



On the Horizon

February 2021

Welcome to On the Horizon, a newsletter we send enrollees during the year. We hope you find the information we include helpful and informative. You can find a digital version of this issue at [Humana.com/OntheHorizon](https://www.humana.com/OntheHorizon). We will alert you via text message and e-mail (if you opted in for this type of communication) when new issues this year are available.

Make sure we have your current phone number and email address on file. If you have to update your information, call Enrollee Services at **1-800-444-9137 (TTY: 711)**, Monday – Friday, 7 a.m. – 7 p.m., Eastern time. We also will archive each issue online. Thank you for being a Humana Healthy Horizons™ in Kentucky enrollee and for letting us partner with you on your health and well-being journey.



Learn more about available value-added benefits, services, and healthy rewards

As a Humana Healthy Horizons in Kentucky enrollee, you get the Medicaid coverage you need and deserve – and more! These value-added benefits, services, and healthy rewards¹ are at no cost to you.

We make available at [Humana.com/Kentucky2021](https://www.humana.com/Kentucky2021) a guide to:

- Available value-added benefits, services, and healthy rewards
- Accessing each value-added benefit, service, and healthy reward
- Age limits for qualifying for each value-added benefit, service, and healthy reward
- Information about each value-added benefit, service, and healthy reward

You can download and print the guide, and refer to it during the year to make sure you're making the most of your enrollment in Humana Healthy Horizons in Kentucky.

For more information about value-added benefits, services, and healthy rewards, call Enrollee Services at **1-800-444-9137 (TTY: 711)**, Monday – Friday, from 7 a.m. – 7 p.m., Eastern time.

In this issue:

- Extra programs and services for you
- Go365 for Humana Healthy Horizons™
- Listen and Learn sessions
- COVID-19 vaccine updates
- Maintaining good oral health
- The importance of cervical cancer screenings
- Extra support for our enrollees with Type 2 Diabetes
- Extra support for our pregnant enrollees and new moms
- Virtual care (telehealth) services with MDLIVE®
- Fraud, Waste, and Abuse

Humana | Healthy Horizons™ in Kentucky

HUMM04834

Humana Healthy Horizons in Kentucky is a Medicaid product of Humana Health Plan Inc.

¹All value-added benefits, services, and healthy rewards are subject to change, with advance notice to enrollees.



Complete healthy activities and earn rewards

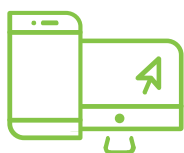
You can qualify to earn rewards by enrolling in Go365 for Humana Healthy Horizons and then completing one or more healthy activities:

Healthy Activity	Reward
Health Risk Assessment (HRA)	\$20 in rewards (1 per lifetime) for enrollees ages 18 and older who complete a HRA within 90 days of enrollment with Humana Healthy Horizons
Breast Cancer Screening	\$25 in rewards (1 per year) for female enrollees ages 50 to 64 who receive a mammogram
Cervical Cancer Screening	\$20 in rewards (1 per year) for female enrollees ages 24 to 64 who receive a pap smear
Diabetic Retinal Exam	\$20 in rewards (1 per year) for enrollees with diabetes ages 18 and older who receive a retinal eye exam
Diabetic Screening	\$40 in rewards (1 per year) for enrollees with diabetes ages 18 and older who complete an annual screening with their primary care provider for HbA1c and blood pressure
Flu Vaccine	\$20 in rewards for enrollees who receive a yearly flu vaccine from their provider, pharmacy, or other source (proof may be required, if source other than provider or pharmacy administers the flu vaccine)
Level of Care Education	\$10 in rewards (1 per year) for enrollees ages 19 and older who complete education around when to go to an emergency room
Pediatric Dental Visits	Up to \$30 in rewards for enrollees ages 2 to 20 who complete 2 dental cleanings per year (\$15 in rewards per dental cleaning)
Prenatal Visit	\$25 in rewards (1 per pregnancy) for enrollees participating in Moms First who receive 1 prenatal visit within the first trimester of pregnancy OR 1 prenatal visit within first 42 days of enrollment with Humana
Postpartum Visit	\$25 in rewards (1 per pregnancy) for enrollees participating in Moms First who receive 1 postpartum visit within 60 days after delivery
Tobacco Cessation	\$25 in rewards for enrollees ages 12 and older who complete the first of two calls within 45 days of enrollment in the tobacco-cessation program, and \$25 in rewards for enrollees ages 12 and older who complete the full program (a total of up to 8 calls)
Weight Management	\$10 in rewards for enrollees ages 12 and older who complete an initial well-being check-up, and \$30 in rewards for enrollees who complete coaching and a final well-being check-up

Healthy Activity	Reward
Well-Child Visits	Up to \$60 in rewards for enrollees ages 0 to 15 months old who complete 6 well-child visits (\$10 in rewards per well-child visit)
Wellness Visit	\$20 in rewards for enrollees ages 2 and older who receive 1 yearly wellness visit, and \$10 in rewards for new enrollees ages 2 and older who complete a PCP wellness visit within 90 days of enrollment with Humana Healthy Horizons in Kentucky

To earn rewards, you must

- Download the Go365 for Humana Healthy Horizons™ App from iTunes/Apple Shop or Google Play on a mobile device
- Create an account to access and engage in the program
 - Enrollees under the age of 18 must have a parent or guardian register on their behalf to participate and engage with the program. The person completing the registration process on behalf of a minor must have the minor’s Medicaid Member ID.
 - Enrollees who are 18 and older can register to create a Go365® account. You must have your Medicaid Member ID.



If you have a **MyHumana** account, you can use the same login information to access Go365 for Humana Healthy Horizons, after you download the app.

You can find more information about Go365 for Humana Healthy Horizons on our website at [Humana.com/KentuckyGo365](https://www.humana.com/KentuckyGo365) and in our Value-Added Benefits, Services, and Healthy Rewards guide at [Humana.com/Kentucky2021](https://www.humana.com/Kentucky2021).



For each eligible Go365® activity completed, you can earn rewards and then redeem the rewards for gift cards in the Go365® in-app mall. Rewards earned through Go365® have no cash value and must be earned and redeemed prior to the reward expiration date.

