



FIDELIS CARE®

Fidelis Care

Folleto de Servicios y Apoyo Administrados A Largo Plazo (MLTSS)



1-855-642-6185 (TTY: 711)
fideliscarenj.com 

CAD_112822S_State Approved 08302023
©2023 Fidelis Care. All rights reserved.

NJ3CADBKT12823S_1022
092-22-57



Bienvenido a Fidelis Care

Bienvenido a su Plan de Servicios y Apoyo Administrados a Largo Plazo (MLTSS) de Fidelis Care. Estamos contentos de tenerlo como miembro y esperamos poder brindarle nuestros servicios.

Queremos que usted cumpla un rol activo en su cuidado. Como miembro de nuestro plan, usted trabajará con un Administrador de Cuidados de la salud. Dicho administrador lo ayudará a administrar su atención y se asegurará de que usted obtenga los servicios que necesita. Juntos, planificaremos y coordinaremos los servicios. Nuestro objetivo es mejorar su calidad de vida.

Revise este folleto. Contiene información importante sobre su Plan de Salud. Incluye los cuidados y servicios exclusivos para los miembros de MLTSS.

Recuerde que los MLTSS son adicionales a los servicios que usted recibe de NJ FamilyCare Plan A. Es por eso que debe guardar este folleto junto con su Manual para Miembros de NJ FamilyCare. En el Manual para Miembros, podrá encontrar información sobre los siguientes temas:

- Sus beneficios disponibles de NJ FamilyCare Plan A (los miembros de MLTSS reciben todos los beneficios de NJ FamilyCare Plan A);
- Las Directivas anticipadas;
- Detalles sobre cómo presentar una queja o una apelación;
- La forma en que protegemos su privacidad; y
- Cuidado de salud preventivo.

¿Tiene preguntas? Llame a Servicios para Miembros de MLTSS. Puede llamarnos al número de teléfono gratuito **1-855-642-6185** (TTY: **711**) en cualquier momento, de día o de noche.

Tabla de contenidos

Bienvenido a Fidelis Care	1
Importante Números de Teléfono.....	3
¿Qué es el Programa de servicios y apoyo administrados a largo plazo?	4
¿Quién puede unirse al Programa de MLTSS?	4
Su tarjeta de identificación (ID) de MLTSS	5
Su Administrador de Cuidados de la salud de MLTSS	6
Mi administrador de cuidados de la salud de MLTSS:	6
El número de teléfono de mi Administrador de Cuidados de la salud de MLTSS:	6
Sírvese llamar a su administrador de cuidados de la salud de MLTSS si:	7
Incidentes críticos.....	7
Comuníquese con nosotros	8
Representante de los miembros de MLTSS.....	9
Regreso al hogar desde un centro de enfermería especializado.....	10
Dirección del participante (autodirección)	11
Distribución de costos de MLTSS	12
Servicios de MLTSS Cubiertos por Fidelis Care	12
Retiro voluntario de los Servicios y apoyo administrados a largo plazo	32
Derechos y Responsabilidades de los Miembros.....	33



Importante

Números de Teléfono

Servicios para Miembros de MLTSS	1-855-642-6185 (TTY: 711)	De lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. Puede llamar a los Administradores de Cuidados de la Salud las 24 horas del día, los siete días de la semana.
Línea para crisis de salud conductual las 24 horas	1-800-411-6485	Puede llamar las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Si se comunica con Servicios para Miembros después del horario de atención por una emergencia, le avisaremos a su Administrador de Cuidados de la salud de MLTSS.

**Mantenga estos números cerca de su teléfono.
Puede llamar de forma gratuita en cualquier momento que necesite ayuda.**

¿Qué es el Programa de servicios y apoyo administrados a largo plazo?

Los Servicios y apoyo administrados a largo plazo (MLTSS) es un programa para la administración de servicios y necesidades de cuidado a largo plazo. Esto incluye ayuda para realizar tareas cotidianas que usted ya no puede hacer por sí mismo. Estas tareas incluyen actividades como bañarse, vestirse, desplazarse dentro de su hogar, preparar las comidas o hacer las tareas del hogar.

MLTSS proporciona planificación y beneficios centrados en los miembros. MLTSS se asegura de que usted reciba el cuidado que necesita. Su Administrador de Cuidados de la salud y sus proveedores trabajarán con usted y sus representantes para desarrollar un plan de cuidados. Este plan se centra en la elección del miembro.

El equipo de Administración de Cuidado tiene en consideración su bienestar general. Trabjarán en conjunto con usted para evaluar cómo las diferentes partes de su vida afectan su salud. Esto incluye ayudarlo con sus necesidades médicas, conductuales, sociales y económicas. Los Administradores de Cuidados evalúan la salud y los riesgos para identificar las necesidades relacionadas con estos, coordinan los servicios de atención y tratamiento, explican los beneficios, proporcionan educación y lo ayudan a conectarse con los recursos de la comunidad.

El cuidado a largo plazo también incluye el tipo de cuidado que le permite evitar tener que mudarse a un centro de cuidados especializados para la tercera edad. Puede recibir cuidado en su propio hogar o en la comunidad si sus necesidades se pueden satisfacer de forma segura. Estos se denominan Servicios Basados en el Hogar y la Comunidad (HCBS). Los servicios de cuidado a largo plazo también incluyen el cuidado en un centro de cuidados especializados para la tercera edad.

¿Quién puede unirse al Programa de MLTSS?

Usted puede ser miembro del Programa de MLTSS de Fidelis Care si:

- Reúne los requisitos de NJ FamilyCare;
- Reúne los requisitos para el nivel de cuidado ofrecido en un centro de enfermería (por ejemplo, si necesita ayuda con las actividades, como bañarse, vestirse, comer o caminar);
- Es menor de 21 años y tiene una afección crónica que requiere de servicios de enfermería;
- Vive en nuestra área de servicio y
- Reúne los requisitos financieros.

Su Administrador de Cuidados de la salud le brindará más información acerca del programa.

Su tarjeta de identificación (ID) de MLTSS

Recibirá su tarjeta de identificación de MLTSS de Fidelis Care por correo. Si no la recibe, llame a su Administrador de Cuidados de la salud. También puede llamar a Servicios para Miembros de MLTSS de manera gratuita al **1-855-642-6185** (TTY: **711**) para obtener una nueva tarjeta de identificación. Por último, puede solicitar una nueva tarjeta en **www.fideliscarenj.com**.

Cuando reciba su tarjeta de identificación, revísela para asegurarse de que la información está correcta. Manténgala con usted todo el tiempo. Deberá presentar su tarjeta para recibir cuidados o servicios.

