

Forma de queja y apelación de los miembros

NOTA: No es obligatorio completar esta forma. Para obtener una revisión, usted o su representante autorizado también pueden comunicarse con el Departamento de Servicios al Cliente al número de teléfono que figura en la tarjeta de identificación de miembro, o bien presentar una solicitud por escrito a la dirección que se encuentra al final de la *Explicación de beneficios (EOB)* u otra correspondencia que haya recibido de Aetna.

Proporcione la siguiente información del asegurado o miembro primario.

(Puede encontrar esta información en la parte delantera de su tarjeta de identificación).

| | | | |
|--------------|--------------------------------------|---|-------------------------------------|
| Fecha de hoy | Número de identificación del miembro | Tipo de plan <input type="checkbox"/> Médico <input type="checkbox"/> Dental | N.º de grupo del miembro (opcional) |
|--------------|--------------------------------------|---|-------------------------------------|

| | | |
|--------------------|----------------------|--|
| Nombre del miembro | Apellido del miembro | Fecha de nacimiento del miembro (DD/MM/AAAA) |
|--------------------|----------------------|--|

| |
|---|
| Dirección de correo electrónico del miembro |
|---|

Proporcione la siguiente información de la persona por la que usted presenta esta solicitud.

| | | |
|--------|----------|----------------------------------|
| Nombre | Apellido | Fecha de nacimiento (DD/MM/AAAA) |
|--------|----------|----------------------------------|

Relación con la persona que solicita la apelación:

Usted Cónyuge Hijo Otra _____

Nota: Si selecciona "cónyuge", "hijo" (de 18 años o más) u "otra", presente una forma de representante autorizado completa junto con su solicitud. Puede encontrar la forma en Aetna.com.

Informe si la apelación es:

Previa al servicio Posterior al servicio

Para ayudar a Aetna a revisar y responder su solicitud, brinde la siguiente información.

(Puede encontrarla en la correspondencia que haya recibido de Aetna).

| | | |
|--|---|---|
| Número de identificación del reclamo (Si seleccionó "Posterior al servicio"). | Número de referencia (Si seleccionó "Previa al servicio"). | Fecha de servicio (Si la apelación es posterior al servicio, ingrese la fecha de los servicios; si es previa al servicio, ingrese la fecha del rechazo). |
|--|---|---|

Explicación de su solicitud (use hojas adicionales si es necesario).

Firma del miembro

Nota: Cuando envíe esta forma con su solicitud, incluya lo siguiente:

- Facturas o correspondencia de estos servicios.
- Cualquier otra información que pueda ser útil.

Envíe su solicitud a la siguiente dirección:

Aetna
P.O. Box 14463
Lexington, KY 40512

O puede utilizar nuestro número de fax nacional:

[859-425-3379](tel:859-425-3379) CRTM

Aetna cumple con las leyes de derechos civiles federales vigentes y no discrimina, excluye ni trata a las personas de forma diferente por motivos de raza, color, nacionalidad, sexo, edad o discapacidad, lo cual es ilegal.

Además, brindamos asistencia y servicios gratuitos a personas con discapacidades y que necesitan asistencia de idiomas.

Si necesita un intérprete calificado, información escrita en otros formatos, traducciones u otros servicios, llame al número de teléfono que figura en su tarjeta de identificación.

Si cree que no hemos suministrado estos servicios o que lo hemos discriminado por los motivos que se mencionaron, puede presentarle una queja formal al coordinador de derechos civiles:

Civil Rights Coordinator

P.O. Box 14462, Lexington, KY 40512

(clientes de HMO en California: P.O. Box 24030 Fresno, CA 93779)

1-800-648-7817, TTY: **711**

Fax: **859-425-3379** (clientes de HMO en California: **860-262-7705**), **CRCoordinator@aetna.com**

También puede presentar una queja sobre derechos civiles a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. en

https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, o bien por correo postal o por teléfono:

U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F,
HHH Building, Washington, DC 20201, **1-800-368-1019 u 800-537-7697 (TDD)**.