Rewards have no cash value. The monetary amounts listed above are reward values, not actual dollars. For some rewards, your doctor has to tell us that you completed the healthy activity. Once we get this information from your doctor, you will see in the app the option to redeem the reward. For any reward you qualify to earn during the 2021 plan year, we must get confirmation from your doctor by no later than March 15, 2022.

Go365 Humana Healthy Horizons™ is available to all enrollees who meet the requirements of the program. Rewards are not used to direct the enrollee to select a certain provider. Rewards may take 90 to 180 days or greater to receive. Rewards are non-transferrable to other Managed Care Plans or other programs. Enrollees will lose access to the Go365® App to the earned incentives and rewards if they voluntarily dis-enroll from Humana Healthy Horizons™ in Kentucky or lose Medicaid eligibility for more than one-hundred eighty (180) days. At the end of plan year (December 31), enrollees with continuous enrollment will have 90 days to redeem their rewards.

We Want to Hear From You!



You trust us with your healthcare – now trust us with your ideas! During the year, we hold virtual Listen and Learn sessions via Zoom with our enrollees to find out how we're doing. Enrollees who participate become part of our Quality Member Access Committee-Community Advisory Board (QMAC-CAB).

We have the following sessions scheduled, and would love you to attend.

February 25, 2021

Enrollees in Regions 4, 5, and 8
1 p.m. – 2 p.m., Eastern time

April 3, 2021

Region 3
1 p.m. – 2 p.m., Central time



June 24, 2021

Regions 1, 2, and 4
1 p.m. – 2 p.m., Central time

September 23, 2021

Regions 6, 7, and 8
1 p.m. – 2 p.m., Eastern time

November 18, 2021

Statewide Roll-Up Meeting
1 p.m. – 2 p.m., Eastern time



To reserve your spot or for more information please call **1-888-800-8659**. We will collect some information from you, including your e-mail address, and then follow-up with login information in advance of the virtual Listen and Learn. **We hope to see you there!**

COVID-19 Updates

What we know about the COVID-19 vaccine

After more than one year since the emergence of COVID-19, a vaccine:

- Has received emergency use authorization in the United States
- Will be available in a phased approach
- Will be distributed by federal and state governments

The Centers for Disease Control and Prevention (CDC)² said that the COVID-19 vaccine will:

- Help keep you from getting COVID-19
- Be a safer way to help build protection
- Be an important tool to help stop the pandemic

Humana fully supports the vaccine. We:

- Encourage all eligible people, as medically appropriate, to get the vaccine when available
- Suggest continuing to take protective and preventive measures to help bring this pandemic to a swifter end

²Benefits of Getting a COVID-19 Vaccine. The Centers for Disease Control and Prevention. COVID-19 (Coronavirus Disease). Last updated: November 24, 2020. Last accessed: December 21, 2020. <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/vaccines/vaccine-benefits.html>



COVID-19 distribution

The **Kentucky Department for Public Health (KDPH)** noted in December 2020³ that it:

- Is planning for the equitable distribution of a safe and effective COVID-19 vaccine
- Will release information about vaccine distribution, including the number of doses and allocation plan, as it can
- Will update its website as it has information to share

It also set up a COVID-19 hotline at **1-800-722-5725**.

Keep in mind that vaccinating everyone in the United States – let alone the world – who want the vaccine:

- Will take time
- May take the majority of 2021 (or longer)

We will update our website with information as we have it, such as about:

- The availability of a COVID-19 vaccine for our members
- Where to get the vaccine
- How we can work together to **#CrushCOVID**

³COVID-19 Vaccine. Kentucky Cabinet for Health and Human Services. Last accessed on December 22, 2020. <https://govstatus.egov.com/ky-covid-vaccine>



Maintaining good oral health

For people between the ages of 6 and 19, and in 9 of 10 adults age 20 and older, dental cavities are the most common disease. **But do you know that we can prevent almost all cavities?**

Cavities are caused by plaque, a sticky bacterial film that constantly forms on your teeth. Food and drinks with sugars or starches (e.g., soda, raisins, milk, candy, etc.):

- Feed the bacteria, then
- Create acids that break down tooth enamel, which causes
- Plaque to form, leading to
- Cavities and to a reversible form of gum disease called gingivitis

Preventing tooth decay in the first place is simple, and prevention can take fewer than 10 minutes a day.

Brushing Technique

- Place your toothbrush at a 45-degree angle against the gums
- Move the brush back and forth gently in short (tooth-width) strokes
- Brush the outer tooth surfaces, top and bottom, first, then move to the inside surfaces using the toe of the brush and a gentle vertical stroke
- Brush your tongue to remove bacteria and freshen your breath

Flossing Technique

- Cut a piece of floss – the ADA recommends 18 inches.
- Wind most of this floss around a middle finger.
- Wind the rest of this floss around your other middle finger, which is where you'll wind the used floss.
- Guide the floss between your teeth gently, with the floss held tight between forefingers and thumbs. Do not snap it into place, as it may cause your gums to bleed.
- Curve the floss into a C shape against one tooth, and glide it gently under the gum.
- Hold the floss taut against the tooth, and rub the floss gently up and down between teeth.
- Floss between and around every tooth, including the back side of the four end teeth

Dental health is a key component to your overall health and well-being.

Learn more at [Humana.com/KentuckyDental](https://www.humana.com/KentuckyDental) about dental plans and coverage available to you.



The importance of cervical cancer screenings

Starting at age 21, women should get a cervical cancer screening test, according to the Centers for Disease Control and Prevention (CDC). Cervical cancer screenings can help prevent cancer or find it early. There are two cervical cancer screening tests:

- The Pap test (or Pap smear) looks for precancers (e.g., cell changes on the cervix that may become cervical cancer if not appropriately treated)
- The HPV test looks for the human papillomavirus that can cause these cell changes

When to get screened:

Between ages 21 and 29 – Get your first PAP test at age 21. If your test results are normal, your doctor may suggest waiting three years before you get your next Pap test.

Between ages 30 and 65 – Your doctor may suggest you get a Pap test, an HPV test, or a Pap test and HPV test. Depending on your results, your doctor will tell you when you should get the test(s) again.

Ages 65+ – Your doctor may tell you that you no longer need screenings if:

- You've had normal screening test results for several years
- You have had your cervix removed as part of a total hysterectomy for non-cancerous conditions, like fibroids

Learn more about the importance of cervical cancer screenings at https://www.cdc.gov/cancer/cervical/basic_info/screening.htm.



