



On the Horizon

October 2020

Welcome to the first issue of On the Horizon, a newsletter we send enrollees during the year. We hope you find the information we include helpful and informative. While we mailed this issue to you, we intend to make future issues only available via our website [Humana.com/OntheHorizon](https://www.humana.com/OntheHorizon). Don't worry – no subscription necessary. We will alert you via text message and e-mail (if you opted in for this type of communication) that a new issue is 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 Kentucky Medicaid enrollee and for letting us partner with you on your health and well-being journey.

In this issue:

- Introducing Humana Healthy Horizons™ in Kentucky
- Extra programs and services for you
- Go365 for Humana Healthy Horizons™
- Listen and Learn sessions
- COVID-19 Updates
- Well-child visits
- Addiction treatment options
- Centauri Health Solutions
- Fraud, Waste, and Abuse

Introducing Humana Healthy Horizons in Kentucky

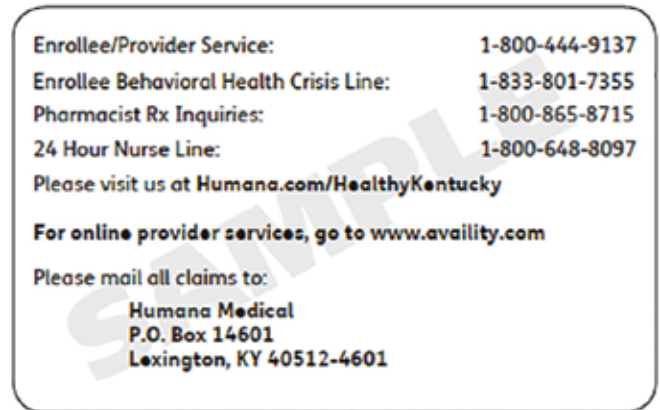
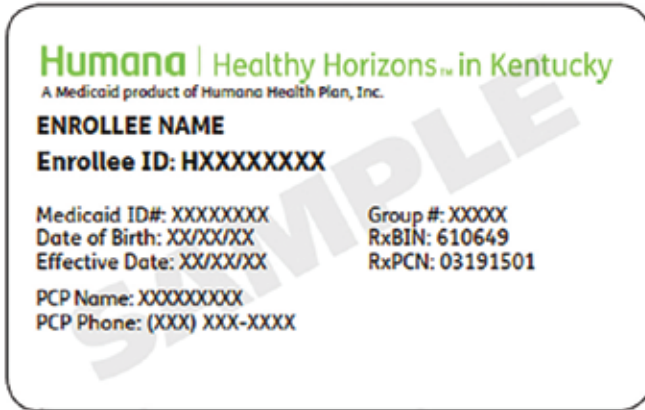
More healthy days are on the horizon with Humana and your Medicaid health plan.

As of January 1, the name of your health plan will be Humana Healthy Horizons in Kentucky. A horizon is where the earth meets the sky, and Humana Healthy Horizons is where we meet you and provide you with the care and support you need – so you have more time to focus on what you love.

We have easy ways for you to find a doctor or a specialist. We can send your medicines to your home, so you don't have to go to a pharmacy. And along with your medical care, you get:

- ✓ Access to a rewards program to help you stay healthy
- ✓ Behavioral health benefits
- ✓ Dental, hearing, prescription, and vision coverage
- ✓ Digital tools to help you manage your health care
- ✓ Job training, public record expungement, and GED testing
- ✓ Resources and support to help you with any stress or anxiety you have

You will get a new ID card before the end of the year. This ID card will include the new name of your medical plan. Please continue using your current ID card until you get your new card.



When you know there's a light in the distance but you can't quite reach it, extra care may be a big help. Your Humana Healthy Horizons plan can help you focus on the big picture and all your healthy days ahead.



Available extra programs and services during the 2020 plan year

To support your journey to good health, we make available extra services that can help make your life easier. During the 2020 plan year, these extra programs and services include:

Extra medical benefits

- 1 extra dental cleaning per year for enrollees over age 21
- Child obesity program
- Rabies vaccination for enrollees over age 21

Health and wellness

- Criminal expungement—reimbursing enrollees up to \$300 for filing fees
- Free smartphone per household with monthly data, texts, and minutes included for enrollees who qualify through Tracfone
- GED (General Educational Development) exam and testing—helping enrollees with the costs
- Rewards for healthy behavior

Prenatal and newborn wellness

- Gift cards for pregnant and new moms who have a prenatal appointment, and also who take their baby (up to 15 months old) to well-child visits
- Moms First program, which helps our pregnant enrollees during their pregnancy, provides guidance on what to expect while pregnant, and answers questions about prenatal care
- Text program offering health and safety information for pregnant enrollees through the baby's first year

To learn more, call us at **1-888-285-1121 (TTY: 711)**, Monday – Friday, 8 a.m. – 5 p.m., Eastern time.



Starting in 2021, participate in healthy activities and earn rewards

As of January 1, 2021, you can enroll in **Go365 for Humana Healthy Horizons** and earn rewards for participating in health activities.



