servicios de idiomas e interpretación Llame a Servicios al Cliente de Aetna Better Health of Louisiana.	1-855-242-0802	

Servicio	Teléfono, fax, correo electrónico, sitio en Internet	Dirección
Transporte que no es de emergencia (transporte de ida y vuelta a citas por servicios cubiertos)	Proporcionado por LogistiCare Reservas (llame con 3 días hábiles de anticipación): 1-877-917-4150 De lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. Asistencia con traslados las 24 horas: 1-877-917-4151 TTY: 1-866-288-3133	
Línea de asesoramiento de enfermería	1-855-242-0802 (seleccione la opción de la línea de enfermería) Las 24 horas del día, los 7 días de la semana	

TABLE OF CONTENTS

NÚMEROS IMPORTANTES	3
BIENVENIDO	9
SU MANUAL PARA MIEMBROS	11
Servicios al Cliente.....	11
Información del sitio en Internet.....	11
Aplicación para dispositivos móviles.....	11
Servicios de idiomas.....	11
Otras maneras de obtener información	12
¿DEBERÍA ACUDIR A LA SALA DE EMERGENCIAS?	12
Llame a su proveedor.....	12
Línea de crisis de salud del comportamiento	12
Diríjase a atención de urgencia	12
Línea de asesoramiento de enfermería	12
ÁREA DE SERVICIO	12
ELEGIBILIDAD E INSCRIPCIÓN	12
¿Quién es elegible para el programa Healthy Louisiana?	12
Personas que deben inscribirse solamente en servicios especializados de salud del comportamiento.....	12
Personas que deben inscribirse solamente en servicios especializados de salud del comportamiento y transporte médico que no sea de emergencia	13
Personas que pueden inscribirse en un plan de manera voluntaria.....	13
Personas excluidas.....	13
INSCRIPCIÓN ABIERTA	14
Renovación de elegibilidad.....	14
Reactivación	14
TARJETA DE IDENTIFICACIÓN	14
CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD DE LOS MIEMBROS	15
SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES	15
CÓMO OBTENER ATENCIÓN	16
El consultorio del proveedor	16
Otras preguntas	16
Consejos rápidos sobre las citas	16
CÓMO OBTENER UNA SEGUNDA OPINIÓN	17
DIRECTORIO DE PROVEEDORES	17
TRANSPORTE	17
Transporte que no sea de emergencia	17
SALUD DEL COMPORTAMIENTO	17
¿Qué sucede si estoy inscrito a Aetna Better Health of Louisiana para los servicios de salud del comportamiento?.....	17
¿Cuáles son las “prácticas recomendadas” en salud del comportamiento y cómo afectan a los servicios que recibo?.....	18
Nuestra visión para brindar servicios de salud del comportamiento	18
Confidencialidad de los servicios de tratamiento por el consumo de sustancias.....	20
Excepciones.....	20
¿Qué es el consentimiento al tratamiento?.....	21
Edad de consentimiento.....	21
SERVICIOS CUBIERTOS	21
Casos de crisis de salud del comportamiento	21

BENEFICIOS ADICIONALES PARA NUESTROS MIEMBROS	23
Teléfonos celulares SafeLink gratuitos	23
Línea de enfermería.....	23
Aplicación para dispositivos móviles.....	23
Una herramienta de bienestar fácil de usar para una vida más saludable.....	24
¿Tiene preguntas? Estamos aquí para ayudarlo.....	24
Enfermeras, profesionales de la salud del comportamiento y trabajadores de salud comunitarios.....	24
SERVICIOS CUBIERTOS POR MEDICAID	25
COSTO DE LOS SERVICIOS	26
SERVICIOS NO CUBIERTOS	26
CÓMO OBTENER AUTORIZACIÓN PREVIA PARA LOS SERVICIOS	26
Pasos de la autorización previa.....	26
Cómo interpretar la aprobación o el rechazo de un servicio.....	26
DEFINICIÓN DE “SERVICIOS MÉDICAMENTE NECESARIOS”	26
MANEJO DE CASOS	26
APOYO ADICIONAL PARA LA DEPRESIÓN	27
Al ser miembro, usted reúne los requisitos para participar	27
TRATAMIENTOS MÉDICOS NUEVOS	27
ATENCIÓN DE EMERGENCIA	28
CITAS	29
ATENCIÓN EN HORAS NO LABORABLES	30
AUTORREMISIÓN	30
COBERTURA FUERA DEL ÁREA DE SERVICIO	31
CONSEJOS SOBRE SALUD	31
Cómo mantenerse saludable.....	31
Pautas para una buena salud.....	31
SI RECIBE UNA FACTURA O ESTADO DE CUENTA	31
PROGRAMAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD	31
QUEREMOS ESCUCHARLO	32
Comité Asesor de Miembros	32
Más información para usted.....	32
PLAN DE INCENTIVOS PARA MÉDICOS	32
SU INFORMACIÓN	32
Pérdida de beneficios y servicios	32
OTRO SEGURO	33
RECLAMACIONES Y APELACIONES	33
¿Cómo presento una apelación de una acción?.....	33
Para algunas acciones, usted puede solicitar la continuación del servicio durante el proceso de apelación.....	34
¿Qué ocurre después?.....	34
¿Cuánto tiempo le llevará a Aetna Better Health tomar una decisión sobre mi apelación de una acción?	34
Proceso de apelación expeditiva	35
Si Aetna Better Health rechaza mi apelación, ¿qué puedo hacer?.....	35
Audiencia imparcial estatal.....	35
¿Qué es una reclamación?.....	35
El proceso de reclamación	36
FRAUDE Y ABUSO	36
Denuncie infracciones de mercadeo	37

BAJA	37
Baja debido a un cambio de estado	37
INSTRUCCIONES ANTICIPADAS	38
Testamento vital	38
Poder de representación duradero	38
Instrucciones anticipadas de salud mental	38
RECURSOS	39
Agencias estatales	39
Oficinas regionales de salud del comportamiento	39
Cómo obtener ayuda relacionada con el trabajo	39
Recursos para la salud del comportamiento	40
Families Helping Families	40
TÉRMINOS CLAVE RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN DE SALUD	42
PREGUNTAS FRECUENTES	45
AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN	46
SERVICIOS DE INTÉRPRETE MULTI-IDIOMAS	47

BIENVENIDO

Gracias por asociarse Aetna Better Health of Louisiana para sus servicios de salud del comportamiento. Aetna a brindado atención de salud a las familias por más de 150 años. Aetna realiza operaciones comerciales en Luisiana desde 1899, cuando Aetna Life Insurance Company comenzó a trabajar en el estado.

Nos unimos a usted a través de su viaje de atención médica. Tenemos muchos proveedores listos para ayudar a que usted y su familia se mantengan saludables. También tenemos un personal de Servicios al Cliente y Manejo de Casos, atentos y listos para responder sus preguntas acerca de la cobertura de la atención de salud.

Este Manual para miembros le informa sobre nuestro plan. Es una buena idea tomarse el tiempo para leerlo. La mayor parte de lo que necesita saber acerca de cómo obtener atención se encuentra cubierta en este manual. Este le informará lo siguiente:

- Los beneficios que están cubiertos.
- Qué debe hacer en caso de emergencia.
- Sus derechos y responsabilidades como miembro.

Aetna Better Health of Louisiana es un plan de salud con el que trabaja el LDH (Department of Health, Departamento de Salud) de Luisiana para brindar servicios a los miembros de Healthy Louisiana. Tenemos una red de proveedores entre los que puede elegir. Esto significa que los proveedores han acordado atender a nuestros miembros y nos facturan los servicios cubiertos que usted recibe. Formamos parte de su comunidad; nuestra oficina se encuentra en Kenner, Luisiana. Esperamos trabajar con usted y sus proveedores de atención de salud para asegurarnos de que reciba la atención que necesita.

Si tiene alguna pregunta o algún problema para obtener servicios, estamos aquí para ayudarlo. Estamos a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Nuestro número de teléfono gratuito es **1-855-242-0802** (TTY: 711). Para consultar este manual, encontrar información sobre nuestros programas y servicios o para buscar un proveedor, visite nuestro sitio en Internet, **www.aetnabetterhealth.com/louisiana**.

Esperamos brindarle beneficios de atención de salud. En Aetna Better Health of Louisiana, no se une a nosotros, nos unimos a usted.

Sinceramente.

Rick Born
Chief Executive Officer

Su manual para miembros

Este es su manual para miembros. Es una guía para que pueda comprender su plan de salud y los beneficios que obtendrá. A lo largo del manual, haremos referencia a “el Plan”. Cuando lo hagamos, estaremos haciendo referencia a Aetna Better Health of Louisiana. Lea detenidamente su manual para miembros, que explica cómo obtener servicios y cuáles son sus derechos y responsabilidades como miembro. En él encontrará lo siguiente:

- Beneficios y servicios de Aetna Better Health of Louisiana.
- Cómo obtener servicios de atención de salud.
- Cómo obtener ayuda con las citas.
- Qué hacer en una situación urgente o de emergencia.
- Cuáles son los servicios que están cubiertos y aquellos que no lo están.
- Cómo presentar una reclamación o apelación.
- Programas de manejo de casos y mucho más.

Actualizaremos este Manual para miembros por lo menos una vez por año. También haremos cambios cuando se modifique la información o cuando el LDH lo exija. También podemos hacer cambios si el LDH nos lo indica. Encontrará la copia más actualizada de este manual en nuestro sitio en Internet en www.aetnabetterhealth.com/louisiana. También puede llamar a Servicios al Cliente si desea que le enviemos una copia nueva por correo, o si necesita una copia en un idioma diferente.

Servicios al Cliente

Servicios al Cliente está para ayudarlo. Estamos a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Nuestro número de teléfono gratuito es **1-855-242-0802** (TTY: 711). Puede llamar a este número desde cualquier lugar, aun cuando se encuentre fuera de la ciudad.

Llámenos si tiene preguntas acerca de ser miembro del Plan, qué tipo de atención puede recibir y cómo recibirla.

Servicios al Cliente puede ayudarlo de las siguientes maneras:

- Enseñarles a usted y a su familia acerca de la atención administrada, incluidos los servicios disponibles para usted.
- Explicarle sus derechos y responsabilidades como miembro del Plan.
- Ayudarlo a obtener servicios, a responder sus preguntas o a resolver cualquier problema que pueda tener con su atención médica.
- Brindarle información sobre sus beneficios y servicios (lo que está cubierto y lo que no).
- Ayudarlo a solicitar citas.
- Darle información sobre las políticas y procedimientos de fraude, malgasto y abuso, y ayudarlo a denunciar esos casos.

Servicios al Cliente también necesita su ayuda. Valoramos sus ideas y sugerencias para cambiar y mejorar el servicio que ofrecemos. ¿Se le ocurre alguna forma en que podamos brindarle un mejor servicio? Llámenos para contarnos sus ideas. También tenemos un comité al que puede unirse, llamado el Comité Asesor de Miembros. Este comité nos informa cómo podemos mejorar nuestros servicios. Consulte la sección “Queremos escucharlo” en la página 32 para obtener más información. Si tiene preguntas o quiere compartir sus ideas, llame a Servicios al Cliente, al **1-855-242-0802** (TTY: 711).

O escribanos a la siguiente dirección:

Aetna Better Health of Louisiana
Attention: Servicios al Cliente
2400 Veterans Memorial Blvd., Suite 200
Kenner, LA 70062
Fax: **1-855-853-4936**

Si le gustaría escribir un correo electrónico a Servicios al Cliente, visite nuestro sitio en Internet: www.aetnabetterhealth.com/louisiana. Haga clic en “Contact us” (Contáctenos). Complete el formulario y haga clic en “Submit” (Enviar). Un representante de Servicios al Cliente responderá su mensaje.

Información del sitio en Internet

Nuestro sitio en Internet es www.aetnabetterhealth.com/louisiana. Le brinda fácil acceso a:

- Encontrar un proveedor en su área.
- Enviarnos preguntas por correo electrónico.
- Conocer acerca de sus beneficios e información relacionada con la salud.
- Ver su manual para miembros.
- Conocer sus derechos y responsabilidades.

Aplicación para dispositivos móviles

Ahora tenemos una aplicación para dispositivos móviles que puede descargar en su teléfono inteligente o tableta. La aplicación le permite acceder a su información y contactarnos. Para obtener más información acerca de cómo descargar y utilizar la aplicación, consulte la página 23.

Servicios de idiomas

Llame al **1-855-242-0802** (TTY: 711) si necesita ayuda en otro idioma. Podemos coordinar para que reciba el servicio de intérpretes en su idioma. El servicio está a su disposición sin costo. Puede obtener este manual para miembros en español y vietnamita. Están disponibles en nuestro sitio en Internet: www.aetnabetterhealth.com/louisiana. Si desea que le enviemos una copia por correo postal o electrónico, llámenos al **1-855-242-0802** (TTY: 711).

Otras maneras de obtener información

Si usted es sordo o tiene dificultades de audición, llame al servicio Relay de Luisiana al 711. Allí lo ayudarán a comunicarse con Servicios al Cliente al **1-855-242-0802**.

Si tiene dificultades para ver o escuchar, o no lee inglés, puede obtener la información en otros formatos, por ejemplo, en letra grande, braille o audio.

¿Debería acudir a la sala de emergencias?

Si tiene una emergencia o sufre una crisis de salud del comportamiento, llame al 911 o acuda a CUALQUIER sala de emergencias. NO necesita ir a un hospital de nuestra red. NO necesita obtener nuestra aprobación.

También contamos con una línea de crisis de salud del comportamiento que está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Puede llamarnos al número gratuito **1-855-242-0802** (TTY: 711) y seleccionar la opción de una crisis de salud del comportamiento. Lo conectaremos con nuestros profesionales certificados de salud mental. Para obtener más información acerca de emergencias, consulte la página 28.

A veces, desea atención de inmediato pero no tiene una emergencia. O puede no estar seguro si debe dirigirse a un centro de atención urgente o esperar. Cuando esto sucede, tiene varias opciones.

Llame a su proveedor

Su proveedor le indicará qué debe hacer. El consultorio le hará saber si es necesario concertar una cita. Si llama fuera del horario de atención, su médico o el médico de guardia le devolverán el llamado.

Línea de crisis de salud del comportamiento

Si está en crisis o no está seguro de qué hacer, puede llamar a nuestra línea de crisis de salud del comportamiento las 24 horas. Llame al número gratuito **1-855-242-0802** (TTY: 711) y seleccione la opción de crisis de salud del comportamiento. Lo conectaremos con nuestros profesionales certificados de salud mental. Pueden ayudarlo a decidir qué hacer.

Diríjase a atención de urgencia

Si necesita atención de inmediato y no es una emergencia, puede llamar a su PCP o dirigirse a un centro de atención de urgencia. Busque un centro de atención de urgencia en el Directorio de proveedores de nuestro sitio en Internet, en www.aetnabetterhealth.com/louisiana, o llame a Servicios al Cliente.

Línea de asesoramiento de enfermería

Otra manera de ocuparse de su atención de salud es a través de la línea de asesoramiento de enfermería de Aetna Better Health of Louisiana. Encontrará enfermeras disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana para responder sus preguntas sobre atención de salud. La línea de enfermería no reemplaza la función que cumple el proveedor. Sin embargo, si es de noche o no puede ubicar a su proveedor, las enfermeras pueden ayudarlo a decidir qué hacer. También pueden brindarle consejos útiles para que se sienta mejor y se mantenga saludable. Llámenos al número gratuito **1-855-242-0802** (TTY: 711).

Área de servicio

Ofrecemos servicios en todo el estado, en todos los distritos de Luisiana.

Elegibilidad e inscripción

El Departamento de Salud, también conocido como LDH, determina si usted es elegible. Si necesita realizar cambios de nombre, domicilio o número de teléfono o informar el nacimiento de un hijo, debe comunicarse con la línea directa de Medicaid al **1-888-342-6207**.

Una vez que el LDH determine que es elegible, obtendrá información acerca de los planes de salud que puede elegir. Si no eligió un plan de salud en su solicitud de Medicaid, Healthy Louisiana elegirá uno por usted. Tiene 90 días para cambiar de plan. Pasados los 90 días, permanecerá inscrito en Aetna Better Health of Louisiana hasta el próximo período de inscripción abierta, siempre y cuando sea elegible para Medicaid. Consulte la página 14 por determinar para obtener más información acerca de la inscripción abierta.

¿Quién es elegible para el programa Healthy Louisiana?

Healthy Louisiana es un programa para adultos y niños que cumplen con determinados criterios. Este manual incluye información para miembros que son elegibles para recibir servicios especializados de salud del comportamiento.

Personas que deben inscribirse solamente en servicios especializados de salud del comportamiento

Algunas personas son solamente elegibles para servicios especializados de salud del comportamiento (tratamiento de salud mental y el consumo de sustancias) y deben elegir un plan de Healthy Louisiana. Estos miembros solamente obtendrán servicios especializados de salud del

comportamiento de un plan de Healthy Louisiana. Estas personas son las siguientes:

- Personas que residen en centros de enfermería.
- Personas menores de 21 años que residen en ICF/DD (Intermediate Care Facilities for People with Developmental Disabilities, centros de cuidados intermedios para personas con discapacidad del desarrollo).

Personas que deben inscribirse solamente en servicios especializados de salud del comportamiento y transporte médico que no sea de emergencia

Los miembros que reciben tanto Medicaid como Medicare (personas de doble elegibilidad para Medicaid) deben elegir un plan de Healthy Louisiana. Esto no incluye a los miembros que residen en un centro de enfermería o en un ICF/DD. Las personas con doble elegibilidad para Medicaid solamente pueden recibir nuestros servicios especializados de salud del comportamiento y NEMT (*non-emergency medical transportation*, transporte médico que no sea de emergencia).