Extra support for our enrollees with Type 2 Diabetes



If you have diabetes, you're not alone. More than 100 million U. S. adults are living with diabetes or prediabetes, according to the Centers for Disease Control and Prevention (CDC).

Humana Healthy Horizons in Kentucky enrollees with diabetes between the ages of 18 and 75 who have Type 2 Diabetes can sign up with Vida Health for one-on-one, personalized help to meet your health goals at no cost. Just enroll in the program and download the Vida Health app. It's that easy!

If you have diabetes, Vida Health can help you:

- Cope with stress in a healthy way
- Lose weight
- Manage any conditions you want help managing
- Revamp your approach to nutrition
- And more

Through Vida Health, you can:

- Monitor your health progress
- Talk and text with dedicated health coaches, including nutritionists and diabetes educators
- View tips and videos customized to your health needs
- And more

Call **1-855-442-5885 (TTY: 711)** to begin your Vida Health service.

⁴“More than 100 million Americans have diabetes or prediabetes,” Centers for Disease Control and Prevention. <https://www.cdc.gov/media/releases/2017/p0718-diabetes-report.html>. Last accessed September 12, 2020.



Extra support for our pregnant enrollees and new moms Moms First Program



Taking care of yourself while you're pregnant will help your baby have a healthy start. Humana Healthy Horizons in Kentucky helps pregnant and new moms get the care they need and makes available extra resources and services.

Our Moms First program:

- Is for our pregnant enrollees
- Includes rewards like a portable crib for going to the doctor and getting certain screenings and shots
- Provides the help we know you need before and after you give birth
- And more!

Enroll in our Moms First program and get services and extras during and after your pregnancy.

Learn more at [Humana.com/KentuckyMoms](https://www.humana.com/KentuckyMoms).



Pacify

Humana Healthy Horizons in Kentucky now offers access to Pacify memberships.

Pacify is a smartphone app that connects you with:

- **Pacify Lactation Consultants:** Available 24/7 via video to offer breastfeeding support and answer other feeding-related questions
- **Humana Healthy Horizons in Kentucky Nurse Line:** Available 24/7 via phone to help if you or your baby are feeling under the weather
- **Humana Healthy Horizons in Kentucky Enrollee Services:** Available Monday to Friday, from 7 a.m. to 7 p.m. via phone to help with benefits, finding a doctor, and/or scheduling an appointment
- **Behavioral Health Crisis Line:** Available 24/7 via phone to help with behavioral health
- **Quit Smoking Coaches:** Available Monday to Friday, from 8 a.m. to 6 p.m. Eastern time, via phone to help you quit smoking



You do not need to make an appointment. You can call as often as you need support.

Learn more at <https://www.pacify.com/humana-healthy-horizons-in-kentucky/>.



Virtual care (telehealth) services with MDLIVE®

Can't see your regular doctor immediately?

You can connect with board-certified doctors 24 hours a day, seven days a week, via virtual visits with MDLIVE®.

MDLIVE® can provide treatment for a variety of healthcare needs, including cold and flu symptoms, medication adjustments, prescription refills, and skin conditions, without you having to see anyone in person.

Getting care from MDLIVE® is easy.

1. Go to [MDLIVE.com/HumanaMedicaid*](https://www.mdlive.com/HumanaMedicaid), create an account, and connect with a doctor
2. Call **1-844-403-0556 (TTY: 711)**, 24 hours a day, seven days a week
3. Download the MDLIVE mobile app from the App Store® or Google Play®

*Internet access required

All MDLIVE doctors® are board-certified and state-licensed, and are experts in having virtual visits with their patients.

Learn more about virtual care at [Humana.com/KentuckyVirtualCare](https://www.humana.com/KentuckyVirtualCare).



Fraud, Waste, and Abuse

As part of our efforts to improve the healthcare system, we have an ongoing commitment to detecting, correcting, and preventing fraud, waste, and abuse.

What are fraud, waste, and abuse?

Fraud is generally defined as knowingly and willfully executing, or attempting to execute, a scheme or artifice to defraud any healthcare benefit program or to obtain (by means of false or fraudulent pretenses, representations, or promises) any of the money or property owned by, or under the custody or control of, any healthcare benefit program. (18 U.S.C. § 1347)

Waste is overutilization of services or other practices that, directly or indirectly, result in unnecessary costs to the healthcare system, including the Medicaid and Medicare programs. It is not generally considered to be caused by criminally negligent actions, but by the misuse of resources.

Abuse is payment for items or services when there is no legal entitlement to that payment, and the individual or entity has not knowingly and/or intentionally misrepresented facts to obtain payment.

How to report fraud, waste, and abuse

If you suspect fraud, waste, or abuse in the healthcare system, you must report it to us and we'll investigate. Your actions may help improve the healthcare system and reduce costs for our members, customers, and third parties.

To report suspected fraud, waste, or abuse, you can contact us in one of these ways:

- Phone: **1-800-614-4126**
- Fax: **1-920-339-3613**
- E-mail: siureferrals@humana.com
- Mail: **Humana, Special Investigation Unit, 1100 Employers Blvd., Green Bay, WI 54344**
- Ethics Help Line: **1-877-5-THE-KEY (1-877-584-3539)**
- Ethics Help Line reporting website: www.ethicshelpline.com

You have the option for your report to remain anonymous.

The Special Investigations Unit (SIU) will:

- Treat all information it receives or discovers as confidential
- Discuss the results of investigations only with persons having a legitimate reason to receive the information (e.g., state and federal authorities, Humana corporate law department, market medical directors, or Humana senior management)

Visit [Humana.com/Legal/Fraud-Waste-and-Abuse](https://www.humana.com/Legal/Fraud-Waste-and-Abuse) to learn more about Fraud, Waste, and Abuse, and about Humana's commitment to addressing and preventing Fraud, Waste, and Abuse.

Call If You Need Us

If you have questions, trouble reading or understanding this flyer, call us at **1-800-444-9137** or **TTY**, call **711**. We are available Monday-Friday, from 7 a.m. to 7 p.m. Eastern Time. We can help you at no cost to you. We can explain the letter in English or in your first language. We can also help you if you have trouble seeing or hearing. Please refer to your Enrollee Handbook regarding your rights.

