



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 septiembre de 2024)

United
Healthcare®
Community Plan

+MyCareOhio
Connecting Medicare + Medicaid

H2531_001_000_EOC_W_2025 SP LP

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.

Apoyo disponible:

Los siguientes servicios están disponibles para usted a fin de apoyarle 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).

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 un **Administrador del Cuidado de la Salud** para que trabaje con usted y un Equipo de profesionales para asegurarse de que usted obtenga todo lo que necesita.

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

El equipo de profesionales mencionado anteriormente se llama **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



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**).

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 ayudarle.



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. En su Guía para Miembros 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.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**).

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. Sus servicios del Programa de Exención no han cambiado, solo ha cambiado el nombre del programa a través del cual se prestan.

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



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**).

- 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*
- Artículos y servicios autodirigidos*
- 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*



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**).

-
- Asistente de Cuidado a Domicilio del Programa Choices*
 - Servicios en Vivienda Comunitaria Optimizada
 - Consultas Nutricionales
 - Servicios de Integración en la Comunidad
 - Servicios de Transición a la Comunidad

*Este servicio puede ser autodirigido. La autodirección se describe en más detalle a partir de la página 27.



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**).

Sus 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.



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**).

-
- 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 y el derecho a enmendar un registro.



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**).

- 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,



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**).

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.



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**).

-
- 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.
 - 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.



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**).

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 enfermedades. 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



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**).

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:



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 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.
- 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.



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**).

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.



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**).

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 ayudarlo 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 remunerado 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 que recibirá.

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.



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**).

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 del Programa de Exención que necesite. 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 trimestralmente según lo acordado en su plan de servicios centrado en la persona.



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**).

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



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**).

- 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.
- 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 33.
- 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.



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**).

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 que recibirá. 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 cambie la situación en su domicilio



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**).

- Cuando cambie su salud
- 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”, consulte la página 33.
- 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.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**).

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), con cualquier duda 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 servicios.

Se mantendrán sus servicios y proveedores actuales durante un período, según el tipo de servicio. Sus 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**).

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 enfermedad 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:



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 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



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**).

proveedor en todo momento que esté inscrito en el Programa de Exención MyCare Ohio.

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.

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



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**).

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.



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**).

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.

Autodirección

Puede administrar sus servicios del Programa de Exención a través de la autodirección.



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**).

La autodirección incluye la **Autoridad de Empleador y la Autoridad sobre el Presupuesto**. Puede elegir a un representante para que le ayude a autodirigir.

Autoridad de Empleador significa que usted, como empleador de su cuidador, puede reclutar, contratar, capacitar, programar, administrar y despedir a los cuidadores. Los servicios pueden ser administrados con la autoridad de empleador:

- Asistente de cuidado a domicilio del programa Choices;
- Asistente de cuidado a domicilio;
- Auxiliar de Cuidado Personal; o
- Enfermería del Programa de Exención

Autoridad sobre el Presupuesto significa que usted puede administrar su presupuesto del programa de exención para satisfacer mejor sus necesidades. Esto incluye fijar el salario de su cuidador. Los servicios indicados anteriormente y estos



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 pueden ser autodirigidos con la autoridad sobre el presupuesto.

- Comidas alternativas
- Ayuda para tareas domésticas y de mantenimiento en el domicilio
- Modificaciones en el domicilio
- Artículos y servicios autodirigidos.
- Equipo médico de uso en el domicilio, y dispositivos de ayuda y adaptación complementarios

Un proveedor de Servicios de Administración Financiera (Financial Management Services, FMS) paga los servicios autodirigidos y le pagará a su cuidador con su aprobación. El proveedor de Servicios de Administración Financiera también paga facturas por otros servicios indicados anteriormente. Le emitirá una tarjeta de pago para comprar artículos y servicios autodirigidos cuando estén autorizados.



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**).

Su coordinador de servicios del programa de exención o su administrador del cuidado de la salud hablarán con usted sobre la autodirección para que pueda decidir si es lo adecuado para usted. Ellos tienen muchos más recursos disponibles para apoyarle con la autodirección.

Informar Incidentes

Cómo se Investigan e Informan 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.



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**).

- 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



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**).

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.
- 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.



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**).

- 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.



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**).

-
- 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 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).

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:

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 inquietudes 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



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**).

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 o haga clic en



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).

<https://www.supremecourt.ohio.gov/courts/judicial-system/ohio-trial-courts/>.

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**.

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



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**).

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/**.



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**).

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.

Entiendo 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)



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**).

(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.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**).

Aviso de antidiscriminación y Aviso de disponibilidad de servicios de asistencia en otros idiomas y formatos alternativos

Nuestra compañía cumple las leyes federales de derechos civiles vigentes y no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo (incluido el embarazo, la orientación sexual y la identidad de género). No excluimos ni tratamos menos favorablemente a las personas por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo.

Ofrecemos ayuda y servicios gratuitos para ayudarle a que se comuniquen con nosotros. Usted puede solicitar intérpretes o comunicaciones en otros idiomas o formatos, por ejemplo, en letra grande. También ofrecemos modificaciones razonables para personas con discapacidades.

