

Folleto de Servicios y Apoyo Administrados a Largo Plazo (MLTSS) WellCare of New Jersey



Más allá del cuidado de la salud. Mejores personas.





Bienvenido a los Planes de salud de WellCare of New Jersey

Bienvenido a su Plan de Servicios y apoyo administrados a largo plazo (Managed Long Term Services and Supports, MLTSS) de WellCare of New Jersey. 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 manejar su cuidado 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.

Sírvase revisar este folleto. Aquí encontrará información muy importante sobre su plan de salud. Incluye los cuidados y servicios exclusivos para los miembros de MLTSS.

Recuerde que los servicios MLTSS son adicionales a los servicios que obtiene de NJ FamilyCare Plan A. Es por eso que debe conservar este folleto con su Manual para Miembros de NJ FamilyCare. En el Manual para Miembros, usted encontrará información acerca de lo siguiente:

- 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 comunicarse con nosotros a la línea gratuita **1-855-642-6185** (TTY: **711**) en cualquier momento, de día o de noche.

Tabla de contenidos

Bienvenido a los Planes de salud de WellCare of New Jersey	1
Números de teléfono importantes	5
¿Qué es el Programa de servicios y apoyo administrados a largo plazo?	7
¿Quién puede unirse al Programa de MLTSS?	7
Su tarjeta de identificación (ID) de MLTSS	8
Su administrador de cuidados de la salud de MLTSS	8
Mi administrador de cuidados de la salud de MLTSS	9
El número de teléfono de mi administrador de cuidados de la salud de MLTSS	9
Sírvase llamar a su administrador de cuidados de la salud de MLTSS si	10
Incidentes críticos	10
Información de contacto	11
Representante de los miembros de MLTSS	11
Regreso al hogar desde un centro de enfermería especializado	12
Dirección del participante (autodirección)	13
Distribución de costos de MLTSS	14
Servicios de MLTSS cubiertos por WellCare	15
Beneficios adicionales de WellCare	35
Retiro voluntario de los Servicios y apoyo administrados a largo plazo	35
Derechos y responsabilidades de los miembros	36



Números de teléfono Importantes

Servicios para Miembros de MLTSS	1-855-642-6185 (TTY: 711)	De lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m. A los administradores de cuidados de la salud se les puede contactar las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
Línea para crisis de salud conductual las 24 horas	1-800-411-6485	24 horas del día, los 7 días de la semana

Si se pone en contacto 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 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 ser el cuidado en su propio hogar o en la comunidad. Estos se denominan servicios basados en el hogar y la comunidad, HCBS (home and community-based services). 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 WellCare si:

- Reúne los requisitos de NJ FamilyCare;
- Reúne los requisitos para el nivel de cuidado ofrecido en un centro de enfermería especializado; por ejemplo, si necesita ayuda con las actividades de la vida cotidiana, 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 WellCare por correo. Si no la recibe, llame a su administrador de cuidados de la salud. También puede comunicarse con nuestro equipo de Servicios para Miembros de MLTSS. Llame al número de teléfono sin cargo **1-855-642-6185** (TTY: **711**) y le enviaremos otra. También puede solicitar una tarjeta nueva en www.wellcare.com/New-Jersey. Una vez que reciba su tarjeta de ID, llévela con usted en todo momento. Deberá presentarla para recibir los cuidados o servicios. Antes de guardar su tarjeta de ID en su billetera o cartera, revísela para asegurarse de que la información es correcta.

The diagram shows a sample WellCare MLTSS ID card with the following fields and callouts:

- Su nombre**: Points to the member name "Sample A Sample".
- Su número de ID de WellCare**: Points to the Member ID "1234567".
- La fecha de inicio de su membresía en WellCare**: Points to the Effective Date "1/1/2020".
- Cómo comunicarse con nosotros**: Points to the Member Services phone number "1-888-543-6543 / TTY: 711".
- Nuestro sitio web**: Points to the website "www.wellcare.com/NewJersey".
- Su número de ID de Medicaid**: Points to the Medicaid # "98765432".
- Información de contacto de su PCP**: Points to the PCP Name "Phy Sample" and PCP Phone "1-555-123-9876".
- Información que su PCP y otros proveedores necesitan para facturar correctamente sus cuidados/servicios**: Points to the Co-Pay Information table.