Discrimination is Against the Law

Humana Inc. and its subsidiaries comply with applicable Federal civil rights laws and do not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex. Humana Inc. and its subsidiaries do not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, sex, sexual orientation, gender identity, or religion. See our website for more information.

Humana Inc. and its subsidiaries:

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

If you need these services, contact Enrollee Services at **1-800-444-9137 (TTY: 711)**.

If you believe that Humana Inc. or its subsidiaries have failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance with:

Discrimination Grievances

P.O. Box 14618

Lexington, KY 40512 -4618

1-800-444-9137 or if you use a TTY, call 711.

You can file a grievance by mail or phone. If you need help filing a grievance, Customer Service is available to help you.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail or phone at:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building Washington, D.C. 20201

1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

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

Multi-Language Interpreter Services

ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-444-9137 (TTY: 711).

Español (Spanish) ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-444-9137 (TTY: 711).

繁體中文 (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 1-800-444-9137 (TTY : 711)。

Deutsch (German) ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-444-9137 (TTY: 711).

Tiếng Việt (Vietnamese) CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-444-9137 (TTY: 711).

آري عربى (Arabic)

1-800-444-9137- ةىوغلللا ةدعاسملا تامدخ نإف، ةغلللا ركذلا ثدحت تنك اذا: ةظوحلم - 1-800-444-9137
مقرب لصتا. ناجم لاب كل رفاوتت
مكبلا او مصلا فتاه - (711).

Srpsko-hrvatski (Serbo-Croatian) OBAVJEŠTENJE: Ako govorite srpsko-hrvatski, usluge jezičke pomoći dostupne su vam besplatno. Nazovite 1-800-444-9137 (TTY- Telefon za osobe sa oštećenim govorom ili sluhom: 711).

日本語 (Japanese) 注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-800-444-9137 (TTY:711) まで、お電話にてご連絡ください。

Français (French) ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-444-9137 (ATS : 711).

한국어 (Korean) 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-444-9137 (TTY: 711)번으로 전화해 주십시오.

Deitsch (Pennsylvania Dutch) Wann du [Deitsch (Pennsylvania German / Dutch)] schwetzsch, kannscht du mitaus Koschte ebber gricke, ass dihr helft mit die englisch Schprooch. Ruf selli Nummer uff: Call 1-800-444-9137 (TTY: 711).

ध्यान दनिहोस् (Nepali): तपार्इले नेपाली बोल्नुहुन्छ भने तपार्इको नमित्तिभाषा सहायता सेवाहरू नाःशुल्क रूपमा उपलब्ध छ । फोन गर्नुहोस् 1-800-444-9137. (टटिवाइः 711) ।

Oroomiffa (Oromo) XIYYEEFFANNAA: Afaan dubbattu Oroomiffa, tajaajila gargaarsa afaanii, kanfaltiidhaan ala, ni argama. Bilbilaa 1-800-444-9137 (TTY: 711).

Русский (Russian) ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-444-9137 (телетайп: 711).

Tagalog (Tagalog – Filipino) PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-444-9137 (TTY: 711).

ICITONDERWA (Bantu): Nimba uvuga Ikirundi, uzohabwa serivisi zo gufasha mu ndimi, ku buntu. Woterefona 1-800-444-9137 (TTY: 711).



On the Horizon

Febrero de 2021

Bienvenido a On the Horizon, un boletín informativo que enviamos a los afiliados durante el año. Esperamos que la información que incluimos le resulte útil e informativa. Puede encontrar una versión digital de esta edición en [Humana.com/OntheHorizon](https://www.humana.com/OntheHorizon). Le avisaremos por mensaje de texto y correo electrónico (si optó por este tipo de comunicación) cuando tengamos a disposición nuevas ediciones este año.

Asegúrese de que tengamos su número de teléfono y dirección de correo electrónico actualizados en nuestros registros. Si tiene que actualizar su información, llame a Servicios para Afiliados al **1-800-444-9137 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m., hora del este. También archivaremos cada edición en línea. Gracias por ser afiliado de Humana Healthy Horizons™ in Kentucky y por permitir que nos asociemos con usted en su camino hacia la salud y el bienestar.



Obtenga más información sobre beneficios de valor añadido, servicios y recompensas saludables disponibles

Como afiliado de Humana Healthy Horizons in Kentucky, usted recibe la cobertura de Medicaid que necesita y merece, ¡y más! Estos beneficios de valor añadido, servicios y recompensas saludables¹ no tienen costo para usted.

En [Espanol.Humana.com/Kentucky2021](https://www.humana.com/Kentucky2021) encontrará una guía para:

- Conocer beneficios de valor añadido, servicios y recompensas saludables disponibles
- Acceder a cada beneficio de valor añadido, servicio y recompensa saludable
- Conocer los límites de edad para ser elegible para cada beneficio de valor añadido, servicio y recompensa saludable
- Conocer información sobre cada beneficio de valor añadido, servicio y recompensa saludable

Humana | Healthy Horizons™ in Kentucky

En esta edición:

- Programas y servicios adicionales para usted
- Go365 para Humana Healthy Horizons™
- Sesiones para escuchar y aprender
- Actualizaciones sobre la vacuna contra el COVID-19
- Cómo mantener una buena salud oral
- La importancia de las pruebas de detección de cáncer cervical
- Apoyo adicional para nuestros afiliados con diabetes tipo 2
- Apoyo adicional para nuestras afiliadas embarazadas y nuevas mamás
- Servicios de cuidado virtual (telesalud) con MDLIVE®
- Fraude, malgasto y abuso (FWA, por sus siglas en inglés)

HUMM04834_SP

Humana Healthy Horizons in Kentucky es un producto de Medicaid de Humana Health Plan Inc.

¹Todos los beneficios de valor añadido, servicios y recompensas saludables están sujetos a cambio sin previo aviso a los afiliados.

Puede descargar e imprimir la guía y consultarla durante el año para asegurarse de estar aprovechando al máximo su inscripción en Humana Healthy Horizons in Kentucky.

Para obtener más información sobre beneficios de valor añadido, servicios y recompensas saludables, llame a Servicios para Afiliados al **1-800-444-9137 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m., hora del este.