Personas que pueden inscribirse en un plan de manera voluntaria

Los miembros que deben inscribirse en un plan de Healthy Louisiana para servicios especializados de salud del comportamiento y NEMT también pueden elegir inscribirse en un plan de Healthy Louisiana para sus demás servicios cubiertos por Medicaid. Puede cambiar de opinión y regresar a Medicaid anterior para sus otros servicios cubiertos por Medicaid en cualquier momento, pero deberá mantener su plan de Healthy Louisiana para los servicios especializados de salud del comportamiento. Si decide darse de baja en Healthy Louisiana para sus otros servicios de Medicaid, deberá esperar hasta la próxima inscripción abierta anual para volver a inscribirse.

Esto se aplica a miembros que están en uno de estos grupos:

- Miembros que no tienen Medicare y que reciben servicios a través de cualquiera de las siguientes exenciones basadas en el hogar y la comunidad 1915(c):
 - ADHC (Adult Day Health Care, atención de salud diurna para adultos): Atención directa en un centro de atención de salud diurna para adultos autorizado para aquellas personas que de otro modo deberían recibir servicios en centros de enfermería especializada.
 - Exención NOW (New Opportunities Waiver): Servicios para personas que de otro modo deberían recibir servicios en un ICF/DD (Intermediate Care Facility for Persons with Developmental Disabilities or Related Conditions, centro de cuidado intermedio para personas con discapacidades del desarrollo).

- Exención CC (Children's Choice): Servicios de apoyo complementario para niños discapacitados menores de 18 años de edad inscritos en la exención NOW.
- Exención ROW (Residential Options Waiver): Servicios para personas que viven en la comunidad que de otro modo deberían recibir servicios en un ICF/DD.
- Exención Supports Waiver: Servicios para personas de 18 años de edad y mayores con retraso mental o discapacidad del desarrollo que se manifestó antes de los 22 años de edad.
- Exención CCW (Community Choices Waiver): Servicios para personas de 65 años de edad y mayores o personas de 22 años de edad o mayores con discapacidades que se inician en la adultez que de otro modo deberían recibir servicios en centros de enfermería.
- Personas menores de 21 años de edad que de otro modo serían elegibles para Medicaid, que se encuentran registradas en el registro de solicitud de servicios de la OCDD (Office for Citizens with Developmental Disabilities, Oficina para Ciudadanos con Discapacidad del Desarrollo) y que son miembros de la clase Chisholm.

Personas excluidas

Hay personas que no pueden inscribirse en el programa Healthy Louisiana. Las personas que no pueden inscribirse incluyen las siguientes:

- Adultos de 21 años de edad y mayores que residen en centros de cuidados intermedios para personas con discapacidad del desarrollo (ICF/DD)
- Personas inscritas en el PACE (Program of All-inclusive Care for the Elderly, Programa de Salud Integral para Personas Mayores), una alternativa comunitaria para la colocación en un centro de enfermería que incluye un tipo de beneficio completo de atención administrada que combina servicios médicos, sociales y de atención a largo plazo.
- Personas con elegibilidad limitada, entre ellas, las siguientes:
 - Medically Needy Program ("spend-down"): Las personas o familias que tienen ingresos que superan el estándar de ingresos establecido pueden reducir el exceso de ingresos al realizar gastos médicos o de atención compensatorios para establecer un período temporal de cobertura de Medicaid (hasta 3 meses).
 - Servicios de emergencia solamente: Servicios de emergencia para extranjeros que no cumplen con los requisitos de ciudadanía o de 5 años de residencia exigidos por Medicaid.

Si ya está inscrito en Medicaid y desea elegir o cambiar un plan de Healthy Louisiana, llame a Healthy Louisiana al **1-855-229-6848**, TTY: **1-855-526-3346**. El sitio en Internet es **www.healthy.la.gov**.

Si desea solicitar Medicaid, llame a la línea directa del LDH al **1-888-342-6207** (TTY: 711).

Inscripción abierta

Si usted es nuevo en Aetna Better Health of Louisiana, tendrá 90 días a partir de la fecha de su primera inscripción para probar el plan de salud. Durante ese plazo, podrá cambiar de plan de salud por cualquier motivo. Pasados los primeros 90 días, si todavía sigue siendo elegible para el programa Healthy Louisiana, permanecerá inscrito en Aetna Better Health of Louisiana hasta el próximo período de inscripción abierta, siempre y cuando siga siendo elegible para Medicaid.

Usted recibirá una carta de Healthy Louisiana una vez por año. Allí se le informará que podrá cambiar de plan de salud si lo desea y se indicarán las fechas en las que puede cambiar su plan. Tendrá 60 días para realizar el cambio. Este período de 60 días se denomina “inscripción abierta”. Puede cambiar de plan de salud durante el período de inscripción abierta de 60 días todos los años.

No es necesario que cambie de plan de salud, pero puede hacerlo si lo desea. Si decide cambiar de plan durante la inscripción abierta, empezará a ser miembro del nuevo plan al comienzo del siguiente año de inscripción. Ya sea que usted elija un nuevo plan o permanezca en Aetna Better Health of Louisiana, permanecerá inscrito en ese plan hasta el próximo período de inscripción abierta anual, a menos que tenga un motivo para cambiarlo. Un motivo puede ser que desee tener el mismo plan de Healthy Louisiana que los miembros de su familia. No poder obtener los servicios que cubrimos también puede contar como un motivo para darse de baja. Para obtener más información acerca de la baja con causa justificada, consulte la página 37.

Renovación de elegibilidad

Usted recibirá una notificación de renovación de Medicaid cuando sea el momento de renovar la elegibilidad. Siga las instrucciones de la notificación. La Oficina del LDH de su localidad puede responder a sus preguntas sobre la renovación de la elegibilidad con Medicaid. Para obtener más información, llame a la línea directa de Medicaid al **1-888-342-6207**.

Reactivación

Si pierde la elegibilidad durante un período de dos meses o menos y luego vuelve a ser elegible, volveremos a inscribirlo en Aetna Better Health of Louisiana.

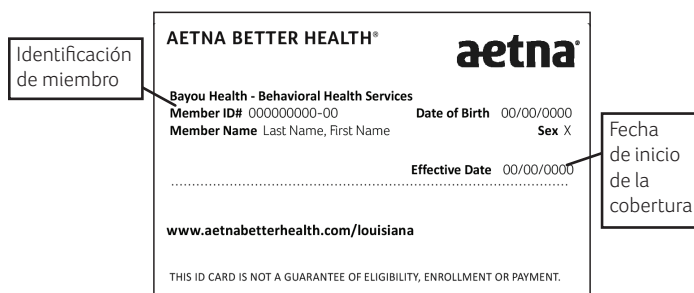
Tarjeta de identificación

En la tarjeta de identificación (ID), figura la fecha en la que comienzan los beneficios de atención de salud. Esta es la fecha en la que puede comenzar a recibir servicios como miembro del plan de Aetna Better Health of Louisiana. La tarjeta de identificación contiene lo siguiente:

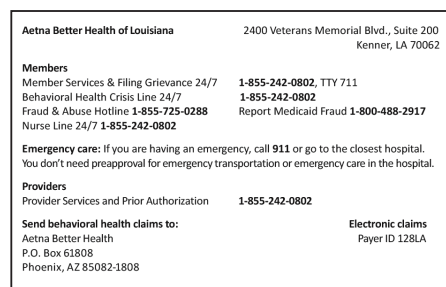
- Su nombre.
- Su número de identificación de Aetna Better Health of Louisiana.
- Información adicional importante, por ejemplo, qué debe hacer en caso de emergencia.

Debe utilizar su tarjeta de identificación de Aetna Better Health of Louisiana y la de Medicaid de Luisiana cuando acuda a una cita, obtenga sus medicamentos con receta y reciba cualquier servicio de atención de salud del comportamiento. Mostrar sus tarjetas de identificación garantizará que no reciba facturas por los servicios. Las tarjetas de identificación le permiten al proveedor o a la farmacia saber qué deben facturar a Aetna Better Health of Louisiana o Medicaid de Luisiana por los servicios usted recibe.

Fronte de la tarjeta de identificación:



Dorso de la tarjeta:



Usted es la única persona que puede utilizar su tarjeta de identificación; no permita que la utilice otra persona. Permitir que otra persona utilice su tarjeta de identificación se considera fraude. Puede perder su elegibilidad para Medicaid si permite que otra persona use su tarjeta de identificación. Además, es posible que se entablen acciones legales contra usted.

Revise su tarjeta para asegurarse de que su nombre, la dirección y la fecha de nacimiento sean correctos. Si hay

datos incorrectos, si no recibe la tarjeta o si la extravía o se la roban, llámenos al **1-855-242-0802** (TTY: 711).

Confidencialidad y privacidad de los miembros

Incluimos un Aviso de prácticas de privacidad en su paquete de bienvenida. Allí se le informa cómo utilizamos su información para los beneficios del plan de salud y también cómo puede ver, obtener una copia o cambiar sus registros médicos. Su información de salud será privada y confidencial. Únicamente se divulgará si la ley lo permite o si usted así nos lo indica. Si necesita más información o si tiene preguntas, llámenos al **1-855-242-0802** (TTY: 711). También puede visitar nuestro sitio en Internet en **www.aetnabetterhealth.com/louisiana**.

Sus derechos y responsabilidades

En su condición de miembro del Plan, usted tiene derechos y responsabilidades. Si necesita ayuda para comprender sus derechos y responsabilidades, llame a Servicios al Cliente.

Sus derechos

Como miembro o padre, madre o tutor legal de un miembro, usted tiene los siguientes derechos:

- Ser tratado con respeto y consideración en función de su dignidad y privacidad.
- Participar en las decisiones relacionadas con su atención de salud, incluido el derecho a rechazar un tratamiento por motivos religiosos o por cualquier otro motivo.
- Hablar sobre las opciones de tratamiento adecuadas o médicamente necesarias para sus afecciones. Esto debe aplicarse incluso en el caso de un beneficio que no esté cubierto y sin importar cuánto cueste.
- Estar libre de toda restricción o aislamiento como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Poder solicitar y recibir una copia de sus registros médicos (una copia sin cargo), así como solicitar que estos se modifiquen o corrijan.
- Recibir servicios de atención de salud que sean accesibles; comparables en cantidad, duración y alcance con aquellos brindados por el sistema de pago por servicio de Medicaid; suficientes en cantidad, duración y alcance de manera que se espere razonablemente que alcance el objetivo por el cual se brindan los servicios.
- Recibir servicios que sean apropiados y que no se rechacen o reduzcan solamente debido al diagnóstico, tipo de enfermedad o afección médica.
- Recibir toda la información en una manera y un formato que pueda comprender.
- Recibir asistencia del LDH y de Healthy Louisiana para comprender los requisitos y beneficios de Aetna Better Health of Louisiana.

- Recibir servicios de interpretación oral sin cargo en todos los idiomas que no sean inglés.
- Ser informado de que puede obtener servicios de interpretación sin cargo y cómo acceder a dichos servicios.
- Como posible miembro, recibir información sobre el programa Healthy Louisiana, sobre quiénes pueden o no pueden inscribirse en el programa y sobre las responsabilidades de Aetna Better Health of Louisiana.
- Recibir información sobre los servicios de Aetna Better Health of Louisiana, por ejemplo:
 - Beneficios cubiertos.
 - Cómo obtener beneficios, incluidos los requisitos de autorización.
 - Montos que debe pagar (copagos).
 - Área de servicio.
 - Nombres, direcciones, números de teléfono e idiomas distintos del inglés de los proveedores contratados actualmente.
 - Cómo y cuándo puede cambiar de PCP o visitar a otros proveedores.
 - Proveedores que no aceptan nuevos pacientes.
 - Beneficios que Aetna Better Health of Louisiana no ofrece, pero que puede obtener a través de Medicaid.
- Recibir información acerca de sus derechos de darse de baja por lo menos una vez por año.
- Recibir notificaciones sobre cualquier cambio en sus beneficios y servicios. Esta notificación le llegará 30 días antes de que ocurra el cambio.
- Recibir información sobre los procesos de reclamaciones, apelaciones y audiencias estatales imparciales.
- Presentar quejas, reclamaciones o apelaciones sobre la atención que recibe de Aetna Better Health of Louisiana.
- Recibir información sobre la cobertura de emergencia y fuera del horario de atención, por ejemplo:
 - Qué es una afección médica de emergencia, servicios de emergencia y servicios de posestabilización.
 - Que los servicios de emergencia no requieren autorización previa.
 - El proceso y los procedimientos para obtener servicios de emergencia.
 - Las ubicaciones de los centros de emergencia y otros lugares en los que proveedores y hospitales prestan servicios de emergencia y de posestabilización cubiertos por el contrato.
 - Su derecho a acudir a cualquier hospital u otro centro para recibir atención de emergencia.

- Normas de los servicios de atención de posestabilización.
- Recibir nuestra política sobre remisiones para atención especializada y para otros beneficios que no brinda su PCP.
- Contarnos qué piensa sobre nuestra política de derechos y responsabilidades.
- La protección de su privacidad.
- Ejercer estos derechos sin que Aetna Better Health of Louisiana, nuestros proveedores o el LDH lo traten de manera negativa.

Sus responsabilidades

- Utilizar su tarjeta de identificación cuando acuda a citas de atención de salud u obtenga servicios, y no permitir que terceros la utilicen. Informarnos si pierde su tarjeta de identificación o si se la roban.
- Conocer el nombre de su administrador de casos (si tiene uno).
- Informarse sobre su atención de salud y sobre los pasos para obtener atención.
- No utilizar la sala de emergencias para servicios que no sean de emergencia.
- Informarnos cuando realice cambios de dirección o número de teléfono.
- Informar al LDH cuando haya cambios en los ingresos o en la composición de su familia.
- Comprender sus problemas de salud y participar en la determinación de sus objetivos de salud.
- Informarles a los proveedores si su estado de salud cambia.
- Ser respetuoso con los proveedores de atención de salud que le brindan atención.
- Programar las citas médicas en horas laborables, siempre que sea posible. Llegar a las citas con puntualidad. Llamar en caso de llegar tarde o no poder asistir a una cita.
- Dar a sus proveedores de atención de salud toda la información que necesiten.
- Comunicarles al Plan y al LDH sus inquietudes, preguntas o problemas.
- Solicitar más información si no comprende su tratamiento o enfermedad.
- Hablar con sus proveedores sobre la atención que necesita. Preguntar si tiene otras opciones y cómo estas podrían ayudarlo. Preguntar sobre los riesgos y costos de las otras opciones.
- Seguir los consejos de su proveedor. Si no desea hacerlo, comuníquele el motivo al proveedor.
- Informarnos sobre cualquier otro seguro que tenga. Informarnos si solicita otros beneficios.
- Entregar al médico una copia de su testamento vital o instrucción anticipada.

- Obtener toda la atención preventiva que necesita para mantenerse saludable. Llevar un estilo de vida saludable. Evitar las actividades no saludables.
- Si no está de acuerdo con algún proveedor y desea quejarse, seguir los pasos para presentar una reclamación.

Cómo obtener atención

Para obtener servicios de atención de salud, los miembros de Aetna Better Health of Louisiana deben utilizar proveedores de la red. Si desea visitar a un proveedor que no pertenece a nuestra red, el proveedor debe obtener primero nuestra autorización previa.

En el caso de algunos servicios, su proveedor deberá obtener nuestra autorización previa antes de que usted reciba los servicios. El proveedor sabrá cómo hacerlo.

El consultorio del proveedor

Haga las siguientes preguntas a su proveedor y al personal del consultorio para estar mejor preparado para obtener servicios de atención de salud.

- ¿Cuál es su horario de atención?
- ¿Atiende a pacientes los fines de semana o por la noche?
- ¿Qué tipo de ayuda especial ofrece a las personas con discapacidades?
- ¿Hablará por teléfono conmigo sobre los problemas que yo tenga?
- ¿Con quién debo comunicarme en horas no laborables si tengo un problema urgente?
- ¿Cuánto tiempo debo esperar para una cita?

Otras preguntas

Cada vez que hable con su médico o farmacéutico, hágale las preguntas que se enumeran más abajo. Hacer estas preguntas lo ayudará a mantenerse sano o a sentirse mejor. Anote las respuestas y siga las instrucciones de su proveedor.

- ¿Cuál es mi problema principal?
- ¿Qué debo hacer?
- ¿Por qué es importante que haga eso?

Consejos rápidos sobre las citas

- Para solicitar una cita, llame a su proveedor a primera hora del día. Hágale saber si necesita ayuda especial.
- Lleve consigo su tarjeta de identificación de Aetna Better Health of Louisiana y la de Medicaid de Luisiana.
- Si es paciente nuevo, vaya a su primera cita por lo menos 30 minutos antes; de esta manera, podrá brindar información sobre usted y sus antecedentes médicos.
- Anúnciese al llegar al consultorio. Regístrese en la mesa de entrada.

No falte a sus citas Es importante que vaya a sus citas. Si no se presenta, causará problemas. Si no puede llegar a la cita, debe llamar al consultorio del proveedor 24 horas antes de la hora de la cita para cancelarla. Si necesita ayuda con las citas, llame a Servicios al Cliente al 1-855-242-0802 (TTY: 711).

Cómo obtener una segunda opinión

Cuando un proveedor dice que usted tiene una afección o necesita un tratamiento determinado, tiene derecho a consultar a otro proveedor. Esto se denomina “segunda opinión”. La segunda opinión es sin cargo. Su proveedor puede recomendarle otro proveedor para que le dé una segunda opinión o usted puede llamar a Servicios al Cliente.

