



Guía para Miembros del Programa de Exención de Servicios a Domicilio y en la Comunidad

Para miembros inscritos en el Programa de Exención de Servicios a Domicilio y en la Comunidad MyCare Ohio

(Modificada en marzo del 2023)

United
Healthcare®
Community Plan

+MyCareOhio
Connecting Medicare + Medicaid

Esta página se dejó en blanco de manera intencional.

Bienvenido

¡Bienvenido! Esta guía se preparó para proporcionarle una descripción general del Programa de Exención de Servicios a Domicilio y en la Comunidad (Programa de Exención) MyCare Ohio que se ofrece a través de UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid). Es un complemento de su Guía para Miembros que tiene el propósito de proporcionarle la información básica sobre el Programa de Exención. Consulte su Guía para Miembros para obtener otra información importante.

Como miembro de UnitedHealthcare Connected for MyCare Ohio, usted recibirá administración del cuidado de la salud, que es una ayuda adicional para coordinar su cuidado y garantizar que reciba los servicios que necesite. UnitedHealthcare Connected for MyCare Ohio le asignará su **Administrador del Cuidado de la Salud** para que trabaje con usted y un equipo de profesionales para asegurarse de que usted reciba lo que necesite.

Ahora que está inscrito en el Programa de Exención, también tendrá un **Coordinador de Servicios del Programa de Exención** para ayudarlo con posibles problemas que puedan surgir mientras esté inscrito. Esta persona puede ser la misma que su Administrador del Cuidado de la Salud u otra.

El equipo de profesionales mencionado anteriormente se denomina **Equipo de Cuidado de la Salud** y estará dirigido por su Administrador del Cuidado de la Salud. El Equipo de Cuidado de la Salud puede estar formado por usted, su proveedor de cuidado primario, su Coordinador de Servicios del Programa de Exención, especialistas médicos y otras personas que usted solicite, como familiares, otros cuidadores y apoyos. Informe a su Administrador del Cuidado de la Salud o a su Coordinador de Servicios del Programa de Exención si desea incluir a alguien en particular en su Equipo de Cuidado de la Salud.

Su Coordinador de Servicios del Programa de Exención revisará el contenido de esta guía cada año durante su reevaluación anual. Consúltela con frecuencia para obtener información o respuestas a sus preguntas. Si no encuentra aclaraciones en este material, no dude en preguntarle a su Coordinador de Servicios del Programa de Exención, ya que siempre está a su disposición para ayudarlo.

Apoyo disponible:

Los siguientes servicios están disponibles para usted a fin de apoyarlo con cualquier necesidad adicional que pueda tener:

- Interpretación oral.
- Servicios de traducción.
- Ayuda y servicios auxiliares.
- Información escrita en formatos alternativos, como en braille y en letra grande.



Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com** u otra opción digital. Puede comunicarse con un coordinador de servicios del programa de exención o un administrador del cuidado de la salud en cualquier momento al **1-800-542-8630 (TTY 711)**.

Mi Administrador del Cuidado de la Salud: _____

Número de teléfono: _____

Consulte su Guía para Miembros para saber cómo comunicarse con su Administrador del Cuidado de la Salud fuera del horario de atención. Aquí también puede encontrar otros números importantes que están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Coordinador de Servicios del Programa de Exención: _____

Número de teléfono: _____



Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCommunityPlan.com** u otra opción digital. Puede comunicarse con un coordinador de servicios del programa de exención o un administrador del cuidado de la salud en cualquier momento al **1-800-542-8630 (TTY 711)**.

Introducción

Los servicios del Programa de Exención MyCare Ohio prestados a través de UnitedHealthcare Connected for MyCare Ohio están diseñados para satisfacer las necesidades de los miembros mayores de 18 años que cumplen los requisitos tanto de Medicare como de Medicaid, están inscritos en un Plan MyCare Ohio y se determina que necesitan un nivel de cuidado intermedio o especializado. Estos servicios ayudan a las personas a vivir en su domicilio de manera independiente y segura.

Los siguientes servicios del Programa de Exención están disponibles, según corresponda a sus necesidades:

- Servicios de Relevo del Cuidador Fuera del Domicilio
- Servicios de Salud Diurnos para Adultos
- Equipo Médico de Uso en el Domicilio y Dispositivos de Ayuda y Adaptación Complementarios*
- Transporte del Programa de Exención
- Servicios de Ayuda para Tareas Domésticas y de Mantenimiento en el Domicilio*
- Asesoramiento de Parte de Trabajadores Sociales
- Servicios de Respuesta ante Emergencias
- Modificaciones en el Domicilio*
- Servicios para el Cuidado Personal*
- Servicios Domésticos
- Servicios de Enfermería del Programa de Exención
- Programa de Entrega de Comida a Domicilio
- Servicio de Comidas Alternativas*
- Servicios en Vivienda Asistida
- Asistente de Cuidado a Domicilio
- Asistente de Cuidado a Domicilio del Programa Choices*
- Servicios en Vivienda Comunitaria Optimizada
- Consultas Nutricionales
- Servicios de Integración en la Comunidad
- Transición a la Comunidad

*Este servicio puede ser autodirigido. La autodirección se describe en más detalle a partir de la página 9.



Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCommunityPlan.com** u otra opción digital. Puede comunicarse con un coordinador de servicios del programa de exención o un administrador del cuidado de la salud en cualquier momento al **1-800-542-8630 (TTY 711)**.