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.

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.

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

Healthy Activity	Reward
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 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
Well-Child Visits	Up to \$60 in rewards for enrollees ages 0 to 15 months old who complete 6 well-child visits (\$10 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



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 Listen and Learn sessions with our enrollees to find out how we're doing. We historically have held these meetings in person. The enrollees who participate become part of our Quality Member Access Committee-Community Advisory Board (QMAC-CAB).

Given the COVID-19 pandemic, we are holding virtual Listen and Learn sessions instead via Zoom. We have the following sessions scheduled, and would love you to attend.



November 24, 2020

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

Ongoing support for you and the communities we serve

Since the onset of the COVID-19 pandemic, we aimed to make your healthcare experience easier, more personal, and more caring. As many of you know, we've:

- Covered COVID-related costs
- Created a 24/7 call center
- Increased home services (e.g., in-home COVID-19 and diabetic testing, meal delivery, etc.)
- Sent masks and educational materials
- Supported our providers, so they can continue to offer the healthcare you need
- Waived your copayments

In the community, Humana and the Humana Foundation:

- Contributed \$11.5 million for rebuilding, relief, equity, and inclusion efforts in Louisville, including:
 - \$6.5 million to help complete the Louisville Urban League's Sports and Learning Complex
 - More than \$2 million to help the Louisville Urban League support the financial and employment development needs of low-wage essential workers
- Contributed \$2.2 million for regional nonprofits, as part of our ongoing Community Partners Program
- Donated \$550,000 to collaborative partnerships across the Commonwealth to help reduce COVID-19 transmission and treat people affected by it
- Donated between \$20,000 and \$45,000 to each of three Kentucky-area regional food banks to support food security in rural areas of the Commonwealth
- Made available up to 160,000 employee volunteer service hours to help revitalize downtown Louisville and communities across the country

We know that we will get through the COVID-19 pandemic together, and we are committed to making sure you and the communities we serve have the services and resources you need.



Understanding telehealth services

We know you can get sick or hurt without warning. Video doctor visits, also called telehealth visits, are a great way to see a doctor without leaving your home. Telehealth is the use of digital information and communication technologies, such as computers and mobile devices, to access healthcare services remotely and manage your health care.

Consider, for example, the ways telehealth could help you if you have diabetes. You could do some or all of the following:

- Use a mobile phone or other device to upload food logs, medications, dosing, and blood sugar levels for review by a nurse who responds electronically
- Watch a video on carbohydrate counting, and download an app for it to your phone
- Use an app to estimate, based on your diet and exercise level, how much insulin you need
- Use an online patient portal to see your test results, schedule appointments, request prescription refills, or email your doctor
- Order testing supplies and medications online
- Get a mobile retinal photo screening at your doctor's office rather than scheduling an appointment with a specialist
- Get email, text, or phone reminders when you need a flu shot, foot exam, or other preventive care

The goals of telehealth, also called e-health or m-health (mobile health), include the following:

- Make healthcare accessible to people who live in rural or isolated communities
- Make services more readily available or convenient for people with limited mobility, time, or transportation options
- Provide access to medical specialists
- Improve communication and coordination of care among members of a healthcare team and a patient
- Provide support for self-management of health care

Ask your doctor if he or she offers telehealth appointments. Need help finding a doctor? Use our online **Find a Doctor** service at [Humana.com/FindADoctor](https://www.humana.com/FindADoctor). Through this online service, you can find doctors and specialists currently accepting patients in your area. **Remember** – no referrals are needed for doctor visits.



Keep connecting for your health

Social distancing may make us feel lonely and socially isolated, but you still can connect with others, remain active, and maintain meaningful relationships by:

- Calling and texting friends, family, and neighbors
- Using video chat technologies from your laptop, tablet, or smartphone to connect with others
- Using video chat technologies to entertain someone, such as by playing an instrument or reading aloud a story or poem
- Using social media platforms like Facebook, Instagram, or Twitter to connect and share pictures with friends old and new
- Mailing cards or handwritten letters to loved ones
- Writing letters to someone battling depression, about which you can learn more at [Lettersagainst.org/volunteer](https://www.lettersagainst.org/volunteer)
- Sending emails, which can include photographs, links to news stories, personal stories, and more
- Participating in virtual programming that local institutions, places of worship, community centers, and other organizations make available online
- Creating new traditions – like virtual book clubs, virtual outings, and virtual dance parties – with friends and family
- Starting a new hobby – like yoga, meditation, learning a new language, knitting, and baking – with guidance available through free mobile apps
- Playing online games – like word scrambles and cards – using free mobile apps or websites
- Spending time outside, such as by sitting on your porch or deck, gardening, chatting with neighbors (albeit from a safe distance), walking around your neighborhood, or exercising

Contact tracing

The Kentucky Department for Public Health has rolled out a Contact Tracing process to help stop the spread of diseases like COVID-19. With Contact Tracing, public health workers reach out to people who have contracted diseases like COVID-19 to:

- Assess their situation and track recent in-person contacts
 - Provide instructions and connect them to local resources
 - Help stop the spread of diseases like COVID-19
- If you receive a Contact Tracing call, please:**
- Answer the call
 - Report information clearly and completely
 - Work with public health workers
 - Follow instructions

To learn more about Contact Tracing, and to see other resources related to COVID-19, please visit <https://www.humana.com/HealthyKentucky>.