Directorio de proveedores

Puede ver nuestro Directorio de proveedores en línea, en www.aetnabetterhealth.com/louisiana. También puede encontrar un proveedor con la aplicación para dispositivos móviles de Aetna Better Health. Para obtener más información acerca de la aplicación, consulte la página 23. Puede solicitar una copia en papel de nuestro Directorio de proveedores llamando a Servicios al Cliente. Allí se enumeran los proveedores de atención de salud y los hospitales de nuestra red.

Si necesita ayuda para encontrar un proveedor de Aetna Better Health of Louisiana, llame a Servicios al Cliente. Lo ayudaremos con gusto. Infórmenos si desea que agreguemos un proveedor a nuestra red. Trataremos de que eso sea posible.

Transporte

Si tiene una emergencia y no puede llegar al hospital, llame al 911 para pedir una ambulancia.

A menos que viva en un centro de enfermería o un centro de cuidados intermedios para personas con discapacidad del desarrollo, cubriremos el transporte médico que no sea de emergencia. Esta sección se aplica a aquellos miembros que tienen cobertura de NEMT. Si no está seguro, comuníquese con Servicios al Cliente al **1-855-242-0802** (TTY: 711).

Transporte que no sea de emergencia

Si no tiene manera de trasladarse, cubriremos el transporte hacia servicios cubiertos por Aetna Better Health of Louisiana.

LogistiCare es nuestro proveedor de servicios de transporte. Pueden llevarlo a su visita a un proveedor y a la farmacia, en caso de que deba ir inmediatamente después de su cita.

Para programar un traslado, llame a LogistiCare al **1-877-917-4150**, TTY: **1-866-288-3133**. No existe un límite en la cantidad de viajes que se brindan. Puede llamar de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.

Si tiene una necesidad urgente o necesita ayuda con un traslado ya programado, puede llamar al número gratuito “Where’s my ride” de LogistiCare las 24 horas de día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, al **1-877-917-4151**.

El transporte debe programarse con tres (3) días hábiles de antelación. Puede realizar su reserva hasta treinta (30) días antes. En el caso de tratamientos regulares, LogistiCare lo ayudará con sus necesidades continuas de transporte.

Cuando haga la reservas, tenga en cuenta que no debe llegar más de una hora antes de su cita programada.

Tenga esta información a mano cuando llame a LogistiCare:

- El nombre del proveedor.
- La dirección del proveedor.
- El número de teléfono del proveedor.
- La hora de la cita.
- El tipo de transporte necesario (por ejemplo, un automóvil común o una camioneta adaptada para acceso de sillas de ruedas).

Salud del comportamiento

A partir del 1.º de diciembre de 2015, Aetna Better Health of Louisiana ofrecerá a los miembros de Healthy Louisiana servicios de salud mental y servicios de tratamiento por el consumo de sustancias. Juntos, estos dos tipos de servicios se denominan los servicios de salud del comportamiento. Puede encontrar una lista de los servicios disponibles en la página 21. Los servicios de salud del comportamiento ayudan a las personas a pensar, sentir y actuar de manera saludable. Hay servicios para problemas de salud mental y otros para trastornos por el consumo de sustancias.

¿Qué sucede si estoy inscrito a Aetna Better Health of Louisiana para los servicios de salud del comportamiento?

Puede comenzar a recibir servicios el día en que comienza su cobertura. Esta fecha está impresa en su tarjeta de identificación de Aetna Better Health of Louisiana. Apenas comience su cobertura, recibirá una llamada de bienvenida de Aetna Better Health of Louisiana. Durante la llamada de bienvenida, se le harán preguntas sobre su salud. Según sus respuestas, es posible que lo transfiramos para hablar con nuestro personal sobre nuestro programa de manejo de casos. Los servicios de manejo de casos están a su disposición si elige usarlos. Si lo hace, contará con un equipo de manejo de casos.

Algunos miembros con afecciones de salud del comportamiento tendrán un equipo de manejo de casos. Este equipo trabajará con usted para alcanzar sus objetivos, realizar evaluaciones en curso y planificar el servicio. Los miembros del equipo dependerán de los profesionales de salud del comportamiento que trabajan con usted y a quien quiera como parte de su equipo. Los equipos pueden incluir miembros de la familia, tutores, amigos, religiosos y otras personas de apoyo de la comunidad. En muchas ocasiones, la evaluación que se realiza en la primera visita no será completa. Estará trabajando con miembros de su equipo que continuarán ese proceso de evaluación. Esto le permite a usted y a su equipo revisar de manera repetida el progreso y las necesidades para brindarle el mejor cuidado.

Es posible que usted y su proveedor no concuerden acerca de los servicios que necesita. Si siente que necesita un servicio y su proveedor no, contacte a su administrador de casos. Si no tiene un administrador de casos, llame a Servicios al Cliente al **1-855-242-0802** (TTY: 711).

¿Cuáles son las “prácticas recomendadas” en salud del comportamiento y cómo afectan a los servicios que recibo?

Aetna Better Health of Louisiana crea y apoya las “prácticas recomendadas” en el cuidado de la salud del comportamiento. Las prácticas recomendadas se basan en resultados anteriores y son maneras de prestarle servicios cuya utilidad se ha demostrado mediante la investigación y la evaluación de estas prácticas.

Nuestra visión para brindar servicios de salud del comportamiento

Aetna Better Health of Louisiana apoya un sistema de entrega de servicios de salud del comportamiento que incluye lo siguiente:

- Fácil acceso a la atención.
- Participación del miembro y la familia del miembro.
- Colaboración con la comunidad.
- Innovación efectiva.
- Expectativa de mejora.
- Educación cultural.

Nuestros principios para la entrega de servicios de salud del comportamiento a niños son los siguientes:

- 1) *Colaboración con el niño y la familia*
 - a) Respetamos y trabajamos con el niño y los padres. Esto es clave para obtener resultados positivos de salud del comportamiento.
 - b) Los padres y niños son tratados como socios en el proceso de evaluación y en la planificación, entrega y evaluación de los servicios de salud del comportamiento. Tomamos sus preferencias con seriedad.

- 2) *Resultados funcionales*
 - c) Los servicios de salud del comportamiento están diseñados e implementados para ayudar a los niños a alcanzar el éxito escolar, vivir con sus familias, evitar la delincuencia y convertirse en adultos estables y productivos.
 - d) La implementación de este plan de salud del comportamiento estabiliza la afección del niño y minimiza los riesgos de seguridad.
- 3) *Colaboración con los demás*
 - e) Cuando los niños cuentan con la participación de múltiples agencias y múltiples sistemas, se desarrolla una evaluación conjunta de manejo de casos y se implementa de manera colaborativa un plan de servicios de salud del comportamiento establecido de manera conjunta.
 - f) Los equipos de manejo de casos centrados en el miembro planifican y arreglan la entrega de servicios.
 - g) El/la administrador/a de casos:
 - Desarrolla una evaluación común de las fortalezas y necesidades del niño y su familia.
 - Desarrolla un plan de atención del servicio individualizado.
 - Monitorea la implementación del plan.
 - Realiza ajustes en el plan si no está teniendo éxito.
- 4) *Servicios accesibles*
 - h) Los niños tienen acceso a una variedad integral de servicios de salud del comportamiento, suficientes para asegurar que reciben el tratamiento que necesitan.
 - i) Se brinda manejo de casos según sea necesario.
 - j) Los planes del servicio identifican el transporte que necesitan los padres y el niño para acceder a los servicios y cómo se brindará la asistencia de transporte.
 - k) Los servicios de salud del comportamiento se adaptan o crean cuando son necesarios pero no están disponibles.
- 5) *Prácticas recomendadas*
 - l) Los servicios de salud del comportamiento se brindan de acuerdo con las pautas que incorporan las “prácticas recomendadas” basadas en las pruebas.
 - m) Los planes de servicio de salud del comportamiento identifican y atienden de manera apropiada los síntomas de comportamiento que son reacciones a la muerte de un familiar, abuso o abandono, trastornos del aprendizaje y otras circunstancias traumáticas o aterradoras, problemas de el consumo de sustancias, las necesidades de salud del comportamiento especializadas de niños que sufren de discapacidades del desarrollo,

comportamiento sexual inadecuado, incluida la conducta abusiva y el comportamiento riesgoso, y la necesidad de estabilidad y la necesidad de fomentar la permanencia en las vidas de los miembros de la clase, especialmente miembros de la clase bajo cuidado tutelar.

- n) Los servicios de salud del comportamiento son evaluados y modificados continuamente si son ineficaces para alcanzar los resultados deseados.
- 6) *Ámbito más apropiado*
- o) Se brindan servicios de salud del comportamiento a los niños en su hogar y comunidad, en la medida de lo posible.
 - p) Los servicios de salud del comportamiento se brindan en el ámbito más integrado que sea apropiado para las necesidades del niño. Cuando se brindan en un ámbito residencial, el ámbito es el más integrado y parecido al hogar que sea apropiado para las necesidades del niño.
- 7) *Tiempos de respuesta*
- q) Se evalúa y brinda servicio rápido a los niños identificados como necesitados de servicios de salud del comportamiento.
- 8) *Servicios personalizados para el niño y su familia*
- r) Las fortalezas y necesidades exclusivas de los niños y sus familias determinan el tipo, la combinación y la intensidad de los servicios de salud del comportamiento brindados.
 - s) Se alienta y asiste a los padres y niños en la articulación de sus propias fortalezas y necesidades, los objetivos que quieren alcanzar y qué servicios creen que son necesarios para alcanzar estos objetivos.
- 9) *Estabilidad*
- t) Los planes de servicio de salud del comportamiento anticipan crisis que pueden desarrollarse e incluyen estrategias y servicios específicos que se utilizarán en caso de que se desarrolle una crisis.
 - u) Para responder a las crisis, el sistema de salud del comportamiento utiliza todos los servicios de salud del comportamiento para ayudar al niño a permanecer en su hogar, minimizar las interrupciones y evitar el uso inadecuado de la policía y del sistema judicial criminal.
 - v) Los planes del servicio de salud del comportamiento anticipan y planifican en consecuencia las transiciones en las vidas de los niños, incluidas las transiciones a nuevas escuelas y nuevas ubicaciones y las transiciones a servicios para adultos.
- 10) *Respeto por la herencia cultural exclusiva del niño y la familia*
- w) Los servicios de salud del comportamiento se

brindan de manera que respeten la tradición y herencia cultural del niño y su familia.

11) *Independencia*

- x) Los servicios de salud del comportamiento incluyen apoyo y capacitación para que los padres satisfagan las necesidades de salud del comportamiento de su hijo y apoyo y capacitación para que el niño maneje sus propias necesidades.
- y) Los planes de servicio de salud del comportamiento identifican las necesidades de los padres y los niños de capacitación y apoyo para participar como socios en el proceso evaluación, y en la planificación, entrega y evaluación de los servicios, y se aseguran de que tal capacitación y apoyo, incluida la asistencia de transporte, las discusiones del avance y la ayuda para comprender el material escrito estarán disponibles.

12) *Conexión con los apoyos naturales*

- z) El sistema de salud del comportamiento identifica y utiliza de manera apropiada los apoyos naturales disponibles de la red de asociados del niño y sus padres, incluidos amigos y vecinos, y de organizaciones de la comunidad, incluidas organizaciones religiosas y de servicio.

Nuestros valores para la entrega de servicios de salud del comportamiento a adultos:

1. *Respeto*

Reunirnos con nuestros miembros donde se encuentren, sin juzgarlos, con mucha paciencia y compasión.

2. *Orientación al miembro*

Los miembros son los expertos en ellos mismos, en la definición de sus propios objetivos y resultados deseados.

Los miembros eligen sus servicios y son incluidos en las decisiones del programa y en los esfuerzos de desarrollo del programa.

3. *Prácticas recomendadas*

Los servicios de salud del comportamiento se brindan de acuerdo con las pautas que incorporan las “prácticas recomendadas” basadas en las pruebas.

4. *Confidencialidad*

La información de salud del comportamiento es privada y está protegida. Un miembro debe dar consentimiento por escrito para compartir información de salud protegida, incluso para los propósitos de tratamiento, pago u operaciones de atención de la salud. Está permitida la divulgación de información sin consentimiento bajo ciertas circunstancias durante una emergencia médica o en otras situaciones limitadas.

5. *Concientización cultural*
Los miembros pueden esperar servicios de respuesta flexibles y oportunos que están disponibles, son accesibles, confiables, responsables y sensibles a los valores culturales.
6. *Recuperación*
Cuando los servicios se enfocan en la recuperación, los miembros se benefician de un mayor sentido de bienestar, integración en la comunidad y una mayor autodeterminación.
7. *Resiliencia*
Un miembro es la fuente de su propia fuerza y resiliencia. Quienes trabajan como proveedores, ayudantes y facilitadores identifican, exploran y ayudan a que nuestros miembros aumenten sus fortalezas comprobadas.

Nuestros principios para el cuidado informado de traumas para los servicios y sistemas de salud del comportamiento para niños y adultos

1. *Seguridad*
La seguridad de nuestros miembros es la parte más importante de la obtención de atención. Respondemos a las necesidades de seguridad de inmediato. Debido a que un trauma puede ser un problema físico o emocional, es importante que los servicios y las ayudas estén disponibles de inmediato. Nos aseguraremos de que usted reciba la atención que necesita. Cuando sea necesario, podemos darle una remisión a otras agencias comunitarias y proveedores.
2. *Creación de confianza*
Los traumas afectan la capacidad para confiar de una persona. La confianza proviene de asegurar a nuestros miembros que sabemos cómo podemos ayudarlos. También proviene de hacer lo que decimos, de la manera en que decimos que lo haremos.
Trabajamos con nuestros miembros y nos aseguramos de que todo lo que hacemos sea con el permiso de ellos.
3. *Ofrecemos elección*
Nos aseguramos de que las elecciones de nuestros miembros sean la parte principal de la planificación de servicios y ayudas.
4. *Colaboración*
Trabajamos con los miembros y sus familias para establecer objetivos compartidos. Les preguntamos qué ha sucedido, en lugar de qué está mal.
5. *Fortalecimiento*
Sabemos lo importante que es para las familias y los jóvenes obtener habilidades y utilizarlas.
6. *Acceso de idiomas y educación cultural*
Es importante que el idioma y la cultura de un miembro

estén incluidos en la planificación de la atención. Trabajamos para asegurarnos de que los miembros y sus familias comprenden y están de acuerdo con la atención que obtienen.

Confidencialidad de los servicios de tratamiento por el consumo de sustancias

Existen leyes acerca de quién puede ver su información sobre salud del comportamiento con o sin su permiso. Algunos información no puede ser compartida con otros sin su permiso por escrito, como por ejemplo:

- Tratamiento por el consumo de sustancias.
- Información de enfermedad comunicable (como el VIH/sida).
- Para ayudarlo a coordinar y pagar la atención que recibe, hay ocasiones en las que se comparte su información sin obtener primero su permiso por escrito. Estas instancias pueden incluir compartir la información con los siguientes:
 - Médicos y otras agencias que brindan servicios de salud, sociales o de bienestar social.
 - Su proveedor de atención médica primaria.
 - Ciertas agencias estatales y escuelas en conformidad con la ley, involucradas en su tratamiento y cuidado, según sea necesario.
 - Miembros del equipo clínico involucrado en su atención.

En otras ocasiones, puede ser beneficioso compartir su información sobre salud del comportamiento con otras agencias, tales como escuelas. Es posible que se requiera su permiso por escrito antes de compartir su información.

Puede haber ocasiones en las que usted quiera compartir su información sobre salud del comportamiento con otras agencias o ciertas personas que estén brindándole asistencia. En estos casos, puede firmar un formulario de "Autorización para la divulgación de información de salud protegida". Este formulario declara que sus registros médicos, o determinadas secciones limitadas de sus registros médicos, pueden ser divulgados a las personas o agencias nombradas en el formulario. Puede encontrar este formulario en nuestro sitio en Internet www.aetnabetterhealth.com/louisiana. También puede llamar a Servicios al Cliente para solicitar una copia al **1-855-242-0802** (TTY: 711).

Excepciones

Hay ocasiones en las que no podemos mantener la confidencialidad de la información. La siguiente información no está protegida por la ley:

- Si comete un crimen o amenaza con cometer un crimen en el programa o contra cualquier persona que trabaja en el programa, debemos llamar a la policía.

- Si va a lastimar a otra persona, debemos hacérselo saber a esa persona para que se pueda proteger a sí misma. También debemos llamar a la policía.
- Debemos informar la sospecha de abuso infantil a las autoridades locales. Si existe el peligro de que se pueda lastimar a usted mismo, debemos intentar protegerlo. Si esto sucede, es posible que debamos hablar con otras personas de su vida u otros proveedores de servicios (como hospitales y otros consejeros) para protegerlo. Solo se comparte la información necesaria para mantenerlo seguro.

¿Qué es el consentimiento al tratamiento?

Tiene derecho a aceptar o rechazar los servicios de salud del comportamiento. Si desea obtener los servicios de salud del comportamiento ofrecidos, usted o su tutor legal deben firmar un formulario de "Consentimiento al tratamiento" otorgando su permiso, o el de su tutor legal, para que obtenga los servicios de salud del comportamiento. Cuando firma un formulario de "Consentimiento al tratamiento", también le está otorgando permiso al Louisiana Department of Health (Departamento de Salud de Luisiana) para acceder a sus registros.

