



Aetna Better Health of Kentucky: Language Access

Carolyn Burton
Strategic Communications Director



Health Equity Standards

Aetna conducts an annual assessment that seeks to understand the following:

Utilization of language services

Availability of language services when requested

Satisfaction when language services are used

This evaluation assesses language services utilized by members and staff of Aetna including instances of bilingual services, oral interpretation, and written translation.

The 2024 assessment was distributed both internally and externally in March of 2024.

Language Requests

Language	2023	
	#	% of Total
English	271,040	97.59%
French	29	0.01%
Spanish	6,126	2.21%
No Language	274	0.10%
Russian	28	0.01%
Vietnamese	7	0.00%
Unknown	223	0.08%
Total	277,727	100%

2023 Language Line Usage	Language Line Interpretation Calls
Total Number of Calls	938
Spanish	94.3%
Swahili	0.95%
Kinyardwanda	0.42%
Myamar	0.21%
Nepali	0.21%
ASL	3.73%

Access

- Language/Non-Discrimination notice included in the member guide, available online, available through the member portal, and mailed to members at least once a year
- Health education classes will be offered in Spanish beginning 2025
- Member Services procedure in place to assist with connecting members to translation/interpreter services, including:
 - Spanish
 - ASL
 - Swahili

ENGLISH: ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call the number on the back of your ID card or **1-800-385-4104** (TTY: 711).

SPANISH: ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al número que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación o al **1-800-385-4104** (TTY: 711).

CHINESE: 注意: 如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電您的 ID 卡背面的電話號碼或 **1-800-385-4104** (TTY: 711)。

GERMAN: ACHTUNG: Wenn Sie deutschen sprechen, können Sie unseren kostenlosen Sprachservice nutzen. Rufen Sie die Nummer auf der Rückseite Ihrer ID-Karte oder **1-800-385-4104** (TTY: 711) an.

VIETNAMESE: CHÚ Ý: nếu bạn nói tiếng việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Hãy gọi số có ở mặt sau thẻ id của bạn hoặc **1-800-385-4104** (TTY: 711).

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

SERBO-CROATIAN: OBAVEŠTENJE: Ako govorite srpski, usluge jezičke pomoći dostupne su vam besplatno. Pozovite broj na poleđini vaše identifikacione kartice ili broj **1-800-385-4104** (TTY – telefon za osobe sa oštećenim govorom ili sluhom: 711).

JAPANESE: 注意事項: 日本語をお話になる方は、無料で言語サポートのサービスをご利用いただけます。IDカード裏面の電話番号、または**1-800-385-4104** (TTY: 711)までご連絡ください。

FRENCH: ATTENTION: si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le numéro indiqué au verso de votre carte d'identité ou le **1-800-385-4104** (ATS: 711).

KOREAN: 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 귀하의 ID 카드 뒷면에 있는 번호로나 **1-800-385-4104** (TTY: 711) 번으로 연락해 주십시오.

PENN DUTCH: Geb Acht: Wann du Deitsch Pennsifaanisch Deitsch schwetzsch, kannsch du mitaus Koschte ebber gricke, ass dihr helft mit die englisch Schprooch. Ruf die Nummer uff, ass hinne uff dei ID card iss, odder ruf **1-800-385-4104** (TTY: 711).

NEPALI:

ध्यान दिनुहोस्: दि तप आई नेपाली भाषा बोल्नु हुन्छ भने तपाईंका लागि गनःशुलक रूपमा भाषासहायता सेवाहरू उपलब्ध छन्। तप आईको आइडी कार्डको पछाडि रहेको नमबर व **1-800-385-4104** (TTY: 711) मा फोन गर्नुहोस्।

OROMO (CUSHITE): Hubadhu: yoo Oromoo dubbatta ta'ee, gargaarsa tajaajiloota afaanii, kaffaalttii bilisaa ni jiraa siif. Lakkoofsa bilbiilaa ID kee duuba irraa jiruun yookiin **1-800-385-4104** (TTY: 711).

Language Access In Practice



At Home

If a member is in need of language services of any kind, they can call direct to Member Services. Member Services would then call the Language Line.

The call would connect a Member Services representative with a Language Line representative for a three-way call with the member, and the interpreter will interpret the call in real-time.



At the Doctor

The Provider will call the Member Services line with the member in the office. Member Services would then call the Language Line.