The diagram shows a sample ID card with the following information and callouts:

- Su nombre**: Points to the member name: Member: SAMPLE A SAMPLE
- Su número de identificación de Fidelis Care**: Points to the Member ID: 1234567
- La fecha de inicio de su membresía en Fidelis Care**: Points to the Effective Date: 08/01/2023
- Su número de ID de Medicaid**: Points to the Medicaid #: 98765432
- Información de contacto de su PCP**: Points to the PCP Name: Allison Smith and PCP Phone: 1-555-123-9876
- Información que su PCP y otros proveedores necesitan para facturar correctamente su atención/ servicios**: Points to the Co-Pay Information table:

Co-Pay Information	
Dental	\$X
Emergency	\$X
PCP	\$X
Pharmacy	\$X
Specialist	\$X
- Cómo comunicarse con nosotros**: Points to the Member Services contact info: 1-888-543-6543 / TTY: 711
- Nuestro sitio web**: Points to the website: www.fideliscarenj.com

Additional card details include: Managed Long Term Services and Supports (MLTSS), Issue Date: 07/15/2023, Plan Name: NJ FamilyCare A/ABP, and RxBIN:XXXX, RxPCN:XXXX, RxGRP:XXXX.

No dude en preguntar a su Administrador de Cuidados de la Salud si tiene alguna duda sobre su tarjeta de identificación de MLTSS.

Su Administrador de Cuidados de la salud de MLTSS

Como miembro de nuestro Programa de MLTSS, usted trabajará con un Administrador de Cuidados de la salud. Dicho administrador será un miembro del personal de enfermería licenciado o un trabajador social.

Su Administrador de Cuidados de la salud de MLTSS será su socio. Coordinará con usted y sus proveedores de atención médica y de la salud conductual a fin de asegurarse de que usted reciba la atención que necesita. Juntos, desarrollarán un plan de cuidados. Para hacerlo, hará lo siguiente:

- Reúnase presencialmente en su hogar, hospital o centro de convalecencia para que lo conozcan a usted y a sus necesidades de salud. Su primera visita se realizará en el primer mes de su inscripción y, a continuación, cada tres meses (o más a menudo si es necesario) durante todo el tiempo que participe en el programa;
- Trabajarán con usted, su proveedor de cuidado primario (PCP) y otros proveedores, para crear un plan de cuidados y actualizarlo regularmente a medida que su salud y/u otras necesidades cambien;
- Trabajarán con su PCP y otros proveedores para asegurarse de que usted reciba el cuidado adecuado;
- Lo ayudarán si sale de un centro de enfermería especializado y regresa a su hogar, o cuando se traslade de su hogar a un centro de enfermería especializado;
- Supervisarán su cuidado en general;
- Responderán cualquier pregunta que usted o su familia puedan tener sobre su salud;
- Trabajarán con usted para crear un plan de cuidados de la salud de respaldo. Si su Administrador de Cuidados de la salud no está disponible, su Administrador de Cuidados de la salud de respaldo lo ayudará; y
- Se comunicarán con usted en el plazo de un día hábil cuando se dejen mensajes o se reciban solicitudes para desarrollar un plan de cuidados.

Nuestros Administradores de Cuidados de la Salud desean ayudarlo a que consiga sus objetivos de salud y se asocian con usted para gestionar activamente su atención, a fin de que, de esta forma, viva una vida más feliz y sana.

Mi administrador de cuidados de la salud de MLTSS:

El número de teléfono de mi Administrador de Cuidados de la salud de MLTSS:

¡Anote el nombre de su Administrador de Cuidados de la salud de MLTSS que aparece arriba y manténgalo a la mano!

Recuerde revisar su Manual para Miembros si desea obtener más información sobre los beneficios y servicios de Salud Conductual que puede recibir.

Permanezca en contacto con su Administrador de Cuidados de la Salud de MLTSS. Asegúrese de informarle cualquier cambio en su salud o cualquier incidente crítico de acuerdo con las explicaciones de su Administrador de Cuidados y como se describe en la Página 8. También debe informar a su Administrador de Cuidados de la Salud sobre cualquier cambio en su información de contacto.

Sírvase llamar a su administrador de cuidados de la salud de MLTSS si:

- Hay cambios en su salud (para que podamos aumentar o disminuir su nivel de servicio);
- Necesita reportar un incidente crítico;
- Cambia alguno de sus medicamentos;
- Tiene planificado salir fuera de nuestra área de servicio por un largo período (por ejemplo, si planea mudarse al sur durante el invierno o quedarse con su familia);
- Su elegibilidad para Medicaid cambia o recibe alguna carta o llamada de NJ FamilyCare; o
- Se muda o su información de contacto cambia.

Si necesita hablar con un Administrador de Cuidados de la Salud fuera del horario de atención, llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al **1-855-642-6185** (TTY: **711**). Estamos disponibles para usted las 24 horas del día, los siete días de la semana. Si su Administrador de Cuidados de la salud no está disponible, su Administrador de Cuidados de la salud de respaldo lo ayudará. Servicios para Miembros se comunicará con un Administrador de Cuidados de la salud por usted.

Incidentes críticos

Un incidente crítico es cualquier evento que pueda dañar su salud y bienestar general, como:

- La muerte inesperada de un miembro;
- El abuso físico, psicológico, sexual o verbal;
- Una caída para la cual se requiere tratamiento médico;
- Una emergencia médica;
- Un error con sus medicamentos que provocó una reacción adversa;
- Usted o su familia quieren reportar inquietudes acerca de maltrato por parte de un proveedor de cuidados u otra persona;
- Intentó suicidarse y necesita tratamiento médico;
- Quiere reportar un robo que involucra a las fuerzas del orden público.

- Necesita reportar que alguien puede estar aprovechándose de sus finanzas;
- Lo pueden desalojar; o
- Le van a cancelar su servicio de calefacción, electricidad o agua.

Si desea informar un incidente crítico, llame a Servicios para Miembros en cualquier momento al **1-855-642-6185** (TTY: **711**). El personal de este departamento se comunicará con un Administrador de Cuidados de la Salud que se comunicará con usted el mismo día. Para temas no urgentes, le devolveremos la llamada dentro de 24 horas.

Comuníquese con nosotros

Sírvase llamar o escribir si tiene alguna pregunta. Nos complacerá poder responderlas. Estamos aquí para usted en todo momento, de día o de noche.



Servicios para Miembros:

Número de teléfono gratuito: **1-855-642-6185** (TTY: **711**)



Fidelis Care MLTSS
550 Broad St., 12th Floor
Newark, NJ 07102

Puede llamarnos en cualquier momento que necesite ayuda para:

- Obtener una nueva tarjeta de ID de MLTSS;
- Encontrar, elegir o cambiar un proveedor;
- Concertar una cita con un proveedor;
- Actualizar su información de contacto, como su dirección de correo postal y número de teléfono; y/o
- Presentar una queja o una apelación.

Queremos que se sienta cómodo al trabajar con nosotros y sus proveedores. ¿Habla usted otro idioma? ¿Necesita la información en Braille, letra de mayor tamaño o en audio?

Podemos proporcionarle traducciones y formatos alternativos sin costo alguno para usted. Para obtener información en formatos alternativos, llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al **1-855-642-6185** (TTY: **711**).