Well-child visits

Well-being child visits (checkups) are key to keeping a child healthy. Be sure your child has a checkup at birth and when they are:


- 3-5 days old for newborns discharged in less than 48 hours after delivery
- 1 month old
- 2 months old
- 4 months old
- 6 months old
- 9 months old
- 12 months old
- 15 months old
- 18 months old
- 24 months old
- 30 months old
- Once every year for ages 3 - 20

These visits help your child's doctor detect, diagnose, and treat health problems as early as possible. Children older than 24 months through age 21 can have an in-person or telehealth visit, if the doctor offers this service.

Well-being child visits can include:

- Dental screenings
- Growth measurements
- Immunizations and vaccines
- Other important tests and services
- Physical exams
- Preventive and comprehensive services
- Referrals for diagnosis and treatment, if necessary
- Vision and hearing screenings

Remember to:

-  Make and keep appointments with your child's doctor when your child is well, not just when your child is sick
- Talk to your child's doctor about any concerns you have

Be sure to call your child's doctor to set up a visit. You can learn more at [Humana.com/KentuckyKids](https://www.humana.com/KentuckyKids).



Addiction treatment options

If you think you may need alcohol and/or drug counseling, or know someone who may benefit from these types of services, a new online service collects in one place information about addiction treatment facilities in the Commonwealth.

The website, [FindHelpNowKY.com/KY](https://www.findhelpnowky.com/ky), makes available information about hundreds of addiction treatment facilities in the Commonwealth and current appointment availability.

Using the online service is easy and quick. The website prompts you to answer a few demographic questions (e.g., location, type of treatment you want, if you're pregnant, etc.), and then uses your answers to return a list of facilities in your area.

You also can connect with the KY Help Statewide Call Center at **1-833-859-4357 (TTY: 711)** to speak with a screening and referral specialist Monday – Friday, from 8 a.m. – 5:30 p.m., Eastern time. If you need after-hours help, call the Kentucky Opioid and Assistance Resources Hotline (KY-OAR) at **1-800-854-6813 (TTY: 711)**.

Introducing Centauri Health Solutions

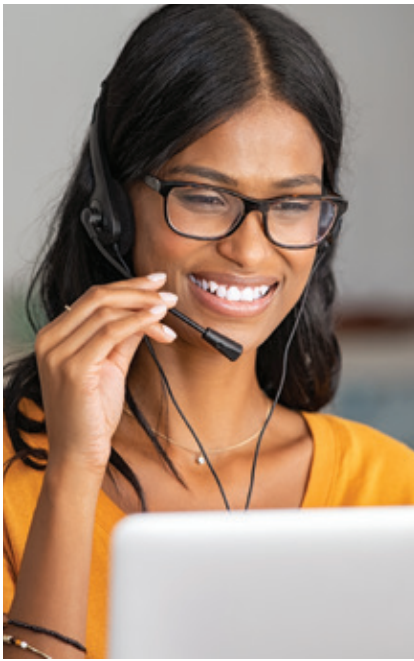
Humana is partnering with Centauri Health Solutions to make sure that Medicaid enrollees can access certain government assistance programs for which they may be eligible, specifically Supplemental Security Income (SSI) or Social Security Disability Insurance (SSDI). In 2020, SSI recipients are eligible to earn **\$783** per month from the federal government. SSDI recipients are eligible to earn a separate monthly payment, which the government bases on work history.

This service is free to our enrollees.

Centauri will reach out to all Medicaid enrollees to review SSI and SSDI eligibility. When you speak with Centauri, you may be asked to provide financial information. The Social Security Administration requires financial information when processing SSI and SSDI applications. Centauri only will ask for the information needed to determine eligibility.

Please know that Centauri will keep your information secure and protected. Centauri is HITRUST certified, which is one of the industry's most difficult security certifications to obtain.

To learn more, you can call Centauri at **1-866-879-0988**, Monday – Friday, from 8:30 a.m. – 7:30 p.m., Eastern time. You also can visit Centauri online at [Centaurihs.com](https://www.centaurihs.com).



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 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>.

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

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).

العربية (Arabic)

1-800-444-9137- ملحوظة: اللغة اذكر تتحدث كنت إذا: ملحوظة -
برقم اتصل .بالمجان لك تتوافر
والبكم الصم هاتف - (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 Schprouch. Ruf selli Nummer uff: Call 1-800-444-9137 (TTY: 711).