Para brindarle determinados servicios, su proveedor necesita obtener su permiso. Su proveedor puede pedirle que firme un formulario o que otorgue permiso verbal para obtener un servicio específico. Se le otorgará información acerca del servicio para que pueda decidir si desea ese servicio o no. Esto se denomina consentimiento informado. Un ejemplo sería si su proveedor le receta un medicamento. Este le informará sobre los beneficios y riesgos de tomar el medicamento y otras opciones de tratamiento. Su proveedor le pedirá que firme un formulario de consentimiento o dé permiso verbal si desea tomar el medicamento. Hágale saber a su proveedor si tiene alguna pregunta o si no comprende la información que le brindó.

Tiene derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento. Su proveedor le explicará qué sucederá si elige retirar su consentimiento.

Edad de consentimiento

La mayoría de las veces, los miembros deben tener 18 años de edad para obtener atención de la salud por sí mismos. Hay ocasiones en las que los miembros menores de 18 años de edad pueden obtener atención sin el consentimiento de los padres. Esto incluye el tratamiento para el consumo de sustancias o de alcohol.

Servicios cubiertos

Los servicios enumerados a continuación están cubiertos por Aetna Better Health of Louisiana. Pueden aplicarse algunas limitaciones y autorizaciones previas. Verá en el cuadro que, para algunos beneficios, la columna Límites dice "es posible que se requiera autorización previa". Esto significa que algunos servicios no requieren autorización previa y otros sí. Usted o su proveedor pueden llamarnos con los códigos de servicio para averiguar si se necesita autorización previa.

Todos los servicios deben ser médicamente necesarios. Si tiene alguna pregunta sobre los servicios cubiertos, hable con su administrador de casos o llame a Servicios al Cliente al **1-855-242-0802** (TTY: 711).

Algunos adultos con ciertos tipos de necesidades de salud del comportamiento también pueden tener cobertura para más servicios comunitarios y domiciliarios. Estos solían llamarse servicios 1915(i). Si tiene una enfermedad mental grave y cree que es elegible para estos servicios, háganoslo saber. Hable con su administrador de casos, si tiene una. También puede llamar a Servicios al Cliente, al **1-855-242-0802** (TTY: 711).

Casos de crisis de salud del comportamiento

Si está pensando acerca de lastimarse a usted mismo o a los demás o si tiene una emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano. Puede utilizar cualquier hospital para una emergencia relacionada con salud del comportamiento urgente, incluso si no está en nuestra red. Muestre su tarjeta de identificación de Aetna Better Health of Louisiana. También contamos con una línea de crisis de salud del comportamiento que está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Puede llamarnos al número gratuito **1-855-242-0802** (TTY: 711) y seleccionar la opción de una crisis de salud del comportamiento. Lo conectaremos con uno de nuestros profesionales de salud mental con licencia.

Servicio/beneficio	Servicio/beneficio cubierto	Límites
Tratamiento asertivo en la comunidad	Los adultos elegibles pueden contar con un equipo de profesionales para ayudarlos con los servicios de salud mental y el consumo de sustancias, necesidades de vivienda y otras necesidades sociales para la vida en la comunidad.	Cubierto para miembros elegibles para servicios de rehabilitación de la salud mental de adultos.
Ayuda y tratamiento psiquiátricos comunitarios	Asesoramiento y ayuda proporcionados en el hogar, la escuela o el trabajo. Puede haber servicios adicionales disponibles para miembros con necesidades de atención de la salud mental especiales.	Con cobertura para miembros de entre 0 y 20 años y miembros elegibles para servicios de rehabilitación de salud mental para adultos. Es posible que se requiera autorización previa.
Intervención en crisis y estabilización	Si tiene una emergencia o crisis de salud mental, puede obtener ayuda de inmediato.	
Servicios hospitalarios para pacientes internos	Servicios de salud mental brindados en un hospital.	Es posible que se requiera autorización previa.
LMHP Los LMHP (Licensed Mental Health Professionals, profesionales de salud mental con licencia) tienen licencia emitida por el Estado de Luisiana. Pueden ser: <ul style="list-style-type: none"> • Psiquiatras. • Psicólogos con licencia. • Psicólogos médicos. • Consejeros profesionales. • Trabajadores sociales clínicos. • Consejeros de adicciones. • Terapeutas de familia y pareja. • Enfermeras registradas de práctica avanzada (especialistas psiquiátricas). 	Asesoramiento ambulatorio para el tratamiento de la salud mental y el consumo de sustancias.	
Centros residenciales de tratamiento psiquiátrico	Les permite a los jóvenes vivir en un centro de tratamiento para obtener la atención de la salud del comportamiento necesaria.	Con cobertura para miembros de entre 0 y 20 años de edad. Se requiere autorización previa.
Visitas a un psiquiatra	Consultas con un psiquiatra con licencia. También puede brindar este servicio una enfermera de práctica psiquiátrica.	

Servicio/beneficio	Servicio/beneficio cubierto	Límites
Rehabilitación psicosocial	Servicios para ayudarlo a que se sienta más saludable y cómodo con otras personas. Este asesoramiento puede incluir a miembros de la familia y otros ayudantes.	Con cobertura para miembros de entre 0 y 20 años de edad y miembros elegibles para servicios de rehabilitación de salud mental para adultos.
Rehabilitación por el consumo de sustancias	Consejería y tratamiento ambulatorios y residenciales para las afecciones del consumo de sustancias.	Es posible que se requiera autorización previa.
Telemedicina	Una alternativa a las consultas clínicas en áreas que tienen acceso limitado a los servicios de salud del comportamiento. Encuéntrese con sus proveedores de salud del comportamiento desde una computadora.	
Viviendas colectivas terapéuticas	Les permite a los jóvenes vivir en un entorno similar a un hogar con un pequeño grupo de otros jóvenes para obtener los servicios necesarios.	Con cobertura para miembros de entre 0 y 20 años de edad. Se requiere autorización previa.

Beneficios adicionales para nuestros miembros

Como miembro de Aetna Better Health of Louisiana, usted tiene beneficios adicionales. Sus beneficios adicionales incluyen los siguientes:

Teléfonos celulares SafeLink gratuitos

Obtenga un teléfono celular gratuito, minutos libres y mensajes de texto ilimitados con SafeLink. Queremos que se mantenga seguro y saludable. Ahora, puede estar comunicado con las personas que se preocupan por usted. Llame a sus médicos, familiares y amigos en cualquier momento y horario. Para inscribirse, visite www.safelink.com o llame al **1-877-631-2550**.

Con Safelink Wireless, nuestros miembros obtienen los siguientes beneficios:

- Un teléfono celular gratuito.
- 500 minutos libres por mes durante los primeros 4 meses.
- 350 minutos libres el quinto mes.
- Mensajes de texto ilimitados gratuitos.
- Llamadas gratuitas a Servicios al Cliente de Aetna Better Health of Louisiana.

También incluye mensajes de texto enviados directamente a su teléfono con consejos de salud, recordatorios sobre citas con médicos, vacunas contra la gripe y muchos temas más.

Puede inscribirse en el programa en cualquier momento. Elija la manera que le resulte más fácil:

- 1) Visite www.safelink.com para inscribirse en línea.
- 2) Descargue la solicitud de nuestro sitio en Internet en www.aetnabetterhealth.com/louisiana y envíela por correo a SafeLink a la siguiente dirección:
SafeLink Wireless
PO Box 22009
Milwaukie, OR 97269-0009
- 3) Llame a SafeLink al **1-877-631-2550** para hacer su solicitud por teléfono.

Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios al Cliente al **1-855-242-0802** (TTY: 711).

Línea de enfermería

Acceso a enfermeras disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para responder sus preguntas sobre atención de salud. La línea de enfermería no reemplaza la función que cumple el PCP. Pero, si es de noche o no puede ubicar a su PCP, las enfermeras pueden ayudarlo a decidir qué hacer. También pueden brindarle consejos útiles para que se sienta mejor y se mantenga saludable.

Aplicación para dispositivos móviles

Con la aplicación de Aetna Better Health, puede obtener acceso a demanda de las herramientas que necesita para mantenerse saludable. Encuentre un médico o solicite una tarjeta de identificación de miembro en cualquier momento y lugar. Es fácil. Simplemente descargue la aplicación en su dispositivo móvil o tableta.

Características de la aplicación para dispositivos móviles

- Buscar un proveedor.
- Solicitar la tarjeta de identificación de miembro.
- Ver sus reclamos y recetas.
- Servicios de mensajes para miembros para realizar preguntas u obtener ayuda.
- Actualizar su número de teléfono, dirección y otros detalles importantes.

Descargar la aplicación

Puede descargar esta aplicación desde Apple App Store o Google Play Store. Para encontrar la aplicación, busque Aetna Better Health. Es de descarga y uso gratuitos. Esta aplicación está disponible en ciertos dispositivos y sistemas operativos.

Una herramienta de bienestar fácil de usar para una vida más saludable

Usted se merece una vida más saludable. Y podemos ayudarlo. Ofrecemos una aplicación salud que es una herramienta simple para tomar el control de su salud. Así puede sentirse mejor, para siempre. Y como miembro de su plan de salud, obtendrá esta aplicación salud sin ningún costo.

Comenzar es fácil y solo debe tomar unos pasos simples. Primero, inicie sesión en la sección “Portal para miembros” de nuestro sitio en Internet www.aetnabetterhealth.com/louisiana. Después de iniciar sesión, vaya a “Tasks” (tareas) y elija “Manage My Health” (Administrar mi salud). Desde esta página, podrá acceder a las herramientas de aplicación salud e inscribirse en una nueva cuenta.

Todos los recursos y ayuda que necesita para alcanzar sus objetivos de salud

Una vez que tenga una cuenta, obtendrá acceso seguro a todos los servicios de aplicación salud. Encontrará lo siguiente:

- **Encuestas y registros de salud:** lleve un registro de su historia clínica. Obtendrá sugerencias de vida saludable basadas en sus respuestas. Y puede utilizar esta información para mejorar su salud general.
- **Videos y podcasts:** obtenga más información acerca de su salud y otros temas. Y obtenga información acerca de los recursos que ofrece su plan de salud.
- **Programas de estilo de vida saludable:** obtenga la ayuda que necesita para alcanzar sus objetivos. Los programas incluyen lo siguiente: Dejar de fumar, comer de manera saludable, manejo del estrés y mucho más.

¿Tiene preguntas? Estamos aquí para ayudarlo.

Esta aplicación salud es una manera simple para llevar una vida saludable. Para obtener más información, llámenos al **1-855-242-0802** (TTY: 711).

Enfermeras, profesionales de la salud del comportamiento y trabajadores de salud comunitarios

Tiene acceso a enfermeras, trabajadores de salud del comportamiento y trabajadores de salud comunitarios para que lo ayuden a administrar su atención y obtener la atención que necesita. Contamos con enfermeras, trabajadores sociales y trabajadores de salud comunitarios que están a su disposición para ayudarlo. También tenemos una línea de enfermería las 24 horas del día a la que puede llamar si necesita asesoramiento médico. Si desea obtener más información, llame a Servicios al Cliente al **1-855-242-0802** (TTY: 711).

Servicios cubiertos por medicaid

Algunos servicios no están cubiertos por Aetna Better Health of Louisiana, pero están cubiertos por Medicaid. Debido a que esos servicios no están cubiertos por nuestro Plan, no tiene que usar nuestra red de proveedores para obtenerlos.

Servicio	Cómo obtener el servicio
<p>CSoC (<i>Coordinated System of Care, sistema de atención coordinado</i>)</p> <p>Este es un programa para jóvenes que fueron ubicados fuera de su hogar o en riesgo de ser ubicados fuera de su hogar. Estos servicios continúan siendo cubiertos por Magellan.</p>	<p>Comuníquese con Magellan, la LBHP (Louisiana Behavioral Health Partnership, Asociación para la Salud del Comportamiento de Luisiana) al 1-800-424-4489.</p>
<p>Servicios dentales para adultos y niños</p>	<p>Comuníquese con MCNA Dental al 1-855-702-6262. TTY: 1-800-955-8771. www.mcnala.net</p>
<p>Centros de servicios de enfermería a largo plazo</p>	<p>Comuníquese con Louisiana Options in Long Term Care al 1-877-456-1146.</p>
<p>Servicios personales de atención para miembros de 21 años de edad y mayores</p>	<p>Comuníquese con Louisiana Options in Long Term Care al 1-877-456-1146.</p>
<p>Servicios en ICF/DD para miembros de 21 años de edad y mayores</p>	<p>Comuníquese con la Oficina para Ciudadanos con Discapacidades del Desarrollo al 1-866-783-5553.</p>
<p>Servicios de exención basados en el hogar y la comunidad (excepto la exención de inscripción obligatoria 1915(b), exención 1915(c) SED y servicios de SPA 1915(i))</p>	<p>Comuníquese con la Oficina para Ciudadanos con Discapacidades del Desarrollo al 1-866-783-5553.</p>
<p>Servicios dirigidos de manejo de casos</p>	<p>Comuníquese con la Oficina para Ciudadanos con Discapacidades del Desarrollo al 1-866-783-5553.</p>
<p>Servicios brindados a través del programa Early-Steps del LDH (programas y servicios de la parte C de la IDEA [Individuals with Disabilities Education Act, Ley de Educación para las Personas con Discapacidades])</p>	<p>Comuníquese con la Oficina para Ciudadanos con Discapacidades del Desarrollo al 1-866-783-5553.</p>
<p>Servicios del IEP (Individual Education Plan, Plan Educativo Individual) brindados por un distrito escolar</p>	<p>Comuníquese con el Departamento de Educación de Luisiana al 1-877-453-2721.</p>
<p>Médicos dentales, excepto los servicios del programa de EPSDT brindados en un ámbito de atención primaria</p>	<p>Comuníquese con MCNA al 1-855-702-6262. TTY: 1-800-955-8771. www.mcnala.net</p>

Costo de los servicios

No debe pagar nada para recibir los servicios que cubrimos. Si el proveedor le envía una factura, no la pague y llámenos de inmediato.

Servicios no cubiertos

Existen algunos servicios que no están cubiertos por Aetna Better Health of Louisiana y Medicaid, como los siguientes:

- Servicios o artículos que se utilizan solo por razones cosméticas.
- Abortos electivos.
- Tratamiento de la infertilidad.
- Procedimientos, medicamentos y equipo experimentales o en investigación.

Cómo obtener autorización previa para los servicios

Debemos autorizar algunos servicios antes de que usted pueda recibirlos. Este procedimiento se denomina “autorización previa”. Significa que los proveedores deben recibir nuestro permiso para brindar ciertos servicios. Ellos sabrán cómo hacerlo, pero usted también puede solicitar la autorización. Trabajaremos en conjunto para garantizar que reciba el servicio que necesita.

Excepto en los casos de atención de emergencia, es necesaria una autorización previa para todos los servicios fuera de la red. Es posible que tenga que pagar los siguientes servicios si no obtiene autorización previa:

- Aquellos brindados por un proveedor fuera de la red.
- Aquellos que no cubrimos.

Si se rechaza la autorización previa para sus servicios, puede presentar una apelación sobre la decisión tomada. Consulte la página 33 para obtener más información sobre las apelaciones.

Usted no necesita obtener autorización previa para los siguientes servicios:

- Servicios de emergencia.
- Servicios de poestabilización.

Pasos de la autorización previa

A continuación se detallan los pasos para obtener la autorización previa:

- Usted o su proveedor nos brinda información acerca de los servicios que cree que usted necesita.
- Nosotros analizamos la información.
- Tanto usted como su proveedor recibirán una carta cuando aprobemos o rechazemos el servicio.
- Si su solicitud es rechazada, en la carta le explicaremos las razones.

- Si se rechaza el servicio, usted o su proveedor, con su permiso por escrito, pueden presentar una apelación.

Consulte la página 33 para obtener más información sobre las apelaciones.

Cómo interpretar la aprobación o el rechazo de un servicio

Nos guiamos por ciertas pautas para aprobar o rechazar los servicios. Las denominamos pautas “de práctica clínica”. Otros planes de salud del país utilizan estas pautas. Ellas nos ayudan a tomar la mejor decisión posible sobre su atención. Tanto usted como su proveedor pueden obtener una copia de las pautas que utilizamos para aprobar o rechazar los servicios.

Si no está de acuerdo con el rechazo de sus servicios, llame a Servicios al Cliente al **1-855-242-0802** (TTY: 711) para presentar una apelación.

Consulte la página 33 para obtener más información sobre las apelaciones.

Definición de “servicios médicamente necesarios”

Aetna Better Health of Louisiana utiliza ciertas pautas para ofrecerle servicios que satisfagan sus necesidades de atención de salud. Los servicios o beneficios que son necesarios para cuidarlo se denominan “médicamente necesarios”. Un servicio o beneficio es médicamente necesario y está cubierto por Aetna Better Health of Louisiana en los siguientes casos:

- Está cubierto bajo el programa Healthy Louisiana.
- Es bastante probable que prevenga la aparición de una enfermedad, afección o incapacidad.
- Es bastante probable que reduzca o establezca los efectos de desarrollo, mentales o físicos de una enfermedad, afección, lesión o incapacidad.
- Ayudará a poder mejorar o mantener su desempeño en la realización de sus actividades diarias según su afección, capacidad y edad.
- No hay otro servicio que sea menos riesgoso y menos costoso que le pudiese proporcionar los mismos resultados.

Manejo de casos

Algunos miembros tienen necesidades de atención de salud y enfermedades especiales. Nuestra Unidad de Manejo de Casos lo ayudará a obtener los servicios y la atención que necesita. Puede ayudarlo a obtener más información acerca de su enfermedad. Trabjará con usted y con su proveedor para elaborar un plan de atención que sea correcto para usted.