Aetna es el nombre comercial que se utiliza en los productos y servicios brindados por una o más de las compañías subsidiarias del grupo Aetna.

| English | To access language services at no cost to you, call the number on your ID card. |
|-------------------------|---|
| Albanian | Për shërbime përkthimi falas për ju, telefononi në numrin që gjendet në kartën tuaj të identitetit. |
| Amharic | የፌንዳኛ አገልግሎም የለከፍኝ ለማግኘት፡ በመታወቂያውን ላይ የለውን ቁጥር ይደውሉ፡፡ |
| Arabic | الحصول على الخدمات اللغوية دون أي تكالفة، الرجاء الاتصال على الرقم الموجود على بطاقة اشتراكك. |
| Armenian | Չեր նախընտրած լեզվով ավագար խորհրդատվություն ստանալու համար զանգահարեք ձեր բժշկական ապահովագրության քարտի վրա նշված հերախոսահամարով |
| Bantu-Kirundi | Kugira uronke serivisi z'indimi ata kiguzi, hamagara inomero iri ku karangamuntu kawe |
| Bengali | আপনাকে বিনামূল্যে ভাষা পরিষেবা পেতে হলে আপনার পরিচয়পত্রে দেওয়া নম্বরে টেলিফোন করুন। |
| Burmese | ၁၀၁၇၉၃၂၅၀၁၀၆၄၇၈၀၆၄၅ မေပးရပဲ ဘာသာစကားဝန်ဆောင်းမှုး ရန်း၏။ ၁၀၁၇၉၃၂၅၀၁၀၆၄၇၈၀၆၄၅၅ ID ကတေဝယ်ယူပွဲပုံ၏ ဖုန်းနံပါး ဝေခွင့်ပြုပါ။ |
| Catalan | Per accedir a serveis lingüístics sense cap cost per a vostè, telefoni al número indicat a la seva targeta d'identificació. |
| Cebuano | Aron maakses ang mga serbisyo sa lengguwahe nga wala kay bayran, tawagi ang numero nga anaa sa imong kard sa ID. |
| Chamorro | Para un hago' i setbision lengguâhi ni dibâtde para hågu, ågang i numiru gi iyo-mu kard aidentifikasion. |
| Cherokee | GŁOŁJ SŁIHECHŁJ TØMØLJ C AΓØJ JCEGWŁJ ØY, ØIØBWØJ ØØU J4ØJ HSAØØR ØØT ID IħħoħJ CØRT. |
| Chinese Traditional | 如欲使用免費語言服務，請撥打您健康保險卡上所列的電話號碼 |
| Choctaw | Anumpa tosholi i toksvli ya peh pilla ho ish i payahinla kvt chi holocco kallo iskitini holhtena takanli ma i payah |
| Chuukese | Ren omw kopwe angei aninis in eman chon awewei (ese kamé), kopwe kééri ewe nampa mei mak won noum ena katen ID |
| Cushitic-Oromo | Tajaajiiloota afaanii gatii bilisaa ati argaachuuf,lakkoofsa fuula waraaqaa eenyummaa (ID) kee irraa jiruun bilibili. |
| Dutch | Voor gratis taaldiensten, bel het nummer op uw ziekteverzekeringskaart. |
| French | Pour accéder gratuitement aux services linguistiques, veuillez composer le numéro indiqué sur votre carte d'assurance santé. |
| French Creole (Haitian) | Pou ou jwenn sèvis gratis nan lang ou, rele nimewo telefòn ki sou kat idantifikasyon asirans sante ou. |
| German | Um auf den für Sie kostenlosen Sprachservice auf Deutsch zuzugreifen, rufen Sie die Nummer auf Ihrer ID-Karte an. |
| Greek | Για πρόσβαση στις υπηρεσίες γλώσσας χωρίς χρέωση, καλέστε τον αριθμό στην κάρτα ασφάλισής σας. |
| Gujarati | તમારે કોઈ પણ જાતના ખર્ચ વિના ભાષા સેવાઓ મેળવવા માટે, તમારા આઇડી કાર્ડ પર રહેલ નંબર પર કોલ કરવો. |
| Hawaiian | No ka wala'au 'ana me ka lawelawe 'ōlelo e kahea aku i ka helu kelepona ma kāu kāleka ID. Kāki 'ole 'ia kēia kōkua nei. |
| Hindi | बिना किसी कीमत के भाषा सेवाओं का उपयोग करने के लिए, अपने आईडी कार्ड पर दिए नंबर पर कॉल करें। |