Representante de los miembros de MLTSS

Además de su administrador de cuidados de la salud de MLTSS, contamos con representantes de los miembros para ayudar a los miembros de MLTSS. Llame a la línea gratuita de Servicios para Miembros al **1-855-642-6185** (TTY **711**), las 24 horas del día, los siete días de la semana.

El personal de este departamento trabaja en conjunto con los demás diferentes departamentos para cumplir con las siguientes tareas:

- Asegurarse de que el mejor interés de los miembros sea representado a la hora de planificar los programas de mejoramiento de la calidad;
- Supervisar la educación de nuestros miembros, sus familias y proveedores con respecto a los asuntos de MLTSS; y
- Trabajar en formas de mejorar nuestro Plan de Salud.

Informe a un Representante de los Miembros sobre cualquier caída, abuso, negligencia, muerte o incidente que dañaría o afectaría su salud. Para informar un evento, llame al **1-855-642-6185** (TTY: **711**).

Un representante de los miembros de MLTSS además:

- Será un recurso adicional a quien los miembros y sus familias podrán acudir si tienen alguna pregunta;
- Ayudará a garantizar que nuestros miembros sepan cómo aprovechar al máximo nuestro Plan de Salud;
- Se asegurará de que los miembros se comuniquen con el personal adecuado dentro de nuestro Plan; y
- Ayudará a resolver cualquier tema o problema.

Para comunicarse con un representante de los miembros de MLTSS, sírvase llamar o escribir a:



Servicios para Miembros:

Número de teléfono gratuito: **1-855-642-6185** (TTY: **711**)



Fidelis Care MLTSS
550 Broad St., 12th Floor
Newark, NJ 07102

Regreso al hogar desde un centro de enfermería especializado

Si su salud mejora lo suficiente como para que usted pueda salir del centro de enfermería, lo ayudaremos a regresar a su hogar y cubriremos el costo.

Una vez instalado en su hogar, su Administrador de Cuidados lo llamará, al menos, una vez al mes para verificar cómo se encuentra. Además deberá visitarlo, al menos, cada tres meses. Si es necesario hacer algún cambio a su plan de cuidados, pueden trabajar en ello juntos.

Para que este traslado sea posible, deben ocurrir algunas cosas:

- 1.** Su Administrador de Cuidados de la Salud se debe reunir con usted para discutir su traslado;
- 2.** Una vez que decida trasladarse, su Administrador de Cuidados se debe reunir con sus proveedores para asegurarse de que el traslado se lleve a cabo sin problemas;
- 3.** Antes del traslado, su Administrador de Cuidados debe obtener las autorizaciones previas para cualquier servicio que usted necesite;
- 4.** Su Administrador de Cuidados de la Salud hablará con usted en un plazo de tres días hábiles antes de su traslado para ayudarlo con su plan de cuidados, el cual se debe firmar antes de que salga del centro de enfermería; y
- 5.** Se debe reunir personalmente con su Administrador de Cuidados de la Salud en un plazo de 10 días hábiles a partir de su regreso a su hogar.

El Dinero Sigue a la Persona (MFP)

El programa Money Follows the Person (MFP) ayuda a las personas a trasladarse desde los centros de convalecencia a sus hogares y/o a la comunidad.

Este programa Federal también ayuda a los estados a fortalecer y mejorar los sistemas comunitarios de atención a largo plazo para personas con discapacidades y personas mayores de bajos ingresos.

- Para ser elegible en este programa, debe cumplir con los siguientes requisitos:
 - El miembro debe estar en el centro de enfermería especializado (NF) durante 60 días; y
 - El miembro debe recibir MLTSS.
- A continuación, se indican los servicios incluidos, según sea necesario:
 - Muebles;
 - Artículos domésticos;
 - Productos comestibles;
 - Ayuda con la vivienda;
 - Servicios de Asistente de Cuidado Personal (PCA), programa Meals-On-Wheels, alerta de vida y otros servicios basados en el hogar;

- Programa de Dirección del Participante (Autodirección); y
- Ayuda para garantizar un alta médica segura y sin contratiempos.

Dirección del participante (autodirección)

Si usted recibe cuidados en su propio hogar, puede optar por la *dirección del participante*. (También denominada autodirección).

El objetivo de la dirección del participante es darle la libertad de elegir la mejor manera de administrar su cuidado. Esto le permite elegir:

- Qué tipo de cuidado quiere y necesita;
- Cuándo y dónde recibir su cuidado; y
- Quién le proporcionará el cuidado.

Usted puede contratar a quien desea que lo cuide. Este cuidado incluye servicios como:

- Cuidado personal;
- Transporte no médico; y
- Cuidado de apoyo con las tareas domésticas y apoyo en el hogar.

Se le capacitará para tomar las decisiones correctas acerca de su cuidado. También trabajará junto con las personas que contrate para cumplir los objetivos de su plan de cuidados.

Consulte sobre el tema cuando se reúna con su Administrador de Cuidados de la salud. Juntos pueden decidir si esta sería una buena opción para usted.

Es posible que en algún momento decida que no es lo más adecuado para usted. De ser así, usted puede optar por cancelar la dirección del participante en cualquier momento.

Usted puede elegir a un miembro de su familia para que administre su dirección del participante. Sin embargo, no podrá proporcionarle servicios de asistencia personal mientras administre su dirección del participante. A la persona que administra la autodirección se le denomina Representante Autorizado del Programa.

Distribución de costos de MLTSS

“Distribución de costos” se refiere a lo que los miembros pagan por su cuidado. Las personas que se encuentran en un centro de enfermería especializado o centro de vida asistida son responsables de la distribución de costos conocida como Responsabilidad de Pago del Paciente (PPL). La Agencia de Bienestar del Condado (CWA) revisa sus ingresos para determinar cuánto debe pagar.

La PPL aplica a los siguientes miembros de MLTSS:

- Residentes de centros de enfermería;
- Residentes de servicios de vida asistida;
- Residentes del sistema de acogida para adultos; y
- Residentes de servicios en residencias comunitarias.

Pague la cantidad de PPL al centro o podría perder los servicios.

Los miembros con lesiones cerebrales traumáticas que viven en un hogar comunitario pagan su porción de PPL directamente a dicho hogar.

Servicios de MLTSS Cubiertos por Fidelis Care

Además de los servicios de NJ FamilyCare Medicaid que le proporcionamos, también cubrimos los servicios de NJ FamilyCare MLTSS que se indican en la siguiente tabla. Su Administrador de Cuidados de la salud puede responder preguntas acerca de estos servicios. También puede llamar a Servicios para Miembros en cualquier momento, de día o de noche. Puede comunicarse con ellos de manera gratuita al **1-855-642-6185** (TTY: **711**).