ध्यान दिनुहोस्(Nepali): तपाईंले नेपाली बोल्नुहुन्छ भने तपाईंको निम्ति भाषा सहायता सेवाहरू निःशुल्क रूपमा उपलब्ध छ । फोन गर्नुहोस् 1-800-444-9137. (टिटिवाइ: 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

Octubre 2020

Bienvenido a la primera edición de On the Horizon, un boletín que enviamos a los afiliados durante el año. Esperamos que encuentre sus contenidos útiles e informativos. Aunque le hemos enviado esta edición por correo postal, nuestra intención es que las ediciones futuras estén disponibles a través de nuestro sitio web Humana.com/OntheHorizon. No se preocupe, no necesita suscribirse. Le alertaremos vía mensaje de texto y correo electrónico (si optó por este tipo de comunicación) cuando esté disponible una nueva edición.

Asegúrese de que su número de teléfono y dirección de correo electrónico actuales estén en nuestro archivo. Si tiene que actualizar su información, llame a Servicios al afiliado al **1-800-444-9137 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m., hora del este. También guardaremos cada edición en línea. Gracias por estar afiliado a Humana Kentucky Medicaid y por dejar que nos asociemos con usted en su jornada de salud y bienestar.

En esta edición:

- Presentando Humana Healthy Horizons™ en Kentucky
- Programas y servicios adicionales para usted
- Go365 para Humana Healthy Horizons™
- Sesiones de Escuchar y aprender
- Actualizaciones sobre el COVID-19
- Visitas de bienestar para menores
- Opciones para el tratamiento de adicciones
- Soluciones de Centauri Health
- Fraude, malgasto, y abuso

Presentando Humana Healthy Horizons en Kentucky

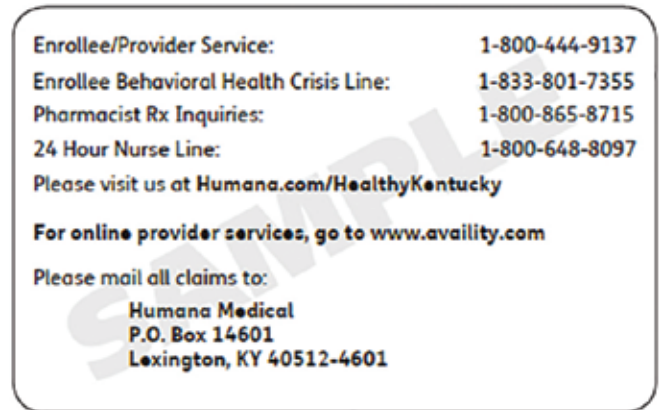
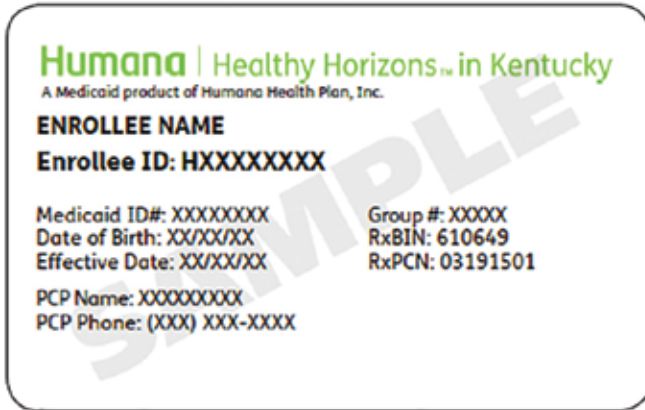
Hay más días saludables en el horizonte con Humana y su plan de salud de Medicaid.

A partir del 1 de enero, el nombre de su plan de salud será Humana Healthy Horizons en Kentucky. Un horizonte es el punto donde la tierra se encuentra con el cielo, y Humana Healthy Horizons es donde nos encontramos con usted y le proporcionamos el cuidado y el apoyo necesario para que tenga más tiempo para enfocarse en las cosas que ama.

Tenemos maneras sencillas para que usted encuentre a un médico o un especialista. Podemos enviarle sus medicamentos a su hogar, para que no tenga que ir a la farmacia. Y junto con su cuidado médico, usted recibe:

- ✓ Acceso a un programa de recompensas para ayudarle a mantenerse saludable
- ✓ Beneficios de salud del comportamiento
- ✓ Cobertura dental, auditiva, de la vista, y medicamentos recetados
- ✓ Herramientas digitales para ayudarle a manejar su cuidado de la salud
- ✓ Capacitación laboral, eliminación de expedientes públicos, y pruebas de Desarrollo Educativo General (GED, por sus siglas en inglés)
- ✓ Recursos y apoyo para ayudarle, si experimenta estrés o ansiedad

Recibirá una nueva tarjeta de identificación antes del final del año. Esta tarjeta de identificación incluirá el nuevo nombre de su plan médico. Continúe usando su tarjeta de identificación actual hasta recibir la tarjeta nueva.



Cuando sabe que hay una luz a la distancia, pero no logra alcanzarla, el cuidado adicional puede ser una gran ayuda. Su plan Humana Healthy Horizons puede ayudarle a enfocarse en el panorama general y en todos los días saludables de su futuro.