| | |
|----------------------|---|
| Hmong | Yuav kom tau kev pab txhais lus tsis muaj nqi them rau koj, hu tus naj npawb ntawm koj daim npav ID. |
| Igbo | Inweta enyemaka asusụ na akwughi ụgwọ obụla, kpọọ nọmba nọ na kaadi njirimara gi! |
| Ilocano | Tapno maakses dagiti serbisio ti pagsasao nga awanan ti bayadna, awagan ti numero nga adda ayan ti ID kardmo. |
| Indonesian | Untuk mengakses layanan bahasa tanpa dikenakan biaya, silakan hubungi nomor telepon di kartu asuransi Anda. |
| Italian | Per accedere ai servizi linguistici senza alcun costo per lei, chiami il numero sulla tessera identificativa. |
| Japanese | 無料の言語サービスは、IDカードにある番号にお電話ください。 |
| Karen | လျှော်တာကမျှောက်ပြာတာမာစွဲအတာဖုံးတာမာတယ့် လျှော်တော်ဒီးအပူးလျှော်နာကဘူးဆိုအကိုးဘာလိုတဲ့စိန္တာင်းလွှာအိုးလျှော်နံ့ခိုက် ၃ (၅၂) အလို့အတက္ခရာ၍ |
| Korean | 무료 다국어 서비스를 이용하려면 보험 ID 카드에 수록된 번호로 전화해 주십시오. |
| Kru-Bassa | I nyuu kosna mahola ni language services ngui nsaa wogui wo, sebel i nsinga i ye ntilga i kat yong matibla |
| Kurdish | بۆ دسپیئر اگهیشتن بە خزمەتگوزاری زمان بەمی تىچوون بۆ تو، پەیوەندی بکە بە ژمارەی سەر نای دى (ID) کارتى خۆت. |
| Lao | ເຝ່າຍເຂົ້າຕົ້ງປົກການພາສາທີ່ບໍ່ແລ້ວ, ໃຫ້ໃຫຍ່ເປີດປະຈຳຕົວຂອງທ່ານ. |
| Marathi | आपल्याला कोणत्याही शुल्काशिवाय भाषा सेवांपर्यंत पोहोचण्यासाठी, आपल्या ID कार्डावरील क्रमांकावर फैन करा. |
| Marshallese | Nan bōk jipañ kōn kajin ilo an ejjełok wōñean ñan kwe, kwōn kallok nōmba eo ilo kaat in ID eo am̄. |
| Micronesian-Ponapean | Pwehn alehdi sawas en lokaia kan ni sohte pweipwei, koahliih nempe nan amhw doaropwe en ID. |
| Mon-Khmer, Cambodian | ដែលមិនមែនសាស្ត្រភាសាដែលតាមកិច្ចការណ៍សម្រាប់លោកអ្នក ស្ថាមហេវទូរសព្ទ ទៅតាមលេខផែនបាននៅលើបណ្តុះបណ្តាលៗបែនបែនអ្នក។ |
| Navajo | T'áá ni nizaad k'ehjí bee níká a'doowoł doo bágh ílinígóó naaltsoos bee atah nílígó nanitinígíí bee néého'dólzinígíí béesh bee hane'í biká'ígií áají' hólne'. |
| Nepali | भाषासम्बन्धी सेवाहरूमाथि निःशुल्क पहुँच राख्न आफ्नो कार्डमा रहेको नम्बरमा कल गर्नुहोस्। |
| Nilotic-Dinka | Të kɔɔr yin ran de wëer de thokic ke cìn wëu kɔɔr keek tënɔŋ yin. Ke yin cɔl ran ye kɔɔ kuɔny në namba de abac tɔ në ID kard duön de tiit de nyin de panakim kœu. |
| Norwegian | For tilgang til kostnadsfri språktjenester, ring nummeret på ID-kortet ditt. |
| Pennsylvanian-Dutch | Um Schprooch Services zu griege mitaus Koscht, ruff die Nummer uff dei ID Kaart. |
| Persian Farsi | برای دسترسی به خدمات زبان به طور رایگان، با شماره قید شده روی کارت شناسایی خود تماس بگیرید. |
| Polish | Aby uzyskać dostęp do bezpłatnych usług językowych, należy zadzwonić pod numer podany na karcie identyfikacyjnej. |
| Portuguese | Para aceder aos serviços linguísticos gratuitamente, ligue para o número indicado no seu cartão de identificação. |
| Punjabi | ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਕੀਮਤ ਵਾਲੀਆਂ ਪੰਜਾਬੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ, ਆਪਣੇ ਆਈਡੀ ਕਾਰਡ 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਫੋਨ ਕਰੋ। |