Servicio	Descripción/Limitaciones
<p>Programa de Vida Asistida (ALP)</p>	<p>Este servicio está disponible si usted se encuentra en un centro de vida asistida con subvención pública e incluye lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de tareas domésticas; • Manejo y administración de medicamentos; • Servicios de ama de llaves; • Servicios de cuidado personal; y • Personal en el centro las 24 horas que se encargará de las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> – Atender sus necesidades de una manera que le permita mantener su respeto, dignidad e independencia; y – Garantizar su seguridad. <p>Usted debe pagar su renta mensual y los recibos de los servicios públicos. También deberá pagar por sus propias comidas y otros artículos para el hogar.</p> <p>Usted no puede recibir este servicio al mismo tiempo que estos servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de vida asistida; • Capacitación para el cuidador/participante; • Servicios de tareas domésticas; o • Cuidado de apoyo en el hogar (HBSC).

Servicio	Descripción/Limitaciones
<p>Servicios de vida asistida – Residencia de vida asistida</p>	<p>Estos servicios están disponibles si se encuentra en un centro de vida asistida e incluyen las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tareas domésticas; • Servicios de ama de llaves; • Manejo y administración de medicamentos; • Servicios de cuidado personal; • Programas y actividades recreativas y sociales; y • Personal en el centro las 24 horas que se encargará de las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> – Atender sus necesidades de una manera que le permita mantener su respeto, dignidad e independencia; y – Garantizar su seguridad. <p>Un Centro de Vida Asistida (ALR) es un centro aprobado por el Departamento de Salud para brindarle los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vivienda tipo apartamento; • Servicios de vida asistida; y • Comidas grupales. <p>Cada unidad de tipo apartamento incluye lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puerta de entrada que puede cerrarse con llave desde adentro; • Baño privado; • Cocina pequeña (cocina americana); y • Habitación.

Servicio	Descripción/Limitaciones
<p>Servicios de vida asistida – Residencia de vida asistida (continuación)</p>	<p>En una ALR puede llegar a su propio apartamento y obtener comida y bebidas en cualquier momento.</p> <p>No puede tener acceso a estos servicios al mismo tiempo que los que se indican a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de salud diurnos para adultos; • Programa de vida asistida (ALP); • Cuidado de un asistente; • Capacitación para el cuidador/participante; • Servicios de tareas domésticas; • Cuidado de apoyo en el hogar (HBSC); • Comidas entregadas a domicilio; • Asistente de cuidado personal (PCA); • Sistema personal de respuesta ante emergencias (PERS); • Modificaciones residenciales; • Cuidados de relevo; o • Centro Social de Cuidado Diurno para Adultos (SADC): actividades grupales.

Servicio	Descripción/Limitaciones
<p>Servicios de Vida Asistida – Centro de Cuidado Personal Integral</p>	<p>Un Centro de Cuidado Personal Integral (CPCH) es un centro aprobado por el Departamento de Salud para brindarle los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de vida asistida; • Asistente de cuidado personal (PCA); • Alojamiento y comida; y • Transporte de ida y vuelta a los servicios de atención médica. <p>En un CPCH:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La estufa de la cocina puede retirarse si es un peligro para la seguridad; • La puerta de entrada puede cerrarse con llave desde adentro; • Puede acceder a la cocina de su apartamento en cualquier momento para obtener comida y bebidas; y • Puede compartir una unidad con otra persona (no más de una).

Servicio	Descripción/Limitaciones
<p>Servicios de Vida Asistida – Centro de Cuidado Personal Integral (continuación)</p>	<p>Usted no puede recibir este servicio al mismo tiempo que estos servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de salud diurnos para adultos; • Cuidado de un asistente; • Programa de vida asistida (ALP); • Capacitación para el cuidador/participante; • Servicios de tareas domésticas; • Cuidado de apoyo en el hogar (HBSC); • Comidas entregadas a domicilio; • Asistente de cuidado personal (PCA); • Sistema personal de respuesta ante emergencias (PERS); • Modificaciones residenciales; • Cuidados de relevo; o • Centro social de cuidado diurno para adultos (SADC).
<p>Capacitación para el cuidador/participante</p>	<p>Este servicio ofrece capacitación y ayuda a aquellas personas que le proporcionan cuidado.</p> <p>La capacitación se puede impartir de forma individual o grupal, y puede incluir seminarios.</p> <p>Los objetivos de la capacitación deben incluirse en su plan de cuidado. Limitado a una sesión de capacitación por día.</p> <p>No puede recibir este servicio al mismo tiempo que los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de vida asistida (ALP); • Servicios de vida asistida.

Servicio	Descripción/Limitaciones
<p>Servicios de tareas domésticas</p>	<p>Los siguientes servicios incluyen tareas para que su hogar se mantenga limpio y seguro.</p> <p>Estos van más allá de las tareas cotidianas, como el mantenimiento del hogar y el lavado de ropa. Estos servicios de tareas domésticas están disponibles cuando usted, un familiar o un propietario no pueden realizarlas por motivos físicos o financieros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de mallas para insectos/ventanas contra tormentas, burletes alrededor de las puertas y calafateo de ventanas para el clima estacional; • Electrodomésticos para limpieza; • Limpieza y fijación de alfombras y tapetes; • Limpieza de áticos y sótanos para eliminar peligros de incendio y para la salud; • Limpieza de hielo, nieve u hojas de los caminos de acceso, y recorte de ramas colgantes de los árboles; • Instalación de equipos de seguridad; • Reemplazo de cerraduras de puertas y pestillos de ventanas; • Reemplazo de fusibles, bombillas, tomacorrientes eléctricos y cables en mal estado; y • Lavado de paredes y ventanas, y fregado del piso. <p>No puede recibir este servicio al mismo tiempo que los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de vida asistida (ALP); • Servicios de vida asistida; o • Servicios en residencias comunitarias (CRS).

Servicio	Descripción/Limitaciones
<p>Terapia Cognitiva (Grupal e Individual)</p>	<p>Este es un servicio para los siguientes miembros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los que hayan tenido lesión cerebral traumática (TBI); o • Los que hayan estado en un programa de exención de TBI; <p>El servicio ayuda a mantener y prevenir el empeoramiento de su capacidad para las siguientes habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tomar decisiones por sí mismo; • Prestar atención y concentrarse; • Recordar cosas; y • Resolver problemas. <p>Los tipos de terapia y la frecuencia con que las recibe se deciden de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones que se le realizarán; y • Su plan de cuidados de la salud. <p>Se puede proporcionar terapia en los siguientes entornos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un centro de rehabilitación; • Un programa residencial; o • Su hogar.

Servicio	Descripción/Limitaciones
<p>Servicios en residencias comunitarias (CRS)</p>	<p>Este es un servicio para los siguientes miembros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los que hayan tenido lesión cerebral traumática (TBI); o • Los que hayan estado en un programa de exención de TBI. <p>Los servicios son prestados en una residencia licenciada supervisada por un proveedor de CRS, e incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de tareas domésticas; • Servicios de acompañante; • Supervisión nocturna; • Cuidado personal; • Actividades recreativas; y • Transporte.