Service	Co-Pay
Dental	\$5
Emergency	\$10
PCP	\$0
Pharmacy	\$0
Specialist	\$5

Member Services: 1-888-543-6543 / TTY: 711

Members: Present this card to receive services from network providers. For benefits, provider network, dental benefits, or general information, call Member Services. If you have a medical emergency, dial 911 or go to the nearest emergency room and call your PCP within 48 hours. Prior authorization is not required.

Servicios a Miembros: 1-888-543-6543 / TTY: 711

Miembros: Presente esta tarjeta para recibir servicios de proveedores de la red. Llame a Servicios a Miembros para obtener información sobre beneficios, proveedores de la red, beneficios dentales o información general. Si usted tiene una emergencia médica, marque el 911 o diríjase a la sala de emergencias más cercana y llame a su PCP en un plazo máximo de 48 horas. No se requiere autorización previa.

Medical claims are to be mailed to: Las reclamaciones médicas deben ser enviadas a:
WellCare Health Plans of New Jersey
P.O. Box 31224 Tampa, FL 33631-3224
www.wellcare.com/NewJersey

RxBIN: 004336 RxPCN: MCAIDADV RxGRP: RX8895

No dude en hacerle cualquier pregunta que tenga acerca de su tarjeta de ID de MLTSS a su administrador de cuidados de la salud.

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 enfermero práctico licenciado o trabajador social.

Su administrador de cuidados de la salud de MLTSS será su socio. Coordinará con usted y sus proveedores de cuidado médico y de la salud del comportamiento a fin de asegurarse de que usted reciba el cuidado que necesita. Juntos, desarrollarán un plan de cuidados.

Para lo cual:

- Se reunirá personalmente con usted en su hogar, el hospital o el centro de cuidados especializados para la tercera edad, a fin de conocer sus necesidades de salud dentro del primer mes de su inscripción y luego cada tres meses o más a menudo si es necesario, siempre que esté inscrito en el programa;
- Trabajaré 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;
- Trabajaré con su PCP y otros proveedores para asegurarse de que usted reciba el cuidado adecuado;
- Lo ayudará a hacer la transición 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;
- Supervisará su cuidado en general;
- Responderá cualquier pregunta que usted o su familia puedan tener sobre su salud; y
- Trabajaré 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 tendrá información acerca de su plan de cuidados de la salud de respaldo. Los administradores de cuidados de la salud se pondrán en contacto con usted dentro de un día hábil de su solicitud de desarrollar un plan de cuidados.

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 consultar su manual para los miembros para conocer más acerca de los beneficios y servicios de salud del comportamiento para los que puede ser elegible.

Debe permanecer en contacto con su administrador de cuidados de la salud de MLTSS. Asegúrese de avisarle acerca de cualquier cambio en su salud o de informar acerca de cualquier incidente crítico tal como lo explica su administrador de cuidados de la salud y como se describe en la Página 10. 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, ya sea que mejore o empeore (para que pueda 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.

¿Cómo puede hacer si necesita comunicarse urgentemente con su administrador de cuidados de la salud fuera del horario de atención? En ese caso, llame a la línea gratuita de Servicio para Miembros al **1-855-642-6185** (TTY: **711**) las 24 horas del día, los 7 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 pondrá en contacto 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;
- Si experimenta abuso físico, psicológico, sexual o verbal;
- Se cae dentro o fuera de su hogar y necesita tratamiento médico;
- Experimenta una emergencia médica que requiere de cuidados;
- Comete un error con sus medicamentos que conduce a serias consecuencias;
- 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;
- Podría ser desalojado de su vivienda actual; o
- Su servicio de calefacción, electricidad o agua va a ser cancelado.

Para reportar un incidente crítico, llame a Servicios para Miembros en cualquier momento al **1-855-642-6185** (TTY: **711**). Se pondrán en contacto con un administrador de cuidados de la salud por usted que se contactará con usted el mismo día. Para temas no urgentes, le devolveremos la llamada dentro de 24 horas.