Complete actividades saludables y obtenga recompensas

Puede ser elegible para ganar recompensas si se inscribe en Go365 para Humana Healthy Horizons y luego realiza una o más actividades saludables:

Actividad saludable	Recompensa
Evaluación de riesgo de la salud (HRA, por sus siglas en inglés)	\$20 en recompensa (1 de por vida) para afiliados de 18 años de edad o más que completen un HRA en un plazo de 90 días, a partir de la fecha de haberse afiliado a Humana Healthy Horizons
Prueba de detección de cáncer de mama	\$25 en recompensa (1 por año) , para afiliadas entre los 50 a 64 años de edad, que hayan recibido una mamografía
Pruebas de detección de cáncer cervical	\$20 en recompensa (1 por año) , para afiliadas entre los 24 a 64 años de edad, que hayan recibido la prueba de Papanicolaou
Examen de retina por diabetes	\$20 en recompensa (1 por año) para afiliados con diabetes, entre los 18 años de edad o más, que hayan recibido un examen de retina
Prueba de detección de la diabetes	\$40 en recompensa (1 por año) para afiliados con diabetes entre los 18 años de edad o más, que completen una prueba de detección anual de HbA1c y presión arterial con su médico de cuidado primario
Vacuna contra la influenza	\$20 en recompensa para afiliados que reciban la vacuna anual contra la influenza con su proveedor, farmacia u otra fuente (puede requerirse prueba de vacunación, de no ser administrada por el proveedor o la farmacia)
Educación sobre los niveles de cuidado	\$10 en recompensa (1 por año) para afiliados de 19 años de edad o más que completen la capacitación sobre cuándo acudir a una sala de emergencia
Visitas dentales pediátricas	Hasta \$30 en recompensa para afiliados entre los 2 y 20 años de edad que completen 2 limpiezas dentales por año (\$15 por limpieza dental)
Visita prenatal	\$25 en recompensa (1 por embarazo) para afiliadas participantes en Moms First, que reciban 1 visita prenatal durante el primer trimestre del embarazo O 1 visita prenatal durante los primeros 42 día de haberse afiliado a Humana
Visita posparto	\$25 en recompensa (1 por embarazo) para afiliadas participantes en Moms First, que reciban 1 visita posparto en un plazo de 60 días después del nacimiento
Asesoramiento para dejar de fumar	\$25 en recompensa para afiliados de 12 años de edad o más, que completen la primera de dos llamadas en un plazo de 45 días de haberse inscrito en el programa de asesoramiento para dejar de fumar y \$25 en recompensa para afiliados de 12 años de edad o más que completen el programa íntegro (un total de hasta 8 llamadas)
Control de peso	\$10 en recompensa para afiliados de 12 años de edad o más que completen una revisión médica inicial de bienestar y \$30 en recompensa para afiliados que completen la asesoría y una revisión médica final de bienestar

Actividad saludable	Recompensa
Visitas de bienestar para menores	Hasta \$60 en recompensa para afiliados con edades entre 0 y 5 meses de edad que completen 6 visitas de bienestar para menores (\$10 por visita de bienestar)
Visita de bienestar	\$20 en recompensa para afiliados de 2 años de edad o más que reciban 1 visita anual de bienestar y \$10 en recompensa para los afiliados nuevos con 2 años de edad o más que completen una visita de bienestar con su médico de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) dentro de 90 días de haberse afiliado a Humana Healthy Horizons™ in Kentucky

Para obtener recompensas, usted debe:

- Descargar la aplicación Go365 para Humana Healthy Horizons™ de iTunes/Apple Shop o Google Play en un dispositivo móvil
- Crear una cuenta para acceder al programa y participar en él
 - Los afiliados menores de 18 años deben pedir a un padre o tutor legal que se registre en su nombre para participar en el programa. La persona que completa el proceso de inscripción en nombre de un menor debe tener la identificación de afiliado de Medicaid del menor.
 - Los afiliados que tienen 18 años o más se pueden registrar para crear una cuenta en Go365®. Deben tener su identificación de afiliado de Medicaid.



Si tiene una cuenta de **MyHumana**, puede usar la misma información de inicio de sesión para acceder a Go365 para Humana Healthy Horizons después de descargar la aplicación.

Para encontrar más información sobre Go365 para Humana Healthy Horizons, consulte nuestro sitio web en Espanol.Humana.com/KentuckyGo365 y nuestra guía de Beneficios de valor añadido, servicios y recompensas saludables en Espanol.Humana.com/Kentucky2021.



Por cada actividad elegible de Go365® que realice, puede ganar recompensas y luego canjearlas por tarjetas de regalo en la tienda dentro de la aplicación Go365®. Las recompensas obtenidas a través de Go365® no tienen valor en efectivo y deben ganarse y canjearse antes de la fecha de vencimiento de la recompensa.

Las recompensas no tienen valor en efectivo. Las cantidades monetarias mencionadas anteriormente son valores de recompensas, no dólares reales. Para algunas recompensas, su médico tiene que indicarnos que usted completó la actividad saludable. Una vez que recibamos esta información de su médico, verá en la aplicación la opción de canjear la recompensa. Para cualquier recompensa que califique para obtener durante el año del plan 2021, debemos obtener la confirmación de su médico a más tardar el 15 de marzo de 2022.

Go365 para Humana Healthy Horizons™ está disponible para todos los afiliados que cumplan con los requisitos del programa. Las recompensas no se utilizan para indicarle al afiliado que seleccione un proveedor determinado. Es posible que deba esperar de 90 a 180 días o más para recibir las recompensas. Las recompensas no son transferibles a otros planes de cuidado administrado u otros programas. Los afiliados perderán el acceso a los incentivos y las recompensas ganados de la aplicación Go365 si se desafilian voluntariamente de Humana Healthy Horizons™ in Kentucky o si pierden la elegibilidad para Medicaid por más de ciento ochenta (180) días. Al final del año del plan (31 de diciembre), los afiliados con inscripción continua tendrán 90 días para canjear sus recompensas.



¡Queremos que nos escriba!

Usted confía en nosotros para su cuidado de la salud; ¡ahora confíe en nosotros para contarnos sus ideas! Durante el año, realizamos sesiones virtuales para escuchar y aprender a través de Zoom con nuestros afiliados para averiguar cómo nos está yendo. Los afiliados que participan pasan a formar parte de nuestro Comité de Acceso a la Calidad para Afiliados-Consejo Asesor de la Comunidad (QMAC-CAB, por sus siglas en inglés).

Tenemos las siguientes sesiones programadas y nos encantaría que asistiera.