Servicio	Descripción/Limitaciones
<p>Servicios de Transición a la Comunidad</p>	<p>Estos servicios ayudan a cubrir los costos que usted puede enfrentar al preparar su hogar después de salir de un centro.</p> <p>Los gastos cubiertos incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cargos para coordinar y administrar su traslado; • Instalación de dispositivos para ayudarlo a desplazarse en su hogar (por ejemplo, una rampa o barras de sujeción); • Artículos necesarios para el hogar, como muebles, herramientas para preparar comidas y ropa de cama; • Control de plagas y limpieza (por única vez, cuando recién se muda); • Depósitos de garantía para alquilar un apartamento o casa; • Cargos de instalación de servicios públicos (por ejemplo, electricidad y teléfono); y • Costos de traslado. <p>Sus necesidades deben incluirse en su plan de cuidados. Los límites del servicio incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No cubre la modificación de vehículos; • No puede utilizarse para comprar televisores u otros artículos recreativos; • No cubre los pagos mensuales de renta/hipoteca ni las facturas de servicios públicos; • El total de gastos no puede superar los \$5,000; y • Este servicio solo lo puede usar una vez en la vida.

Servicio	Descripción/Limitaciones
<p>Cuidado de Apoyo en el Hogar (HBSC)</p>	<p>Estos servicios lo ayudan con sus necesidades de actividades instrumentales de la vida diaria (Instrumental Activities of Daily Living, IADL). Esto le permite permanecer en su hogar y ser tan independiente como sea posible.</p> <p>Los servicios incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer las compras; • Lavado de la ropa; • Tareas domésticas livianas; • Preparación de comidas; y • Control de sus finanzas. <p>No puede recibir este servicio al mismo tiempo que los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de vida asistida (ALP); • Residencia de vida asistida (ALR); • Servicios de vida asistida; • Servicios en residencias comunitarias (CRS); o • Centro de cuidado personal integral (CPCH).

Servicio	Descripción/Limitaciones
<p>Comidas entregadas a domicilio</p>	<p>Usted puede solicitar la entrega de comidas a domicilio si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No vive en un centro médico; • No puede hacer las compras y/o preparar las comidas sin ayuda; y • No tiene un cuidador que le pueda preparar las comidas. <p>Las comidas tienen un alto valor nutritivo. Proporcionan un tercio del Aporte Dietético Recomendado (RDA).</p> <p>Usted no puede recibir este servicio al mismo tiempo que estos servicios, que ya incluyen comidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de vida asistida; o • Servicios en residencias comunitarias (CRS).

Servicio	Descripción/Limitaciones
<p>Dispositivo de administración de medicamentos</p>	<p>Este servicio lo ayuda a recordar que tome su medicamento a tiempo, de acuerdo con las instrucciones. Es para las personas que viven solas o están solas por largos períodos durante el día.</p> <p>El sistema funciona de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El dispositivo dispensa de forma automática su medicamento, según lo indicado en la receta (cantidad y frecuencia); • Una vez que se ha dispensado el medicamento, debe tomarlo dentro de un determinado plazo; si no lo hace, el dispositivo emitirá recordatorios; • Si no se toma el medicamento una vez que suene el último recordatorio, usted, su contacto de emergencia y su Administrador de Cuidados de la Salud recibirán una llamada telefónica automática hasta que alguno responda; y • Si no hay respuesta, la máquina bloqueará el medicamento omitido. <p>Este beneficio incluye la instalación del dispositivo y el servicio.</p> <p>Este servicio debe ser médicamente necesario.</p>

Servicio	Descripción/Limitaciones
<p>Transporte No Médico</p>	<p>El transporte no médico es un servicio que mejora la calidad de vida de un miembro. Un proveedor aprobado de Fidelis Care puede transportar al miembro a ubicaciones que incluyen, entre otras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiendas; • Salón de belleza; • Institución financiera; • Servicios religiosos de su elección; o • Para visitar una posible residencia comunitaria (puede incluir viajes al Departamento de Asuntos Comunitarios (DCA) o a las instalaciones de las Autoridades de Vivienda Pública, si corresponde, o a lugares dentro de la comunidad para reunirse con arrendadores y conseguir una vivienda en la comunidad, entre otras). <p>Limitaciones del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los servicios están limitados a aquellos que son requeridos para la implementación del plan de cuidados de un miembro. Cuando sea posible, se utilizará la ayuda de familiares, vecinos o amigos, el transporte público, boletos o agencias comunitarias que puedan proporcionar este servicio sin cargo.
<p>Servicios del centro de enfermería especializado (cuidado de custodia)</p>	<p>Estos servicios sirven para satisfacer sus necesidades médicas, de enfermería, alimenticias y sociales. Los servicios se proporcionan en un entorno que ofrece supervisión médica continua y cuidado de enfermería.</p> <p>Autorizamos este servicio sobre la base de la evaluación de Elección de NJ.</p>

Servicio	Descripción/Limitaciones
<p>Terapia ocupacional (Grupal e Individual)</p>	<p>Estos servicios están destinados a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar o mejorar sus habilidades de forma incremental (cambios mínimos e impredecibles durante períodos prolongados); o • Prevenir la pérdida del progreso logrado/alcanzado que está en riesgo de perderse como resultado de una lesión cerebral traumática o una lesión cerebral adquirida (TBI/ABI) no degenerativas. <p>Estos servicios también están destinados a ayudar a los miembros a aprender nuevas habilidades para permitir que se desempeñen de la mejor manera en su ambiente actual o futuro menos restrictivo.</p> <p>Los servicios de terapia ocupacional también pueden ayudar a mantener las habilidades obtenidas durante la rehabilitación.</p> <p>Este servicio está limitado a miembros con lesiones cerebrales traumáticas (TBI).</p>
<p>Sistema personal de respuesta ante emergencias (PERS)</p>	<p>Estos dispositivos le permiten obtener ayuda durante una emergencia en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vive solo; o • Necesita supervisión de manera regular y está solo por largos períodos durante el día. <p>Estos dispositivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se conectan a su teléfono; • Envían una señal a un centro de respuesta cuando usted pulsa el botón de ayuda (Help); y • Están disponibles como botones portátiles de ayuda que le permiten moverse por su casa y poder pedir ayuda cuando sea necesario. <p>Incluye la instalación del PERS y el servicio.</p> <p>Este servicio debe ser médicamente necesario.</p>

Servicio	Descripción/Limitaciones
<p>Terapia física (Grupal e Individual)</p>	<p>Los servicios están destinados a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar o mejorar sus habilidades de forma incremental (cambios mínimos e impredecibles durante períodos prolongados); o • Prevenir la pérdida del progreso logrado/alcanzado que está en riesgo de perderse como resultado de una lesión cerebral traumática o una lesión cerebral adquirida (TBI/ABI) no degenerativas. <p>Además, los servicios están destinados a ayudar a los miembros a aprender nuevas habilidades que les permitan desempeñarse de la mejor manera en su ambiente actual o futuro menos restrictivo.</p> <p>La terapia física también lo ayuda a evitar la pérdida de más funciones corporales (movimiento y movilidad) que ha recuperado a través de la rehabilitación.</p> <p>Este servicio está limitado a miembros con traumatismos craneoencefálicos (TBI).</p>
<p>Servicios de Enfermería Privada (para miembros de 21 años o más)</p>	<p>Es un cuidado de enfermería individual continuo. El servicio lo brinda un miembro del personal de enfermería (RN) o un auxiliar de enfermería (LPN).</p> <p>Los límites incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Este servicio no está disponible si usted es un paciente hospitalizado en un hospital o en un centro de enfermería; y • Están aprobadas hasta 16 horas de servicio en un período de 24 horas. <p>Este servicio debe ser médicamente necesario.</p> <p>Requiere autorización previa.</p>