Derechos y Responsabilidades

Derechos

Como miembro inscrito en el Programa de Exención MyCare Ohio, usted tiene derecho a:

- Estar completamente informado de todos sus derechos y responsabilidades.
- Ser tratado con dignidad y respeto.
- Que su Coordinador de Servicios del Programa de Exención le explique lo que significa formar parte del Programa de Exención MyCare Ohio y trabaje con usted para planificar los servicios que recibirá.
- Recibir ayuda de su Coordinador de Servicios del Programa de Exención o de su Administrador del Cuidado de la Salud cuando la necesite.
- Reunirse en privado con su Coordinador de Servicios del Programa de Exención o con su Administrador del Cuidado de la Salud.
- Estar protegido contra el abuso, el maltrato, la negligencia y el trato indebido.
- Que le mantengan informado y recibir información que sea exacta y fácil de comprender.
- Controlar cómo se prestan sus servicios.
- Hablar en privado y saber que se mantiene la confidencialidad de su información de cuidado de la salud.
- Participar en el desarrollo de su plan de servicios centrado en la persona y recibir una copia de su plan.
- Tratar los problemas, las inquietudes y los asuntos que surjan con respecto a sus servicios, su equipo de cuidado de la salud y la capacidad para sugerir cambios sin temor.
- Consultar los expedientes o registros relacionados con el cuidado de su salud.
- Cuestionar las decisiones sobre su cuidado con las que no esté de acuerdo. Revise su Guía para Miembros para obtener información detallada sobre quejas formales, apelaciones y audiencias estatales.
- Estar completamente informado sobre cómo comunicarse con la Línea Directa para Consumidores del Departamento de Medicaid de Ohio si tiene inquietudes, problemas o consultas: **1-800-324-8680**.
- Estar completamente informado sobre cómo comunicarse con la Oficina del Ombudsman para el Cuidado a Largo Plazo del Estado: **1-800-282-1206**.
- Solicitar una entidad diferente de Coordinadores de Servicios del Programa de Exención. Pregunte a su Administrador del Cuidado de la Salud o comuníquese con Servicio al Cliente si tiene preguntas acerca de cómo hacerlo.



Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com** u otra opción digital. Puede comunicarse con un coordinador de servicios del programa de exención o un administrador del cuidado de la salud en cualquier momento al **1-800-542-8630 (TTY 711)**.

-
- Elegir entre los servicios a domicilio y en la comunidad disponibles que se determinen necesarios para satisfacer sus necesidades.
 - Elegir entre los proveedores de servicios del programa de exención a su disposición que le prestarán servicios seguros, apropiados y de alta calidad necesarios para satisfacer sus necesidades.
 - Elegir recibir servicios a domicilio y en la comunidad del programa de exención en lugar de servicios institucionales (p. ej., en un centro de enfermería).

Responsabilidades

Usted es el principal responsable de asegurarse de recibir los servicios que necesite del programa de exención. Como miembro, usted tiene muchas responsabilidades importantes. Puede nombrar un representante autorizado para que le ayude con muchos aspectos de la planificación y prestación de sus servicios del programa de exención. Específicamente, usted y su representante autorizado, si decide nombrar uno, son responsables de:

- Comunicarse abierta y sinceramente con su equipo de cuidado de la salud.
- Proporcionar información precisa y completa, incluido su historial médico, independientemente de quién pague sus servicios médicos.
- Participar activamente en el proceso de desarrollo e implementación de su plan de servicios centrado en la persona.
- Firmar el plan de servicios centrado en la persona u otro documento solicitado por su coordinador de servicios del programa de exención para indicar su aceptación del plan.
- Asistir a las citas programadas.
- Informar los problemas, las inquietudes o los cambios a su coordinador de servicios del programa de exención.
- Informar a su coordinador de servicios del programa de exención si desea o necesita cambiar sus servicios o proveedores.
- Colaborar de manera respetuosa con sus proveedores de servicios.
- Cooperar con su coordinador de servicios del programa de exención, su administrador del cuidado de la salud y su equipo de cuidado de la salud para resolver los problemas o las inquietudes.
- Rechazar participar en actividades deshonestas o ilegales que impliquen a sus proveedores de servicios y demás cuidadores.



Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCommunityPlan.com** u otra opción digital. Puede comunicarse con un coordinador de servicios del programa de exención o un administrador del cuidado de la salud en cualquier momento al **1-800-542-8630 (TTY 711)**.

- Informar a su coordinador de servicios del programa de exención o a su administrador del cuidado de la salud cualquier cambio en su condición o situación que usted considere significativo, por ejemplo, la muerte de un cuidador, un cambio de residencia previsto, cualquier trato indebido, etc.

Desarrollo del Plan de Servicios Centrado en la Persona del Programa de Exención

La planificación de servicios y la coordinación del cuidado de la salud contribuyen a tratar los cambios que pueda tener a lo largo del tiempo en sus circunstancias personales o condiciones médicas. El proceso de planificación de servicios se debe personalizar y modificar las veces que sea necesario para satisfacer sus necesidades de la mejor manera posible.

El plan de servicios centrado en la persona es un resumen escrito de sus servicios del Programa de Exención que son necesarios para que usted permanezca en la comunidad de manera segura. Identifica metas, objetivos y resultados relacionados con su salud, así como los tratamientos y servicios que usted recibe.