Cómo contactarse 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 sin cargo: **1-855-642-6185** (TTY: 711)



WellCare of New Jersey 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 postal y su 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, sírvase llamar 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. Trabajarán con nuestros diferentes departamentos para:

- Asegurar 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, muerte o incidente que dañaría o afectaría su salud. Para reportar un evento semejante, 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 los miembros de MLTSS 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 sin cargo: 1-855-642-6185 (TTY: 711)



WellCare of New Jersey 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 especializado, lo ayudaremos a regresar a su hogar y cubriremos el costo.

Una vez instalado en su hogar, su administrador de cuidados de la salud lo llamará al menos una vez al mes para verificar que todo esté bien y 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 reunirá con usted para discutir su traslado;
2. Una vez que decida trasladarse, su administrador de cuidados de la salud se reunirá con sus proveedores para asegurarse de que su traslado se lleve a cabo sin problemas;
3. Antes del traslado, su administrador de cuidados de la salud obtendrá las autorizaciones previas para los servicios que usted necesite;
4. Su administrador de cuidados de la salud hablará con usted en el lapso de tres días hábiles antes de su traslado para ayudarlo con su plan de cuidados, que debe ser firmado antes de que salga del centro de enfermería especializado;
5. Usted se reunirá personalmente con su administrador de cuidados de la salud dentro de los 10 días hábiles posteriores a su regreso al hogar; y
6. Su administrador de cuidados de la salud se encargará de la documentación.

Dirección del participante (autodirección)

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

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

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

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

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.

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 cancelarlo 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 (County Welfare Agency, CWA) revisará 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 de sistema de acogida para adultos; y
- Residentes de servicios en residencias comunitarias.

Pague su monto de PPL a su centro. Incumplir con sus pagos implica que podría perder sus servicios en el centro.

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

Servicios de MLTSS cubiertos por WellCare

Además de los servicios de NJ FamilyCare Medicaid que le proporcionaremos, también cubrimos los servicios de NJ FamilyCare MLTSS indicados en el siguiente cuadro. 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 a la línea gratuita **1-855-642-6185** (TTY: **711**).

Servicio	Descripción/Limitaciones
<p>Cuidado familiar para adultos (AFC)</p>	<p>Este servicio le permite vivir con hasta dos personas que no sean familiares en el hogar de un cuidador capacitado.</p> <p>El cuidador puede ayudar con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mandados; • Administración de medicamentos; • Limpieza del hogar; • Lavado de la ropa; • Preparación de comidas; • Cuidado personal; • Actividades recreativas y sociales; • Supervisión (hasta 24 horas, de ser necesario); • Transporte; y • Control de sus finanzas (a su solicitud). <p>Usted no puede recibir este servicio al mismo tiempo que lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de vida asistida (ALP); • Servicios de vida asistida; • Capacitación para el cuidador/participante; • Servicios de tareas domésticas; • Comidas entregadas a domicilio; • Cuidado de apoyo en el hogar (HBSC); o • Servicios de asistente de cuidado personal.

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:</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 local las 24 horas que se encargará de lo siguiente: <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"> • Cuidado familiar para adultos (AFC); • 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 usted se encuentra en un centro de vida asistida e incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de 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 local las 24 horas que se encargará de lo siguiente: <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>Una residencia de vida asistida (Assisted Living Residence, ALR) es un centro que ha sido aprobado por el Departamento de Salud para brindarle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vivienda tipo apartamento; • Servicios de vida asistida; y • Comidas grupales. <p>Cada unidad de tipo apartamento incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puerta de entrada que puede cerrarse con llave desde adentro; • Baño privado; • Cocina pequeña (kitchenette); 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 a la misma vez que lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de salud diurnos para adultos; • Servicios de cuidado familiar para adultos (AFC); • 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 (Social Adult Day Care, 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 que ha sido aprobado por el Departamento de Salud para brindarle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de vida asistida; • Arreglos para el transporte de ida y vuelta de los residentes a los servicios de cuidado de la salud; • Asistente de cuidado personal (PCA); y • Alojamiento y comidas. <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; • Hay una puerta de entrada que puede cerrarse con llave desde adentro; • Usted 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; • Servicios de cuidado familiar para adultos (AFC); • 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. La capacitación puede brindarse en un entorno individual o grupal. Puede incluir seminarios. Los objetivos de la capacitación deben incluirse en su plan de cuidados. Limitado a una sesión de capacitación por día.</p> <p>Usted no puede recibir este servicio al mismo tiempo que estos servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuidado familiar para adultos (AFC); • Programa de vida asistida (ALP); o • 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 realizarlos 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 de temporada; • 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 de pisos. <p>Usted no puede recibir este servicio al mismo tiempo que estos servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de vida asistida (ALP); • Servicios de vida asistida; • Servicios en residencias comunitarias (CRS); o • Cuidado familiar para adultos (AFC).