Aetna Better Health of Louisiana involucra al miembro, a los miembros de su familia y a otros en el círculo de apoyo del miembro y fomenta una relación conjunta. Esta es la base para todo el trabajo futuro del miembro. El objetivo es que el miembro tenga una disminución de los síntomas graves y alcance su mejor nivel de salud general. Nos enfocamos en la recuperación y prevención de enfermedades. Lo hacemos mediante la mejora de las condiciones que ayudan a los miembros, a medida que sus necesidades cambian con el paso del tiempo. Esto incluye buenos apoyos sociales, actividad significativa y actividades de cuidado personal.

Nuestra Unidad de Manejo de Casos posee enfermeras y profesionales de la salud mental que pueden ayudarlo con lo siguiente:

- Obtener servicios y atención que necesita, incluida información sobre cómo obtener atención en centros de atención de salud para atención altamente especializada.
- Trabajar con proveedores, agencias y organizaciones de atención de salud.
- Obtener más información sobre su enfermedad.
- Elaborar un plan de atención adecuado para usted.
- Acceder a servicios fuera del horario de atención para tratar situaciones de crisis.
- Coordinar servicios para niños con necesidades de atención de salud especiales, por ejemplo, atención de niños sanos, promoción de la salud, prevención de enfermedades y servicios de atención especializada.
- Asegurarse de que los miembros con necesidades especiales de atención de salud del comportamiento atraviesen las transiciones sin interrupciones en la atención o el servicio.
- Asistir a los miembros con sus necesidades de vivienda permanente y con asistencia. Pueden ayudar a completar papeles y formularios importantes. También pueden ayudar a encontrar viviendas asequibles que ayuden a los miembros con discapacidades a ser arrendatarios exitosos y a mantener una vivienda estable..
- Asegurarse de que los miembros que necesitan servicios especializados de salud del comportamiento para la admisión en un hogar para ancianos sean contactados dentro de los 30 días de la identificación.

Si necesita este tipo de ayuda de la Unidad de Manejo de Casos, llame a Servicios al Cliente.

Es posible que usted tenga necesidades especiales y tenga relación con un proveedor fuera de la red. A veces, puede continuar viendo a dicho proveedor si es lo más conveniente para usted. El proveedor debe primero

obtener aprobación de nosotros. Si tiene preguntas acerca del manejo de casos, llame a su administrador de casos o a Servicios al Cliente.

Apoyo adicional para la depresión

Tenemos un programa opcional para personas con depresión. La depresión trae consecuencias. A veces, la depresión puede producirse por lidiar con otras afecciones de la salud y puede perjudicar su salud todavía más. Es posible que no coma bien ni se ejercite. Quizás no tenga la energía para cuidarse o tomar medidas para controlar su enfermedad.

¿Está deprimido? Esté atento a los signos de advertencia de la depresión. Puede que le ocurra lo siguiente:

- Se sienta desesperanzado, muy triste, ansioso o irritable.
- Ya no disfrute de hacer actividades como antes.
- Duerma demasiado o muy poco.
- Pierda su apetito o coma compulsivamente.
- Piense en lastimarse.
- Si existe alguna posibilidad de que esté deprimido, hable con su médico de inmediato. El tratamiento puede ayudar.

Al ser miembro, usted reúne los requisitos para participar

Si le diagnostican que tiene depresión o que está en riesgo de sufrirla, puede inscribirse en nuestro Programa para el Control de Enfermedades. También puede pedirle a su proveedor que solicite una remisión. Llámenos al **1-855-242-0802** (TTY 711) si desea obtener más información acerca de nuestros programas de tratamiento de la depresión.

No quiero participar

Tiene derecho a decidir sobre su atención de la salud. Si nos comunicamos con usted para que se inscriba en nuestro programa, tiene derecho a rechazar la propuesta. Si ya está en alguno de nuestros programas, puede dejarlo en cualquier momento. Para hacerlo, llame al **1-855-242-0802** (TTY 711). Continuará recibiendo todos los beneficios cubiertos si no desea participar en nuestro programa.

Tratamientos médicos nuevos

Siempre analizamos tratamientos médicos nuevos. Queremos que usted reciba atención médica segura, actualizada y de alta calidad. Un equipo de proveedores estudia nuevos métodos de atención de salud. Ellos deciden si estos métodos deberían convertirse en servicios

cubiertos. Los servicios y tratamientos que se examinan y estudian no son servicios cubiertos.

Seguimos estos pasos para decidir si los nuevos tratamientos se convertirán en servicios o beneficios cubiertos:

- Estudiar el propósito de cada nuevo tratamiento.
- Analizar los informes y estudios médicos.
- Determinar el impacto del nuevo tratamiento.
- Desarrollar pautas sobre cómo y cuándo utilizar el nuevo tratamiento.

Atención de emergencia

Una emergencia puede estar relacionada con la salud médica o del comportamiento. Si está pensando acerca de lastimarse a usted mismo o a los demás o si tiene una emergencia, llame al **911** o vaya al hospital más cercano. Puede utilizar cualquier hospital para una emergencia, incluso si no está en nuestra red.

Una emergencia médica es la aparición repentina de una afección con síntomas graves, como dolores fuertes. Estos síntomas son tan graves que una persona normal con un conocimiento promedio de salud y medicina podría predecir que el hecho de no recibir atención médica de inmediato puede:

- Poner en grave riesgo su salud. Si se trata de una mujer embarazada, la salud de la mujer y la de su hijo por nacer.
- Imposibilidad de moverse o funcionar con normalidad.
- Cualquier parte del cuerpo u órgano que no funciona con normalidad.

Las afecciones de emergencia incluyen las siguientes:

- Intentos de suicidio o pensamientos suicidas.
- Intentar lastimar a los demás, amenazar con ello o pensarlo.
- Lastimarse deliberadamente.
- Estar gravemente incapacitado por las drogas o el alcohol.
- Comportarse de manera extraña.

- El trabajo de parto de una mujer.
- Sangrado que no se detiene.
- Fracturas.
- Dolores en el pecho.
- Asfixia.
- Peligro de perder una extremidad o la vida.
- Dificultad para respirar.
- Sobredosis de medicamentos.
- Imposibilidad de moverse.
- Desvanecimiento (desmayo).
- Intoxicación.
- Convulsiones.
- Quemaduras graves.
- Vómitos de sangre.

Estos servicios de emergencia están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Si tiene una emergencia, llame al **911** o vaya al hospital más cercano. Aun si está fuera del área, diríjase al hospital más cercano o llame al **911**. No es necesario que el hospital pertenezca a la red para recibir atención. Si necesita ser transportado hacia el hospital, llame al **911**. No necesita aprobación previa para obtener transporte de emergencia o atención de emergencia en el hospital.

Si cree que su vida está en peligro o que su salud está en riesgo grave, busque ayuda médica de inmediato. No necesita aprobación previa para servicios de emergencia, incluidos los exámenes.

IMPORTANTE: Utilice la sala de emergencias solo en caso de una verdadera emergencia. Si tiene una emergencia, llame al **911** o vaya al hospital. Si necesita atención de rutina o de urgencia, llame a su PCP.

Citas

En el siguiente cuadro, figuran ejemplos de cada tipo de atención y se le indica qué debe hacer. Consulte siempre con su PCP si tiene preguntas sobre su atención. Si tiene una emergencia, llame al **911** o diríjase a la sala de emergencias más cercana.

Tipo de atención	Qué debe hacer
<p>Salud del comportamiento que no es urgente: es cuando necesita ser atendido por un problema de salud del comportamiento, pero no es urgente.</p>	<p>Puede esperar a que el proveedor lo atienda en un plazo de 14 días.</p>
<p>Visita de urgencia: es cuando usted necesita atención inmediata, pero no está en peligro de sufrir un daño permanente ni de perder la vida.</p> <p>Usted NO debe ir a la sala de emergencias para recibir atención de urgencia o por enfermedad.</p> <p>La atención de urgencia puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tener efectos secundarios leves de su medicamento que no son potencialmente mortales. • Sentir dolor o molestia debido a la abstinencia de las drogas. • No poder hacer actividades normales, como dormir y comer debido al estrés. <p>Quedarse sin medicamentos durante un fin de semana o feriado.</p>	<p>Llame a su proveedor de salud del comportamiento Aunque sea tarde por la noche o durante los fines de semana, su proveedor tiene un servicio de atención de llamadas que tomará su mensaje. Su proveedor lo llamará y le dirá qué hacer.</p> <p>Es posible que reciba atención de su proveedor dentro de los siguientes plazos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dentro de un plazo de 72 horas o antes para visitas no urgentes. • Dentro de un plazo de 24 horas cuando necesita atención inmediata, pero sus síntomas no ponen en peligro la vida.
<p>Emergencia: es cuando se dan una o más de las situaciones que se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correr riesgo de sufrir un daño permanente o perder la vida si no obtiene ayuda inmediatamente. Esto incluye que tenga pensamientos suicidas o se lastime. • En el caso de una mujer embarazada, que ella o el niño por nacer corran riesgo de sufrir un daño permanente o de perder la vida. • La posibilidad de que las funciones del cuerpo sufran un deterioro grave. • Tener un problema grave con cualquier órgano o parte del cuerpo; esto incluye cómo piensa o se siente al respecto. • Estar gravemente afectado por las drogas o el alcohol. 	<p>Llame al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana. Puede ir a cualquier hospital o centro que brinde servicios de emergencia y de posestabilización. Los servicios de emergencia tratan afecciones graves que pueden poner en peligro la vida o una extremidad. Los servicios de emergencia se usan para estabilizar la afección.</p> <p>No necesita cita previa.</p> <p>NO debe llamar al plan de salud o a su proveedor antes de ir a una sala de emergencias. Puede ir a CUALQUIER sala de emergencias en caso de emergencia o para recibir servicios de posestabilización.</p> <p>Si puede, muestre su tarjeta de identificación de Aetna Better Health of Louisiana y solicite al personal que llame a su proveedor.</p> <p>Deben permitirle quedarse en el hospital, aunque no sea un hospital de nuestra red de proveedores (es decir, que no sea un hospital de Aetna Better Health of Louisiana), hasta tanto el médico de su hospital diga que su enfermedad es estable y usted pueda ser trasladado con seguridad a un hospital de nuestra red.</p> <p>En el <i>Directorio de proveedores</i>, en www.aetnabetterhealth.com/louisiana, puede encontrar una lista de los centros de salud que brindan servicios de emergencia y de posestabilización.</p>

Tipo de atención	Qué debe hacer
<p>¿Qué casos no son de emergencia?</p> <p>A continuación, figuran algunos ejemplos de enfermedades que, en general, NO son emergencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gripe, resfríos, dolores de garganta u oído. • Infecciones del tracto urinario. • Renovaciones o solicitudes de recetas. • Afecciones de salud que ha tenido durante mucho tiempo y que no han cambiado. • Distensión en la espalda. • Migrañas. <ul style="list-style-type: none"> – Tener efectos secundarios leves de su medicamento que no ponen en peligro su vida . • Sentir dolor o molestia debido a la abstinencia de las drogas. • No poder hacer actividades normales, como dormir y comer debido al estrés. • Quedarse sin medicamentos durante un fin de semana o feriado. <p>¿Qué son los servicios de posestabilización?</p> <p>Se trata de servicios relacionados con una afección de emergencia. Se brindan inmediatamente después de que se estabilicen los problemas médicos de una persona. Pueden usarse para mejorar o curar la afección de una persona.</p>	<p>También puede llamar al número gratuito de Servicios al Cliente al 1-855-242-0802 (TTY: 711) y preguntar el nombre y la ubicación de un centro que preste servicios de emergencia.</p> <p>Atención de posestabilización: atención relacionada con una afección de emergencia que se suministra luego de que se estabiliza a un miembro para mantener dicha afección estable. Aetna Better Health of Louisiana cubre la atención de posestabilización.</p> <p>Comuníquese siempre con su proveedor cuando deje el hospital después de una emergencia.</p> <p>No vuelva a la sala de emergencias para obtener atención o tratamiento de seguimiento, a menos que su PCP lo remita.</p>

Atención en horas no laborables

Excepto en caso de emergencia, si usted necesita comunicarse con su proveedor cuando ya cerró el consultorio o durante un fin de semana, llame al consultorio de todos modos. Un servicio de atención de llamadas se encargará de que su proveedor reciba el mensaje. Un proveedor se comunicará con usted para indicarle qué debe hacer. Asegúrese de que su teléfono acepte llamadas bloqueadas. De lo contrario, es posible que su proveedor no pueda comunicarse con usted.

Incluso, puede llamar a su proveedor a cualquier hora de la noche. Es posible que tenga que dejar un mensaje en un servicio de atención de llamadas. Quizá demore un poco, pero su proveedor o el proveedor de turno lo llamarán para indicarle qué debe hacer.

Si tiene una emergencia, SIEMPRE debe llamar al 911 o ir a la sala de emergencias más cercana.

También tenemos una línea de enfermería a su disposición para responder sus preguntas médicas. Puede llamar las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Esta línea cuenta con profesionales médicos. Llame al **1-855-242-0802** (TTY: 711) y seleccione la opción de línea de enfermería.

Autorremisión

Usted podrá recibir algunos servicios sin necesidad de obtener la aprobación previa del Plan. Esto se denomina "autorremisión". Es mejor asegurarse de que su proveedor principal esté informado acerca de la atención que usted recibe. Podrá autorremitirse en los siguientes servicios:

- Proveedores de servicios de salud del comportamiento de la red de Aetna Better Health of Louisiana.

- Proveedores de servicios especializados de salud del comportamiento de la red de Aetna Better Health of Louisiana.
- Atención de emergencia.

Con excepción de los servicios de emergencia, usted deberá visitar a uno de nuestros proveedores de la red para que cubramos el servicio. Para buscar un proveedor, consulte el Directorio de proveedores o en línea, en www.aetnabetterhealth.com/louisiana.

También puede llamar a Servicios al Cliente para solicitar ayuda al **1-855-242-0802** (TTY: 711).

Cobertura fuera del área de servicio

Puede suceder que se encuentre lejos de su hogar y usted o su hijo necesiten atención. Cuando se encuentra fuera de nuestra área de servicio, solo tiene cobertura para algunos servicios.

- Emergencias: Si necesita recibir servicios de emergencia y se encuentra fuera del estado, vaya a la sala de emergencias más cercana o llame al 911. Si puede, lleve su tarjeta de identificación de Aetna Better Health of Louisiana. Si lo admiten en el hospital, pida que se comuniquen con nosotros.
- No se cubre la atención de rutina fuera del área de servicio. Si está fuera del área de servicio y necesita servicios de atención de salud, llame al proveedor al que acude más frecuentemente. Este le dirá qué debe hacer.

Si necesita ayuda cuando se encuentra fuera del estado, llame a Servicios al Cliente, al **1-855-242-0802** (TTY: 711).

Aetna Better Health of Louisiana no cubre ningún servicio si usted está fuera de los Estados Unidos.

Consejos sobre salud

Cómo mantenerse saludable

Es esencial visitar al PCP para recibir atención preventiva. Hable con sus proveedores. Puede mejorar su salud alimentándose bien, haciendo ejercicio y realizándose chequeos periódicos. Las visitas de atención regulares también pueden ayudarlo a mantenerse saludable.

Pautas para una buena salud

Las siguientes son algunas maneras de mantenerse saludable:

- Asegúrese de leer los boletines informativos que le enviaremos de vez en cuando por correo.
- Asegúrese de leer la correspondencia especial que le enviaremos cuando necesitemos contarle algo importante sobre su atención de salud.
- Hable con sus proveedores y hágalos preguntas sobre su atención de salud.

- Si tiene administrador de casos, pregúntele sobre su atención de salud.
- Asista a nuestros eventos comunitarios.
- Visite nuestro sitio en Internet: **www.aetnabetterhealth.com/louisiana**.

Si recibe una factura o estado de cuenta

El proveedor no debería enviarle una factura por los servicios cubiertos que le brindó, incluidos los servicios de emergencia y posestabilización. Si Aetna Better Health of Louisiana no le paga a un proveedor dichos servicios, usted NO tiene que pagarlos. Si no pagamos la totalidad o parte del servicio cubierto, los proveedores NO tienen permitido facturarle a usted lo que no pagamos.

Si recibe una factura por servicios cubiertos, llame a Servicios al Cliente al **1-855-242-0802** (TTY: 711).

Programas para el mejoramiento de la calidad

Nuestro programa para el mejoramiento de la calidad observa y controla la calidad de la atención que usted recibe. Queremos asegurarnos de que usted tenga:

- Contacto sencillo con la atención de salud y del comportamiento de calidad.
- Programas de manejo de salud que cubran sus necesidades.
- Ayuda con las incapacidades o enfermedades crónicas que usted tenga.
- Apoyo en el momento que más lo necesite, como después de la admisión en un hospital o cuando está enfermo.

También queremos asegurarnos de que esté conforme con sus proveedores de atención de salud y con su plan de salud. Algunos de nuestros programas de mejoramiento de la calidad incluyen lo siguiente:

- Llamar a los miembros para recordarles que tienen que llevar a sus hijos a un chequeo de atención de rutina.
- Enviar tarjetas y boletines informativos a los miembros.
- Revisar la calidad de los servicios que se prestan a los miembros.
- Recordar a los proveedores y a los miembros sobre la atención de salud preventiva.
- Evaluar cuánto tarda un miembro en conseguir una cita.
- Supervisar llamadas telefónicas para asegurarnos de que le respondan lo más rápido posible y de que le den la información adecuada.
- Ayudar a su PCP a obtener toda la información para brindar la atención que se necesita.

Esta lista no incluye todos los programas para la calidad. Puede llamarnos para obtener más información sobre nuestros programas de mejoramiento de la calidad. Podemos decirle qué hacemos para mejorar su atención. Puede solicitar copias impresas con información sobre nuestros programas.