The call would connect a Member Services representative with a Language Line representative for a three-way call with the member and Provider, and the interpreter will interpret the call in real-time.

If a Provider anticipates the need for an interpreter for a future appointment, they may complete a form and send it to: contactusky@aetna.com.

The KY Member Services team leads will work to set up future appointments.



Aetna Better Health[®] of Kentucky

«Month» «Day», «Year»

Estimado Padre/Madre o Tutor de «MemberFirstName»: «MemberLastName» «MemberFirstNa» «Member-LastNa»

Su salud importa.

La prevención de la enfermedad es me son una forma de protegerlo contra en para ver qué vacunas son adecuadas p

• **Virus del papiloma humano (VPH)**
Se recomienda entre los 9 y los 14 año El VPH puede provocar cánceres y enfe están presentes. La mayoría de las vece si tiene el virus, la vacuna contra el VPH

Usted **DEBE** completa Recibirá su próxim

Pregúntele a su médico acerca de lo sig

Queremos que se sienta lo mejor posibl

médico. Atentamente,

Aetna Better Health of Kentucky

¡Llame Hoy Mismo a su Médico



Protejamos a nuestros niños de los cánceres causados por el VPH

La vacuna contra el VPH previene el cáncer.

Podemos ayudar a reducir el riesgo de cáncer en nuestros niños ayudándoles a tomar decisiones saludables de por vida.



Dieta saludable



Actividad física



Protector solar



No tabaco

Podemos ayudar a prevenir la mayoría de los cánceres causados por el VPH al poner la vacuna contra el VPH a nuestros niños entre los 9 y 12 años.

La vacuna contra el VPH puede prevenir más del 90% de los cánceres causados por el VPH cuando se reciben durante las edades recomendadas.

No espere a vacunar.

La Sociedad Americana Contra El Cáncer recomienda que todos los niños reciban la vacuna contra el VPH entre los 9 a 12 años. Los adolescentes que inician la serie de vacunación tarde pueden necesitar 3 dosis.

A tiempo
9-12 años
2 Dosis



Tarde
13-14 años
2 Dosis



Tarde – Dosis adicional
15-26 años
3 Dosis



La edad importa. Al vacunar a su niño(a) a tiempo, puede darle la mejor protección contra los cánceres causados por el VPH.

La vacuna contra el VPH brinda protección segura, efectiva y duradera.



Científicos y organizaciones de salud en todo el mundo supervisan cuidadosamente la seguridad de la vacuna contra el VPH y han determinado que es segura y efectiva.

La vacuna contra el VPH es para todos los niños y ayuda a prevenir



tipos de cáncer

Obtenga más información en cancer.org/vph, y hable con el médico de su niño sobre la vacuna contra el VPH.



Aetna Better Health[®] of Kentucky

Este recurso se elaboró con el apoyo parcial del premio NCI de los Caminos para el Control de la Prevención de Enfermedades #1403670023-09-02. ©2014 American Cancer Society, Inc. No. 690378 Rev. 3/14