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>Este servicio es para ayudarlo a mantener y evitar que empeoren sus 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:</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 comunitaria</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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cargos para coordinar y administrar su traslado; • Instalación de dispositivos para ayudarle 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:</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>Usted no puede recibir este servicio al mismo tiempo que estos 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 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 (Recommended Dietary Allowance, RDA).</p> <p>Pueden reemplazarse por comidas de un restaurante, cafetería o servicio de catering si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deben ser entregadas fuera de un horario/día normal; • Usted tiene necesidades dietéticas especiales; • Usted vive en una zona de difícil acceso; o Limitado a una comida por día. <p>Usted no puede recibir este servicio al mismo tiempo que estos servicios, que ya incluyen comidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuidado familiar para adultos (AFC); • Servicios de vida asistida; o • Servicios en residencias comunitarias (CRS).

Servicio	Descripción/Limitaciones
<p>Dispositivo de administración de medicamentos</p>	<p>Este servicio es para ayudarlo a recordar que tome su medicamento a tiempo y 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, deberá tomarlo dentro de un determinado plazo; si no lo hace, el dispositivo emitirá recordatorios; • Si no repone el medicamento antes del 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>
<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 WellCare puede transportar a un miembro a las siguientes ubicaciones, entre otras: tiendas, salones de belleza, instituciones financieras, servicios religiosos de su elección, o a realizar una visita a una posible residencia comunitaria, viajar al Departamento de Asuntos Comunitarios (DCA, por sus siglas en inglés) o Autoridades de Vivienda Pública si aplica, reuniéndose con arrendadores en ubicaciones de la comunidad para asegurar una vivienda en la comunidad.</p> <p>Limitaciones del servicio:</p> <p>Los servicios están limitados a aquellos que son requeridos para la implementación del Plan de Cuidados de un miembro. Cuando sea posible, se usará la ayuda de familiares, vecinos, amigos, transporte público, boletos o agencias comunitarias que puedan proporcionar este servicio sin cargo.</p>

Servicio	Descripción/Limitaciones
<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 ofrecen en un entorno que ofrece supervisión médica continua y cuidado de enfermería especializado.</p> <p>Autorizamos este servicio sobre la base de la Evaluación de NJ Choice.</p>
<p>Terapia ocupacional (grupal e individual)</p>	<p>El propósito de los servicios de terapia ocupacional es desarrollar o mejorar habilidades de manera incremental (cambios mínimos e impredecibles en un largo período), o prevenir la pérdida del progreso logrado/alcanzado anteriormente que está en riesgo de perderse como resultado de una lesión cerebral traumática o lesión cerebral adquirida (TBI/ABI) no degenerativas.</p> <p>El propósito de la terapia ocupacional también es permitirle a un miembro adquirir nuevas habilidades que le permitirán desempeñarse de manera óptima en su ambiente menos restrictivo actual o futuro.</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>

Servicio	Descripción/Limitaciones
<p>Sistema personal de respuesta ante emergencias (PERS)</p>	<p>Estos dispositivos le permiten obtener ayuda en caso de una emergencia. Están disponibles si usted:</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 (Help) que le permiten moverse por su casa y poder pedir ayuda cuando sea necesario. <p>Incluye la instalación del PERS y el servicio. Este servicio debe ser médicamente necesario.</p>