Queremos escucharlo

Su opinión es importante para Aetna Better Health of Louisiana. Queremos escuchar sus ideas sobre qué políticas o procedimientos podemos agregar o cambiar que ayudarían a todos nuestros miembros. Tomamos sus comentarios con mucha seriedad.

Comité Asesor de Miembros

Aetna Better Health of Louisiana también cuenta con un grupo compuesto por sus propios miembros (personas como usted) y los cuidadores de estos. Este grupo se denomina “Comité Asesor de Miembros”. Se reúne durante el año para revisar materiales para miembros, comentarios de los miembros, cambios y nuevos programas. Nos informa sobre cómo podemos mejorar nuestros servicios.

Si desea obtener más información sobre el Comité Asesor de Miembros, llame a Servicios al Cliente al **1-855-242-0802** (TTY: 711).

Más información para usted

Aetna Better Health of Louisiana brindará información sobre la estructura de la compañía y nuestras operaciones si usted la solicita. Podemos compartir información sobre nuestras políticas relacionadas con las reglas para obtener servicios. Si tiene preguntas sobre Aetna Better Health of Louisiana, sobre los proveedores de nuestra red o sobre cómo trabajamos con el LDH y otras organizaciones, llame a Servicios al Cliente al **1-855-242-0802** (TTY: 711).

Plan de incentivos para médicos

No recompensamos a los proveedores por rechazar, limitar o demorar la cobertura de los servicios de atención de salud. Tampoco ofrecemos incentivos monetarios para el personal a cargo de las decisiones sobre necesidad médica para que autoricen menos cobertura o servicios de salud.

Hemos acordado con otros proveedores de nuestra red pagarles de diferentes maneras. Puede pagar a su proveedor de las siguientes maneras:

- Cada vez que lo atienda a usted (“tarifa por servicio”).
- Mediante una tarifa establecida cada mes para cada miembro independientemente de si el miembro recibe o no los servicios (“capitación”).
- Un sueldo.

Estos métodos de pago pueden incluir acuerdos de incentivos financieros para pagar más a algunos proveedores (“bonificaciones”) o menos (“retenciones”) sobre la base de muchos factores, entre ellos: satisfacción del miembro, calidad de la atención y control de costos, y uso de servicios. Si desea obtener más información sobre cómo nuestros médicos de atención primaria o cualquier otro proveedor de nuestra red son remunerados, llámenos al **1-855-242-0802** (TTY: 711), o escribanos a la siguiente dirección:

Aetna Better Health of Louisiana
Attention: Servicios al Cliente
2400 Veterans Memorial Blvd., Suite 200
Kenner, LA 70062

Su información

Es esencial para nosotros tener información correcta sobre usted. Si no tenemos su información actualizada, es posible que no reciba mensajes importantes de Aetna Better Health of Louisiana.

Si su dirección o número de teléfono cambia, debe comunicarse con la línea gratuita de Servicios al Cliente al **1-855-242-0802** (TTY: 711).

También puede informar estos cambios a Medicaid. Puede hacerlo de la siguiente manera:

- Llame a la Unidad de Servicios al Cliente de Medicaid al **1-888-342-6207**.
- Visite www.medicaid.la.gov.
- Visite la oficina de elegibilidad local de Medicaid.

Pérdida de beneficios y servicios

Si no dio información verdadera o exacta cuando se inscribió para los beneficios de Healthy Louisiana, el LDH puede retirarlo del programa. Esto significa que perderá los beneficios de salud que obtiene a través de Aetna Better Health of Louisiana y del programa Healthy Louisiana. Si esto sucede, tendrá que volver a pagar ciertas primas que se pagaron en su nombre.

También puede perder los beneficios y los servicios de Aetna Better Health of Louisiana por alguna de las siguientes razones:

- Usted deja de ser elegible para Healthy Louisiana.
- Se produce un cambio en los beneficios.
- Elige otro plan de salud.
- Se muda fuera del estado.
- Comete un fraude relacionado con la salud o mala conducta, como compartir su tarjeta de identificación de miembro.

Otro seguro

Infórmenos de inmediato si tiene otro seguro. Este puede obtenerse a través de Medicare, del empleo propio o del empleo de un familiar.

Llame a Servicios al Cliente de inmediato si ocurre lo siguiente:

- Tiene un reclamo de indemnización a trabajadores.
- Tiene una demanda por una lesión o mala praxis médica.
- Ha estado involucrado en un accidente automovilístico.

Reclamaciones y apelaciones

Aetna Better Health of Louisiana hará todo lo posible para ocuparse de sus inquietudes o problemas rápidamente y lograr su satisfacción. Puede utilizar nuestro proceso de reclamaciones o de apelaciones. Depende de qué tipo de problema tenga.

No sufrirá modificaciones en los servicios por presentar una reclamación o apelación. Ni el personal de Aetna Better Health of Louisiana ni su proveedor de atención de salud lo tratarán de manera diferente. Mantendremos su privacidad. Podemos ayudarlo a presentar una reclamación o apelación. Esto incluye ofrecerle servicios de interpretación o ayuda si tiene problemas de la visión o de audición. También puede elegir a alguien, como un familiar, un amigo o un proveedor para que actúe por usted.

Para presentar una reclamación o para apelar una acción de plan, llame al **1-855-242-0802** (TTY: 711), o escriba a la siguiente dirección:

Aetna Better Health of Louisiana
Grievance and Appeals Dept.
2400 Veterans Memorial Blvd., Suite 200
Kenner, LA 70062
Fax: **1-844-410-8655**

Debe brindarnos su nombre, dirección, teléfono e información detallada sobre el problema.

También puede completar un formulario de solicitud de apelación receptor en línea en **www.adminlaw.state.la.us/forms.htm** con la Louisiana Division of Administrative Law.

¿Cómo presento una apelación de una acción?

Una acción ocurre cuando no aprobamos un servicio que su proveedor recomienda. Puede ser cuando le informamos que no pagaremos los servicios. Una acción también sucede cuando no le brindamos servicios en tiempo y forma. Si no está conforme con una acción que hemos realizado, puede presentar una apelación. Cuando presenta una apelación, debemos revisar la razón de nuestra acción para decidir si fue correcta. Una apelación es una manera de solicitar que alguien revise nuestras acciones. En esta lista figuran

algunos ejemplos de las situaciones en las que podría desear presentar una apelación.

- Cuando no se aprueba un servicio que solicitó su proveedor.
- Cuando se interrumpe un servicio que se aprobó anteriormente.
- Cuando no se paga un servicio solicitado por su proveedor de atención primaria u otro proveedor.
- Cuando no recibe un servicio a tiempo.
- Cuando no se responde a su apelación en tiempo y forma.
- Cuando no se aprueba un servicio porque no está incluido en nuestra red.

Para presentar una apelación:

- Comuníquese con Servicios al Cliente al **1-855-242-0802** (TTY: 711). Si no habla inglés, podemos brindarle los servicios de un intérprete sin costo alguno.
- O escríbanos a la siguiente dirección:
Aetna Better Health of Louisiana
Grievance and Appeals Dept.
2400 Veterans Memorial Blvd., Suite 200
Kenner, LA 70062
Fax: **1-844-410-8655**
- También puede completar un formulario de solicitud de apelación receptor en línea en **www.adminlaw.state.la.us/forms.htm** con la Louisiana Division of Administrative Law.

Puede hacer que alguien presente una apelación por usted, como un miembro de la familia, amigo o proveedor. Para ello, debe acordarlo por escrito. Envíenos una carta que diga que quiere que otra persona lo represente y presente una apelación en su nombre. Este se llama “representante del miembro”. Incluya su nombre, número de identificación de miembro de su tarjeta, el nombre de la persona que quiere que lo represente y la acción por la que apela. Una vez que recibamos su carta, la persona que eligió podrá representarlo. Si otra persona apela en su nombre, usted no puede presentar una apelación por esa acción.

Usted o su proveedor pueden presentar una apelación en el plazo de los 30 días calendario posteriores a la fecha que figura en la carta de notificación de acción. Su proveedor puede ser su representante. Podemos ayudarlo a escribir su apelación si fuera necesario.

La persona que recibe su apelación la registrará. El personal adecuado supervisará la revisión de la apelación. Le enviaremos una carta para informarle que recibimos su apelación y cómo la manejamos. Personal clínico capacitado revisará su apelación. El personal que revisa su apelación no participa en nuestra decisión inicial o en la acción que está apelando.

Para algunas acciones, usted puede solicitar la continuación del servicio durante el proceso de apelación

Es posible que quiera que sus servicios continúen mientras se revisa su apelación. Los servicios que pueden continuar deben ser aquellos que ya está recibiendo. Son servicios que se reducen, posponen o cancelan. Continuaremos los servicios si solicita una apelación dentro de los 10 días a partir de la fecha en la que recibe la carta de notificación de acción. También continuaremos los servicios si usted solicita y realiza la apelación antes de la fecha que le dijimos que estos serán reducidos, pospuestos o cancelados, lo que ocurra después. Nuestro aviso le informará si decidimos reducir, suspender o cancelar su servicio, y tendrá la fecha de entrada en vigor de nuestra acción. Establecerá el período de autorización original y cuándo termina.

Sus servicios continuarán hasta que el período de autorización original termine, hasta los 10 días posteriores de que le enviemos la decisión de la apelación o si retira su apelación. Si se rechazó la apelación y solicitó una audiencia imparcial de Medicaid con el estado de Luisiana para la continuación de los servicios, estos continuarán durante la audiencia. (Consulte la sección “Audiencia imparcial estatal”).

Es posible que solicite servicios mientras su apelación está en revisión. Sin embargo, si decidimos que estamos de acuerdo con nuestra primera decisión de rechazar sus servicios, es posible que le solicitemos que los pague. Esto se debe a que pidió que continuáramos brindándole los servicios mientras se revisaba su apelación.

¿Qué ocurre después?

- Le enviaremos una carta en un plazo de 3 días hábiles para informarle que recibimos la apelación. Le haremos saber si necesitamos información adicional.
- Le detallaremos la forma en que debe brindarnos esa información (en persona o por escrito), si fuera necesario.
- Puede enviar más información sobre su apelación, si fuera necesario.
- Puede consultar su archivo de apelación.
- Puede estar presente cuando el Comité de Apelaciones revise su apelación.
- El Comité de Apelaciones se encarga de revisar su apelación. Le avisará si necesita más información y tomará una decisión en un plazo de 30 días calendario. Si su apelación requiere una decisión rápida, lo llamaremos para informársela. Para todas las apelaciones, le enviaremos los resultados por escrito. En la carta de decisión, se le informará qué haremos y por qué.

- Un proveedor con la misma especialidad que su proveedor tratante (o una similar) revisará su apelación. No será el mismo proveedor que tomó la decisión original de negar, reducir o interrumpir el servicio médico.
- El proveedor que revise su apelación no dependerá del proveedor que tomó la decisión original sobre su caso.
- Podemos extender el tiempo para tomar una decisión sobre su apelación hasta 14 días. A su vez, podemos ampliar el plazo para obtener información adicional. Si lo hacemos, le enviaremos una carta en la que se explique la razón de la demora.
- Usted también puede solicitar que se extienda el plazo, si lo necesita.

Si el Comité de Apelaciones está de acuerdo con la notificación de acción, es posible que usted deba pagar los servicios recibidos durante la revisión. Si el Comité de Apelaciones no está de acuerdo con la notificación de acción, permitiremos que los servicios empiecen inmediatamente.

¿Cuánto tiempo le llevará a Aetna Better Health tomar una decisión sobre mi apelación de una acción?

A menos que solicite una revisión acelerada, revisaremos su apelación como estándar. Le enviaremos una decisión por escrito tan pronto como lo requiera su estado de salud. Lo haremos antes de que transcurran 30 días a partir del día que recibimos una apelación. El período de revisión se puede extender hasta 14 días más, si ocurre lo siguiente:

- Solicita una extensión.
- Necesitamos obtener más información.
- El retraso lo beneficia y está aprobado por el LDH.

Durante nuestra revisión, usted tendrá la oportunidad de presentar su caso en persona o por escrito. También tendrá la posibilidad de consultar cualquiera de sus registros que forman parte de la revisión de la apelación. Le enviaremos un aviso sobre la decisión que tomamos acerca de su apelación. Este identificará dicha decisión y la fecha en que la tomamos.

Le brindaremos los servicios en conflicto tan rápido como lo requiera su estado de salud, si ocurre lo siguiente:

- Revertimos nuestra decisión de rechazar o limitar los servicios solicitados.
- Reducimos, suspendemos o cancelamos los servicios.
- No se brindaron servicios mientras su apelación estaba pendiente.

En algunos casos, usted puede solicitar una apelación “expeditiva”. (Consulte la sección “Proceso de apelación expeditiva”).

Proceso de apelación expeditiva

Puede solicitar una revisión de apelación rápida si esperar el período normal de apelación puede afectar su salud. Una “apelación rápida” también se llama “apelación expeditiva”. Le enviaremos una respuesta con nuestra decisión dentro de las 72 horas. Luego, enviaremos una carta con nuestra decisión dentro de los 2 días hábiles. El período de revisión se puede extender hasta 14 días más. Puede extender el período de revisión si necesita más tiempo. Podemos extender el período de revisión si necesitamos más tiempo. Solo podemos solicitar más tiempo si es lo más conveniente para usted.

Si no estamos de acuerdo con su solicitud de decisión de apelación rápida, tomaremos las medidas necesarias para comunicarnos con usted. Le informaremos que hemos rechazado su solicitud de apelación expeditiva. Si rechazamos su solicitud de decisión rápida, le brindaremos una decisión en el plazo normal. Además, le enviaremos una notificación escrita de nuestra decisión de rechazar su solicitud de apelación expeditiva. Se la enviaremos dentro de los 2 días de haber recibido su solicitud.

Si Aetna Better Health rechaza mi apelación, ¿qué puedo hacer?

Le enviaremos una carta de decisión de apelación. Si nuestra decisión no aprueba completamente su apelación, en la carta se explicarán sus derechos de apelación adicionales. Tendrá el derecho de solicitar una audiencia imparcial estatal con el estado de Luisiana al LDH (Department of Health, Departamento de Salud). La carta le informará quién puede comparecer en la audiencia en su nombre. También le informaremos si puede continuar recibiendo servicios durante el proceso de apelación.

Audiencia imparcial estatal

Puede solicitar una audiencia imparcial estatal al LDH dentro de los 30 días a partir de la fecha en la que le enviamos la carta de decisión de apelación. La Louisiana Division of Administrative Law (División de Derecho Administrativo de Luisiana) le realiza una recomendación sobre su audiencia al secretario del LDH. El secretario del LDH toma la decisión final sobre su apelación.

Puede presentar una solicitud de audiencia imparcial del estado por teléfono, fax, correo o en Internet.

Correo: P.O. Box 4189

Baton Rouge, Louisiana 70821-4189

Fax: **1-225-219-9823**

Teléfono: **1-225-342-5800**

Internet: **www.adminlaw.state.la.us/HH.htm**

Si su apelación está relacionada con servicios recibidos reducidos, pospuestos o cancelados, es posible que pueda solicitar su continuación mientras espera la decisión de la audiencia imparcial estatal. Si utiliza el formulario de audiencia imparcial para solicitar una audiencia, debe marcar el casillero en el formulario que indica que quiere continuar con los servicios. Las audiencias imparciales estatales y las solicitudes de continuación de servicios también pueden solicitarse por teléfono o en línea. Su solicitud de continuación de servicios debe presentarse dentro de los 10 días a partir de la fecha en que recibió nuestra carta de decisión de apelación. Si no solicita una audiencia imparcial estatal dentro de los 10 días, sus servicios serán reducidos, pospuestos o cancelados antes de la fecha de entrada en vigor, lo que ocurra después. Sus servicios continuarán hasta que el período de autorización original para sus servicios haya terminado, usted retire la apelación o el funcionario de la audiencia imparcial estatal rechace su solicitud, lo que ocurra primero.

Si el funcionario de la audiencia imparcial estatal revierte nuestra decisión, debemos asegurarnos de que usted reciba los servicios en conflicto de inmediato y tan pronto como lo requiera su estado de salud. Si recibió los servicios en conflicto mientras su apelación estaba pendiente, pagaremos los servicios cubiertos indicados por el funcionario de la audiencia imparcial estatal.

Puede solicitar la continuación de servicios mientras espera la decisión de la audiencia imparcial estatal. Si la audiencia no se decide a su favor, es posible que deba pagar los servicios que fueron tratados en la audiencia.

¿Qué es una reclamación?

Una reclamación es cualquier mensaje que nos envía si no está conforme con la atención y el tratamiento que recibe. Puede estar relacionada con nuestro personal o proveedores, incluidos servicios de la visión, de transporte y dentales para adultos. Por ejemplo, si alguien fue descortés con usted o si no le gustó la calidad de la atención o del servicio que recibió, usted puede presentar una reclamación.

Aetna Better Health toma las reclamaciones de sus miembros muy seriamente. Queremos saber qué funciona mal para poder mejorar nuestros servicios. Si tiene una reclamación sobre un proveedor o sobre la calidad de la atención o de los servicios que recibió, comuníquese con nosotros de inmediato. Seguimos procedimientos especiales para ayudar a los miembros que presentan reclamaciones. Haremos todo lo posible por responder sus preguntas. Queremos ocuparnos de sus preocupaciones. El hecho de presentar una reclamación no afectará sus servicios de atención de salud ni la cobertura de sus beneficios.