Como miembro inscrito en el Programa de Exención MyCare Ohio, usted puede elegir y controlar la prestación de los servicios del Programa de Exención que recibe al participar activamente en el proceso de planificación de servicios. Usted decide quién debería participar en el proceso de planificación de servicios.

Su Coordinador de Servicios del Programa de Exención es responsable de asegurarse de que todas sus necesidades identificadas se incluyan y satisfagan en su plan de servicios centrado en la persona. Esto incluye ayudarlo a explorar todos los servicios disponibles para satisfacer sus necesidades específicas. Usted tendrá la oportunidad de identificar cómo desea que se le presten los servicios indicados en la introducción de esta guía, incluida la búsqueda del lugar que mejor satisfaga sus necesidades.

El coordinador de servicios del Programa de Exención también le ayudará a decidir qué tipos de proveedores usted desea que le presten sus servicios, según cuánto desee involucrarse en la administración de sus servicios. El Programa de Exención MyCare Ohio tiene los siguientes proveedores a su disposición:

- Proveedores que usted autodirige: Usted contrata y administra a los proveedores o el presupuesto para los servicios.
- Proveedores administrados por una agencia: Una agencia proveedora identifica y administra al personal.



Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com** u otra opción digital. Puede comunicarse con un coordinador de servicios del programa de exención o un administrador del cuidado de la salud en cualquier momento al **1-800-542-8630 (TTY 711)**.

- Proveedores que no pertenecen a una agencia: Proveedores independientes que se autoadministran.

Todos los proveedores deben estar inscritos en el Departamento de Medicaid de Ohio (Ohio Department of Medicaid, ODM) y tienen que estar contratados por su plan MyCare. Si usted encuentra un proveedor que no está inscrito ni contratado, el plan MyCare puede ayudar al proveedor con el proceso de inscripción y contratación.

Usted y los proveedores de servicios identificados en su plan de servicios centrado en la persona deben firmar el plan de servicios u otro documento solicitado por su administrador del cuidado de la salud o su coordinador de servicios del programa de exención para indicar su aceptación del plan.

Una vez que su plan se haya desarrollado y aprobado, su coordinador de servicios del programa de exención le seguirá ayudando al coordinar el inicio de los servicios y asegurarse de que estos se presten para satisfacer sus necesidades, según el plan.

Contenido del Plan de Servicios Centrado en la Persona

Durante el proceso de planificación de servicios, usted identificará todos los apoyos y servicios que recibe a través de cualquier proveedor ajeno al Programa de Exención MyCare Ohio que contribuyan a satisfacer sus necesidades, de modo que dichos servicios se puedan considerar en el desarrollo del plan.

La planificación de servicios incluye la identificación y coordinación de los servicios del Programa de Exención que apoyan, pero no reemplazan, la ayuda de personas como vecinos, amigos, familiares, etc. Los planes de servicios centrados en la persona se actualizan al menos una vez al año o a medida que cambian sus necesidades.

Su plan de servicios centrado en la persona documenta cómo se satisfarán sus necesidades y dónde usted elige recibir los servicios. Debe tratar todo lo siguiente:

- Sus necesidades de cuidado médico, personal y de la salud del comportamiento, y cómo se satisfarán.
- Los servicios que se puedan necesitar para mantener su ambiente limpio y seguro, incluidas las adaptaciones necesarias para satisfacer sus necesidades.
- Los servicios que puedan ser necesarios para ayudarle a seguir participando en actividades escolares, laborales o de otro tipo.
- Fortalezas, metas y resultados deseados.
- Servicios o medidas de seguridad para mitigar cualquier riesgo para usted, incluidas las adaptaciones o modificaciones necesarias en el lugar en el que reciba los servicios.



Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com** u otra opción digital. Puede comunicarse con un coordinador de servicios del programa de exención o un administrador del cuidado de la salud en cualquier momento al **1-800-542-8630 (TTY 711)**.

- Los suministros de cuidado médico y personal que necesite y cómo los recibirá, incluidos los medicamentos y el equipo.
- Un plan de respaldo para cuando un proveedor pagado no esté a su disposición para prestarle servicios.

Su plan de servicios centrado en la persona identifica las tareas y actividades específicas que sus proveedores de servicios realizarán para satisfacer sus necesidades. También especificará la cantidad, la frecuencia y la duración de los servicios.

El plan de servicios centrado en la persona es necesario para que sus proveedores de servicios reciban los pagos y para contribuir a que su Coordinador de Servicios del Programa de Exención se asegure de que usted esté recibiendo los servicios que necesite.

Coordinación de Servicios del Programa de Exención

Todos los miembros inscritos en el Programa de Exención MyCare Ohio a través de UnitedHealthcare Connected for MyCare Ohio recibirán ayuda para coordinar sus servicios del programa de exención.

Uno de los roles del coordinador de servicios del Programa de Exención es asegurarse de que usted reciba los servicios que necesite de este programa. Su Coordinador de Servicios del Programa de Exención o su Administrador del Cuidado de la Salud se comunicarán con usted y le visitarán en persona para revisar sus necesidades de cuidado de la salud en un plazo no mayor de 75 días desde su inscripción en el Programa de Exención MyCare Ohio, o antes si así lo solicita, y al menos cada seis meses según lo acordado en su plan de servicios centrado en la persona.