Servicio	Descripción/Limitaciones
<p>Terapia física (grupal e individual)</p>	<p>El propósito de los servicios de terapia física es desarrollar o mejorar habilidades de manera incremental (cambios mínimos e impredecibles en un largo período), 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> <p>El propósito de la terapia física también es permitirle a un miembro adquirir nuevas habilidades que le permitirán desempeñarse de manera óptima en su ambiente menos restrictivo actual o futuro.</p> <p>Los servicios de terapia física también le ayudan 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 lesiones cerebrales traumáticas (TBI).</p>
<p>Servicio de enfermería privado (para adultos de 21 años y mayores)</p>	<p>Es un cuidado de enfermería individual continuo. Se le brinda en su hogar a cargo de un enfermero registrado (Registered Nurse, RN) o de un enfermero práctico licenciado (Licensed Practical Nurse, LPN).</p> <p>Los límites incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Este servicio no está disponible si usted es un paciente internado en un hospital o en un centro de enfermería especializado; y • Están aprobadas hasta 16 horas de servicio en un período de 24 horas. <p>Este servicio debe ser médicamente necesario. Requiere autorización previa.</p>

Servicio	Descripción/Limitaciones
<p>Modificaciones residenciales</p>	<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; y • Ensanchamiento de las puertas. <p>No están cubiertos los cambios o mejoras para uso general, como por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alfombras; • Aire acondicionado central; • Cambios que incrementen la superficie total en pies cuadrados de su hogar; y • Reparación del techo. <p>Los límites incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los gastos totales no pueden superar los \$5,000 por año calendario 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.</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 especializado licenciado por Medicaid; • No deben reemplazar el cuidado habitualmente proporcionado por una enfermera o 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. Ha sido diseñado para satisfacer necesidades no médicas.</p> <p>El programa consiste en visitar un centro de cuidado diurno supervisado para adultos. Usted asistirá durante varias horas y tomará parte en actividades recreativas y sociales.</p> <p>Los límites incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No puede obtener este servicio si está 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 pueden ayudar 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 lesión cerebral traumática (TBI); o • 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 diurnos de apoyo</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 • 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 con un profesional del cuidado de la salud de manera individual.</p>

Servicio	Descripción/Limitaciones
<p>Manejo del comportamiento (Behavior Management, BM) por lesión cerebral traumática (grupal e individual)</p>	<p>Un programa diario proporcionado por y bajo la supervisión de un psicólogo licenciado o un psiquiatra certificado por la junta/elegible por la junta y por asistentes de comportamiento capacitados, diseñado para los miembros que muestran comportamiento inadecuado o agresivo severo que es potencialmente destructivo para sí mismo o para otros. El programa, proporcionado en el hogar o fuera del hogar, tiene un tiempo límite y está diseñado para tratar al miembro y al cuidador, si corresponde, a corto plazo.</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.

Beneficios adicionales de WellCare

Servicio	Descripción/Limitaciones
Teléfono móvil GRATIS	Puede obtener un teléfono móvil gratis si está embarazada y tiene alto riesgo o si tiene un problema de salud a largo plazo. Esto puede ayudarla a permanecer en contacto con su administrador de cuidados de la salud, sus proveedores y familiares. Llame a su administrador de cuidados de la salud para ver si califica.

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.

¿Qué sucede si usted decide no participar de MLTSS? Hable con su administrador de cuidados de la salud en persona o por teléfono acerca de esto. El administrador de cuidado de la salud se encarga de lo siguiente:

- Avisarle que salir del Programa MLTSS puede hacerle perder 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 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 ponerse en contacto con la Agencia de Bienestar del Condado (County Welfare Agency, 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 (Aging and Disability Resource Connection, ADRC);
- Asegurarse de que usted conoce el proceso de retiro, los plazos, los resultados y de que firme el formulario de consentimiento; y
- Informarle cómo acceder a los servicios de MLTSS en el futuro.

La Oficina de Opciones de Elección Comunitarias (OCCO, por sus siglas en inglés) se pondrá en contacto con usted acerca de la posible pérdida de beneficios debido a reglas de elegibilidad financiera.

Se le pedirá que firme el Formulario de retiro voluntario de MLTSS del Departamento de Servicios Humanos de NJ. Le entregaremos 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 los 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, médicos y otros proveedores de cuidado de la salud;
- 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 protesta 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;
- 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 especializado y servicios basados en el hogar y la comunidad (Home and Community Based Services- HCBS), el que se adapte mejor 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 o quejas 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/requeridos a los que tiene derecho, y que son requeridos 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 ser transferido o dado 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 quejas y obtener detalles sobre el proceso de quejas;
- Obtener información de manera que la pueda comprender; y
- Ser tratado con respeto por parte de nuestro personal.