Estos son algunos ejemplos de los casos en los que podría desear presentar una reclamación:

- Su proveedor o un miembro del personal de Aetna Better Health no respetó sus derechos.
- Tuvo problemas para solicitar una cita con su proveedor en un plazo razonable.
- No está satisfecho con la calidad de la atención o del tratamiento que recibió.
- Su proveedor o un miembro del personal de Aetna Better Health lo trataron mal.
- Su proveedor o un miembro del personal de Aetna Better Health mostraron indiferencia en relación con sus necesidades culturales o especiales de otro tipo.

Puede presentar la reclamación por teléfono o por escrito. Puede llamar a Servicios al Cliente al **1-855-242-0802** (TTY: 711) para obtener ayuda. También puede enviarnos una carta con la reclamación por correo o por fax a la siguiente dirección o al número indicado:

Aetna Better Health of Louisiana
Grievance and Appeals Dept.
2400 Veterans Memorial Blvd., Suite 200
Kenner, LA 70062
Fax: **1-844-410-8655**

En su carta, brinde toda la información que pueda. Por ejemplo, incluya la fecha del incidente, los nombres de las personas involucradas y los detalles de lo que sucedió. Asegúrese de incluir su nombre y el número de identificación de miembro. Puede solicitar ayuda para presentar su reclamación.

Si no habla inglés, podemos brindarle los servicios de un intérprete sin costo alguno.

Alguien puede representarlo, por ejemplo un miembro de la familia, un amigo o un proveedor. Para ello, debe acordarlo por escrito. Envíenos una carta que diga que quiere que otra persona lo represente y presente una reclamación en su nombre. Incluya su nombre, número de identificación de miembro de su tarjeta, el nombre de la persona que quiere que lo represente y el tema del que se trata la reclamación. Una vez que recibamos su carta, la persona que eligió podrá representarlo. Si otra persona presenta una reclamación en su nombre, usted no puede presentar una por el mismo tema.

El proceso de reclamación

Usted puede presentar una reclamación en forma oral o por escrito. La persona que recibe su reclamación la registrará, y el personal correspondiente supervisará su revisión. Le enviaremos una carta para informarle que recibimos su reclamación. En la carta, describiremos nuestro proceso de revisión. Revisaremos su reclamación y

le daremos una respuesta. El plazo para responder se basa en lo siguiente:

- Si su reclamación es el resultado de que le rechazamos la solicitud de una decisión rápida sobre una autorización o una apelación, decidiremos dentro de las 72 horas de haberla recibido.
- Si su reclamación es el resultado de que hayamos extendido el plazo para darle una decisión sobre la solicitud de una autorización o una apelación, decidiremos dentro de las 72 horas de haberla recibido.
- Para todos los otros tipos de reclamaciones, decidiremos dentro de los 90 días de haberla recibido. El período de revisión se puede extender hasta 14 días más. Puede extender el período de revisión si necesita más tiempo. Podemos extender el período de revisión si necesitamos más tiempo. Solo podemos solicitar más tiempo si es lo más conveniente para usted.
- Nuestra carta de decisión describirá lo que encontramos al revisar su reclamación Y le informará nuestra decisión.

Fraude y Abuso

A veces, miembros, proveedores o empleados de Aetna Better Health of Louisiana pueden cometer acciones deshonestas. Estas acciones deshonestas se denominan “fraude y abuso”. Las siguientes acciones son los tipos más comunes de fraude y abuso:

- Cuando los miembros venden o prestan la tarjeta de identificación a otra persona.
- Cuando los miembros tratan de conseguir medicamentos o servicios que no necesitan.
- Cuando los miembros falsifican o alteran recetas que reciben de sus proveedores.
- Cuando los proveedores facturan servicios que no prestaron.
- Cuando los proveedores prestan servicios a miembros que no los necesitan.
- Cuando los proveedores cometen abuso verbal, físico, mental o sexual.

Puede denunciar el fraude de manera confidencial. No necesitamos saber quién es usted en este caso. Puede denunciar fraude o abuso de cualquiera de las siguientes maneras:

- Llame a nuestra línea directa para fraude y abuso al **1-855-725-0288**.
- Visite nuestro sitio en Internet: **www.aetnabetterhealth.com/louisiana**.
- Llame a la línea directa para casos de fraude y abuso de Medicaid de Luisiana al **1-800-488-2917**.
- Visite el sitio en Internet del estado: **www.ldh.state.la.us/index.cfm/form/23**.

Denuncie infracciones de mercadeo

El LDH tiene reglas de mercadeo para los planes de Healthy Louisiana y para todos aquellos que trabajan para dichos planes. También existen algunas reglas para los proveedores de Healthy Louisiana (como clínicas, consultorios de médicos y farmacias). Estas reglas nos informan qué es lo que podemos hacer y qué no cuando hablamos con personas que pueden estar en Healthy Louisiana. Estas son algunas de las cosas que los proveedores y los planes de salud no pueden hacer:

- Los planes de Healthy Louisiana NO PUEDEN decir cosas malas sobre otros planes de Healthy Louisiana.
- Los planes de Healthy Louisiana NO PUEDEN decirle que la única forma de mantener los beneficios de Medicaid es formar parte del plan.
- Los proveedores NO PUEDEN decirle que un plan de salud es mejor que otro. No pueden regalarle algo o tratarlo mejor para que usted elija un plan de salud en lugar de otro.

Si conoce a alguien que no haya seguido las pautas de mercadeo apropiadas, debe denunciar el incidente al LDH. Para ello, complete el formulario de quejas de mercadeo de Healthy Louisiana del LDH de Luisiana.

Para solicitar un formulario, comuníquese con la línea directa de Medicaid de Luisiana al **1-888-342-6207**.

Baja

Esperamos que esté satisfecho con Aetna Better Health of Louisiana. Si está pensando en abandonar el plan, llámenos al **1-855-242-0802** (TTY: 711) para ver si podemos ayudarlo a resolver cualquier problema que pueda tener.

- Tiene derecho a darse de baja de Aetna Better Health of Louisiana. Si desea darse de baja del plan, llame a Healthy Louisiana al **1-855-229-6848**.
- Darse de baja de Aetna Better Health of Louisiana

Los miembros pueden solicitar la baja en los siguientes casos:

- Es un miembro nuevo y puede cambiar de planes de salud durante los primeros 90 días de inscripción. Después de ese lapso, usted estará “bloqueado” como miembro del plan, a menos que haya una buena razón para cancelar la inscripción.
- Durante el período anual de inscripción abierta. Tiene 60 días a partir del momento que obtiene la información de inscripción abierta para cambiar de plan. Si no elige un plan nuevo, permanecerá inscrito en su plan de Healthy Louisiana actual hasta el próximo período inscripción abierta.

- Forma parte del grupo de personas que pueden inscribirse en un plan de manera voluntaria. Puede darse de baja de Healthy Louisiana en cualquier momento. Su baja entrará en vigor tan pronto como la acción pueda llevarse a cabo de manera administrativa.
- Forma parte del grupo de personas que pueden darse de baja de manera voluntaria. Puede hacerlo dentro de los noventa (90) días después de la inscripción inicial y durante la inscripción abierta anual.
- Por una buena razón en cualquier momento.

Las siguientes son buenas razones para darse de baja:

- No podemos, debido a objeciones morales o religiosas, cubrir el servicio que necesita. Si esto sucede, puede llamar a Healthy Louisiana para averiguar cómo puede obtener dichos servicios.
- Desea estar en el mismo plan de Healthy Louisiana que los miembros de su familia.
- Necesita obtener ciertos servicios al mismo tiempo, pero no podemos brindarle todos los servicios. Su PCP u otro proveedor deben informarnos que su salud correrá peligro si no recibe los servicios al mismo tiempo.
- Se terminó nuestro contrato con el LDH.
- La calidad de la atención que recibe de Aetna Better Health of Louisiana es mala.
- No puede obtener los servicios que cubrimos.
- Necesita atención especializada, y no tenemos proveedores en nuestra red que puedan brindarle dicha atención.
- Se muda fuera de nuestra área de servicio.
- Cualquier otra razón que el LDH diga que cuenta como causa.

El LDH decidirá si usted puede darse de baja. Si le gustaría darse de baja del plan, llame a Healthy Louisiana al **1-855-229-6848**. Le comunicarán cuándo entrará en vigor su nuevo plan de salud. Debe seguir recibiendo atención de nuestros proveedores hasta que ya no sea miembro nuestro.

Baja debido a un cambio de estado

Si su estado cambia, es posible que usted ya no sea elegible para Aetna Better Health of Louisiana. El LDH decide si todavía cumple con los requisitos.

Usted podrá ser dado de baja en los siguientes casos:

- Se muda fuera del estado.
- Pasa a ser elegible para Medicare.
- Se traslada a un centro de atención a largo plazo.
- Brinda datos falsos o comete fraude adrede.
- Usa indebidamente su tarjeta de identificación o la presta a otra persona para recibir servicios.
- Su comportamiento es inapropiado, indisciplinado, abusivo o poco cooperativo y no nos permite brindarles a usted o a otros miembros los servicios que necesitan.

Si esto ocurre, recibirá una carta con la explicación del proceso de baja.

Instrucciones anticipadas

Es posible que su proveedor le pregunte si tiene una instrucción anticipada. Estas son instrucciones sobre la atención médica, incluido el tratamiento de salud del comportamiento. Se utilizan cuando no puede comunicar sus deseos o hablar por sí mismo debido a un accidente o una enfermedad. Las instrucciones anticipadas ayudan a los proveedores a saber lo que desea cuando no puede informárselos. Es su derecho elaborar instrucciones anticipadas, pero no está obligado a hacerlo. Recibirá atención médica y salud del comportamiento aunque no tenga una instrucción anticipada. Usted tiene derecho a tomar sus decisiones sobre la atención médica. Incluso puede rechazar la atención médica.

En Luisiana, las instrucciones médicas anticipadas por escrito se dividen en dos grupos principales. También existe una instrucción anticipada de salud mental independiente. Depende de usted si quiere tener todas o solo una. En Luisiana, los menores emancipados y los miembros mayores de 18 años de edad tienen derechos según las leyes de instrucciones anticipadas. Si las leyes sobre instrucciones anticipadas cambian, le informaremos tan pronto como sea posible, pero antes de los 90 días calendario después de que el cambio se lleve a cabo.

Testamento vital

Para garantizar que usted reciba el tipo de atención que desea si está muy enfermo para decidir, puede firmar un testamento vital. Un testamento vital es un formulario que informa que usted puede no querer atención médica si tiene una enfermedad o lesión grave, y es posible que no mejore. Les informa a su proveedor y a su familia qué tipos de atención no quiere si está gravemente herido o enfermo. Si desea firmar un testamento vital, puede hacer lo siguiente:

- Pedir ayuda a su PCP para completar el formulario del testamento vital.
- Completar el formulario usted mismo.
- Entregarles el formulario completo a su PCP, al especialista o al hospital. Esto les informa qué tipo de atención desea recibir.

Puede cambiar de opinión en cualquier momento después de firmar el testamento vital. Llame a su PCP o especialista para eliminar el testamento vital de sus registros médicos. También puede completar y firmar un nuevo formulario si desea realizar cambios en su testamento vital.

Poder de representación duradero

Un poder de representación duradero es un documento que puede completar y firmar. Le permite designar a una persona para que tome decisiones en su nombre cuando no pueda hacerlo. Pregúnteles a su PCP o especialista sobre estos formularios. Un poder legal para atención de la salud no cubre la salud mental. Si desea nombrar a alguien para que tome las decisiones de atención de salud cuando usted no las puede tomar, también necesitará una instrucción anticipada de salud mental.

Instrucciones anticipadas de salud mental

Una Instrucción anticipada para el tratamiento de la salud mental es un documento que le permite tomar decisiones acerca del tratamiento de salud mental. Les informa a sus proveedores y a su familia qué tipos de atención de salud mental desea si no es capaz de hacer saber sus deseos en el futuro. También puede designar a alguien para que tome decisiones de atención de salud mental en caso de no poder tomarlas usted mismo. Algunos ejemplos de tratamiento de salud mental son:

- Medicamentos para tratar las afecciones de salud del comportamiento.
- Estadías a corto plazo en un centro de tratamiento de salud mental.
- Terapia electroconvulsiva.

Puede obtener ayuda para realizar una instrucción anticipada de salud mental. Puede comunicarse con el Mental Health Advocacy Service llamando al **1-800-428-5432**.

Si tiene una instrucción anticipada, tome estas medidas:

- Mantenga una copia de las instrucciones anticipadas para usted.
- También entréguele una copia a la persona que elija como apoderado legal para atención médica.
- Entréguele una copia a cada uno de sus proveedores.
- Lleve una copia con usted si tiene que ir al hospital o a la sala de emergencias.
- Mantenga una copia en su automóvil, si tiene.

También puede hablar con su proveedor si necesita ayuda o tiene preguntas. Si es necesario, lo ayudaremos a encontrar un proveedor que lleve a cabo sus instrucciones anticipadas. Si no se respetan sus instrucciones anticipadas, puede presentar una queja a la Office of Health Standards (Oficina de Estándares de Salud), Louisiana's Survey and Certification agency (Agencia de Encuestas y Certificación de Luisiana). Llámelos al **1-225-342-0138**.

Recursos

A continuación encontrará una lista de los recursos estatales y locales. La lista no es exhaustiva. Si tiene un administrador de casos, hable con él o ella acerca de sus necesidades. Puede encontrar recursos adicionales contactándose con Louisiana 211. Para conectarse, puede llamar al 211 o visitar www.louisiana211.org. También puede llamar a Servicios al Cliente al **1-855-242-0802** (TTY: 711) para obtener ayuda.

Agencias estatales

Adult Protective Services (APS)

Office of Aging y Adult Services Department of Health
Las personas pueden informar el abuso y abandono de adultos que no se pueden proteger a sí mismos.
Línea directa las 24 horas del día, los 7 días de la semana:
1-800-898-4910.

www.oaas.ldh.louisiana.gov

Child Protection Investigation, Child Welfare

Department of Children and Family Services
El programa de Servicios de protección de menores investiga los informes de abuso y abandono infantil. El programa brinda servicios útiles a los niños y sus familias.
Línea directa: 1 855 4LA-KIDS (**1-855-452-5437**).

www.dss.louisiana.gov

Louisiana Commission on Human Rights

Teléfono: **225-342-6969** / TDD: **1-888-248-0859**

Oficinas regionales de salud del comportamiento

Acadiana Area Human Services District

302 Dulles Drive, Lafayette, LA 70506-3008
Tel.: **337-262-4190**

Capital Area Human Services District

4615 Government Street, Building 2
Baton Rouge, LA 70806
Tel.: **225-922-2700**

Central Louisiana Human Services District

401 Rainbow Drive, #35, Pineville, LA 71360
Tel.: **318-487-5191**
Florida Parishes Human Services Authority (FPHSA)
835 Pride Drive, Suite B, Hammond, LA 70401
Tel.: **985-543-4333**

Imperial Calcasieu Human Services Authority

3505 Fifth Avenue, Suite B
Lake Charles, LA 70607
Tel.: **337-475-3100**

Jefferson Parish Human Services Authority

3616 South I-10 Service Road West
Metairie, LA 70001
Tel.: **504-838-5215**

Metropolitan Human Services District

1010 Common Street, Suite 600
New Orleans, LA 70112
Tel.: **504-568-3130**

Northeast Delta Human Services Authority

2513 Ferrand Street, Monroe, LA 71201
Tel.: **318-362-3270**

Northwest Louisiana Human Services District

2924 Knight Street, Suite 350
Shreveport, LA 71105
Tel.: **318-862-3085**

South Central Louisiana Human Services

Authority 521 Legion Avenue, Houma, LA 70364
Tel.: **985-858-2931**

Cómo obtener ayuda relacionada con el trabajo

Louisiana Workforce Commission

1001 N. 23rd Street
Baton Rouge, LA 70802
Tel.: **225-342-3111**
www.laworks.net

Ubicaciones de Career Solutions Center

Esta lista no es exhaustiva. Para conocer más ubicaciones, visite www.laworks.net.