La coordinación de servicios del Programa de Exención incluye, entre otras cosas, lo siguiente:

- Controlar su salud y bienestar
- Evaluar sus necesidades, metas y objetivos al menos una vez al año.
- Programar, coordinar y facilitar las reuniones con usted y su equipo de cuidado de la salud
- Autorizar la cantidad, el alcance y la duración de los servicios del Programa de Exención que satisfagan sus necesidades
- Trabajar con usted y con su equipo de cuidado de la salud para desarrollar su plan de servicios centrado en la persona.
- Controlar la prestación de todos los servicios del Programa de Exención identificados en su plan de servicios centrado en la persona
- Asegurar que se realicen los ajustes apropiados en caso de cambios significativos, que incluyen, entre otros, hitos en la vida, como empezar o terminar la escuela, el trabajo, etc.



Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com** u otra opción digital. Puede comunicarse con un coordinador de servicios del programa de exención o un administrador del cuidado de la salud en cualquier momento al **1-800-542-8630 (TTY 711)**.

-
- Identificar e informar incidentes, así como planificar medidas de prevención para reducir el riesgo de reincidencia. Los incidentes se describen en más detalle a partir de la página 13.
 - Ayudarle a buscar los proveedores de servicios que necesite, incluso cuando un proveedor deje de estar a su disposición o haya avisado que se va.
 - Ayudarle en el desarrollo de un plan de respaldo significativo si se produce una interrupción o una demora en los servicios prestados por su plan centrado en la persona. Esto puede incluir identificar a personas que sean capaces de satisfacer sus necesidades y responder rápidamente si su proveedor regular no puede prestarle los servicios.

Su plan de servicios centrado en la persona identifica las tareas y actividades específicas que sus proveedores de servicios realizarán para satisfacer sus necesidades. También especificará la cantidad, la frecuencia y la duración de los servicios. El plan de servicios centrado en la persona es necesario para que sus proveedores de servicios reciban los pagos y para contribuir a que su coordinador de servicios del Programa de Exención se asegure de que usted esté recibiendo los servicios que necesite.

¿Cuándo debería llamar a su Coordinador de Servicios del Programa de Exención?

Llame a su coordinador de servicios del Programa de Exención cada vez que se produzca una de las siguientes situaciones:

- Cuando sus servicios no estén satisfaciendo sus necesidades
- Cuando la situación en su domicilio cambie
- Cuando su salud cambie
- Cuando tenga un accidente, se caiga o vaya a la sala de emergencias.
- Cuando le admitan en un hospital o un asilo de convalecencia
- Cuando no esté satisfecho con un proveedor o servicio
- Cuando desee cambiar de proveedor o de servicio
- Cuando tenga cualquier inquietud o problema con respecto al cuidado que está recibiendo
- Cuando crea que el plan actual de servicios centrado en la persona ya no satisface sus necesidades
- Para informar un “incidente”
- Cuando considere que necesita más servicios para permanecer de manera segura en su domicilio
- Si un proveedor de servicios no se presenta o cancela un servicio.



Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCommunityPlan.com** u otra opción digital. Puede comunicarse con un coordinador de servicios del programa de exención o un administrador del cuidado de la salud en cualquier momento al **1-800-542-8630 (TTY 711)**.

Si no puede ponerse en contacto con su Coordinador de Servicios del Programa de Exención, puede comunicarse con su Administrador del Cuidado de la Salud al **1-800-542-8630** (TTY **711**). También puede llamar a Servicio al Cliente al **1-877-542-9236** (TTY **711**), de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana) si tiene alguna inquietud o problema.

Período de Transición — Transición al Programa de Exención MyCare Ohio

Si usted estaba inscrito en el Programa de Exención de Medicaid PASSPORT, Assisted Living u Ohio Home Care inmediatamente antes de inscribirse en el Programa de Exención MyCare Ohio, el plan MyCare continuará con sus servicios con el fin de minimizar las interrupciones de estos.

Se mantendrán sus servicios y proveedores actuales durante un período, según el tipo de servicio. Sus servicios y proveedores de servicios seguirán siendo los mismos, excepto en las siguientes situaciones:

1. Si usted solicita un cambio;
2. Si se produce un cambio significativo en su salud, su condición o sus necesidades;
3. Si su proveedor avisa que tiene la intención de discontinuar los servicios;
4. Si se identifican problemas que afecten a su salud y bienestar.

Mientras no se aplique ninguna de las excepciones anteriores, sus niveles y proveedores actuales de servicios se mantendrán mientras usted esté inscrito en el Programa de Exención MyCare Ohio de la siguiente manera:

Servicios de Cuidado Directo:

Cuidado personal, Enfermería del Programa de Exención, Asistente de Cuidado a Domicilio, Asistente de Cuidado a Domicilio del Programa Choices, Relevo del Cuidador Fuera del Domicilio, Vivienda Comunitaria Optimizada, Servicios de Salud Diurnos para Adultos, Asesoramiento de Parte de Trabajadores Sociales, Servicios de Integración en la Comunidad.

Si estaba recibiendo cualquiera de estos servicios de cuidado directo, puede seguir recibéndolos al mismo nivel autorizado y con los mismos proveedores de servicios durante al menos 365 días desde la fecha de su inscripción en el Programa de Exención MyCare Ohio.

Servicios en Vivienda Asistida:

Si estaba recibiendo servicios en Vivienda Asistida, puede seguir recibiendo el mismo servicio autorizado del mismo proveedor en todo momento que esté inscrito en el Programa de Exención MyCare Ohio.



Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio al **1-877-542-9236** (TTY **711**), de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com** u otra opción digital. Puede comunicarse con un coordinador de servicios del programa de exención o un administrador del cuidado de la salud en cualquier momento al **1-800-542-8630** (TTY **711**).

Servicios autodirigidos:

Si usted ya estaba autodirigiendo sus servicios a través de un Programa de Exención de Medicaid, puede mantener a su proveedor actual durante al menos 365 días con la misma cantidad de servicios a la misma tarifa, a menos que su coordinador de servicios del Programa de Exención determine que:

- Usted ya no necesita estos servicios.
- Usted y su representante autorizado ya no pueden ser el empleador.
- Usted ya no tiene un representante autorizado, en caso de ser necesario.

Todos los demás servicios del Programa de Exención:

Todos los demás servicios del Programa de Exención que usted estaba recibiendo mientras estaba inscrito en uno de los programas de exención de Medicaid inmediatamente antes de inscribirse en el Programa de Exención MyCare Ohio se pueden mantener al mismo nivel autorizado durante al menos 365 días desde la inscripción en el Programa de Exención MyCare Ohio. Se pueden mantener los mismos proveedores de servicios durante al menos 90 días.

Fin del Período de Transición:

Antes de cambiar cualquier servicio o proveedor, su coordinador de servicios del programa de exención se reunirá con usted para revisar su plan de servicios centrado en la persona y hablar sobre cualquier cambio necesario. Si se requiere un cambio de proveedor por cualquier motivo, se le proporcionará información sobre otros proveedores a su disposición.

Transiciones desde el Programa de Exención MyCare Ohio:

De manera similar a cuando usted comienza a recibir servicios del Programa de Exención MyCare Ohio, su coordinador de servicios del Programa de Exención y su administrador del cuidado de la salud trabajarán con usted para hacer una transición segura de sus servicios si deja el Programa de Exención MyCare Ohio. En cualquier momento, si se cancela su inscripción en MyCare por motivos como mudarse fuera de un condado de MyCare o dejar de cumplir los requisitos de participación de Medicare, su coordinador de servicios del Programa de Exención MyCare trabajará con su nuevo Programa de Exención para asegurar una transición sin problemas, que le permita seguir recibiendo el cuidado necesario y permanecer independiente en su comunidad.



Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCommunityPlan.com** u otra opción digital. Puede comunicarse con un coordinador de servicios del programa de exención o un administrador del cuidado de la salud en cualquier momento al **1-800-542-8630 (TTY 711)**.

Oportunidades de Servicios Autodirigidos

En caso de que su coordinador de servicios del Programa de Exención y su Equipo de Cuidado de la Salud determinen que usted necesita ciertos servicios del Programa de Exención, usted o su representante autorizado pueden tener la opción de autodirigir algunos de sus servicios.

Los servicios autodirigidos incluyen asumir **la Autoridad de Empleador y la Autoridad sobre el Presupuesto**.

Autoridad de Empleador significa que usted asumirá las responsabilidades de ser el empleador de su proveedor. Será responsable de reclutar, contratar, capacitar y dirigir a ese proveedor, e incluso despedirle si fuera necesario. La opción de tener autoridad de empleador solo puede estar disponible si su Coordinador de Servicios del Programa de Exención, su Administrador del Cuidado de la Salud y su Equipo de Cuidado de la Salud determinan que usted necesita alguno de los siguientes servicios:

- Servicios para el Cuidado Personal; o
- Servicios de un Asistente de Cuidado a Domicilio del programa Choices

Autoridad sobre el Presupuesto significa que usted asumirá la responsabilidad de establecer una tarifa de pago y de programar cuándo se prestarán los servicios dentro de ciertos parámetros. La opción de tener autoridad sobre el presupuesto solo puede estar disponible si su Coordinador de Servicios del Programa de Exención, su Administrador del Cuidado de la Salud y su Equipo de Cuidado de la Salud determinan que usted necesita alguno de los siguientes servicios:

- Servicios de un Asistente de cuidado a domicilio del programa Choices
- Servicio de comidas alternativas
- Servicio de ayuda para tareas domésticas y de mantenimiento en el domicilio
- Modificaciones en el domicilio
- Equipo médico de uso en el domicilio y dispositivos de ayuda y adaptación complementarios

Responsabilidades del Empleador:

Antes de poder autodirigir su cuidado, primero se debe considerar su capacidad y disposición para aprender sobre las expectativas de un empleador. Cuando usted elige ejercer la autoridad de empleador, debe utilizar el proveedor de Servicios de Administración Financiera (Financial Management Services, FMS) de MyCare Ohio para procesar la nómina de su proveedor. Además, debe crear una cuenta de correo electrónico para poder acceder al sistema de aprobación de las planillas de control de horas del proveedor de Servicios de Administración Financiera en Internet, y usarlo. Si no puede crear una cuenta de correo electrónico por sí mismo, puede nombrar un familiar o amigo de confianza como su representante autorizado para que le ayude a crear una cuenta y a aprobar las planillas de control de horas (sin embargo, su representante autorizado no puede ser su empleado).



Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com** u otra opción digital. Puede comunicarse con un coordinador de servicios del programa de exención o un administrador del cuidado de la salud en cualquier momento al **1-800-542-8630 (TTY 711)**.

Cómo Solicitar la Autodirección de Sus Servicios:

Si cree que autodirigir los servicios es adecuado para usted, dígaselo a su Coordinador de Servicios del Programa de Exención o a su Administrador del Cuidado de la Salud.