Programas y servicios extra disponibles durante el plan año 2020

Para apoyar su jornada de buena salud, ofrecemos servicios extra que pueden ayudar a facilitarle la vida. Durante el plan año 2020, estos programas y servicios extra incluyen:

Beneficios médicos extra

- 1 limpieza dental extra por año para afiliados mayores de 21 años
- Programa contra la obesidad infantil
- Vacunas contra la rabia para afiliados mayores de 21 años

Salud y bienestar

- Eliminación de antecedentes criminales - reintegro a afiliados de hasta \$300 en tasas de procesamiento
- Teléfono celular gratuito para afiliados que califiquen a través de Tracfone incluyendo datos, textos y minutos mensuales
- Examen o prueba de GED, ayudando a los afiliados con los costos
- Recompensas por conducta saludable

Bienestar prenatal y del recién nacido

- Tarjetas de regalo para embarazadas y “mamá de estreno,” que tengan cita prenatal para el control médico del bebé (hasta de 15 meses)
- El Programa Moms First, que asiste a nuestras embarazadas durante el embarazo, proporciona orientación sobre lo que se espera al estar embarazada y responde las preguntas sobre su cuidado prenatal
- Programa de mensajería de texto con información sobre seguridad y salud para embarazadas inscritas durante el primer año del bebé

Para conocer más, llámenos al **1-888-285-1121 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., hora del este.



Comenzando en 2021, participe en actividades saludables y obtenga su recompensa.

A partir del 1 de enero del 2021, podrá inscribirse en Go365 para Humana Healthy Horizons y obtener recompensas por participar en actividades para salud.



Para obtener las recompensas, usted debe

- Descargar la aplicación Go365 para Humana Healthy Horizons desde iTunes/Apple Shop o Google Play, en un dispositivo móvil.
- Crear una cuenta para acceder y participar en el programa
 - Los afiliados menores de 18 años deben registrar a un progenitor o custodio en su nombre para participar en el programa. La persona que complete el proceso de inscripción en nombre del menor debe tener la identificación del afiliado de Medicaid del menor
 - Los afiliados con 18 años de edad o más pueden inscribirse para crear una cuenta Go365. Debe tener la identificación del afiliado de Medicaid

Si tiene una **cuenta MyHumana**, puede usar la misma información de acceso para ingresar en Go365 para Humana Healthy Horizons, después de descargar la aplicación.

Por cada actividad Go365 elegible que usted complete, puede obtener recompensas y luego canjearlas por tarjetas de regalo en el Go365 Mall de la aplicación. Las recompensas obtenidas a través de Go365 no tienen valor monetario y deben ganarse y canjearse antes de la fecha de vencimiento indicada.

Puede calificar para las recompensas inscribiéndose en Go365 para Humana Healthy Horizons y, luego, completando 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.

Actividad saludable	Recompensa
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 Mamás Primero, 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 Mamás Primero, 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.
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



Las recompensas no tienen valor en dinero en efectivo. Las cantidades monetarias listadas antes son valores en recompensa, no dólares en efectivo. Con algunas recompensas, su médico deberá informarnos que usted ha completado la actividad saludable. Una vez recibamos esta información de parte de su médico, verá la opción de canje en la aplicación. Para cualquier recompensa en la que califique durante el plan año 2021, debemos tener confirmación de su médico a más tardar el 15 de marzo de 2022.

Go365 Humana Healthy Horizons está disponible para todos los afiliados que cumplan los requerimientos del programa. Las recompensas no se usan para dirigir al afiliado hacia determinados proveedores. Las recompensas pueden demorar entre 90 y 180 días o más, antes de que se reciban. Las recompensas no son transferibles a otros Planes de cuidados administrados u otros programas. Los afiliados perderán el acceso a la aplicación Go365, para obtener incentivos y recompensas, si voluntariamente se desafilian de Humana Healthy Horizons en Kentucky o pierden elegibilidad para Medicaid por más de ciento ochenta (180) días. Al final del plan año (31 de diciembre), los afiliados con inscripción continúa tendrán 90 días para canjear sus recompensas.



¡Queremos saber de usted!

Usted nos ha confiado su cuidado de la salud, ¡ahora confíenos sus ideas! A lo largo del año, tendremos sesiones de Escuchar y Aprender con nuestros afiliados para conocer cómo lo estamos haciendo. Históricamente hemos llevado a cabo estas sesiones en persona. Los afiliados que participan pasan a ser parte de nuestro Comité Asesor Comunitario de Acceso de Calidad de Afiliados (QMAC-CAB, por sus siglas en inglés).

Debido a la pandemia del COVID-19, estas sesiones de Escuchar y Aprender se llevarán a cabo de manera virtual a través de Zoom. Tenemos programadas las siguientes sesiones y nos encantaría su participación.