25 de febrero de 2021

Afiliados en las Regiones 4, 5 y 8
1 p.m. a 2 p.m., hora del este

3 de abril de 2021

Región 3
1 p.m. a 2 p.m., hora del centro

24 de junio de 2021

Regiones 1, 2 y 4
1 p.m. a 2 p.m., hora del centro

23 de septiembre de 2021

Regiones 6, 7 y 8
1 p.m. a 2 p.m., hora del este

18 de noviembre de 2021

Reunión de cierre en todo el estado
1 p.m. a 2 p.m., hora del este

Para reservar su lugar o para obtener más información, llame al **1-888-800-8659**. Recopilaremos cierta información sobre usted, incluida su dirección de correo electrónico, y luego haremos un seguimiento con la información de inicio de sesión antes de la sesión virtual para escuchar y aprender.

¡Esperamos verlo ahí!



Actualizaciones sobre COVID-19

Lo que sabemos sobre la vacuna contra el COVID-19

Después de más de un año desde la aparición del COVID-19, una vacuna:

- Recibió autorización para uso de emergencia en los Estados Unidos
- Estará disponible por fases
- Será distribuida por el gobierno federal y los gobiernos estatales

Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés)² indicaron que la vacuna contra el COVID-19:

- Le ayudará a evitar contagiarse de COVID-19
- Será una forma más segura de ayudar a aumentar la protección

- Será una herramienta importante para ayudar a detener la pandemia

Humana respalda totalmente la vacuna. Por ello:

- Alentamos a todas las personas elegibles, según sea apropiado por razones médicas, a recibir la vacuna cuando esté disponible
- Sugerimos seguir tomando medidas de protección y prevención para ayudar a que esta pandemia llegue a un final más rápido

²Beneficios de vacunarse contra el COVID-19. Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) COVID-19 (enfermedad del coronavirus). Última actualización: 24 de noviembre de 2020. Consultado el: 21 de diciembre de 2020. <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/vaccines/vaccine-benefits.html>



Distribución de la vacuna contra el COVID-19

El **Departamento de Salud Pública de Kentucky (KDPH, por sus siglas en inglés)** señaló en diciembre de 2020³ que:

- Está planificando la distribución equitativa de una vacuna segura y eficaz contra el COVID-19
- Divulgará información sobre la distribución de la vacuna, incluido el número de dosis y el plan de asignación, según sea posible
- Actualizará su sitio web cuando tenga información para compartir

También estableció una línea directa para COVID-19: **1-800-722-5725**.

Tenga en cuenta que vacunar a todos los estadounidenses, ni que hablar al mundo entero, que quieran recibir la vacuna:

- Llevará tiempo
- Puede tardar la mayor parte de 2021 (o más)

Actualizaremos nuestro sitio web con la información a medida que la tengamos, como, por ejemplo:

- La disponibilidad de una vacuna contra el COVID-19 para nuestros afiliados
- Dónde obtener la vacuna
- Cómo podemos trabajar juntos para **#CrushCOVID**

³ Vacuna para el COVID-19. Gabinete para la Salud y Servicios Humanos de Kentucky. Último acceso: 22 de diciembre de 2020. <https://govstatus.egov.com/ky-covid-vaccine>



Cómo mantener una buena salud oral

Para personas de entre 6 y 19 años de edad, y en 9 de cada 10 adultos de 20 años en adelante, la caries dental es la enfermedad más común.

Pero, ¿sabía que casi todas las caries pueden prevenirse?

Las caries son causadas por la placa, una película bacteriana pegajosa que se forma constantemente en los dientes. Los alimentos y bebidas con azúcares o almidones (por ejemplo, refrescos, pasas de uva, leche, golosinas, etc.):

- Alimentan a las bacterias y, luego,
- Crean ácidos que descomponen el esmalte dental, lo que provoca
- Formación de placa, que conduce a
- Caries y a una forma reversible de enfermedad de las encías llamada gingivitis

Prevenir las caries antes de que esto suceda es simple, y la prevención puede tomar menos de 10 minutos al día.

Técnica de cepillado

- Coloque el cepillo de dientes en un ángulo de 45 grados con respecto a las encías

- Mueva el cepillo hacia adelante y hacia atrás suavemente en movimientos cortos (todo el diente)
- Cepille primero las superficies exteriores del diente, superior e inferior y, luego, pase a las superficies interiores con la punta del cepillo y un movimiento vertical suave
- Cepille la lengua para eliminar las bacterias y refrescar el aliento

Técnica de uso de hilo dental

- Corte un trozo de hilo dental: la ADA recomienda 18 pulgadas (45 cm)
- Enrolle la mayor parte de este hilo alrededor de un dedo medio
- Enrolle el resto del hilo alrededor del otro dedo medio, que es donde enrollará el hilo usado.
- Guíe el hilo dental entre sus dientes suavemente, con el hilo dental entre los dedos índice y pulgar. No lo presione, ya que puede provocar el sangrado de las encías
- Doble el hilo dental en forma de C contra un diente y deslícelo suavemente debajo de la encía

- Tense el hilo dental contra el diente y frote suavemente el hilo hacia arriba y hacia abajo entre los dientes
- Use hilo dental alrededor de cada diente, incluida la parte posterior de los cuatro dientes finales

La salud dental es un componente clave de su salud y bienestar general. En [Espanol.Humana.com/KentuckyDental](https://www.humana.com/espanol/humana.com/kentuckydental) podrá obtener más información sobre los planes dentales y la cobertura disponible para usted.



La importancia de las pruebas de detección de cáncer cervical

Según los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés), a partir de los 21 años de edad, las mujeres deben hacerse una prueba de detección de cáncer cervical. Las pruebas de detección de cáncer cervical pueden ayudar a prevenir el cáncer o a detectarlo de manera temprana. Existen dos pruebas de detección de cáncer cervical:

- La prueba de Papanicolaou busca precánceres (p. ej., cambios celulares en el cuello del útero que pueden convertirse en cáncer cervical si no se tratan adecuadamente)
- La prueba de virus del papiloma humano (VPH) busca este virus que es el que puede causar estos cambios celulares

Cuándo hacerse la prueba de detección:

Entre los 21 y los 29 años: realícese su primera prueba de Papanicolaou a los 21 años. Si los resultados de su prueba son normales, su médico puede sugerirle que espere tres años antes de hacerse la próxima prueba de Papanicolaou.

