

On the Horizon

March 2022

In this issue:

- Complete healthy activities and earn rewards
- You trust us with your healthcare—and we trust your feedback
- Get safer, sooner with a flu vaccine
- Keeping your mouth and gums healthy
- Find the right dental care with our search tool
- Get back on track with a preventive care visit
- Things change—and the medicine a child takes may need to change, too
- Screenings that could save your life
- Attribution and involuntary dismissal
- Spend time on our enrollee website
- 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 enrollees get Medicaid that does more—like more rewards, more everyday benefits, and more help and support to make your life easier—so you have more time to focus on what you love. In this edition of our enrollee newsletter, On the Horizon, you'll find information about the extras you get as an enrollee.

Find a digital version of this issue at [Humana.com/OntheHorizon](https://www.humana.com/OntheHorizon). Opt in for emails and texts through your **MyHumana** account, and we'll notify you when a new issue is available. Don't have an account? Go to [MyHumana.com](https://www.humana.com) to set one up today.

Make sure we have your current phone number and email address on file. If you have to update your information, call Enrollee Services at **800-444-9137 (TTY: 711)**, Monday – Friday, 7 a.m. – 7 p.m., Eastern time.

Humana

Healthy Horizons™
in Kentucky



Complete healthy activities and earn rewards

Small steps now can make a big difference down the road. That's why we offer our enrollees rewards for healthy activities. Getting started is easy. Download the Go365 for Humana Healthy Horizons™ app, create an account, and start earning.

Visit [Humana.com/KentuckyGo365](https://www.humana.com/KentuckyGo365) to find information about:

- The rewards you can earn
- How to earn the rewards

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 an 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.

Call Go365® at **888-225-4669 (TTY: 711)**, or visit [Humana.com/KentuckyGo365](https://www.humana.com/KentuckyGo365), to learn more about the program.



You trust us with your healthcare—and we trust your feedback.

During the year, we hold virtual Listen and Learn sessions via **Zoom** with our enrollees to find out how we're doing. We want to hear your ideas on how we can support you even more. To make your voice heard:

- Join our Quality Member Access Committee-Community Advisory Board (QMAC-CAB)
- Help shape our health plan
- Weigh in on the benefits and services we offer

April 28, 2022 (Region 3)

1 p.m. – 3 p.m., Eastern time

June 16, 2022 (Regions 1, 2, and 4)

1 p.m. – 3 p.m., Eastern time

September 29, 2022 (Regions 6, 7, and 8)

1 p.m. – 3 p.m., Eastern time

November 17, 2022 (enrollees statewide)

1 p.m. – 3 p.m., Eastern time

To reserve your spot or for more information, please call **888-800-8659**. We will collect some information from you, including your e-mail address.

If you call and are asked to leave a message, please speak slowly and clearly. We will call you back as soon as we can.

After you register for the event, we will follow up with login information. We hope to see you there!



Get safer, sooner with a flu shot

We can fight this flu season together. By getting a flu vaccine, you protect yourself and those around you. The flu vaccine can help lower your risk of getting the flu and decrease the chance that you'll spread the flu to someone else. According to the Centers for Disease Control¹, almost everyone age 6 months and up should get a flu vaccine, especially:

- Children younger than 5
- Adults 65 and older
- Pregnant women
- Anyone with a weakened immune system or chronic condition (like COPD or congestive heart failure)

A flu vaccine:

- Is **free** each year to Humana Healthy Horizons enrollees
- Can protect you against different flu strains, as last year's vaccine may not protect you this year
- Is good for you even if you're healthy
- May be available as an egg-free vaccine alternative, which may be a good option if you're allergic to eggs
- Will not give you the flu

Talk to your doctor about the best option for you and your family.

Remember, you can earn Go365 for Humana Healthy Horizons rewards for getting the flu vaccine. Go to [Humana.com/KentuckyGo365](https://www.humana.com/KentuckyGo365) to learn more.



Keeping your mouth and gums healthy

We can prevent almost all cavities (sometimes called dental caries), however:

- Cavities are the most common disease for people ages 6 to 19
- 9 out of every 10 American adults have tooth decay²

Cavities (or caries):

- Are caused by plaque, a sticky bacterial film that constantly forms on your teeth
- Create acids that break down tooth enamel
- Can lead to a reversible form of gum disease called gingivitis

Follow the tips below to help prevent tooth decay:

- Brush twice a day with an American Dental Association (ADA)-accepted fluoride toothpaste
- Replace brushes every three to four months and sooner if:
 - Bristles are frayed
 - You have been ill
- Use an antimicrobial rinse to reduce plaque and gum disease risk
- Keep regular appointments for cleanings and exams
- Eat a balanced diet and limit between-meal snacks (ideally, if you eat snacks, brush afterward)
- Ask about sealant, because this plastic coating can:
 - Be applied to the chewing surfaces of cavity-free back teeth
 - Help prevent decay where it often starts

- Clean between your teeth daily:
 - With floss or an inter-dental cleaner
 - Because brushing alone won't catch everything that lingers between the teeth and under the gum line

Go to [Humana.com/KentuckyDental](https://www.humana.com/KentuckyDental) for more information.



Find the right dental care with our search tool

Humana Healthy Horizons in Kentucky is here to help you get the dental care you need, when you need it.

Here are some tips to help you find a dentist or an oral surgeon with our online **Find A Doctor tool**. All dental care providers are covered under your **dental** benefit except for oral surgeons.

Oral surgery is a **medical** benefit under your health plan. This difference is important to know because the search type will vary.

How to search for a dentist:

Dental care is covered as a dental benefit.