Informar Incidentes

Investigación e Información de Incidentes

UnitedHealthcare Connected for MyCare Ohio y el contratista del estado de Ohio están obligados a realizar actividades de investigación de incidentes para asegurarse de que usted esté seguro y protegido contra todo daño. Estas actividades incluyen:

- Tomar medidas inmediatas para asegurar su salud y bienestar y, si fuera apropiado, asegurar que se reciba atención médica.
- Analizar incidentes para asegurar su salud y seguridad, y evitar que se vuelvan a producir los incidentes.
- Buscar patrones para determinar si usted o sus proveedores podrían beneficiarse de recibir educación en algún área en particular.
- Asegurarse de que los proveedores sepan cómo mantenerle seguro y no causarle daño.
- Informarle los resultados de la investigación cuando se trate de un incidente crítico y posiblemente desarrollar un plan de prevención para mitigar el riesgo de reincidencia.

¿Qué son los Incidentes?

“Incidente” significa un evento presunto, sospechado o real, que no sea coherente con su cuidado de rutina o prestación de servicios. Los incidentes críticos incluyen cualquiera de las siguientes categorías:

- Abuso o maltrato: lesión, reclusión, control, intimidación o castigo de una persona que ha resultado en daño físico, dolor, miedo o angustia mental. El abuso o maltrato incluye, entre otros, el abuso o maltrato físico, emocional, verbal o sexual, o el uso de restricción, reclusión o intervención restrictiva sin autorización.
- Negligencia: cuando existe el deber de hacerlo, no proporcionar tratamiento, cuidado, bienes o servicios necesarios para mantener su salud y bienestar; incluye el autoabandono.
- Explotación: el acto ilegal o indebido de usar a un miembro o los recursos de un miembro mediante manipulación, intimidación, amenazas, engaños o coerción para obtener un beneficio monetario o personal, una ganancia o un lucro.



Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCommunityPlan.com** u otra opción digital. Puede comunicarse con un coordinador de servicios del programa de exención o un administrador del cuidado de la salud en cualquier momento al **1-800-542-8630 (TTY 711)**.

- Apropiación indebida: privar, estafar u obtener de otra manera el dinero, los bienes muebles o inmuebles (incluso los medicamentos recetados) que le pertenecen a usted por cualquier medio prohibido por la ley que pudiera afectar su salud y bienestar.
- Muerte accidental o no natural.
- Autolesión o intento de suicidio.
- Riesgo para su salud y bienestar debido a que usted se perdió o está desaparecido.
- Cualquiera de los siguientes problemas con medicamentos recetados:
 - Error del proveedor;
 - Problema que resulte en la respuesta de los servicios médicos de emergencia (emergency medical services, EMS), una visita a la sala de emergencias o la hospitalización.
- Otros incidentes que se deben informar y que son revisados por el administrador del cuidado de la salud, pero que no se investigan incluyen los siguientes:
 - Muerte natural
 - Comportamiento, acción o inacción por parte del miembro o de un familiar que resulte en la creación o el ajuste de un plan de acción de salud y seguridad.
- Riesgo para la salud y el bienestar por alguna de las siguientes razones:
 - Pérdida del cuidador remunerado o no remunerado de la persona
 - Problema con un medicamento recetado que no resulte en la respuesta de los servicios médicos de emergencia, una visita a la sala de emergencias ni la hospitalización
 - Desahucio del lugar donde vive
- Intento de suicidio que no dé lugar a un tratamiento en la sala de emergencias, a la observación como paciente hospitalizado ni a la admisión en el hospital.

¿Qué debo hacer si ocurre alguna de estas cosas?

Cómo Informar un Incidente – Usted o su representante autorizado o tutor legal deben **informar los incidentes a su Coordinador de Servicios del Programa de Exención o a su Administrador del Cuidado de la Salud.**

Si el incidente es grave y usted considera que su salud y bienestar están en peligro, también debe notificar a las autoridades apropiadas. Si no está seguro de con quién comunicarse, pregúntele a su coordinador de servicios del programa de exención. La autoridad apropiada depende de la naturaleza del incidente.

Algunos ejemplos de incidentes graves incluyen, entre otros, los siguientes:



Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com** u otra opción digital. Puede comunicarse con un coordinador de servicios del programa de exención o un administrador del cuidado de la salud en cualquier momento al **1-800-542-8630 (TTY 711)**.

Emergencia Médica – Si usted tiene una emergencia médica, llame a su médico o al 911. Debe comunicar las situaciones que le preocupen a su Coordinador de Servicios del Programa de Exención. Es mejor plantearle estas preocupaciones antes de que se conviertan en una emergencia.

Abuso, Maltrato, Negligencia, Explotación de un Adulto (mayor de 60 años) – Si el incidente implica el abuso, el maltrato, la explotación o la negligencia de un adulto mayor de 60 años, comuníquese con los Servicios de Protección para Adultos en el condado donde viva la persona o donde haya ocurrido el incidente. Fuera del horario de atención, comuníquese con las autoridades locales responsables de hacer cumplir la ley. Para encontrar el número de teléfono de su agencia local de Servicios de Protección para Adultos (Adult Protective Services, APS), visite jfs.ohio.gov/county/County_Directory.pdf o haga clic en el enlace.