22 de octubre de 2020

de 10 a.m. a 11 a.m., hora del centro

Para reservar su puesto o para obtener más información, llame al **1-888-800-8659**. Recopilaremos alguna información suya, incluida su dirección de correo electrónico, y luego haremos un seguimiento por adelantado con la información para iniciar la sesión antes del Escuchar y Aprender virtual. **¡Esperamos contar con su participación!**



Actualizaciones sobre el COVID-19

Apoyo continuo para usted y las comunidades que servimos

Desde el inicio de la pandemia del COVID-19, nuestro objetivo es hacer de su experiencia de cuidado de la salud una más fácil, más personal, y más afectuosa. Como muchos de ustedes saben, nosotros hemos:

- Cubierto los costos relacionados con el COVID-19
- Creamos un centro de llamadas 24/7
- Incrementado los servicios en el hogar (por ejemplo: pruebas en el hogar del COVID-19 y diabetes, entrega de comidas, etc.)
- Enviado máscaras y materiales educativos
- Apoyado a nuestros proveedores, para que puedan continuar ofreciendo el cuidado de la salud que usted necesita
- Aprobado la exención de sus copagos

En la comunidad, Humana y la Fundación Humana hemos:

- Contribuido con \$11.5 millones para reconstrucción, asistencia, equidad y esfuerzos de inclusión en Louisville, incluyendo:
 - \$6.5 millones para completar el Louisville Urban League's Sports and Learning Complex (Complejo de la liga deportiva urbana y de Aprendizaje de Louisville)
 - Más de \$2 millones de apoyo a la Louisville Urban League para asistir en las necesidades financieras y de desarrollo de empleos de trabajadores esenciales de bajos ingresos
- Aportado \$2.2 millones a organizaciones sin fines de lucro regionales como parte del Programa para socios en la comunidad
- Donado \$550,000 a socios colaboradores en la Mancomunidad para ayudar a reducir la transmisión del COVID-19 y para el tratamiento de las personas afectadas
- Donado entre \$20,000 y \$45,000 para cada uno de los tres bancos regionales de alimentos del área de Kentucky, para el apoyo a la seguridad alimenticia en áreas rurales de la Mancomunidad
- Puesto a disposición hasta 160,000 horas de servicio voluntario de empleados para ayudar con la revitalización del centro de la ciudad de Louisville y comunidades a lo largo del país.



Sabemos que juntos lograremos superar la pandemia del COVID-19 y nos hemos comprometido a garantizar que usted y las comunidades que servimos cuenten con los servicios y recursos que necesiten.

Comprendiendo los servicios de telesalud

Sabemos que se puede enfermarse o lastimarse sin previo aviso. Las “videovisitas” al médico, también conocidas como visitas de telesalud, son una buena manera de consultar a un médico sin salir de casa. La Telesalud es el uso de información digital y tecnologías de comunicación, como computadores y dispositivos móviles, para acceder y gestionar los servicios de cuidado de la salud de forma remota.



Considere, por ejemplo, las formas en que la telesalud puede ayudarle, si usted padece diabetes. Puede hacer todas o alguna de las siguientes acciones:

- Utilizar el teléfono celular u otro dispositivo para subir sus registros de alimentos, medicamentos, dosificación, y niveles de glucosa en la sangre para que el personal de enfermería revise y responda electrónicamente
- Ver un vídeo sobre cómo contar calorías por carbohidratos y descargue una aplicación a su celular para ello
- Utilizar una aplicación para calcular cuánta insulina necesita, con base a su dieta y nivel de ejercicio
- Utilizar un portal en línea para pacientes para ver los resultados de sus pruebas, programar una cita, surtir sus medicamentos recetados o enviar un correo electrónico a su médico.
- Ordenar en línea suministros para pruebas y medicamentos.
- Obtener una prueba fotográfica móvil de la retina en la consulta de su médico, en lugar de programar una cita con un especialista.
- Recibir recordatorios por correo electrónico, mensaje de texto o teléfono sobre su próxima vacuna contra la influenza, el examen del pie, u otro cuidado preventivo

Las metas de la telesalud, también llamado salud-e (e-health) o salud-m (salud móvil), incluyen lo siguiente:

- Hacer asequible el cuidado de la salud para personas que residen en comunidades rurales o aisladas.
- Lograr mayor disponibilidad y conveniencia en servicios a personas con limitaciones de movimiento, tiempo u opciones de transporte.
- Proporcionar acceso a médicos especialistas
- Mejorar la comunicación y coordinación de cuidado entre los miembros del equipo de cuidado de la salud y el paciente.
- Proporcionar apoyo para la auto gestión del cuidado de la salud

Pregunte a su médico si ofrece citas de telesalud. ¿Necesita ayuda para encontrar un médico? Utilice nuestro servicio en línea **Encontrar un médico** en [Humana.com.FindADoctor](https://www.humana.com/FindADoctor). Con este servicio en línea usted puede identificar médicos y especialistas que estén aceptando pacientes en su área. **Recuerde:** no necesita referidos para visitas a médicos.