Servicio	Descripción/Limitaciones
Modificaciones residenciales	<p>Estos son cambios especiales realizados a su hogar para ayudarlo a vivir por su cuenta.</p> <p>Los cambios en su hogar deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser necesarios para su cuidado, así como para su salud y su seguridad; y • Respetar los códigos de edificación locales y Estatales. <p>Los cambios pueden incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalación de una rampa y barras de sujeción; • Ensanchamiento de las puertas. <p>No están cubiertos los cambios o mejoras para uso general, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alfombras; • Aire acondicionado central; • Cambios que incrementen la superficie total en pies de su hogar; y • Reparación del techo. <p>Los límites incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los gastos totales no pueden superar los \$5,000 por año natural o \$10,000 de por vida; • Usted no puede obtener este servicio si vive en un(a): <ul style="list-style-type: none"> – Residencia de vida asistida; – Programa de vida asistida (ALP); o – Servicios en residencias comunitarias (CRS). <p>Los cambios a una unidad de alquiler deben ser aprobados por el propietario o el administrador.</p>

Servicio	Descripción/Limitaciones
<p>Cuidados de relevo</p>	<p>Estos servicios garantizan que usted reciba cuidado cuando sus cuidadores regulares no puedan estar ahí.</p> <p>Los servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Son proporcionados en su hogar o en un centro de enfermería licenciado por Medicaid; • No están pensados para reemplazar la atención que suele brindar un miembro del personal de enfermería o un terapeuta; y • Son ofrecidos si usted no puede cuidarse a sí mismo. <p>Los servicios están limitados a 30 días por año calendario.</p>
<p>Centro social de cuidado diurno para adultos (SADC)</p>	<p>Este es un programa grupal. Ofrece servicios de salud, sociales y de apoyo relacionados si usted tiene dificultades en estas áreas. Puede satisfacer necesidades no médicas.</p> <p>El programa consiste en visitar un centro de cuidado diurno supervisado para adultos. Debe asistir durante varias horas y participar en actividades recreativas y sociales.</p> <p>Los límites incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usted no puede obtener este servicio si vive en un centro de vida asistida; y • No puede obtener este servicio mientras obtiene servicios de salud diurnos para adultos.
<p>Terapia del Habla, Lenguaje y Audición (Grupal e Individual)</p>	<p>Estos servicios ayudan con el habla, el lenguaje y la audición. Pueden ayudar a conservar las habilidades aprendidas durante la rehabilitación.</p> <p>Limitado a miembros con lesiones cerebrales traumáticas (TBI).</p>

Servicio	Descripción/Limitaciones
<p>Programa diurno estructurado</p>	<p>Estos servicios se ofrecen a los siguientes miembros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los que hayan tenido una lesión cerebral traumática (TBI); o • Los que hayan estado en un programa de exención de TBI. <p>Los servicios incluyen un entorno individual o grupal. Estos pueden ayudarlo a ser más independiente y a reincorporarse en su comunidad.</p> <p>Las actividades están diseñadas para mejorar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las capacidades de atención; • La finalización de tareas; • La capacidad de resolver problemas; • Administración de las finanzas; y • La concientización sobre seguridad.
<p>Servicios de asesoramiento diurno</p>	<p>Estos servicios se ofrecen a los siguientes miembros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los que hayan tenido lesión cerebral traumática (TBI); o • Los que hayan estado en un programa de exención de TBI. <p>Los servicios están destinados para mantenerlo activo en su comunidad a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades recreativas; • Ir de compras; y • Realizar trabajo voluntario. <p>Se creará un plan de cuidados para usted que incluya estos tres tipos de actividades. Podrá realizarlas de manera individual con un profesional de la salud.</p>

Servicio	Descripción/Limitaciones
<p>Manejo del comportamiento por lesión cerebral traumática (TBI) (grupal e individual)</p>	<p>Un programa diario para los miembros que tienen una conducta inadaptada o agresiva grave, la cual es potencialmente destructiva para ellos mismos o los demás. El programa se proporciona en el hogar o fuera del hogar, tiene un límite de tiempo y está diseñado para tratar al miembro y al cuidador, si corresponde, a corto plazo. Es proporcionado por un psicólogo certificado o psiquiatra certificado por la junta/ elegible por la junta (y bajo la supervisión de dicho psicólogo o psiquiatra), así como por asistentes de comportamiento capacitados.</p> <p>El servicio incluye una evaluación completa del/de los comportamiento(s) inadecuado(s), desarrollo de un plan de tratamiento estructurado, implementación del plan, capacitación y supervisión continuas de los cuidadores y asistentes de comportamiento y reevaluación periódica del plan. El objetivo del programa es regresar al miembro al nivel anterior de funcionamiento que es seguro para sí mismo y para otros.</p> <p>Este servicio debe ser médicamente necesario.</p>
<p>Modificaciones Vehiculares</p>	<p>Los servicios incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambios a un vehículo que lo ayudarán a ser más independiente en su hogar y en su comunidad, y que a la vez lo mantienen seguro; y • Cosas como elevadores y sistemas de supervisión. <p>La necesidad de estos cambios debe estar identificada en su plan de cuidados.</p> <p>Limitaciones del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usted o su representante autorizado deben ser propietarios del automóvil y este debe estar registrado en New Jersey; y • Los cambios deben seguir los códigos de New Jersey.

Retiro voluntario de los Servicios y apoyo administrados a largo plazo

La participación en el Programa de MLTSS es su decisión. Algunos miembros pueden calificar para el MLTSS, pero no desean recibir los servicios. Esos miembros pueden decidir no pertenecer al programa.

Si decide abandonar el MLTSS, hable con su Administrador de Cuidados de la Salud personalmente o por teléfono. La Oficina de Opciones de Elección Comunitarias (OCCO) se comunicará con usted acerca de la posible pérdida de beneficios debido a reglas de elegibilidad financiera. Su Administrador de Cuidados de la Salud se encarga de lo siguiente:

- Informarle que dejar el Programa MLTSS puede provocar la pérdida de los servicios de NJ FamilyCare;
- Asegurarse de que usted entiende que si no estaba recibiendo los servicios de NJ FamilyCare antes de inscribirse en MLTSS, es posible que no sea elegible para NJ FamilyCare cuando deje el Programa MLTSS;
- Informarle cuáles son los servicios de MLTSS y NJ FamilyCare que perderá o no estarán disponibles como resultado de su retiro;
- Avisarle cómo seguir siendo elegible para obtener NJ FamilyCare y brindarle información sobre cómo comunicarse con la Agencia de Bienestar del Condado (CWA);
- Informarle de otros servicios o programas para los cuales usted puede ser elegible; esto incluye indicarle cómo contactarse con la Conexión de Recursos para el Envejecimiento y la Discapacidad (ADRC);
- Asegurarse de que usted conoce el proceso de retiro, los plazos, los resultados y que firme el formulario de consentimiento; y
- Informarle cómo acceder a los servicios de MLTSS en el futuro.