Actividad Delictiva – Si el incidente implica alguna conducta que usted considera que podría ser delictiva, llame a la autoridad local responsable de hacer cumplir la ley.

Fraude contra Medicaid – Si sospecha que el incidente implica un fraude contra Medicaid, puede presentar una queja ante el Procurador General de Ohio, con quien puede comunicarse en ohioattorneygeneral.gov/About-AG/Contact.

Tutor Legal – Si el incidente implica a un tutor legal, puede comunicarse con el tribunal local de sucesiones. Para encontrar su tribunal local, visite supremecourt.ohio.gov/courts/judicial-system/Ohio-trial-courts/ o haga clic en el enlace.

Agencias de Defensa

A continuación, se incluyen algunas organizaciones que pueden educarle y defender sus intereses.

Inquietudes sobre UnitedHealthcare Connected for MyCare Ohio - Si tiene inquietudes sobre UnitedHealthcare Connected for MyCare Ohio, comuníquese con su **Administrador del Cuidado de la Salud o con Servicio al Cliente**.

Si considera que UnitedHealthcare Connected for MyCare Ohio no aborda su inquietud, puede pedir ayuda al Departamento de Medicaid de Ohio; para ello, comuníquese con la **Línea Directa para Consumidores de Medicaid** en ohiomh.com/ o llame al **1-800-324-8680**.



Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite es.UHCCommunityPlan.com u otra opción digital. Puede comunicarse con un coordinador de servicios del programa de exención o un administrador del cuidado de la salud en cualquier momento al **1-800-542-8630 (TTY 711)**.

Ombudsman – Los Ombudsman para el cuidado a largo plazo de Ohio trasladan las necesidades e inquietudes de los miembros acerca de los servicios para el cuidado a largo plazo a los asilos de convalecencia, las agencias de asistencia médica a domicilio y otros proveedores. Trabajarán con el proveedor de cuidado a largo plazo de UnitedHealthcare Connected for MyCare Ohio y con usted, su familia u otros representantes para resolver los problemas y las inquietudes que pueda tener acerca de la calidad de los servicios que recibe. Los Programas del Ombudsman para el Cuidado a Largo Plazo Regionales contribuyen a proteger a las personas. Llame a la oficina estatal al **1-800-282-1206** o envíe un correo electrónico a **OhioOmbudsman@age.ohio.gov** para recibir ayuda.

Ohio Association of Centers for Independent Living – Esta entidad puede contribuir a asegurar que las personas con discapacidades tengan acceso total a las comunidades en las que desean vivir y cuenten con las oportunidades para tomar decisiones que afecten a su vida y poder participar en actividades de su elección. Para obtener más información, visite **ohiosilc.org/**.

Legal Aid – Esta entidad ofrece asistencia legal para proteger y hacer cumplir los derechos legales de los residentes de Ohio con bajos ingresos. Llame al **1-866-LAW-OHIO (529-6446)**.

Disability Rights Ohio – Esta entidad defiende los derechos humanos, civiles y legales de las personas con discapacidades de Ohio. Para obtener más información, visite **disabilityrightsohio.org/** o llame al **1-614-466-7264** o al **1-800-282-9181**.



Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCCommunityPlan.com** u otra opción digital. Puede comunicarse con un coordinador de servicios del programa de exención o un administrador del cuidado de la salud en cualquier momento al **1-800-542-8630 (TTY 711)**.

Acuse de Recibo de la Guía para Miembros del Programa de Exención MyCare

He recibido la Guía para Miembros del Programa de Exención de Servicios a Domicilio y en la Comunidad (Home and Community-Based Services, HCBS) de UnitedHealthcare Connected for MyCare Ohio. Esta guía incluye información sobre mis derechos y protecciones, y sobre cómo informar presuntos incidentes.

Comprendo que tengo la opción de recibir cuidado institucional (p. ej., en un centro de enfermería) o los servicios del Programa de Exención en la comunidad.

Elijo libremente recibir los servicios a domicilio y en la comunidad del Programa de Exención MyCare Ohio en lugar de obtenerlos en una institución.

Firma del miembro: _____ Fecha: _____
(o del representante autorizado)

(El Plan MyCare Ohio debe conservar una copia de esta página firmada y fechada para sus registros y con fines de auditoría)



Si tiene preguntas, llame a UnitedHealthcare Connected® for MyCare Ohio al **1-877-542-9236 (TTY 711)**, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local, de lunes a viernes (correo de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **es.UHCommunityPlan.com** u otra opción digital. Puede comunicarse con un coordinador de servicios del programa de exención o un administrador del cuidado de la salud en cualquier momento al **1-800-542-8630 (TTY 711)**.

Aviso sobre Derechos Civiles

La discriminación está prohibida por la ley. UnitedHealthcare Community Plan of Ohio cumple las leyes federales de derechos civiles vigentes y no discrimina por ninguno de los siguientes motivos:

- Raza
- Color
- Origen nacional
- Situación militar
- Religión
- Información genética
- Edad
- Discapacidad (incluidas las limitaciones físicas o mentales)
- Ascendencia
- Ideas políticas
- Situación con respecto a la asistencia pública
- Condición médica
- Sexo (incluidos los estereotipos sexuales y la identidad de género)
- Orientación sexual
- Estado de salud (incluida la necesidad de servicios de salud)

UnitedHealthcare Community Plan of Ohio ofrece ayuda y servicios auxiliares gratuitos a las personas con discapacidades para que puedan comunicarse con nosotros de manera efectiva, por ejemplo:

- Intérpretes de lenguaje de señas americano calificados
- Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, entre otros)

UnitedHealthcare Community Plan of Ohio ofrece servicios gratuitos en otros idiomas a las personas cuya lengua materna no es el inglés, como:

- Intérpretes calificados
- Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, llame a Servicio al Cliente al número gratuito que se encuentra en su tarjeta de ID de miembro.