Siga conectándose por su salud

La distancia social puede hacernos sentir más solitarios y socialmente aislados, pero aún puede conectarse con otros, permanecer activo, y conservar vínculos importantes:

- Llamando y enviando mensajes de texto a amistades, familiares y vecinos
- Empleando las tecnologías para video chat (conversaciones en línea) desde su computador, tableta y teléfono inteligente para conectarse con otros
- Empleando las tecnologías de video chat para entretener a alguien, como tocando un instrumento musical o leyendo un cuento o un poema en voz alta
- Usando las plataformas de medios sociales como Facebook, Instagram o Twitter para conectarse y compartir imágenes con viejos y nuevos amigos
- Enviando tarjetas o cartas manuscritas a seres queridos
- Escribiendo cartas a alguien que esté luchando contra la depresión, sobre lo cual usted puede aprender más en [Lettersagainst.org/volunteer](https://www.lettersagainst.org/volunteer)
- Enviando correos electrónicos, que pueden incluir fotografías, enlaces a nuevas historias, historias personales, y más
- Participando de la programación virtual que las instituciones locales, sitios de adoración, centros comunitarios, y otras organizaciones tienen disponibles en línea
- Creando nuevas tradiciones como clubes de lectura, salidas virtuales, y fiestas bailables virtuales, con amistades y familiares.
- Comenzando un nuevo pasatiempo como yoga, meditación, aprender un idioma nuevo, tejer, y hornear, con la orientación a través de aplicaciones gratuitas para celulares.
- Jugando en línea, como juegos de letras y cartas mediante el uso de aplicaciones para teléfonos o en sitios web
- Pasando tiempo en exteriores, como sentarse en el porche o en cubierta, haciendo jardinería, conversando con los vecinos (aunque a distancia segura), caminar por su vecindario o ejercitándose.

Rastreo de contactos

El Departamento de Salud Pública de Kentucky ha inaugurado un proceso de rastreo de contactos para ayudar a detener la propagación del COVID-19. Con el rastreo de contactos, los trabajadores de la salud pública se comunican con personas que han contraído enfermedades como el COVID-19 para:

- Evaluar su situación y dar seguimiento al contacto reciente entre personas
- Proporcionar instrucciones y conectarles con recursos locales
- Ayudar a detener la propagación de enfermedades como el COVID-19

Si ha recibido una llamada para el Rastreo de contacto reciente, por favor:

- Responda la llamada
- Proporcione información de manera clara y completa
- Trabaje con los trabajadores de salud pública
- Siga las instrucciones

Para conocer más sobre el Rastreo de contactos y los recursos asociados al COVID-19, visite <https://www.humana.com/HealthyKentucky>.





Visitas de bienestar para menores

Las visitas de bienestar para menores (revisión médica) son clave para mantener al menor saludable. Asegúrese de que su hijo reciba una revisión médica al nacer y al cabo de:

- 3-5 días de nacido, en el caso de recién nacidos que hayan recibido el alta en menos de 48 horas después del nacimiento
- 1 mes de nacido
- 2 meses de nacido
- 4 meses de nacido
- 6 meses de nacido
- 9 meses de nacido
- 12 meses de nacido
- 15 meses de nacido
- 18 meses de nacido
- 24 meses de nacido
- 30 meses de nacido
- Una vez cada año a partir de los 3 hasta los 20 años



Estas visitas ayudan al médico del menor con la detección de problemas de salud, diagnóstico y tratamiento, lo más temprano posible. Los menores de más de 24 meses hasta los 21 años pueden efectuar una visita en persona o por telesalud, si el médico ofrece el servicio.

Las visitas de bienestar para menores pueden incluir:

- Pruebas de detección dentales
- Medidas de crecimiento
- Inmunizaciones y vacunas
- Otras pruebas y servicios importantes
- Exámenes físico
- Servicios de prevención e integrales
- Referidos para diagnósticos y tratamientos, de ser necesario
- Pruebas de detección para vista y audición

Recuerde:



- Programar y cumplir las citas con el médico de sus hijos cuando estén con buena salud, no solo cuando estén enfermos
- Hable con el médico de sus hijos sobre cualquier inquietud que tenga

Asegúrese de llamar al médico del menor para programar una visita. Puede conocer más en [Humana.com/KentuckyKids](https://www.humana.com/KentuckyKids).



Opciones para el tratamiento de adicciones

Si cree que necesita orientación por asuntos de alcoholismo o consumo de fármacos, o conoce de alguien que pueda beneficiarse con este tipo de servicios, un nuevo servicio en línea reúne información en un solo punto sobre instalaciones para el tratamiento de las adicciones en la Mancomunidad.

El sitio web, [FindHelpNowKY.com/KY](https://www.findhelpnowky.com/ky), pone a disposición información sobre cientos de centros para el tratamiento de adicciones en la Mancomunidad y el calendario de citas disponibles.

El uso del servicio en línea es fácil y rápido. El sitio web le pide responder algunas preguntas demográficas (por ejemplo: ubicación, tipo de tratamiento que quiere, si está embarazada, etc.), y posteriormente, utiliza sus respuestas para generar una lista de los centros en su área.

También puede conectarse al Centro de llamadas estatales de auxilio de KY al **1-833-859-4357 (TTY: 711)**, para hablar con un especialista en referidos y pruebas de detección, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:30 p.m., hora del este. Si necesita asistencia fuera del horario de atención, llame a la Línea directa para Recursos de asistencia y opioides de Kentucky (KY-OAR, por sus siglas en inglés) al **1-800-854-6813 (TTY: 711)**.