1. Go to [Humana.com/FindADoctor](https://www.humana.com/FindADoctor)
2. Select the “**Dentist**” option



3. Adjust your distance as needed and enter your **zip code**

I'm looking within Distance* Of Zip code*

4. Select a lookup method

Select a lookup method*
Look up by

5. Under “**Coverage Type**,” select “**All Dental Networks**”

Coverage type*
 All Dental Networks

6. Under “**Network**,” select “**KY Medicaid Dental Network**”

Network*

7. Press “**Select**”
8. You will now see “**Search Category**” and “**Dentist name or specialty**.” You can search for a dentist by name, specialty, National Provider Identifier (NPI), or State License Number. If searching by specialty, please refer to this list with definitions on available specialties:
 - a. **Dentist – General Practice:** This provider performs dental exams, preventive care, fillings, crowns, veneers, bridges, and root canals
 - b. **Dentist – Orthodontics and Dentofacial Orthopaedics:** This provider specializes in applying braces to straighten teeth and help fix problems affecting the jaw and face bones
 - c. **Dentist – Pediatric Dentistry:** This dental specialist treats children from birth through teenage years, and adults with special needs
 - d. **Dentistry – Endodontics:** These providers specialize in treating tooth pain and root canals
 - e. **Dentistry – Periodontics:** This specialist works on the prevention, diagnosis, and treatment of gum disease, and also places dental implants
 - f. **Dentistry – Prosthodontics:** This provider specializes in making artificial replacements for missing parts of the mouth and jaw

How to search for an oral surgeon:

Oral surgeons are dentists who have special training in surgery to correct problems of the mouth and jaw. Oral surgery is covered as a medical benefit.

1. Access
2. Select the “**Medical**” option



3. Adjust your distance as needed and type your **zip code**

I'm looking within Distance* Of Zip code*

4. Select a lookup method

Select a lookup method*

Look up by

5. Under “**Coverage Type**,” select “**Medicaid**”

Coverage type*

Insurance through your employer

Medicare or Medicare - Medicaid

Medicaid

6. Under “**Network**,” select “**KY Medicaid**”

Network*

7. Press “**Select**”
8. Adjust the “**Search Category**” to “**Specialty**” and search for “**Oral & Maxillofacial Surgery (D.M.D.)**”

If you need more help finding a dental provider, please call Enrollee Services at **800-444-9137 (TTY: 711)**, Monday – Friday, 7 a.m. – 7 p.m., Eastern time.

Our automated phone system may answer your call on Saturdays, Sundays, and some public holidays. The system will ask you the reason for your call, and we will call you back by the end of the next business day.



Get back on track with a preventive care visit

We know life can get busy, and preventive care visits are easy to forget. Although these visits may take a little time now, they can help prevent illness or prevent an illness from getting worse. These visits are done once a year—even when you feel healthy—to keep you at your best health. The sooner a health problem is detected, the easier it will be to treat.

At this visit, your doctor will:

- Ask you about your health history
- Create a personalized health plan with you
- Discuss health concerns or goals you may have
- Discuss nutrition and physical activity
- Discuss preventive screenings
- Provide immunization recommendations

Call your doctor today to schedule your preventive care visit.

Plus, you can earn Go365 for Humana Healthy Horizons rewards for completing a yearly wellness visit. Go to [Humana.com/KentuckyGo365](https://www.humana.com/KentuckyGo365) to learn more.

Need a doctor? Use our online Find a Doctor service at [Humana.com/FindADoctor](https://www.humana.com/FindADoctor).



Things change—and the medicine a child takes may need to change, too

To help manage mood, anger, attention, or sleep problems, some children take psychotropic medicine, which often is used to treat:

- Anxiety
- Attention-Deficit Hyperactivity Disorder (ADHD)
- Depression

Over time, your child may:

- No longer need to take the medicine **or**
- Need to take a different dosage of the medicine

During a well visit, a doctor will ask:

- About any medicine that a child takes
- Why the child takes the medicine
- Whether or not the child responds well to the medicine

You and your child's doctor will decide together when your child should start or stop taking a specific medicine. This is called deprescribing.

To help make sure your child takes the right medicine at the right time:

- Talk to your child's doctor
- Keep track of your child's medicine
- Makes sure your child takes medicine as prescribed

Get more information about medicine use in youth.



Screenings that could save your life

Colorectal (or colon) cancer is cancer that occurs in the colon or rectum. The risk of colon cancer goes up as you age. It's seen more often in those over age 50, but is rising in people younger than age 50.

Because of regular screenings, this cancer has better treatment and survival rates.

Some procedures were put on hold because of COVID-19. This has caused a decline in cancer screenings. People with an average risk of colorectal cancer should **start regular screening at age 45**. Screenings can be done either through³:

- A sensitive test that looks for signs of cancer in a person's stool (a stool-based test), **or**
- A scope that looks at the colon and rectum (a visual exam)

When it comes to screening, talk with your doctor about options, risks and benefits.

You and your doctor can create a plan for when to start and how often to get screenings. Your screening plan may depend on:

- Available resources
- Family history
- Medical condition
- Personal preference

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



See a PCP that works for you

Attribution

Humana Healthy Horizons in Kentucky keeps track of enrollees' claim history and usage of their plan. Sometimes, enrollees may want to see a Primary Care Physician (PCP) that is not their assigned PCP. This is ok. If we see an enrollee has a relationship with a new PCP, we will:

- Send you a new enrollee ID card with your PCP's name
- Update your records to reflect the PCP you see

Involuntary dismissal

There may be times when an enrollee may not be a good match for a provider. They could also be in a situation that makes it hard to follow provider-patient code. PCP's have the right to request an enrollee's be removed from their practice and be assigned a new PCP for the following reasons:

- The PCP/patient relationship is not a good match;
- Enrollee has not used a service within one year of enrollment in the PCP's practice **and** the PCP has kept track of unsuccessful contact attempts by mail and phone on at least six occasions during the year; **or**
- Not able to meet the medical needs of the enrollee

Below are the requirements per Humana policy that a PCP must follow to request an Enrollee be removed from their practice:

1. Tries to contact enrollee either in person, by mail, and/or via phone
 - a. Make **three** communication attempts regarding the PCP/patient relationship not being a good match where the enrollee does not follow recommended patterns of treatment or behavior, such as:
 - i. Not following medication schedules
 - ii. Violating no-show office policies
 - iii. Failing to correct behavior as requested
 - b. Try to contact enrollee **six times** when the enrollee has not used a service within one year of enrollment into the PCP's practice
 - c. Communicate at least **once** about the PCP's not being able to meet the medical needs of the enrollee
2. The PCP's office notifies the enrollee of removal from the practice by certified letter, which must include the following details:
 - a. That the enrollee must contact Humana Healthy Horizons in Kentucky enrollee services to choose another PCP
 - b. Include reason why dismissal is requested
3. The PCP must submit the enrollee dismissal notice to Humana Healthy Horizons in Kentucky for review and approval to ensure that all requirements were met