| | |
|------------------|--|
| Romanian | Pentru a accesa gratuit serviciile de limbă, apelați numărul de pe cardul de membru. |
| Russian | Для того чтобы бесплатно получить помощь переводчика, позвоните по телефону, приведенному на вашей идентификационной карте. |
| Samoan | Mō le mauaina o 'au'aunaga tau gagana e aunoa ma se totogi, vala'au le numera i luga o lau pepa ID. |
| Serbo-Croatian | Za besplatne prevodilačke usluge pozovite broj naveden na Vašoj identifikacionoj kartici. |
| Spanish | Para acceder a los servicios lingüísticos sin costo alguno, llame al número que figura en su tarjeta de identificación. |
| Sudanic Fulfulde | Heeba a naasta nder ekkitol jaangirde woldeji walla yobugo, ewnu lamba je don windi ha do derowol maada. |
| Swahili | Kupata huduma za lugha bila malipo kwako, piga nambari iliyo kwenye kadi yako ya kitambulisho. |
| Syriac-Assyrian | بِلْمَهْ تَمَّ بِلْمَهْ وَسَنَّةٌ طَفَّهْ حَتَّىٰ جَدِيدَهْ مَهْبَهْ . |
| Tagalog | Upang ma-access ang mga serbisyo sa wika nang walang bayad, tawagan ang numero sa iyong ID card. |
| Telugu | బాపు సేవలను మీకు ఖర్చు లేకుండా అందుకునేందుకు, మీ ఐ కౌర్సుపై ఉన్న నంబరుకు కాల్ చేయండి. |
| Thai | หากท่านต้องการเข้าถึงการบริการทางด้านภาษาโดยไม่มีค่าใช้จ่าย โปรดโทรหมายเลขอื่นและตรวจสอบบัตรประจำตัวของท่าน |
| Tongan | Kapau 'oku ke fiema'u ta'etötöngi 'a e ngaahi sēvesi kotoa pē he ngaahi lea kotoa, telefoni ki he fika 'oku hā atu 'i ho'o ID kaati. |
| Turkish | Dil hizmetlerine ücretsiz olarak erişmek için kimlik kartınızdaki numarayı arayın. |
| Ukrainian | Щоб безкоштовні отримати мовні послуги, задзвоніть за номером, вказаним на вашій ідентифікайній картці. |
| Urdu | لسانی خدمات تک مُفت رسائی کے لئے، اپنے بیمہ کے ID کارڈ پر درج نمبر پر کال کریں۔ |
| Vietnamese | Để sử dụng các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí, vui lòng gọi số điện thoại ghi trên thẻ ID của quý vị. |
| Yiddish | צַו בְּאַקְוֹמָעַ שְׁפָרָאַךְ סְעַרְוּוַיִּסְעַס פְּרִיאַי פָּוָן אַפְּצָאַל, רַוְּפָט דַּעַם גּוּמָעַר אוּיָה אַיִּיעַר ID קַאַרְטָל. |
| Yoruba | Láti ráyèsí àwọn işé èdè fún o lófèé, pe nómbà tó wà lórí káàdì idánímò rẹ. |