Usted tiene derecho a presentar una queja por discriminación si cree que fue tratado de manera discriminatoria por **UnitedHealthcare Community Plan of Ohio**. Puede presentar una queja y pedir ayuda para presentar una queja en persona o por correo, por teléfono, por fax o por correo electrónico a:

Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608
Salt Lake City, UT 84130
Correo electrónico: **UHC_Civil_Rights@uhc.com**

También puede presentar una queja sobre derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos:

Por Internet: **ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf**

Por correo: U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Por teléfono: **1-800-368-1019** (TDD: **1-800-537-7697**)

Hay formularios de queja disponibles en **hhs.gov/ocr/office/file/index.html**.

English: ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. If you need help, please call the toll-free number on your member identification card.

Spanish: ATENCIÓN: Si habla español, los servicios de asistencia de idiomas están disponibles para usted sin cargo. Si necesita ayuda, llame al número de teléfono gratuito que aparece en su tarjeta de identificación de miembro.

Ukrainian: УВАГА! Якщо ви говорите українською мовою, ви можете скористатися безкоштовними послугами перекладача. Якщо вам потрібна допомога, зателефонуйте за безкоштовним номером, вказаним у вашій ідентифікаційній картці учасника.

Haitian Creole: ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Si ou bezwen èd, tanpri rele nimewo gratis lan ki sou kat idantifikasyon ou kòm manm lan.

Nepali: ध्यान दिनुहोस: तपाईं नेपाली भाषा बोल्नुहुन्छ भने, तपाईंका लागि भाषा सहायता सेवाहरू निःशुल्क रूपमा उपलब्ध छन्। कृपया तपाईंलाई मद्दत चाहिएमा तपाईंको सदस्यता परिचय कार्डमा भएको टोल-फ्री नम्बरमा फोन गर्नुहोस्।

Arabic: تنبيه: إذا كنت تتحدث العربية، فتتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية مجاناً. اتصل على الرقم المجاني أعلاه. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة، يُرجى الاتصال بالرقم المجاني المدون على بطاقة تعريف العضو الخاصة بك.

Russian: Внимание! Если Вы говорите по-русски, Вы можете бесплатно воспользоваться помощью переводчика. Если Вам нужна помощь, позвоните по номеру телефона для бесплатных звонков, указанному на Вашей идентификационной карточке участника.

Somali: OGSOONOW: Haddii aad ku hadasho Soomaali, adeegyada kaalmada luuqadda, oo bilaash ah, ayaad heli kartaa. Haddii aad u baahan tahay caawimaad, fadlan wac lambarka sida bilaashka loo waco ee ku yaala kaarkaaga aqoonsiga xubinnimo.

French: ATTENTION : si vous parlez français, vous pouvez obtenir une assistance linguistique gratuite. Si vous avez besoin d'aide, veuillez composer le numéro gratuit figurant sur votre carte de membre.

Kinyarwanda (Burundi): ICYITONDERWA: Niba uvuga Ikiyarwanda, serivisi z'ubufasha mu by'indimi zirahari ku buntu. Niba ukeneye ubufasha, hamagara nimero itishyurwa iri ku karita yawe iranga umunyamuryango.

Swahili: TAZAMA: : Ikiwa unasungumza Kiswahili, huduma za usaidizi kuhusu lugha, bila malipo, zinapatikana kwa ajili yako. Ikiwa unahitaji msada, tafadhali piga simu bila malipo kwa nambari iliyo kwenye kitambulisho chako cha mshiriki.

Uzbek: DIQQAT: Agar ingliz tilida soʻzlasangiz, til masalasida yordam beradigan bepul xizmatlar mavjud. Agar yordam zarur boʻlsa, aʼzo identifikatsiya kartasidagi bepul raqamga telefon qiling.

Pashto: پاملرنه: که تاسو په پښتو ژبه خبرې کوئ، د ژبې د مرستې خدمتونه، په وړیا توګه، تاسو لپاره شتون لري. که تاسو مرستې ته اړتیا لرئ، مهرباني وکړئ خپل د غړی پیژندنې کارت کې ورکړل شوې وړیا شمیرې ته زنگ ووهئ.

Turkish: DİKKAT: İngilizce konuşuyorsanız, size ücretsiz dil yardımı hizmetleri sunulabilir. Yardıma ihtiyaç duyarsanız, lütfen üye kimlik kartınızdaki ücret telefon numarasını arayın.

Dari: توجه: اگر شما به لسان دری صحبت میکنید، خدمات اسپستان لسان به قسم رایگان در دسترس تان قرار میگیرد. اگر به کمک ضرورت پیدا کردید، لطفاً به نمبر رایگان مندرج در کارت هویت اعضا به تماس شوید.

Vietnamese: LƯU Ý: Nếu quý vị nói tiếng Việt, chúng tôi có dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho quý vị. Nếu quý vị cần trợ giúp, vui lòng gọi số miễn cước trên thẻ nhận dạng hội viên của quý vị.