Humana
Healthy Horizons™
in Kentucky



Spend time on our enrollee website

On our website, [Humana.com/HealthyKentucky](https://www.humana.com/HealthyKentucky), you can find the information you need, plus a whole lot more from the **Enrollee Handbook** to the **Provider Directory** for the region where you live, our website has it all. Need to know how to call us? Our **Contact Us webpage** has our number and more. Want to quit smoking but don't know where to start? Get tips on quitting on our **tobacco cessation webpage**. You'll find information about the **coverage** and **benefits** you get, **where to get care** depending on the care you need, **virtual care services**, and more.

We update our website several times a year, making sure you can access the information you need, when you need it. Bookmark [Humana.com/HealthyKentucky](https://www.humana.com/HealthyKentucky) and come back every month to see what's new.



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)⁴.

Humana Healthy Horizons in Kentucky enrollees 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 their 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

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 **855-506-0856 (TTY: 711)** to begin your Vida Health service. You can also visit [Humana.com/KentuckyDiabetes](https://www.humana.com/KentuckyDiabetes) for more information.



Extra support for our pregnant enrollees and new moms

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 extra resources and services available.

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

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

You also can access 24/7 help and support through the Pacify app.

Pacify is an app that lets you video chat with maternal and infant health experts within minutes, 24 hours a day, seven days a week. No appointment necessary.

Late-night or weekend feeding questions? No problem. Pacify board-certified lactation consultants can help.

Need to talk to a nurse about your child's health? Call our 24/7 nurse line right from the Pacify app.

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



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.

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

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).

*Internet access required

Fraud, Waste, and Abuse

As part of our efforts to improve the healthcare system, we are committed 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 being dishonest to defraud any healthcare benefit program. Or, to obtain any of the money or property owned by, or under the custody or control of, any healthcare benefit program under false or fraudulent pretenses. (18 U.S.C. § 1347)

Waste is using services that are not really needed which results in unnecessary costs to the healthcare system. This includes the Medicaid and Medicare programs. It is generally considered to be the misuse of resources.

Abuse is payment for items or services when payment should not be made. The individual or entity has not knowingly and/or intentionally given false information 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.

Humana
Healthy Horizons™
in Kentucky

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

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

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

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

1. Influenza (Flu). Centers for Disease Control and Prevention, last accessed September 10, 2021. <https://www.cdc.gov/flu/prevent/vaccinations.htm>.
2. <https://www.colgate.com/en-us/oral-health/conditions/cavities/watch-out-for-these-signs-of-a-cavity>, last accessed: September 2020.
3. American Cancer Society Guideline for Colorectal Cancer Screening: For People at Average Risk," last accessed May 26, 2021, <https://www.cancer.org/cancer/colon-rectal-cancer/detection-diagnosis-staging/acs-recommendations.html>.
4. "More than 100 million Americans have diabetes or prediabetes," Centers for Disease Control and Prevention, last accessed: July 9, 2021, <https://www.cdc.gov/media/releases/2017/p0718-diabetes-report.html>, opens new window.

Call If You Need Us

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

Important!

At Humana, it is important you are treated fairly.

Humana Inc. and its subsidiaries do not discriminate or exclude people because of their race, color, national origin, age, disability, sex, sexual orientation, gender, gender identity, ancestry, ethnicity, marital status, religion, or language. Discrimination is against the law. Humana and its subsidiaries comply with applicable Federal Civil Rights laws. If you believe that you have been discriminated against by Humana or its subsidiaries, there are ways to get help.

- You may file a complaint, also known as a grievance:
Discrimination Grievances, P.O. Box 14618, Lexington, KY 40512-4618.
If you need help filing a grievance, call **800-444-9137** or if you use a TTY, call **711**.
- You can also file a civil rights complaint with the
U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights
electronically through their Complaint Portal, available at
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or at **U.S. Department of Health and Human Services**, 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, **800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)**. Complaint forms are available at <https://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Auxiliary aids and services, free of charge, are available to you. **800-444-9137 (TTY: 711)**

Humana provides free auxiliary aids and services, such as qualified sign language interpreters, video remote interpretation, and written information in other formats to people with disabilities when such auxiliary aids and services are necessary to ensure an equal opportunity to participate.

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

Language assistance services, free of charge, are available to you.
800-444-9137 (TTY: 711)

English: Call the number above to receive free language assistance services.

Español (Spanish): Llame al número que se indica arriba para recibir servicios gratuitos de asistencia lingüística.

繁體中文 (Chinese): 您可以撥打上面的電話號碼以獲得免費的語言協助服務。

Deutsch (German): Wählen Sie die oben angegebene Nummer, um kostenlose sprachliche Hilfsdienstleistungen zu erhalten.

Tiếng Việt (Vietnamese): Gọi số điện thoại ở trên để nhận các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí.

العربية (Arabic): اتصل برقم الهاتف أعلاه للحصول على خدمات المساعدة اللغوية المجانية.

Srpsko-hrvatski (Serbo-Croatian): Nazovite gore navedeni broj ako želite besplatne usluge jezične pomoći.

日本語 (Japanese): 無料の言語支援サービスを受けるには、上記の番号までお電話ください。

Français (French): Appelez le numéro ci-dessus pour recevoir des services gratuits d'assistance linguistique.

한국어 (Korean): 무료 언어 지원 서비스를 받으려면 위 번호로 전화하십시오.

Deutsch (Pennsylvania Dutch): Ruf die Nummer owwe fer koschdefrei Hilf in dei eegni Schprooch.