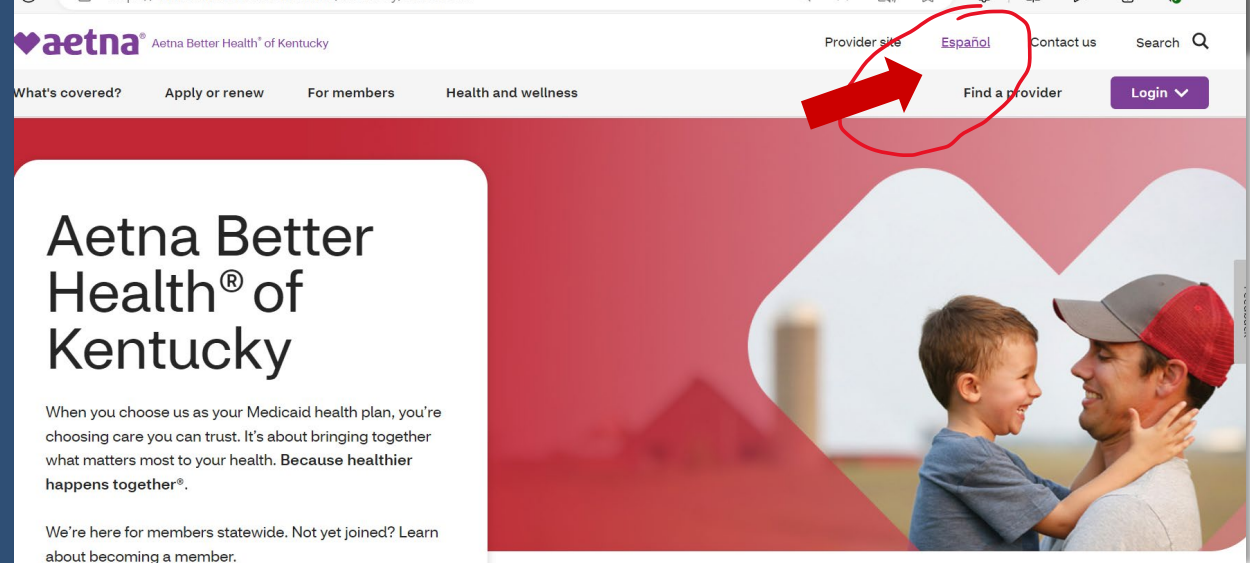
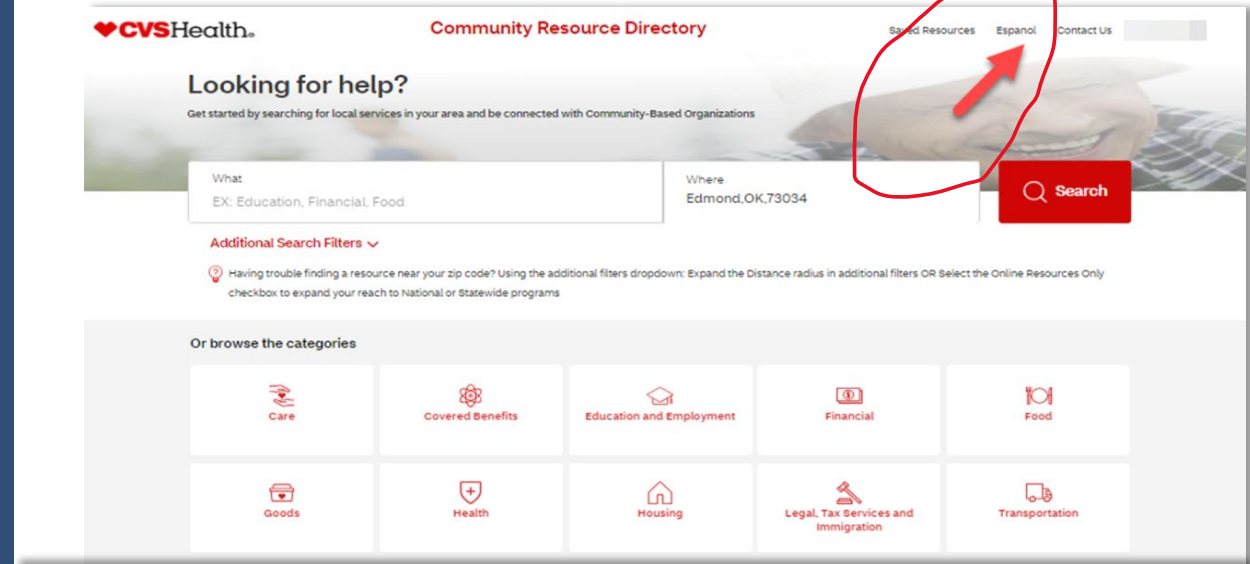
Materials

- The Member Handbook, SKY Companion Guide, and Value Added Benefits Guide are available in both English and Spanish, the two primary languages of Aetna members
- Member materials are translated as requested into Spanish, whether through CQ Fluency portal or through partners



Resources

- Spanish translation of the Community Resource Guide
- Instant Spanish translation of ABHKY website with the touch of a button
- CQ Fluency portal for translated materials



As we head into 2025, we are prioritizing the following language access and availability changes:

- Improved visibility of language access/information on website page
- All marketing materials for prospective and current members will be designed with Spanish translations
- Department leaders trained to use CQ Fluency portal for translations of materials

**Commitment
to Quality**

Aetna policy statement

All Aetna presentation materials are confidential and proprietary and may not be copied, distributed, captured, printed or transmitted (in any form) without the written consent/authorization of Aetna Better Health of Kentucky.

Thank you