Se le pedirá que firme el Formulario de retiro voluntario de MLTSS del Departamento de Servicios Humanos de NJ. Le entregamos el formulario de retiro, así como una copia del formulario una vez que lo haya completado. En este formulario usted declara estar de acuerdo con retirarse del programa.

Consulte su Manual para Miembros. Ese contiene información acerca de revaluaciones anuales y cómo darse de baja.

Derechos y Responsabilidades de los Miembros

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Recibir información sobre nuestro Plan, servicios y proveedores;
- Obtener información y realizar recomendaciones sobre sus derechos y responsabilidades;
- Emitir su opinión en cuanto a nuestras políticas de derechos y responsabilidades del miembro y recomendar cambios en otras políticas y servicios que cubramos;
- Hablar abiertamente sobre el cuidado que necesita, sin importar el costo o la cobertura de beneficios, sus opciones de tratamiento y los riesgos involucrados (esta información se le debe entregar de un modo que usted pueda entender);
- Presentar una apelación o queja sobre su Plan o cuidado que le suministramos; también, saber que, si lo hace, no modificará su modo de tratamiento; y saber que no puede cancelarse su inscripción en el Plan por presentar una apelación;
- Solicitar y recibir información sobre los servicios disponibles para usted;
- Tener acceso a proveedores de servicio calificados y elegirlos;
- Conocer sus derechos antes de obtener servicios aprobados;
- Recibir servicios independientemente de su raza, religión, color, credo, género, nacionalidad, creencias políticas, orientación sexual, estado civil o discapacidad;
- Como residente de una comunidad MLTSS, tener una llave para cerrar o abrir las puertas de la casa y del dormitorio, recibir visitantes de la elección del Miembro, hacer y recibir llamadas telefónicas, tener horarios independientes, y tener acceso a los alimentos en cualquier momento, a menos que se determine lo contrario en un proceso documentado centrado en la persona;
- Tener acceso a servicios adecuados que apoyen su salud y bienestar;
- Tomar decisiones en relación con sus necesidades de cuidado;
- Elegir entre un centro de enfermería y Servicios Basados en el Hogar y la Comunidad (HCBS), el que se adapte de forma más segura a sus necesidades;
- Asumir riesgos después de haber sido plenamente informado y ser capaz de comprender los riesgos y las consecuencias de sus decisiones;
- Ser parte del desarrollo de su plan y cuidado;
- Solicitar cambios en los servicios en cualquier momento, lo que incluye solicitudes para añadir, incrementar, disminuir o discontinuar los servicios;
- Solicitar y recibir de su Administrador de Cuidados de la Salud una lista de nombres y funciones de cualquier persona que le proporciona servicios de cuidado;

- Recibir ayuda y orientación de su Administrador de Cuidados de la Salud para resolver las inquietudes y/o los reclamos acerca de sus necesidades de cuidado o servicios o proveedores;
- Obtener derechos para residentes específicos de un centro por escrito cuando ingresa a un entorno institucional o residencial;
- Ser informado de todos los servicios cubiertos o requeridos a los que tiene derecho, y que son requeridos y/u ofrecidos por el entorno institucional o residencial, y cualquier gasto no cubierto por nuestro Plan de Salud mientras se encuentre en dicho centro;
- No se lo debe transferir ni dar de alta de un centro, excepto por necesidad médica;
 - Para proteger su bienestar y seguridad física, o el bienestar y la seguridad de otros residentes; o
 - Después de una notificación razonable, cuando no realiza pagos al centro que se basan en su nivel de ingresos.
- Que nosotros protejamos y promovamos su capacidad para ejercer todos los derechos que figuran en este documento;
- Que todos los derechos y responsabilidades mencionados aquí se cedan a sus representantes elegidos;
- Obtener información acerca del Plan, el personal, las certificaciones del personal y sus contratos;
- No formar parte ni salir de programas y servicios ofrecidos por el Plan;
- Conocer a su Administrador de Cuidados de la salud y conocer cómo cambiar a su Administrador de Cuidados de la salud;
- Obtener ayuda de nuestra parte para tomar decisiones con su Administrador de Cuidados de la salud;
- Ser informado de todos los servicios disponibles de administración de cuidados de la salud, incluso si un servicio no está cubierto, y conversar acerca de las opciones con su Administrador de Cuidados de la salud;
- Que se mantenga su información privada y saber cómo mantenemos su información segura;
- Presentarnos reclamos y obtener detalles sobre el proceso de reclamos;
- Obtener información de manera que la pueda comprender;
- Ser tratado con respeto por nuestro personal, y que se reconozca su dignidad y su derecho a la privacidad;

Usted tiene la responsabilidad de:

- Proporcionar a su Administrador de Cuidados de la salud toda la información necesaria para desarrollar un plan de cuidados para usted;
- Comprender sus necesidades de cuidados de la salud y trabajar con su Administrador de Cuidados de la salud para desarrollar o cambiar los objetivos y servicios;
- Trabajar con su Administrador de Cuidados de la salud para desarrollar y/o cambiar su plan de cuidados cuando sea necesario;
- Comprender los riesgos que vienen con las decisiones que toma acerca de su cuidado;
- Informar a su Administrador de Cuidados de la Salud cualquier cambio importante en su condición de salud, medicamentos, arreglos de vivienda, así como el apoyo informal y formal;
- Informar a su Administrador de Cuidados de la salud de cualquier problema o si no está contento con su cuidado;
- Seguir nuestras normas y/o las normas del entorno institucional o residencial (incluida cualquier distribución de costos);
- Hacer preguntas si no comprende algo acerca de su cuidado o del Plan;
- Brindar la información que nosotros y sus proveedores necesitamos para ofrecerle atención;
- Seguir los planes y las instrucciones de cuidado que haya acordado con sus proveedores;
- Comprender cuáles son sus problemas de salud; y
- Ayudar a establecer objetivos de tratamiento que usted y sus proveedores acuerden mutuamente.

Discrimination Is Against the Law

Fidelis Care complies with all applicable federal civil rights laws. We do not exclude or treat people in a different way based on race, color, national origin, age, disability or sex.

We have free aids and services to help people with disabilities communicate with us. That includes help such as sign language interpreters. We can also give you info in other formats. Those formats include large print, audio, accessible electronic formats and Braille.

If English is not your first language, we can translate for you. We can also provide written info in other languages.