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 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 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, sus médicos y proveedores necesitemos para ofrecerle cuidado;
- Seguir los planes y las instrucciones de cuidado que haya acordado con su médico;
- Comprender cuáles son sus problemas de salud; y
- Ayudar a establecer objetivos de tratamiento que usted y su médico acuerden mutuamente.

Discrimination Is Against the Law

WellCare Health Plan 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 in person, by mail, fax, or email. You can reach us at WellCare Grievance Department, P.O. Box 31384, Tampa, FL 33631-3384. You can reach us by phone at **1-866-530-9491**; TTY **711**. Our fax is **1-866-388-1769**. Our email is **OperationalGrievance@wellcare.com**. If you need help filing a grievance, a WellCare 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 lengua materna, podemos brindarle servicios de traducción. También podemos proporcionarle información en otros formatos. Estos incluye braille, audio o letra de imprenta grande. Simplemente, llámenos sin cargo al **1-855-642-6185**. Para TTY llame al **711**.

如果中文是您的母語，我們可以為您翻譯。我們也可以用其它格式為您提供資訊。這些格式包括布萊葉文、音頻及大字體。僅需撥打我們的免費電話。您可以撥打 **1-855-642-6185** 聯絡我們。TTY 用戶請撥打 **711**。

귀하의 모국어가 한국어 인 경우, 통역서비스를 제공해 드립니다. 점자, 오디오, 큰 활자 등 다른 형식으로 된 정보도 제공해 드릴 수 있습니다. 무료 전화 1-855-642-6185 (TTY 711) 번으로 전화 주십시오.

Se o Português for a sua língua materna, nós podemos traduzir para si. Também lhe podemos fornecer as informações noutros formatos, tais como Braille, áudio e impressão grande. Estes serviços são gratuitos. Entre em contacto connosco através da linha de atendimento gratuita 1-855-642-6185 (TTY: 711).

જો ગુજરાતી તમારી પ્રથમ ભાષા હોય, તો અમે તમારા માટે ભાષાંતર કરી શકીશું. અન્ય સ્વરૂપોમાં પણ અમે તમને માહિતી આપી શકીશું. તેમાં બ્રેઈલ, ઓડિયો અને મોટી પ્રિન્ટનો સમાવેશ થાય છે. માત્ર અમે ટોલ ફ્રિ પર કોલ કરો. **1-855-642-6185** પર તમે અમારો સંપર્ક કરી શકશો. TTY માટે અહીં કોલ કરો **711**.

Jeżeli Państwa językiem ojczystym jest język polski, możemy to przetłumaczyć. Możemy również przekazać informacje w innych formatach. Obejmuje to alfabet Braille'a, audio i dużą czcionkę. Wystarczy zadzwonić do nas pod bezpłatny numer. Jesteśmy dostępni pod numerem telefonu **1-855-642-6185**. Osoby niedosłyszące mogą zadzwonić pod numer TTY: **711**.

Se l'italiano è la Sua lingua madre, possiamo tradurre per Lei. Possiamo anche fornirle gratuitamente le informazioni in altri formati, tra cui stampa a caratteri grandi, Braille o audio. Può chiamarci al numero verde **1-855-642-6185** e al numero TTY **711**.

إذا كانت لغتك الأصلية هي اللغة العربية، فنحن بأستطاعتنا الترجمة لك. ويمكننا أيضاً إعطائكم المعلومات في أشكال أخرى مثل طريقة البرايل للمكفوفين والصوت والمطبوعات ذات الحجم الكبير. هذه الخدمات تقدم مجاناً وبدون مقابل. فقط قم بالاتصال على رقم التلفون المجاني: **1-855-642-6185** أو (TTY 711).

Kung hindi ka nagsasalita ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika. Kasama dito ang Braille, audio at malalaking letra. Tumawag ng libre sa **1-855-642-6185** (TTY 711).

Если русский Ваш основной родной язык, мы можем перевести для Вас. Мы также можем предоставить информацию в других форматах, например, на шрифте Брайля, записанную на аудионосителях и распечатанную крупным шрифтом. Просто позвоните нам по бесплатному номеру **1-855-642-6185 (TTY 711)**.