Región de Nueva Orleans

East Jefferson Business & Career Solutions Center

1801 Airline Drive, Suite A
Metairie, LA 70001
Tel.: **504-838-5678**

East Bank Orleans Career Solutions Center -Job 1

3400 Tulane Ave, 2nd Floor
New Orleans, LA 70119
Tel.: **504-658-4500**

Región de Baton Rouge

East Baton Rouge North Career Solutions Center

4523 Plank Road
Baton Rouge, LA 70805
Tel.: **225-358-4579**

East Baton Rouge South Career Solutions Center

1991 Wooddale Boulevard
Baton Rouge, LA 70806
Tel.: **225-925-4312**

Región de Houma

Terrebonne Business & Career Solutions Center
807 Barrow Street
Houma, LA 70360
Tel.: **985-876-8990**

Assumption Business & Career Solutions Center
205 Hwy 1008
Napoleonville, LA 70390
Tel.: **985-369-1810**

Región de Lafayette

Vermilion Business and Career Solutions Center
1301 Clover Street
Abbeville, LA 70510
Tel.: **337-893-1986**

Lafayette Business & Career Solutions Center
706 East Vermilion Street
Lafayette, LA 70501
Tel.: **337-262-5601**

Región de Lake Charles

Beauregard Business & Career Solutions Center
1102 West First St.
DeRidder, LA 70634
Tel.: **337-462-5838**

Calcasieu Business & Career Solutions Center
2424 Third Street
Lake Charles, LA 70601
Tel.: **337-721-4010**

Región de Alexandria

Rapides Business and Career Solutions Center
5610-B Coliseum Blvd.
Alexandria, LA 71303
Tel.: **318-767-6030**

Grant Business & Career Solutions Center
205 Main Street
Colfax, LA 71417
Tel.: **318-627-3754**

Región de Shreveport

Arcadia Business and Career Solutions Center
1119 South R Ave. Arcadia Town Hall
Arcadia, LA 71001
Tel.: **318-263-8456**

Caddo Business & Career Solutions Center
2900 Dowdell Street
Shreveport, LA 71103
Tel.: **318-676-7788**

Región de Monroe

Morehouse Business & Career Solutions Center
250 Holt Drive
Bastrop, LA 71270
Tel.: **318-283-0849**

Ouachita Business & Career Solutions Center
1162 Oliver Rd., Suite 9
Monroe, LA 71201
Tel.: **318-362-3058**

United Houma Nation
991 Grand Caillou, Building 2
Tel.: **985-223-3093**
**www.unitedhoumanation.org/
vocational-rehabilitation**

Recursos para la salud del comportamiento

Depression and Bipolar Support Alliance (DBSA)
Baton Rouge
DBSA Open Arms
Teléfono: **225-275-2778**

Metairie
DBSA de Nueva Orleans (adultos)
Teléfono: **504-286-1916** o **985-871-4360**
www.dbsaneworleans.org

Monroe
DBSA del noreste de Luisiana
Teléfono: **318-542-4154** o **318-388-6088**
www.dbsalliance.org/northeastlouisiana

Families Helping Families

Región 1 (sudeste)
Families Helping Families of Southeast Louisiana, Inc.
Presta servicio en: Orleans, Plaquemines, St. Bernard
Teléfono: **504-943-0343** o **1-877-243-7352**
www.fhfsela.org

Región 2 (Greater Baton Rouge)
Families Helping Families of Greater Baton Rouge, Inc.
Presta servicio en: East y West Baton Rouge, East y West
Felician, Iberville, Pointe Coupee y Ascension
Teléfono: **225-216-7474** o **1-866-216-7474**
www.fhfgbr.org

Región 3 (área central sur)
Bayou Land Families Helping Families, Inc.
Presta servicio en: Distritos de Assumption, Lafourche, St.
Charles, St. James, St. John, St. Mary y Terrebonne
Family Resource Center
286 Hwy. 3185, Thibodaux, LA 70301
Teléfono: **985-447-4461** o **1-800-331-5570**
www.blfhf.org

Región 4 (área de Acadiana)

Families Helping Families of Acadiana

Presta servicio en: Distritos de Acadia, Evangeline, Iberia, Lafayette, St. Landry, St. Martin y Vermilion
510 West University Avenue
Lafayette, LA 70506

Teléfono: **337-984-3458** o **1-800-378-9854**

www.fhfacadiana.org

Región 5 (área sudeste)

Families Helping Families of Southwest Louisiana

Presta servicio en: Distritos de Allen, Beauregard, Calcasieu, Cameron y Jefferson Davis
2927 Hodges Street
Lake Charles, LA 70601

Teléfono: **337-436-2570** o **1-800-894-6558**

www.fhfwla.org

Región 6 (área central de LA)

Families Helping Families

Presta servicio en: Distritos de Avoyelles, Catahoula, Concordia, Grant, LaSalle, Rapides, Vernon y Winn
2840 Military Highway
Pineville, LA 71360

Teléfono: **318-641-7373** o **1-800-259-7200**

www.familieshelpingfamilies.net

Región 7 (área noroeste)

Families Helping Families

Presta servicio en: Distritos de Bienville, Bossier, Caddo, Claiborne, Desoto, Natchitoches, Red River, Sabine y Webster
2620 Centenary Boulevard, Building 2,
Suite 250

Shreveport, LA 71104

Teléfono: **318-226-4541** o **1-877-226-4541**

www.fhregion7.com

Región 8 (área noreste)

Families Helping Families of Northeast Louisiana, Inc.

5200 Northeast Road
Monroe, LA 71203

Teléfono: **318-361-0487** o **1-888-300-1320**

Región 9 (área de los distritos de Florida)

Northshore Families Helping Families

Presta servicio en: Distritos de St. Tammany, Washington, Tangipahoa, St. Helena y Livingston
204 West 21st Avenue
Covington, LA 70433

Teléfono: **985-875-0511** o **1-800-383-8700**

www.fhfnorthshore.org

Región 10 (Jefferson)

Families Helping Families of Jefferson, Inc.

Presta servicio en: Jefferson

Teléfono: **504-888-9111** o **1-800-766-7736**

www.fhjjefferson.org

Louisiana Federation of Families for Children's Mental Health

La Louisiana Federation of Families for Children's Mental Health (Federación de Luisiana de familias para la salud mental de los niños) ayuda a las familias de niños y jóvenes con necesidades de salud mental. Le enseña a las familias a ayudarse a sí mismas.

5627 Superior Drive, Suite A-2

Baton Rouge, LA 70816

Tel.: **225-293-3508** o **1-800-224-4010**

www.laffcmh.org

NAMI Louisiana

NAMI Louisiana (National Alliance on Mental Illness, Alianza Nacional de Enfermedades Mentales) ayuda a las personas a recibir servicios. Tienen información acerca de grupos de autoayuda en el estado. Ayudan a personas de todas las edades.

Teléfono: **225-291-6262** o **1-866-851-6264**

www.namilouisiana.org

Términos clave relacionados con la atención de salud

En esta lista encontrará las definiciones de términos relacionados con la atención de salud.

Adulto	Un miembro que tiene 21 años o más.
Instrucción anticipada	Un documento mediante el cual les informa a su proveedor de atención de salud y a su familia qué tipo de atención le gustaría recibir. Este documento se utiliza cuando usted está muy enfermo para tomar decisiones de atención de salud por sí solo.
Aetna Better Health of Louisiana	El programa de Medicaid/Healthy Louisiana ofrecido por Aetna Better Health of Louisiana (MCO).
Apelación	Una solicitud que pueden realizar usted, su proveedor o su representante cuando no está de acuerdo con la decisión de Aetna Better Health of Louisiana de rechazar, reducir o finalizar un servicio o beneficio cubierto.
Servicios de salud del comportamiento básicos	Servicios de salud mental y el consumo de sustancias que son brindados a los miembros con trastornos y/o síntomas emocionales, de el consumo de sustancias y psiquiátricos. Estos servicios son brindados por el PCP del miembro en el consultorio de dicho PCP como parte de un servicio de atención primaria.
Cirugía y servicios cosméticos	Servicios y cirugía que sirven principalmente para mejorar la apariencia. La cirugía y los servicios cosméticos no ayudan a que el cuerpo funcione mejor o a mantenerlo saludable.
Servicios cubiertos (atención cubierta/atención)	La atención médica, los servicios para suministros que Aetna Better Health of Louisiana pagará. La atención se describe en este manual.
LDH	El Departamento de Salud. Es la institución que decide si una persona es elegible para Medicaid/Healthy Louisiana.
Emergencia	La aparición repentina de una afección médica que se manifiesta con síntomas de gravedad, como dolor agudo. La ausencia de atención médica inmediata podría, según una persona común y prudente, ocasionar lo siguiente: (i) poner en grave peligro la salud mental o física del miembro; (ii) producir el riesgo de incapacitar las funciones corporales de un miembro; (iii) producir una disfunción grave de un órgano del miembro; (iv) en el caso de una embarazada, poner en grave peligro la salud del feto.

Experimental o de investigación	<p>La atención o un suministro es experimental o está en investigación si incluye alguno de los siguientes:</p> <p>Se encuentra en la etapa de prueba o en las primeras pruebas de campo en animales o humanos.</p> <p>Profesionales de la salud realizan una investigación clínica o agencias del gobierno, entre estas, el LDHS (Department of Health and Human Services, Departamento de Salud y Servicios Humanos) y la FDA (Food and Drug Administration, Administración de Drogas y Alimentos), están llevando a cabo ensayos clínicos. Cualquier medicamento cuyo uso no esté aprobado por la FDA y el uso no indicado en la etiqueta de un medicamento aprobado por la FDA cuya eficacia no fue probada según pruebas clínicas incluidas en un informe de literatura médica revisado por pares profesionales, o cualquier medicamento que la FDA haya clasificado como IND (Investigational New Drug, nuevo medicamento en investigación). Tal como se usa aquí, “uso no indicado en la etiqueta” es cuando se recetan medicamentos para otros tratamientos que no sean los que se indican en la etiqueta de aprobación de la FDA. Medicamentos para el tratamiento de un tipo específico para el que se recetó el medicamento en cualquiera de los compendios de referencia estándar. Medicamentos parecidos que cuenten con la aprobación de la FDA para al menos una indicación y el medicamento se reconoció para el tratamiento de la indicación cubierta en uno de los compendios de referencia estándar o en informes de literatura médica revisados por pares profesionales y aceptados.</p> <p>Es un producto o servicio de salud sujeto a la revisión o aprobación de la Junta de Revisión de Investigación (IRB).</p> <p>Cualquier producto o servicio de salud sujeto a ensayos clínicos que cumplen con los criterios para la fase I, II o III conforme a las regulaciones de la FDA, excepto que tengan cobertura específicamente por criterios definidos.</p> <p>No cuenta con la aprobación regulatoria federal final requerida para la distribución comercial para las indicaciones específicas y los métodos de uso evaluados o no tiene aprobación de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid para cobertura de Medicare.</p> <p>Cualquier producto o servicio de salud cuya eficacia no fue probada según evidencia clínica publicada en informes de literatura médica revisados por pares profesionales.</p>
Reclamaciones	<p>Cuando nos informa que no está satisfecho con un proveedor, con Aetna Better Health of Louisiana o con un beneficio. Puede hacerlo por escrito o verbalmente. Usted puede designar a alguien para que presente una reclamación por usted.</p>
Médicamente necesario (necesidad médica)	<p>El uso de servicios o suministros brindados por un hospital, un centro de enfermería especializada, un médico u otro proveedor que se necesita para descubrir o tratar la enfermedad o lesión de un miembro. Aetna Better Health of Louisiana también tiene que considerar que la atención cumpla con las siguientes características:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) sea coherente con los síntomas o el diagnóstico y con el tratamiento de la afección, enfermedad, dolencia o lesión del miembro; (2) sea apropiada con respecto a los estándares de la buena práctica médica; (3) no solo sirva para la conveniencia del miembro, el médico, hospital u otro proveedor de atención de salud; y (4) el suministro o el nivel de servicio más apropiado que se le puede brindar al miembro con seguridad. Para los miembros que están hospitalizados, también significa que los síntomas médicos o la afección no se pueden diagnosticar o tratar con seguridad fuera del hospital.

Miembro	Cualquier persona que obtiene servicios del LDH y que tiene cobertura de Aetna Better Health of Louisiana.
Manual para miembros (manual)	Este cuadernillo, así como también cualquier enmienda o documento relacionado que se envía con este manual, que le explica su cobertura y sus derechos.
Representante del miembro	Cualquier persona que usted designa por escrito para que actúe en su nombre en la presentación de apelaciones y reclamaciones.
Departamento de Servicios al Cliente	El personal de Aetna Better Health of Louisiana que puede responder preguntas sobre sus beneficios. El número gratuito es 1-855-242-0802 (TTY: 711).
Atención de posestabilización	Atención médicamente necesaria que un miembro recibe después de que se estabilizó su afección de emergencia.
Autorización previa/ autorizado previamente	La aprobación de Aetna Better Health of Louisiana que se necesita para que Aetna Better Health of Louisiana pague determinados servicios.
Médico de atención primaria (PCP)	El médico que le brinda su atención médica primaria. Este médico también realizará los arreglos necesarios para casi toda la atención de otro tipo que necesite. Debido a que Aetna Better Health of Louisiana solo presta servicios de salud del comportamiento, su PCP no está cubierto como parte de este plan.
Proveedor/proveedor participante	Un médico, hospital, centro de enfermería especializada u otra institución o profesional de la salud debidamente autorizado, que firmó directa o indirectamente un contrato con Aetna Better Health of Louisiana para ser parte de la red. Estos proveedores también se denominan “proveedores participantes”. En el Directorio de proveedores figuran todos estos proveedores. Tenga en cuenta que esta lista cambia.
Directorio de proveedores/red de proveedores	Una lista de proveedores que tienen contrato con Aetna Better Health of Louisiana para brindar atención a los miembros de Aetna Better Health of Louisiana. Esta lista cambia. Le enviaremos una lista actualizada al menos una vez al año.
Persona común y prudente	Una persona que no tiene capacitación médica y que recurre a su experiencia práctica al tomar una decisión sobre el tratamiento médico de emergencia que se necesita. Se considerará que una persona común y prudente actuó “razonablemente” si otra persona común en una situación similar hubiera creído, según la observación de los síntomas médicos presentes, que se necesitaba tratamiento médico de emergencia.
Área de servicio	El área geográfica en la que puede recibir atención del programa Aetna Better Health of Louisiana.
MCO	En este manual, hace referencia a la “organización de atención administrada” que tiene contrato con el LDH para ofrecerle los servicios del programa Healthy Louisiana.
Servicios especializados de salud del comportamiento	Incluye servicios prestados por psiquiatras, psicólogos, trabajadores sociales clínicos con licencia, consejeros profesionales con licencia, consejeros para adicciones con licencia, clínicas de salud mental, proveedores de servicios de rehabilitación de salud mental (públicos o privados), centros de rehabilitación para el consumo de sustancias.
Médico de atención de especialidad/ especialista	Un médico que proporciona atención de salud a miembros dentro del alcance de su especialidad.
Usted, su(s), suyo(s), suya(s)	Hace referencia a un miembro.

Preguntas frecuentes

P. ¿Qué debo hacer si pierdo mi tarjeta de identificación o si no la recibo?

R. Llame al número gratuito de Servicios al Cliente al **1-855-242-0802** (TTY: 711) para obtener una nueva tarjeta de identificación.

P. ¿Cómo puedo averiguar qué servicios están cubiertos y cuáles no?

R. La lista de los servicios cubiertos empieza en la página 21. Allí también figura la lista de servicios que no están cubiertos. Puede llamar a Servicios al Cliente al **1-855-242-0802** (TTY: 711) para obtener ayuda. Puede preguntarle a su proveedor. También puede visitar nuestro sitio en Internet, en **www.aetnabetterhealth.com/louisiana**.

P. ¿Qué debo hacer si recibo una factura?

R. Si recibe una factura, comuníquese con el consultorio del proveedor. Bríndele al personal su información. Si sigue recibiendo facturas, comuníquese con Servicios al Cliente, al **1-855-242-0802** (TTY: 711).

P. ¿A qué hospitales puedo ir?

R. Consulte el Directorio de proveedores en línea, en **www.aetnabetterhealth.com/louisiana**. También puede llamar a Servicios al Cliente al **1-855-242-0802** (TTY: 711) para obtener una lista actualizada de nuestros hospitales contratados.

P. ¿Qué es una emergencia?

R. Una emergencia es cuando usted tiene un problema médico o de salud del comportamiento grave y corre riesgo de sufrir un daño permanente o morir. Si tiene una emergencia, diríjase al hospital más cercano o llame al 911.

P. ¿Cómo obtengo servicios que no están cubiertos por Aetna Better Health of Louisiana, pero tienen cobertura conforme a mis beneficios de Healthy Louisiana?

R. Llame a Servicios al Cliente, al **1-855-242-0802** (TTY: 711), y nuestro personal le dirá cómo obtener estos servicios.

Aviso de no discriminación

Aetna cumple con las leyes federales de derechos civiles vigentes y no discrimina por cuestiones de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Aetna no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a cuestiones de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Aetna:

- Brinda ayuda y servicios gratuitos a personas con discapacidades para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros, como los siguientes:
 - o Intérpretes de lenguaje de señas calificados
 - o Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Brinda servicios de idiomas gratuitos a las personas cuya lengua materna no sea inglés, como los siguientes:
 - o Intérpretes calificados
 - o Información escrita en otros idiomas

Si necesita un intérprete calificado, información escrita en otros formatos, servicios de traducción u otros servicios, comuníquese con el número que aparece en su tarjeta de identificación o **1-800-385-4104**.

Si considera que Aetna no le proporcionó estos servicios o lo discriminó de alguna otra manera por cuestiones de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante nuestro Coordinador de Derechos Civiles:

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

Puede presentar una queja en persona o por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, nuestro Coordinador de Derechos Civiles está disponible para ayudarle.

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Sociales de EE. UU., Oficina de Derechos Civiles, de manera electrónica a través del portal de reclamos de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo o teléfono a: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201, 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD).

Los formularios de reclamo están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Aetna es la marca que se utiliza para los productos y servicios proporcionados por uno o más de los grupos de compañías subsidiarias de Aetna, lo que incluye a Aetna Life Insurance Company, y sus filiales.

SERVICIOS DE INTÉRPRETE MULTI-IDIOMAS

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**).

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**).

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**)。

ARABIC: ملحوظة: إذا كنت تتحدث باللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل على الرقم الموجود خلف بطاقتك الشخصية أو على **1-800-385-4104** (للصم والبكم: **711**).

TAGALOG: PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng wikang Tagalog, mayroon kang magagamit na mga libreng serbisyo para sa tulong sa wika. Tumawag sa numero na nasa likod ng iyong ID card o sa **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

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.

PORTUGUESE: ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para o número que se encontra na parte de trás do seu cartão de identificação ou **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

LAOTIAN: ຊື່ນຊາບ: ຖ້າວ່າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທຫາເບີໂທທີ່ຢູ່ດ້ານຫຼັງຂັດປະຈຳຕົວຂອງທ່ານ ຫຼື **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。

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۔

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.

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.

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

THAI: ข้อควรระวัง: ถ้าคุณพูดภาษาไทย คุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทรติดต่อหมายเลขที่อยู่ด้านหลังบัตร ID ของคุณ หรือหมายเลข **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