नेपाली (Nepali): निःशुल्क भाषासम्बन्धी सहयोग सेवाहरू प्राप्त गर्नका लागि माथिको नम्बरमा फोन गर्नुहोस् ।

Oroomiffa (Oromo): Tajaajila gargaarsa afaan argachuudhaf bilbila armaan oli irratti bilbilaa.

Русский (Russian): Позвоните по вышеуказанному номеру, чтобы получить бесплатную языковую поддержку.

Tagalog (Tagalog – Filipino): Tawagan ang numero sa itaas para makatanggap ng mga libheng serbisyo sa tulong sa wika.

Ikirundi (Bantu – Kirundi): Hamagara izo numero ziri hejuru uronswe ubufasha kwa gusa bw'uwugusobanurira mu rurimi wumva.

On the Horizon

Marzo de 2022

En este número:

- Complete actividades de salud y gane recompensas
- Usted confía en nosotros con su cuidado de la salud, y nosotros confiamos en sus comentarios
- Reciba con anticipación la vacuna contra la influenza para estar más seguro
- Mantenga su boca y encías sanas
- Encuentre el cuidado dental adecuado con nuestra herramienta de búsqueda
- Vuelva a la normalidad con una visita de cuidado preventivo
- Las cosas cambian, y es posible que el medicamento que toma un niño también deba cambiar
- Pruebas de detección que podrían salvarle la vida
- Atribución y retiro involuntario
- Pase tiempo en nuestro sitio web para afiliados
- Apoyo adicional para nuestros afiliados con diabetes tipo 2
- Apoyo adicional para nuestras afiliadas embarazadas y mamás primerizas
- Servicios de cuidado virtual (telesalud) con MDLIVE®
- Fraude, malgasto y abuso



Los afiliados a Humana Healthy Horizons™ in Kentucky reciben Medicaid que ofrece más recompensas, más beneficios diarios y más ayuda y apoyo para hacer su vida más fácil para que tenga más tiempo para concentrarse en lo que ama. En esta edición de nuestro boletín para afiliados, *On the Horizon*, encontrará información sobre las opciones adicionales con las que cuenta como afiliado.

Encuentre la versión digital de este número en [Humana.com/OntheHorizon](https://www.humana.com/OntheHorizon). Elija recibir correos electrónicos y mensajes de texto a través de su cuenta de **MyHumana** y le notificaremos cuando haya un nuevo número disponible. ¿No tiene una cuenta? Visite [MyHumana.com](https://www.MyHumana.com) para configurar una hoy.

Asegúrese de que tengamos su número de teléfono y dirección de correo electrónico actuales en nuestros registros. Si debe actualizar su información, llame a Servicios para afiliados al **800-444-9137 (TTY: 711)**, de lunes a viernes de 7 a. m. a 7 p. m., hora del este.

Humana

Healthy Horizons™
in Kentucky



Complete actividades de salud y gane recompensas

Pequeños pasos ahora pueden hacer una gran diferencia en el futuro. Es por eso que ofrecemos a nuestros afiliados recompensas por actividades saludables. Comenzar es fácil. Descargue la aplicación Go365 para Humana Healthy Horizons™, cree una cuenta y comience a ganar.

Visite [Humana.com/KentuckyGo365](https://www.humana.com/KentuckyGo365) para encontrar información sobre lo siguiente:

- Las recompensas que puede ganar
- Cómo ganar las recompensas

Para ganar recompensas, debe hacer lo que se indica a continuación:

- Descargar la aplicación Go365 para Humana Healthy Horizons™ en iTunes®/Apple Shop® o Google Play® en un dispositivo móvil.
- Crear una cuenta para poder acceder y participar en el programa
 - En el caso de los afiliados menores de 18 años, un padre o tutor debe registrarse en su nombre a fin de que puedan participar en el programa. La persona que complete el proceso de inscripción en nombre de un menor debe tener la identificación de afiliado de Medicaid del menor.
 - Los afiliados que sean mayores de 18 años pueden registrarse para crear una cuenta. Debe tener su identificación de afiliado de Medicaid.

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

Llame a Go365® al **888-225-4669 (TTY: 711)**, o visite [Humana.com/KentuckyGo365](https://www.humana.com/KentuckyGo365), para obtener más información sobre el programa.



Usted confía en nosotros con su cuidado de la salud, y nosotros confiamos en sus comentarios.

Durante el año, realizamos sesiones virtuales de Escucha y Aprenda a través de **Zoom** con nuestros afiliados para saber cómo podemos mejorar. Queremos escuchar sus ideas y saber cómo podemos apoyarle aún más. Para hacer oír su voz:

- Únase a nuestro Comité Asesor de Calidad de Afiliados-Junta Asesora Comunitaria (QMAC-CAB, por sus siglas en inglés)
- Ayude a moldear nuestro plan de salud
- Opine sobre los beneficios y servicios que ofrecemos

28 de abril de 2022 (Región 3)
de 1 p.m. a 3 p.m., hora del este

16 de junio de 2022 (Regiones 1, 2, and 4)
de 1 p.m. a 3 p.m., hora del este

29 de septiembre de 2022 (Regiones 6, 7, and 8)
de 1 p.m. a 3 p.m., hora del este

17 de noviembre de 2022 (enrollees statewide)
de 1 p.m. a 3 p.m., hora del este

Para reservar su lugar u obtener más información, llame al **888-800-8659**.

Recopilaremos cierta información de usted, incluida su dirección de correo electrónico.

Si llama y se le pide que deje un mensaje, por favor hable lenta y claramente. Le devolveremos la llamada tan pronto como nos sea posible.

Después de registrarse para el evento, haremos un seguimiento con información de inicio de sesión. ¡Esperamos verle ahí!