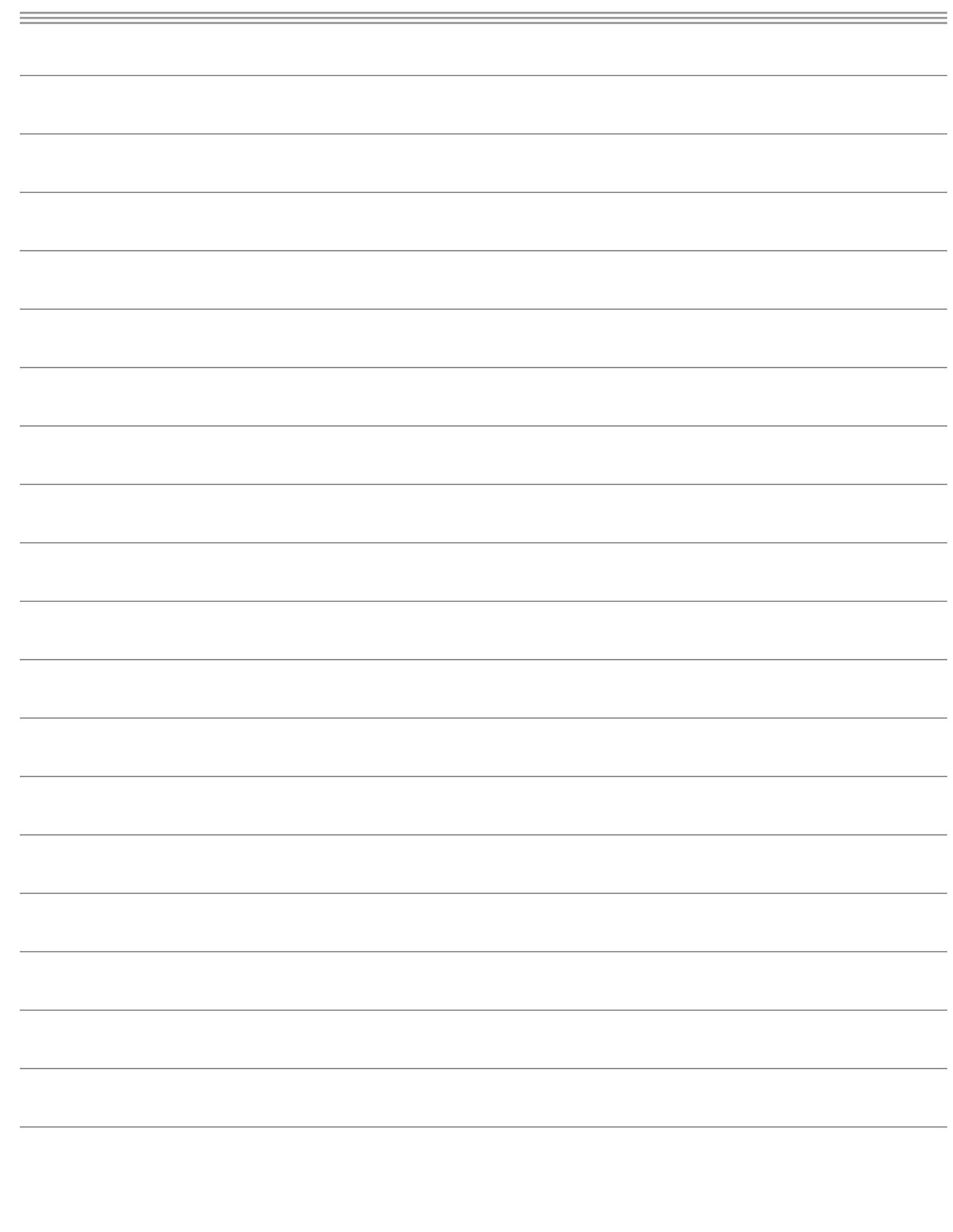
Si Kreyòl se lang natifnatal ou, nou ka tradui pou ou. Nou ka ba w enfòmasyon an tou sou lòt fòm. Sètadi Bray, sou fòm odyo, ak an gwo karaktè. Annik rele nou nan nimewo pou apèl gratis la. Ou ka kontakte nou nan **1-855-642-6185**. Pou TTY, rele **711**.