Introducción de Centauri Health Solutions

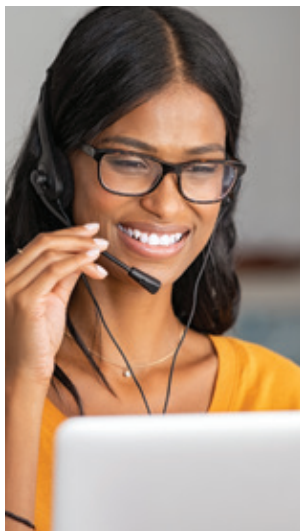
Humana se asocia a Centauri Health Solutions para asegurarse de que los afiliados de Medicaid puedan acceder a ciertos programas del gobierno que ofrecen ayuda, para los cuales puedan ser elegibles especialmente Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI, por sus siglas en inglés) o Seguro Social por Incapacidad (SSDI, por sus siglas en inglés). En el 2020, los beneficiarios de SSI son elegibles para recibir **\$783** al mes del gobierno federal. Los beneficiarios de SSDI son elegibles para recibir un pago mensual por separado, que el gobierno determina con base al expediente laboral.

Este servicio es gratuito para nuestros afiliados.

Centauri se comunicará con los afiliados de Medicaid para la revisar su elegibilidad en SSI y SSDI. Al hablar con Centauri se le puede pedir proporcionar información financiera. La Administración del Seguro Social requiere información financiera al procesar solicitudes para SSI y SSDI. Centauri solo le pedirá la información necesaria para establecer elegibilidad.

Por favor, sepa que Centauri mantendrá su información segura y protegida. Centauri está certificada por HITRUST, una de las certificaciones más difíciles de obtener de la industria.

Para más información puede llamar a Centauri al 1-866-879-0988, lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 7:30 p.m., hora del este. También puede visitar Centauri en línea en [Centaurihs.com](https://www.centaurihs.com).



Fraude, malgasto y abuso

Como parte de nuestros esfuerzos por mejorar el sistema de cuidado de la salud, tenemos el compromiso sostenido de detectar, corregir y prevenir el fraude, malgasto y abuso.

¿Qué es fraude, malgasto, y abuso?

Fraude se define generalmente como la ejecución o intento de ejecución, voluntaria y con conocimiento, de un esquema o artificio para defraudar cualquier programa de beneficios de cuidado de la salud o para obtener (por medio de engaño, simulación o promesas falsas o fraudulentas) dinero o propiedad — o bajo control o custodia— de cualquier programa de beneficio de cuidado de la salud. (18 U.S.C. § 1347)

Malgasto es la sobreutilización de servicios y otras prácticas, que, directa o indirectamente, resultan en costos innecesarios para el sistema de cuidado de la salud incluyendo los programas de Medicaid y Medicare. Generalmente, no se considera ser la causa de acciones criminales por negligencia, sino por mal uso de los recursos.

Abuso es el pago por artículos o servicios sobre los que no se tiene derecho legal de pago, y la persona o entidad no ha tergiversado los hechos, a sabiendas o intencionalmente, para obtener el pago.

Abuso es el pago por artículos o servicios sobre los que no se tiene derecho legal de pago, y la persona o entidad no ha tergiversado los hechos, a sabiendas o intencionalmente, para obtener el pago.

¿Cómo reportar fraude, malgasto y abuso?

Si sospecha fraude, malgasto o abuso en el sistema de cuidado de la salud, usted debe reportarlo para que podamos iniciar una investigación. Sus acciones pueden ayudar a mejorar el sistema de cuidado de la salud y reducir los costos para nuestros afiliados, clientes, y terceros.

Para reportar fraude, malgasto o abuso usted puede contactarnos de las siguientes maneras:

- 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 ética: **1-877-5-THE-KEY (1-877-584-3539)**
- Sitio web de la Línea de ayuda ética: www.ethicshelpline.com



Usted tiene la opción de que su informe permanezca anónimo.

La Unidad especial de investigaciones (SIU, por sus siglas en inglés) se encarga de:

- 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)
- Dar a toda la información que se reciba o se descubra un trato confidencial

Visite Humana.com/Legal/Fraud-Waste-and-Abuse para conocer más sobre el fraude, malgasto y abuso, y sobre el compromiso de Humana de atender y evitar el fraude, malgasto y 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>.

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

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).

العربية (Arabic)

اللغوية المساعدة خدمات فإن، اللغة اذكر تتحدث كنت إذا: ملحوظة -1-800-444-9137 برقم اتصل. بالمجان لك تتوافر والبكم الصم هاتف - (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 Schprouch. Ruf selli Nummer uff: Call 1-800-444-9137 (TTY: 711).

ध्यान दिनुहोस्(Nepali): तपाईंले नेपाली बोल्नुहुन्छ भने तपाईंको निम्ति भाषा सहायता सेवाहरू निःशुल्क रूपमा उपलब्ध छ । फोन गर्नुहोस् 1-800-444-9137. (टिटिवाइ: 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).