Reciba con anticipación la vacuna contra la influenza para estar más seguro

Podemos luchar juntos contra esta temporada de influenza. Si se vacuna contra la influenza, se protege a sí mismo y a quienes le rodean. La vacuna contra la influenza puede ayudar a reducir su riesgo de contraer la influenza y disminuir la probabilidad de que la transmita a otra persona. Según los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades¹, casi todas las personas a partir de los 6 meses de edad deben vacunarse contra la influenza, especialmente:

- Niños menores de 5 años
- Adultos de 65 años o más
- Mujeres embarazadas
- Cualquier persona con un sistema inmune debilitado o una afección crónica (como EPOC o insuficiencia cardíaca congestiva)

Una vacuna contra la influenza:

- Es **gratis** cada año para los afiliados a Humana Healthy Horizons
- Puede protegerle contra diferentes cepas de influenza, ya que la vacuna del año pasado puede no protegerle este año
- Es bueno para usted incluso si está sano
- Puede estar disponible una versión alternativa de vacuna sin huevo, en caso de que sea alérgico al huevo
- No le provocará la influenza

Hable con su médico sobre la mejor opción para usted y su familia.

Recuerde, puede ganar recompensas de Go365 para Humana Healthy Horizons por vacunarse contra influenza. Visite [Humana.com/KentuckyGo365](https://www.humana.com/KentuckyGo365) para obtener más información.



Mantenga su boca y encías sanas

Podemos prevenir casi todas las caries dentales, sin embargo:

- Las caries son la enfermedad más común para Las personas de 6 a 19 años
- Nueve de cada diez adultos estadounidenses tienen caries dentales²

Caries:

- Son causadas por el sarro, una película bacteriana pegajosa que se forma constantemente en los dientes
- Crean ácidos que descomponen el esmalte dental
- pueden conducir a una forma reversible de enfermedad de las encías llamada gingivitis

Siga los consejos a continuación para ayudar a prevenir la caries dental:

- Cepíllese dos veces al día con una pasta dental con flúor aceptada por la Asociación Dental Americana (ADA, por sus siglas en inglés)
- Reemplace los cepillos cada tres o cuatro meses y antes en estos casos:
 - Las cerdas están deshilachadas
 - Ha estado enfermo
- Use un enjuague antimicrobiano para reducir el riesgo de sarro y de enfermedad de las encías
- Mantenga citas regulares para hacerse limpiezas y exámenes
- Ingiera una dieta equilibrada y limite los bocadillos entre comidas (idealmente, si come bocadillos, cepíllese después)
- Pregunte sobre el sellador, porque este recubrimiento de plástico puede:

- Aplicarse a las superficies de masticación de los dientes posteriores sin caries
- Ayuda a prevenir la caries donde se forman a menudo
- Limpie entre sus dientes diariamente:
 - Con hilo dental o un limpiador interdental
 - Porque el cepillado por sí solo no atraparà todo lo que permanece entre los dientes y debajo de la línea de las encías

Visite [Humana.com/KentuckyDental](https://www.humana.com/KentuckyDental) para obtener más información.



Encuentre el cuidado dental adecuado con nuestra herramienta de búsqueda

Humana Healthy Horizons in Kentucky está aquí para ayudarle a obtener la atención dental que necesita, cuando la necesita.

Aquí hay algunos consejos para ayudarle a encontrar un dentista o un cirujano oral con nuestra herramienta en línea **Find A Doctor tool**. Todos los proveedores de atención dental están cubiertos por su beneficio **dental**, excepto los cirujanos orales.

La cirugía oral es un beneficio **médico** en su plan de salud. Es importante conocer esta diferencia porque el tipo de búsqueda variará.

Cómo buscar un dentista:

El cuidado dental está cubierto como un beneficio **dental**.

1. Visite [Humana.com/FindADoctor](https://www.humana.com/FindADoctor)
2. Seleccione la opción “**Dentista**”



3. Ajuste su distancia según sea necesario e ingrese su **código postal**

Distancia* Código postal*

I'm looking within de

4. Seleccione un método de búsqueda

Seleccionar un método de búsqueda*

Look up by

5. En “**Tipo de cobertura**”, seleccione “**Todas las redes dentales**”

Tipo de cobertura*

Todas las redes dentales

6. En “**Red**”, seleccione “**Red dental de KY Medicaid**”

Red*

7. Presione “**Seleccionar**”
8. Ahora verá “**Categoría de búsqueda**” y “**Nombre o especialidad del dentista**”. Puede buscar un dentista por nombre, especialidad, Identificador Nacional de Proveedor (NPI, por sus siglas en inglés) o Número de Licencia Estatal. Si busca por especialidad, consulte esta lista con definiciones sobre especialidades disponibles:
 - a. **Dentista. Práctica general:** Este proveedor realiza exámenes dentales, cuidado preventivo, empastes, coronas, carillas, puentes y conductos radiculares
 - b. **Dentista. Ortodoncia y ortopedia dentofacial:** Este proveedor se especializa en aplicar aparatos ortopédicos para enderezar los dientes y ayudar a solucionar problemas que afectan la mandíbula y los huesos de la cara
 - c. **Dentista. Odontología pediátrica:** Este especialista dental trata a niños desde el nacimiento hasta la adolescencia y a adultos con necesidades especiales

- d. **Odontología. Endodoncia:** Estos proveedores se especializan en el tratamiento del dolor de dientes y los conductos radiculares
- e. **Odontología. Periodoncia:** Este especialista trabaja en la prevención, diagnóstico y tratamiento de la enfermedad de las encías, y también coloca implantes dentales
- f. **Odontología. Prostodoncia:** Este proveedor se especializa en hacer reemplazos artificiales para las partes faltantes de la boca y la mandíbula

Cómo buscar un cirujano oral:

Los cirujanos orales son dentistas que tienen capacitación especial en cirugía para corregir problemas de la boca y la mandíbula. La cirugía oral está cubierta como un beneficio **médico**.

1. Acceda a [Humana.com/FindADoctor](https://www.humana.com/FindADoctor)
2. Seleccione la opción “Médico”



3. Ajuste su distancia según sea necesario e ingrese su **código postal**

Distancia* Código postal*

I'm looking within de

4. Seleccione un método de búsqueda

Seleccionar un método de búsqueda*

Look up by

5. En “Tipo de cobertura”, seleccione “Medicaid”

Tipo de cobertura*

Seguro a través de su empleador

Medicare o Medicare - Medicaid

Medicaid

6. En “Red”, seleccione “KY Medicaid”

Red*

7. Presione “**Seleccionar**”
8. Ajuste la “**Categoría de búsqueda**” a “**Especialidad**” y busque “**Encuesta oral y maxilofacial (D.M.D.)**”

Si necesita más ayuda para encontrar un proveedor dental, llame a Servicios para afiliados al **800-444-9137 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del este.