Entre los 30 y los 65 años: su médico puede sugerirle que se realice una prueba de Papanicolaou, una prueba de VPH o una prueba de Papanicolaou y la prueba de VPH. Según sus resultados, su médico le dirá cuándo debe realizarse nuevamente la o las pruebas.

Mayores de 65 años: su médico puede indicarle que ya no necesita pruebas de detección si:

- Ha tenido resultados normales de pruebas de detección durante varios años
- Se le ha extirpado el cuello del útero como parte de una histerectomía total por afecciones no cancerosas, como fibromas

Obtenga más información sobre la importancia de las pruebas de detección de cáncer cervical en https://www.cdc.gov/spanish/cancer/cervical/basic_info/screening.htm.



Apoyo adicional para nuestros afiliados con diabetes tipo 2

Si tiene diabetes, no está solo. Según los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés), más de 100 millones de adultos en los EE. UU. viven con diabetes o prediabetes.⁴

Los afiliados de Humana Healthy Horizons in Kentucky de entre 18 y 75 años y que tienen diabetes tipo 2 pueden inscribirse en Vida Health para recibir ayuda personalizada individual para alcanzar sus objetivos de salud sin costo alguno. Simplemente inscribese en el programa y descargue la aplicación Vida Health. ¡Es así de simple!

Si tiene diabetes, Vida Health puede ayudarle a:

- Afrontar el estrés de una manera saludable
- Perder peso
- Manejar cualquier afección para la que desee obtener consejos de manejo
- Renovar su estrategia de nutrición
- Y más

A través de Vida Health, usted puede:

- Controlar su progreso de salud
- Hablar y enviar mensajes de texto a asesores de salud especializados, incluidos nutricionistas y educadores en diabetes
- Ver consejos y videos personalizados según sus necesidades de salud
- Y más

Llame al **1-855-442-5885 (TTY: 711)** para comenzar con su servicio Vida Health.

⁴“Más de 100 millones de estadounidenses tienen diabetes o prediabetes”, Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés). <https://www.cdc.gov/media/releases/2017/p0718-diabetes-report.html>, abre una nueva ventana. Último acceso: 12 de septiembre de 2020.



Apoyo adicional para nuestras afiliadas embarazadas y nuevas mamás

Programa Moms First



Cuidarse mientras está embarazada ayudará a su bebé a tener un comienzo saludable. Humana Healthy Horizons in Kentucky ayuda a las embarazadas y a las nuevas mamás a obtener el cuidado médico que necesitan y pone a su disposición recursos y servicios adicionales.

Nuestro programa Moms First:

- Es para nuestras afiliadas embarazadas
- Incluye recompensas como una cuna portátil por ir al médico y aplicarse vacunas o realizarse ciertas pruebas de detección
- Proporciona la ayuda que sabemos que necesita antes y después de dar a luz
- ¡Y mucho más!

Inscríbese en nuestro programa Moms First y obtenga beneficios y servicios adicionales durante y después de su embarazo.

Obtenga más información en espanol.humana.com/KentuckyMoms



Pacify

Humana Healthy Horizons in Kentucky ahora ofrece acceso a membresías de Pacify.

Pacify es una aplicación para teléfonos inteligentes mediante la que puede conectarse con:

- **Consultores sobre lactancia de Pacify:** disponibles a través de video las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para ofrecer apoyo con la lactancia y responder a otras preguntas relacionadas con la alimentación.
- **Línea de enfermería de Humana Healthy Horizons in Kentucky:** disponible por teléfono las 24 horas del día, los 7 días de la semana para ayudar si usted o su bebé se siente mal.
- **Servicios para afiliados de Humana Healthy Horizons in Kentucky:** disponibles por teléfono de lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m., para ayudar con los beneficios, encontrar un médico o programar una cita.
- **Línea de crisis de salud del comportamiento:** disponible por teléfono las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para ayudar con la salud del comportamiento.
- **Asesores para dejar de fumar:** disponibles por teléfono de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m., hora del este, para ayudarle a dejar de fumar.



No es necesario que programe una cita. Puede llamar con la frecuencia que necesite apoyo.

Obtenga más información en <https://www.pacify.com/humana-healthy-horizons-in-kentucky/>.



Servicios de cuidado virtual (telesalud) con MDLIVE®

¿No puede consultar a su médico habitual de inmediato?

Puede comunicarse con médicos especialistas certificados las 24 horas del día, los siete días de la semana, a través de consultas virtuales con MDLIVE®.

MDLIVE® puede proporcionar tratamiento para una variedad de necesidades de cuidado de la salud, incluidos síntomas de resfriado e influenza, ajustes de medicamentos, repeticiones de recetas y afecciones de la piel, sin que usted tenga que ver a nadie en persona.

Obtener cuidado médico de MDLIVE® es fácil.

1. Vaya a [MDLIVE.com/HumanaMedicaid*](https://www.mdlive.com/HumanaMedicaid), cree una cuenta y conéctese con un médico
2. Llame al **1-844-403-0556 (TTY: 711)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana
3. Descargue la aplicación móvil MDLIVE desde la App Store® o Google Play®

*Se requiere acceso a Internet

Todos los médicos de MDLIVE® son especialistas certificados y con licencia estatal, y expertos en consultas virtuales con sus pacientes.

Obtenga más información sobre cuidado virtual en espanol.humana.com/KentuckyVirtualCare.



Fraude, malgasto y abuso (FWA, por sus siglas en inglés)

Como parte de nuestros esfuerzos por mejorar el sistema de cuidado de la salud, tenemos un compromiso continuo con la detección, la corrección y la prevención del fraude, el malgasto y el abuso.

¿Qué son el fraude, el malgasto y el abuso?

Fraude: se define en general como ejecutar o intentar ejecutar a sabiendas y deliberadamente una estrategia o ardid para estafar o defraudar a algún programa de beneficios de cuidado de la salud u obtener (con pretextos, afirmaciones o promesas de carácter falso o fraudulento) algún dinero o propiedad que pertenece a algún

programa de beneficios de cuidado de la salud o se encuentra bajo su custodia o control. (Título 18 del Código de los Estados Unidos, Sección 1347)

Malgasto: se trata del uso excesivo de servicios u otras prácticas que, de forma directa o indirecta, generan costos innecesarios al sistema de cuidado de la salud, incluidos los programas Medicare y Medicaid. Por lo general, no se considera que el malgasto se deba a negligencia criminal, sino al mal uso de los recursos.