If you need these services, call us at **1-855-642-6185**. TTY users can call **711**. We're here for you Monday–Friday from 8 a.m. to 6 p.m.

Do you feel that we did not give you these services? Or do you feel we discriminated in some way? If so, you can file a grievance by mail, phone, fax, or email. You can reach us at Fidelis Care Grievance Department, P.O. Box 31384, Tampa, FL 33631-3384. You can reach us by phone at **1-855-642-6185**; TTY **711**. Our fax is **1-866-388-1769**. Our email is **OperationalGrievance@fideliscarenj.com**. If you need help filing a grievance, a Fidelis Care Civil Rights Coordinator can help you.

You can also file a civil rights complaint online with the U.S. Dept. of Health and Human Services, Office for Civil Rights. Go to the Complaint Portal at <http://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>. File by mail to: U.S. Dept. of Health and Human Services, 200 Independence Ave. SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201. You can call them at **1-800-368-1019**, **1-800-537-7697** (TTY).

You can get complaint forms at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

If English is not your first language, we can translate for you. We can also give you info in other formats. That includes Braille, audio and large print. Just give us a call toll-free. You can reach us at **1-855-642-6185**. For TTY, call **711**.

Si el español es su idioma materno, podemos traducir la información para usted. También podemos proporcionarle información en otros formatos, entre ellos, Braille, audio y letra grande. Solo llámenos, sin costo alguno. Puede comunicarse con nosotros llamando al **1-855-642-6185**. Para TTY, llame al **711**.

若您中文是您的第一語言，我們可以為您翻譯。我們也提供其他格式的資訊，包括點字版、音訊和大字印刷。請致電免費專線 **1-855-642-6185**。TTY 請撥打 **711**。

귀하의 모국어가 한국어인 경우 번역해 드릴 수 있습니다. 점자, 오디오, 대형 활자본 등 다른 형식으로도 정보를 제공해 드릴 수 있습니다. 수신자 부담 전화 **1-855-642-6185**(TTY: **711**)번으로 전화하여 당사에 문의해 주십시오.

Se português for a sua língua materna, podemos traduzir por si. Também lhe podemos fornecer informações noutros formatos, tais como braille, áudio e em letras grandes. Para tal, basta contactar-nos através do número **1-855-642-6185**. Para TTY, ligue para o **711**. A chamada não tem quaisquer custos.

જો ગુજરાતી તમારી પ્રથમ ભાષા છે, તો અમે તમારા માટે અનુવાદ કરીને આપી શકીએ છીએ. અમે તમને બીજા ફોર્મેટ્સમાં પણ માહિતી આપી શકીએ છીએ. તેમાં બ્રેઇલ, ઓડિયો અને મોટી પ્રિન્ટનો સમાવેશ થાય છે. અમને ફક્ત એક ટોલ-ફ્રી કોલ કરો. તમે **1-855-642-6185** પર અમારો સંપર્ક કરી શકો છો. TTY માટે, **711** પર કોલ કરો.

Jeśli język polski jest Twoim pierwszym językiem, możesz skorzystać z tłumaczenia. Możesz również otrzymać informacje w innych formatach, takich jak alfabet Braille'a, plik dźwiękowy lub duży druk. Wystarczy wykonać bezpłatne połączenie na numer **1-855-642-6185**, (TTY: **711**).

Se l'italiano è la sua prima lingua, possiamo provvedere alla traduzione per lei. Possiamo anche fornirle informazioni in altri formati, tra cui Braille, audio e stampa grande. È sufficiente chiamarci al numero verde **1-855-642-6185**. Per TTY, chiamare il numero **711**.

إذا كانت العربية لغتك الأولى، فيمكننا توفير خدمة الترجمة لك. يمكننا أيضًا تزويدك بمعلومات بتنسيقات أخرى ويشمل ذلك طريقة برايل والتسجيل الصوتي والطباعة بأحرف كبيرة. ما عليك سوى الاتصال بنا على الرقم المجاني. يمكنك التواصل معنا عبر الرقم **1-855-642-6185**. للهاتف النصي TTY، اتصل على الرقم **711**.

Kung Tagalog ang una ninyong wika, puwede kaming magsalin para sa inyo. Puwede rin kaming magbigay sa inyo ng impormasyon sa iba pang format. Kabilang dito ang Braille, audio, at malaking print. Tawagan lang kami nang libre. Puwede kayong makipag-ugnayan sa amin sa **1-855-642-6185**. Para sa TTY, tumawag sa **711**.

Если вашим родным языком является русский, мы можем предоставить вам услуги перевода. Мы также можем предоставить вам информацию в других форматах. Сюда относятся такие форматы, как шрифт Брайля, аудиоформат и крупный шрифт. Просто позвоните нам по бесплатному номеру телефона. Вы можете связаться с нами по номеру **1-855-642-6185**. TTY: **711**.

Si Kreyòl Ayisyen se pa premye lang ou, nou ka tradwi pou ou. Epitou nou ka ba w enfòmasyon nan lòt fòm. Sa gen ladan Bray, odyo, ak gwo enpresyon. Sèlman ba nou yon koutfil gratis. Ou ka jwenn nou nan **1-855-642-6185**. Pou TTY, rele **711**.

अगर हिंदी आपकी पहली भाषा है, तो हम आपके लिए अनुवाद कर सकते हैं. हम आपको अन्य फ़ॉर्मेट में भी जानकारी दे सकते हैं. इसमें ब्रेल, ऑडियो और बड़े प्रिंट शामिल हैं. बस हमें टोल-फ़्री कॉल करें. आप हमसे **1-855-642-6185** पर संपर्क कर सकते हैं. TTY के लिए, **711** पर कॉल करें.

Nếu ngôn ngữ chính của quý vị là tiếng Việt, chúng tôi có thể phiên dịch cho quý vị. Chúng tôi cũng có thể cung cấp cho quý vị thông tin ở các định dạng khác. Bao gồm chữ nổi, âm thanh và bản in chữ lớn. Chỉ cần gọi cho chúng tôi theo số điện thoại miễn phí. Quý vị có thể liên hệ với chúng tôi theo số **1-855-642-6185**. Đối với TTY, gọi số **711**.

Si le français est votre langue maternelle, nous pouvons vous fournir une traduction. Nous pouvons également vous fournir des informations dans d'autres formats, notamment en braille, au format audio ou encore en gros caractères. Il vous suffit de nous appeler gratuitement au **1-855-642-6185**. Pour le mode TTY, composez le **711**.

اگر اردو آپ کی پہلی زبان ہے تو ہم آپ کے لیے ترجمہ کر سکتے ہیں۔ ہم آپ کو دوسری شکلوں میں بھی معلومات دے سکتے ہیں۔ اس میں بریل، آڈیو اور بڑا پرنٹ شامل ہے۔ بس ہمیں ایک ٹال فری نمبر پر کال کریں۔ آپ ہم سے **1-855-642-6185** پر رابطہ کر سکتے ہیں۔ TTY کے لیے، **711** پر کال کریں۔



FIDELIS CARE®