Es posible que nuestro sistema telefónico automatizado responda su llamada los sábados, domingos y algunos días feriados. El sistema le preguntará el motivo de su llamada y le devolveremos la llamada al final del siguiente día hábil.



Vuelva a la normalidad con una visita de cuidado preventivo

Sabemos que puede estar ocupado y las visitas de cuidado preventivo son fáciles de olvidar. Aunque estas visitas pueden tomar un poco de tiempo ahora, pueden ayudar a prevenir enfermedades o evitar que una enfermedad empeore. Estas visitas se realizan una vez al año, incluso cuando se siente saludable, para mantenerle en su mejor estado de salud. Cuanto antes se detecte un problema de salud, más fácil será tratarlo.

En esta visita, su médico hará lo siguiente:

- Preguntarle sobre su historial de salud
- Crear un plan de salud personalizado con usted
- Analizar los problemas de salud o las metas que usted pueda tener
- Analizar la nutrición y la actividad física
- Hablar sobre las pruebas de detección preventivas
- Proporcionar recomendaciones sobre las vacunas

Llame a su médico hoy para programar su visita de cuidado preventivo.

Además, puede ganar recompensas de Go365 para Humana Healthy Horizons por completar una visita anual de bienestar.

Visite [Humana.com/KentuckyGo365](https://www.humana.com/KentuckyGo365) para obtener más información.

¿Necesita un médico? Utilice nuestro servicio en línea Encontrar un médico en [Humana.com/FindADoctor](https://www.humana.com/FindADoctor).



Las cosas cambian, y es posible que el medicamento que toma un niño también deba cambiar

Para ayudar a controlar el estado de ánimo, la ira, la atención o los problemas de sueño, algunos niños toman medicamentos psicotrópicos, que a menudo se usan para tratar lo siguiente:

- Ansiedad
- Trastorno por déficit de atención e hiperactividad (TDAH)
- Depresión

Con el tiempo, su hijo puede:

- No necesitar más tomar el medicamento o
- Necesitar una dosis diferente del medicamento

Durante una visita de bienestar, un médico le preguntará:

- Acerca de cualquier medicamento que tome un niño
- Por qué el niño toma el medicamento
- Si el niño responde bien o no al medicamento

Usted y el médico de su hijo decidirán juntos cuándo su hijo debe comenzar o dejar de tomar un medicamento específico. Esto se denomina interrumpir la prescripción.

Para ayudar a asegurarse de que su hijo tome el medicamento correcto en el momento adecuado:

- Hable con el médico de su hijo
- Lleve un registro de los medicamentos que toma su hijo
- Asegurarse de que su hijo tome el medicamento según lo prescrito

Obtenga más información sobre el uso de medicamentos en jóvenes.



Pruebas de detección que podrían salvarle la vida

El cáncer colorrectal (o de colon) es un cáncer que ocurre en el colon o el recto. El riesgo de cáncer de colon aumenta con la edad. Se observa con más frecuencia en personas mayores de 50 años, pero está aumentando en personas menores de 50 años.

Debido a las pruebas de detección regulares, este cáncer tiene mejores tasas de tratamiento y supervivencia.

Algunos procedimientos se suspendieron debido al COVID-19. Esto ha causado una disminución en las pruebas de detección del cáncer. Las personas con un riesgo promedio de cáncer colorrectal deben **comenzar las pruebas de detección regulares a los 45 años**. Las pruebas de detección se pueden hacer a través de³:

- Una prueba de sensibilidad que busca signos de cáncer en las heces de una persona (una prueba basada en heces), o
- Una endoscopia que examina el colon y el recto (un examen visual)

Cuando se trata de exámenes de detección, hable con su médico sobre las opciones, los riesgos y los beneficios.

Usted y su médico pueden crear un plan sobre cuándo comenzar y con qué frecuencia hacerse las pruebas de detección. Su plan de detección puede depender de lo siguiente:

- Recursos disponibles
- Antecedentes familiares
- Afección médica
- Preferencia personal

Obtenga más información en

Humana.com/KentuckyColonHealth.



Ve a un PCP que funcione para usted

Atribución

Humana Healthy Horizons in Kentucky realiza un seguimiento del historial de reclamaciones de los afiliados y el uso de su plan. A veces, los afiliados pueden querer ver a un médico de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) que no sea su PCP asignado. Esto está bien. Si vemos que un afiliado tiene una relación con un nuevo PCP, haremos lo siguiente:

- Enviarle una nueva tarjeta de identificación de afiliado con el nombre de su PCP
- Actualizar sus registros para reflejar el PCP que visita

Retiro involuntario

Puede haber ocasiones en que un afiliado puede no ser una buena opción para un proveedor. También podría estar en una situación que dificulte seguir el código proveedor-paciente. Los PCP tienen el derecho de solicitar que un afiliado sea removido de su práctica y se le asigne un nuevo PCP por las siguientes razones:

- La relación PCP/paciente no es una buena combinación;

- El afiliado no ha utilizado un servicio dentro de un año de la inscripción en la práctica del PCP y el PCP ha realizado un seguimiento de los intentos de contacto fallidos por correo y teléfono en al menos seis ocasiones durante el año; o
- No puede satisfacer las necesidades médicas del afiliado.