Abuso: es el pago de artículos o servicios cuando no hay derecho legal a ese pago y la persona o entidad no ha tergiversado los hechos, a sabiendas ni intencionalmente, para obtener el pago.

Cómo denunciar casos de fraude, malgasto y abuso

Si sospecha de fraude, malgasto o abuso en el sistema de cuidado de la salud, debe denunciarlo ante nosotros y lo investigaremos. Sus acciones pueden ayudar a mejorar el sistema de cuidado de la salud y reducir los costos para nuestros afiliados, clientes y terceros.

Para denunciar un presunto fraude, uso indebido o abuso, puede comunicarse con nosotros mediante alguna de estas formas

- Teléfono: **1-800-614-4126**
- Fax: **1-920-339-3613**
- Correo electrónico: siureferrals@humana.com
- Correo postal: **Humana, Special Investigation Unit, 1100**, Employers Blvd., Green Bay, WI 54344
- Línea de ayuda en asuntos éticos: **1-877-5-THE-KEY (1-877-584-3539)**
- Sitio web para denuncias de la Línea de ayuda en asuntos éticos: www.ethicshelpline.com

Usted tiene la opción de que su denuncia se mantenga en el anonimato.

La Unidad de investigaciones especiales (SIU, por sus siglas en inglés):

- Tratará toda la información que reciba o descubra de manera confidencial
- Comentaré los resultados de las investigaciones solo con personas que tengan un motivo legítimo para recibir la información (p. ej., autoridades estatales y federales, el departamento de derecho corporativo de Humana, directores médicos del mercado o la gerencia principal de Humana)

Visite espanol.humana.com/Legal/Fraud-Waste-and-Abuse para obtener más información sobre fraude, malgasto y abuso, y sobre el compromiso de Humana de abordar y prevenir el fraude, el malgasto y el abuso.

Llame si nos necesita

Si tiene alguna pregunta, dificultades para leer o entender esta carta, llámenos al **1-800-444-9137** o **TTY**, llame al **711**. Estamos disponibles de lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m., hora del este. Podemos ayudarle sin costo alguno para usted. Podemos explicarle la carta en inglés o en su primer idioma. También podemos ayudarle si tiene problemas de la vista o de audición. Consulte su Manual del afiliado en relación a sus derechos.

La discriminación es contra la ley

Humana Inc. y sus subsidiarias cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Humana Inc. and its subsidiaries no excluye a las personas ni las trata de forma diferente debido a su origen étnico, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Humana Inc. y sus subsidiarias:

- Proporciona asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros, como los siguientes:
 - Intérpretes de lenguaje de señas capacitados.
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Proporciona servicios lingüísticos gratuitos a personas cuya lengua materna no es el inglés, como los siguientes:
 - Intérpretes capacitados.
 - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita recibir estos servicios, comuníquese con Servicio al Cliente al **1-800-444-9137 (TTY: 711)**.

Si considera que Humana Inc. o sus subsidiarias no le proporcionó estos servicios o lo discriminó de otra manera por motivos de origen étnico, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar un reclamo a:

Discrimination Grievances

P.O. Box 14618

Lexington, KY 40512 – 4618

1- 877-233-4816 o si usa un TTY, llame al 711.

Puede presentar el reclamo por correo o por teléfono. Si necesita ayuda para hacerlo, Servicio al Cliente está a su disposición para brindársela.

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Office for Civil Rights (Oficina de Derechos Civiles) del Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos) de EE. UU. de manera electrónica a través de Office for Civil Rights Complaint Portal, disponible en

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o bien, por correo postal a la siguiente dirección o por teléfono a los números que figuran a continuación:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW

Room 509F

HHH Building Washington, D.C. 20201

1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Puede obtener los formularios de reclamo en el sitio web <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Multi-Language Interpreter Services

ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-444-9137 (TTY: 711).

Español (Spanish) ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-444-9137 (TTY: 711).

繁體中文 (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 1-800-444-9137 (TTY: 711)。

Deutsch (German) ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-444-9137 (TTY: 711).

Tiếng Việt (Vietnamese) CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-444-9137 (TTY: 711).

عربي (Arabic)

1-800-444-9137- ةىوغللا ةدعاسملا تامدخ نإف، ةغللا ركذا ثدحت تنك اذا: ةظوح لم- مقرب لصتا. ناجم لاب كل رفاوتت مكبل او مصلا فتاه - (711).

Srpsko-hrvatski (Serbo-Croatian) OBAVJEŠTENJE: Ako govorite srpsko-hrvatski, usluge jezičke pomoći dostupne su vam besplatno. Nazovite 1-800-444-9137 (TTY- Telefon za osobe sa oštećenim govorom ili sluhom: 711).

日本語 (Japanese) 注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-800-444-9137 (TTY:711) まで、お電話にてご連絡ください。

Français (French) ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-444-9137 (ATS : 711).

한국어 (Korean) 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-444-9137 (TTY: 711)번으로 전화해 주십시오.

Deutsch (Pennsylvania Dutch) Wann du [Deutsch (Pennsylvania German / Dutch)] schwetzsch, kannscht du mitaus Koschte ebber gricke, ass dihr helft mit die englisch Schprooch. Ruf selli Nummer uff: Call 1-800-444-9137 (TTY: 711).

ध्यान दनुहोस् (Nepali): तपार्इंले नेपाली बोल्नुहुन्छ भने तपार्इंको नमिति भाषा सहायता सेवाहरू नाःशुल्क रूपमा उपलब्ध छ । फोन गर्नुहोस् 1-800-444-9137. (टटिविडि: 711) ।

Oroomiffa (Oromo) XIYYEEFFANNAA: Afaan dubbattu Oroomiffa, tajaajila gargaarsa afaanii, kanfaltiidhaan ala, ni argama. Bilbilaa 1-800-444-9137 (TTY: 711).

Русский (Russian) ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-444-9137 (телетайп: 711).

Tagalog (Tagalog – Filipino) PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-444-9137 (TTY: 711).

ICITONDERWA (Bantu): Nimba uvuga Ikirundi, uzohabwa serivisi zo gufasha mu ndimi, ku buntu. Woterefona 1-800-444-9137 (TTY: 711).