Si necesita estos servicios, llame al número gratuito que se encuentra en su tarjeta de ID de miembro (TTY **711**).

Si usted cree que no le hemos prestado estos servicios o que le hemos discriminado de otra manera por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede enviar una queja al Coordinador de Derechos Civiles:

Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608
Salt Lake City, UT 84130

UHC_Civil_Rights@uhc.com

Si necesita ayuda para presentar una queja, llame al número gratuito que se encuentra en su tarjeta de ID de miembro (TTY **711**).

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.

Internet: **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>**

Teléfono: **1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)**

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

Los formularios para quejas están disponibles en
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Este aviso está disponible en
<https://www.uhc.com/legal/nondiscrimination-and-language-assistance-notices>.

English: ATTENTION: Translation and other language assistance services are available at no cost to you. If you need help, please call the toll-free number on your member identification card.

Spanish: ATENCIÓN: La traducción y los servicios de asistencia de otros idiomas se encuentran disponibles sin costo alguno para usted. Si necesita ayuda, llame al número gratuito que aparece en su tarjeta de identificación de miembro.

Haitian French Creole: ATANSYON: Gen tradiksyon ak lòt 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.

Ukrainian: УВАГА! Ви можете безкоштовно скористатися послугами перекладу та іншими послугами мовної підтримки. Якщо вам потрібна допомога, зателефонуйте за безкоштовним номером, вказаним у вашій ідентифікаційній картці учасника.

Nepali: ध्यान दिनुहोस्: तपाईंका लागि अनुवाद र अन्य भाषा सहायता सेवाहरू निःशुल्क उपलब्ध छन्। मद्दतको अनुरोध गर्न, कृपया आफ्नो आइडी कार्डमा सूचीबद्ध टोल फ्री फोन नम्बरमा सदस्यलाई कल गर्नुहोस् ।

Arabic: تنبيه: تتوفر خدمات الترجمة وخدمات المساعدة اللغوية الأخرى لك مجاناً. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة، يُرجى الاتصال بالرقم المجاني المدوّن على بطاقة تعريف العضو الخاصة بك.

Somali: DIGNIIN: Turjumaada iyo adeegyada kale ee kaalmada luuqadda waxaad ku heleysaa lacag la'aan. Haddii aad u baahan tahay caawimaad, fadlan wac lambarka sida bilaashka loo waco ee ku yaala kaarkaaga aqoonsiga xubinnimo.

Russian: ВНИМАНИЕ! Услуги перевода, а также другие услуги языковой поддержки предоставляются бесплатно. Если Вам нужна помощь, позвоните по номеру телефона для бесплатных звонков, указанному на Вашей идентификационной карточке участника.

Swahili: ANGALIA: Tafsiri na huduma zingine za usaidizi wa lugha zinapatikana bila gharama kwako. Ikiwa unahitaji msaada, tafadhali piga simu ya bila malipo iliyo kwenye kitambulisho chako cha mwanachama.

French: ATTENTION : la traduction et d'autres services d'assistance linguistique sont disponibles sans frais pour vous. Si vous avez besoin d'aide, veuillez composer le numéro gratuit figurant sur votre carte de membre.

Kinyarwanda: ICYITONDERWA: Serivisi z'ubusemuzi n'ubundi bufasha bw'indimi uzihabwa nta kiguzi utanze. Niba ukeneye ubufasha, hamagara nimero itishyurwa iri ku ikarita yawe iranga umunyamuryango.

Uzbek: DIQQAT: Tarjima va boshqa til bo'yicha yordam xizmatlari sizga bepul taqdim etiladi. Agar yordam zarur bo'lsa, a'zo identifikatsiya kartasidagi bepul raqamga telefon qiling.

Pashto: پاملرنه: د ژباړې او د ژبې نور د مرستې خدمتونه تاسو ته وړيا شتون لري. که تاسو مرستې ته اړتيا لرئ، مهرباني وکړئ خپل د غړی پیژندنې کارت کې ورکړل شوي وړيا شمیرې ته زنگ ووهئ.

Vietnamese: CHÚ Ý: Dịch vụ dịch thuật và hỗ trợ ngôn ngữ khác được cung cấp cho quý vị miễn phí. Nếu quý vị cần trợ giúp, vui lòng gọi số miễn cước trên thẻ nhận dạng hội viên của quý vị.

Tigrinya: ኣስተውዕል: ናይ ትርጉምን ካልእ ናይ ቋንቋ ሓገዝ ኣገልግሎታትን ብዘይ ዝኾነ ወጻኢታት ይወሃበኩም። ሓገዝ ምስ እትደልዩ፡ ብኽብረትኩም ናብቲ ኣብ ናይ ኣባል መለሊዩ ካርድኹም ዘሎ ነጻ ቁጽሪ ደውሉ።

Dari: توجه: خدمات ترجمانی و دیگر مساعدت لسانی به قسم رایگان برای شما قابل دسترس است. اگر به کمک ضرورت پیدا کردید، لطفاً به نمبر رایگان مندرج در کارت هویت اعضا به تماس شوید.

CSOH25MP0206462_001