A continuación se presentan los requisitos según la política de Humana que un PCP debe seguir para solicitar que un afiliado sea removido de su práctica:

1. Intenta ponerse en contacto con el afiliado en persona, por correo o por teléfono
 - a. Hace **tres** intentos de comunicación con respecto a que la relación PCP/paciente no es una buena combinación cuando el afiliado no sigue las recomendaciones de tratamiento o comportamiento, tales como:
 - i. No seguir los horarios indicados para tomar el medicamento
 - ii. Violar las políticas de no asistir a la oficina
 - iii. No cambiar el comportamiento según lo solicitado
 - b. Tratar de comunicarse con el afiliado **seis veces** cuando el afiliado no haya utilizado un servicio dentro de un año de la inscripción en la práctica del PCP year of enrollment into the PCP's practice
 - c. Comunicar al menos **una vez** que el PCP no puede satisfacer las necesidades médicas del afiliado
2. La oficina del PCP notifica al afiliado el retiro de la práctica por carta certificada, que debe incluir los siguientes detalles:
 - a. Que el afiliado debe comunicarse con los servicios de afiliados de Humana Healthy Horizons in Kentucky para elegir otro PCP
 - b. Incluir el motivo por el que se solicita el retiro
3. El PCP debe enviar el aviso de retiro del afiliado a Humana Healthy Horizons in Kentucky para su revisión y aprobación para garantizar que se cumplan todos los requisitos.



Pase tiempo en nuestro sitio web para afiliados

En nuestro sitio web, [Humana.com/HealthyKentucky](https://www.humana.com/HealthyKentucky), puede encontrar la información que necesita, además de mucho más. Desde el **Manual del Afiliado** hasta el **Directorio de Proveedores** para la región donde vive, nuestro sitio web lo tiene todo. ¿Necesita saber cómo llamarnos? Nuestra **página web Contáctenos** tiene nuestro número y más. ¿Quiere dejar de fumar, pero no sabe por dónde empezar? Obtenga consejos para dejar de fumar en nuestra **página web para dejar de fumar**. Encontrará información sobre la **cobertura** y los **beneficios** que recibirá, **dónde obtener atención** según la atención que necesite, los **servicios de atención virtual** y más.

Actualizamos nuestro sitio web varias veces al año, asegurándonos de que pueda acceder a la información que necesita, cuando la necesita. Marque [Humana.com/HealthyKentucky](https://www.humana.com/HealthyKentucky) y revise la página cada mes para ver las novedades.



Apoyo adicional para nuestros afiliados con diabetes tipo 2

Si tiene diabetes, no está solo. Más de 100 millones de adultos estadounidenses viven con diabetes o prediabetes, según los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC)⁴.

Los afiliados de Humana Healthy Horizons™ in Kentucky de 18 and 75 con diabetes tipo 2 pueden inscribirse en Vida Health para obtener ayuda personalizada para cumplir con sus objetivos de salud sin costo alguno. Simplemente inscribábase en el programa y descargue la aplicación Vida Health. Es así de fácil.

Si tiene diabetes, Vida Health puede ayudarle a:

- Hacer frente al estrés de una manera saludable
- Bajar de peso
- Gestionar cualquier afección con la que necesite ayuda
- Renovar su enfoque de la nutrición

A través de Vida Health, usted puede:

- Supervisar su progreso de salud
- Hablar y enviar mensajes de texto con entrenadores de salud dedicados, incluidos nutricionistas y educadores en diabetes
- Ver consejos y videos personalizados para sus necesidades de salud
- Y más

Llame al **855-506-0856 (TTY: 711)** para comenzar su servicio de Vida Health. También puede visitar [Humana.com/KentuckyDiabetes](https://www.humana.com/KentuckyDiabetes) para obtener más información.



Apoyo adicional para nuestras afiliadas embarazadas y mamás recientes

Cuidarse mientras está embarazada ayudará a que su bebé tenga un comienzo saludable. Humana Healthy Horizons in Kentucky ayuda a las mamás embarazadas y recientes a obtener el cuidado 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 recibir determinadas pruebas de detección y vacunas
- Brinda la ayuda que sabemos que usted necesita antes y después de dar a luz
- Y más

Obtenga más información en espanol.humana.com/KentuckyMoms.

También puede acceder a la ayuda y el soporte las 24 horas, los 7 días de la semana a través de la aplicación Pacify.

Pacify es una aplicación que le permite chatear por video con expertos en salud materna e infantil en cuestión de minutos, las 24 horas del día, los siete días de la semana. No es necesaria cita previa.

¿Tiene preguntas sobre alimentación a altas horas de la noche o durante el fin de semana? No hay problema. Los consultores en lactancia certificados por la junta de Pacify pueden ayudar.

¿Necesita hablar con una enfermera sobre la salud de su hijo? Llame a nuestra línea de enfermeras las 24 horas, los 7 días de la semana directamente desde la aplicación Pacify.

Obtenga más información en Humana.com/KentuckyPacify.



Servicios de cuidado virtual (telesalud) con MDLIVE®

¿No puede visitar a su médico habitual de inmediato?

Puede ponerse en contacto con médicos certificados las 24 horas del día, los siete días de la semana, mediante visitas virtuales con MDLIVE®.

MDLIVE® puede proporcionar tratamiento para distintas necesidades de cuidado de la salud, como síntomas de resfriado e influenza, ajustes de medicamentos recetados, repetición de recetas y afecciones de la piel, sin tener que ver a nadie en persona.

Obtener atención de MDLIVE® es fácil.

- Visite MDLIVE.com/HumanaMedicaid*, cree una cuenta y conéctese con un médico
- Llame al **844-403-0556 (TTY: 711)**, las 24 horas del día, los siete días de la semana
- Descargue la aplicación móvil MDLIVE de la App Store® o de Google Play®

Todos los médicos de MDLIVEMDLIVE están certificados y tienen licencia estatal, y son expertos en consultas virtuales con sus pacientes.

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

Fraude, malgasto y abuso

Como parte de nuestros esfuerzos para mejorar el sistema de cuidado de la salud, nos comprometemos a detectar, corregir y prevenir:

- El fraude
- Malgasto, y
- A buso

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

El **fraude** generalmente se define como la ejecución a sabiendas y deliberada, o el intento de ejecutar, una estafa o ser deshonesto para defraudar cualquier programa de beneficios de cuidado de la salud. O para obtener cualquiera de los fondos o las propiedades que pertenecen a, o están en custodia o control de, cualquier programa de beneficios de cuidado de la salud con pretextos falsos o fraudulentos. (18 U.S.C. § 1347)

El **malgasto** es el uso de servicios que realmente no son necesarios, lo que resulta en costos innecesarios para el sistema de salud. Esto incluye los programas Medicaid y Medicare. Generalmente se considera que es el mal uso de los recursos.

El **abuso** es el pago de artículos o servicios cuando no se debe realizar el pago. El individuo o entidad no ha dado a sabiendas o intencionalmente información falsa para obtener el pago.

*Se requiere acceso a Internet

¿Cómo denunciar el fraude, el malgasto y el abuso?

Si sospecha de fraude, malgasto o abuso en el sistema de cuidado de la salud, debe informarnos 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 sospechas de fraude, malgasto o abuso, puede comunicarse con nosotros de una de estas maneras:

- Teléfono: **800-614-4126**
- Fax: **920-339-3613**
- Correo electrónico: **siureferrals@humana.com**
- Por correo postal: **Humana, Special Investigation Unit**, 1100 Employers Blvd., Green Bay, WI 54344
- Línea de ayuda de ética: **877-5-THE-KEY (877-584-3539)**
- Sitio web de informes de la Línea de ayuda de ética: **Ethicshelpline.com**

Tiene la opción de que su denuncia permanezca anónima.

La Unidad de Investigaciones Especiales (SIU) hará lo siguiente:

- Tratará toda la información que recibe o descubre como confidencial
- Analizará los resultados de las investigaciones solo con personas que tengan una razón legítima para recibir la información

Visite espanol.humana.com/Fraud para obtener más información sobre fraude, malgasto y abuso, y sobre el compromiso de Humana de abordar y prevenir estos asuntos.

1. Controla influenza (gripe). Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention). <https://www.cdc.gov/flu/prevent/vaccinations.htm>. Último acceso: 10 de septiembre de 2021.
2. <https://www.colgate.com/en-us/oral-health/conditions/cavities/watch-out-for-these-signs-of-a-cavity>. Último acceso: septiembre de 2020.
3. American Cancer Society Guideline for Colorectal Cancer Screening: For People at Average Risk. Último acceso el 26 de mayo de 2021, <https://www.cancer.org/cancer/colon-rectal-cancer/detection-diagnosis-staging/acs-recommendations.html>.
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>, se abre en una nueva ventana. Último acceso: 9 de julio de 2021.

Llame si nos necesita

Si tiene alguna pregunta, dificultades para leer o entender este documento, llámenos al **800-444-9137 (TTY: 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 el documento en inglés o en su primer idioma. También podemos ayudarle si necesita ayuda de la vista o de audición. Consulte su Manual del afiliado en relación a sus derechos.

¡Importante!

En Humana, es importante que usted reciba un trato justo.

Humana Inc. y sus subsidiarias no discriminan ni excluyen a las personas por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, sexo, orientación sexual, género, identidad de género, ascendencia, origen étnico, estado civil, religión, o idioma. La discriminación va en contra de la ley. Humana y sus subsidiarias cumplen con las leyes de derechos civiles federales aplicables. Si usted cree que Humana o sus subsidiarias le han discriminado, hay formas de obtener ayuda.

- Puede presentar una queja, también conocida como queja formal a: **Discrimination Grievances**, P.O. Box 14618, Lexington, KY 40512-4618. Si necesita ayuda para presentar una queja formal, llame al **800-444-9137** o si utiliza un TTY, llame al **711**.
- También puede presentar una queja de derechos civiles ante el **Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., la Oficina de Derechos Civiles**, por medios electrónicos a través del portal de quejas disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> o al **U.S. Department of Health and Human Services**, 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, **800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)**. Los formularios de quejas están disponibles en <https://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Tiene a su disposición recursos y servicios auxiliares gratuitos. **800-444-9137 (TTY: 711)**

Humana provee recursos y servicios auxiliares gratuitos como, por ejemplo, intérpretes acreditados de lenguaje de señas, interpretación remota por video e información escrita en otros formatos para personas con discapacidades cuando dichos recursos y servicios auxiliares sean necesarios para garantizar la igualdad de oportunidades de participación.

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

Ofrecemos servicios de asistencia con el idioma sin cargo alguno. **800-444-9137 (TTY: 711)**

English: Call the number above to receive free language assistance services.

Español (Spanish): Llame al número que se indica arriba para recibir servicios gratuitos de asistencia lingüística.

繁體中文 (Chinese): 您可以撥打上面的電話號碼以獲得免費的語言協助服務。

Deutsch (German): Wählen Sie die oben angegebene Nummer, um kostenlose sprachliche Hilfsdienstleistungen zu erhalten.

Tiếng Việt (Vietnamese): Gọi số điện thoại ở trên để nhận các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí.

العربية (Arabic): اتصل برقم الهاتف أعلاه للحصول على خدمات المساعدة اللغوية المجانية.

Srpsko-hrvatski (Serbo-Croatian): Nazovite gore navedeni broj ako želite besplatne usluge jezične pomoći.

日本語 (Japanese): 無料の言語支援サービスを受けるには、上記の番号までお電話ください。

Français (French): Appelez le numéro ci-dessus pour recevoir des services gratuits d'assistance linguistique.

한국어 (Korean): 무료 언어 지원 서비스를 받으려면 위 번호로 전화하십시오.

Deitsch (Pennsylvania Dutch): Ruf die Nummer owwe fer koschdefrei Hilf in dei eegni Schprooch.

नेपाली (Nepali): निःशुल्क भाषासम्बन्धी सहयोग सेवाहरू प्राप्त गर्नका लागि माथिको नम्बरमा फोन गर्नुहोस् ।

Oroomiffa (Oromo): Tajaajila gargaarsa afaan argachuudhaf bilbila armaan oli irratti bilbilaa.

Русский (Russian): Позвоните по вышеуказанному номеру, чтобы получить бесплатную языковую поддержку.

Tagalog (Tagalog – Filipino): Tawagan ang numero sa itaas para makatanggap ng mga libreng serbisyo sa tulong sa wika.

Ikirundi (Bantu – Kirundi): Hamagara izo numero ziri hejuru uronswe ubufasha kwa gusa bw'uwugusobanurira mu rurimi wumva.