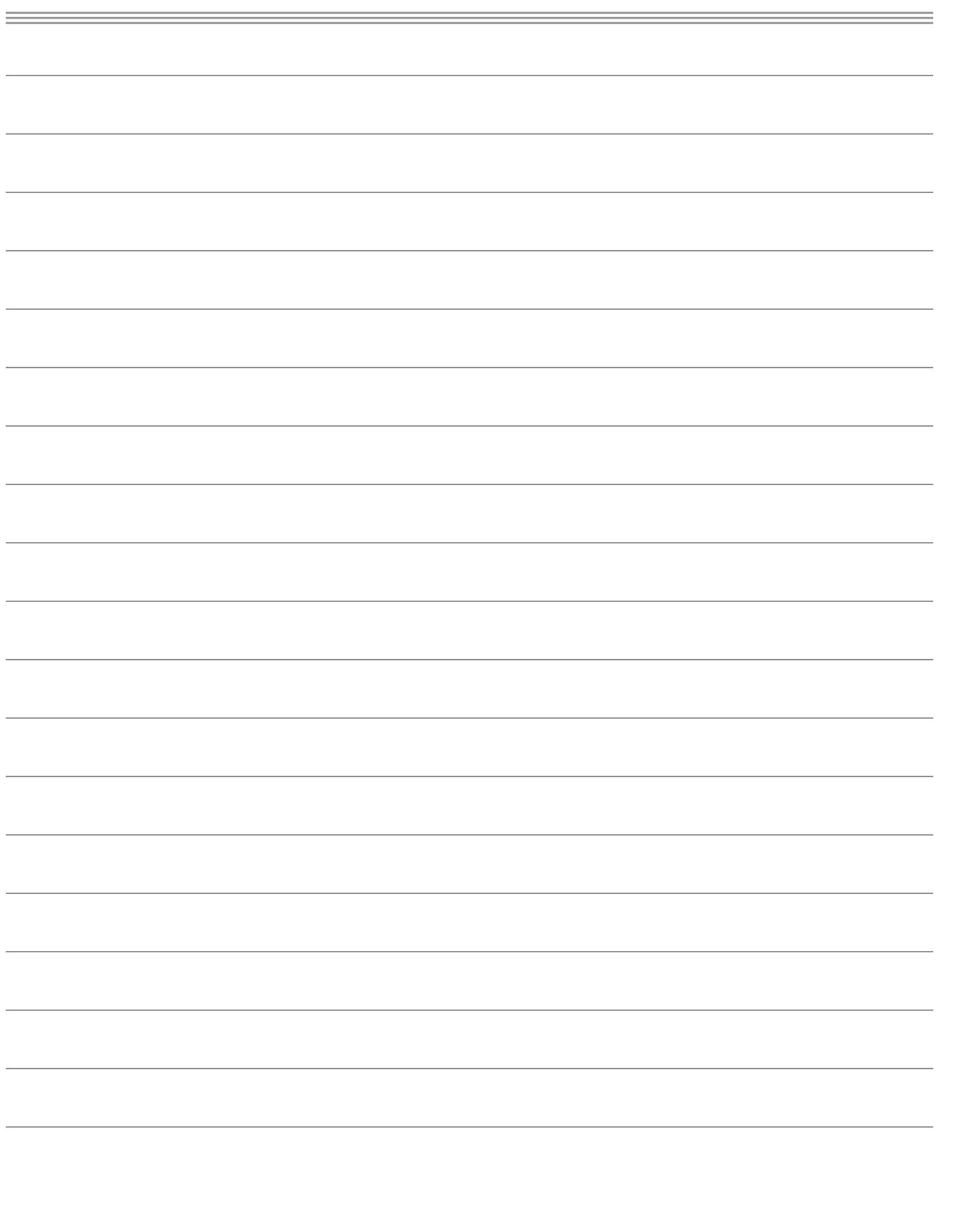
अगर आपकी मातृ भाषा हर्दी है तो हम आप के लए अनुवाद कर सकते हैं। हम आपको ब्रेल, ऑडयो और बड़े प्रटि जैसे अन्य रूप में भी जानकारी दे सकते हैं। ये सेवाएं बनिा शुल्क हैं। बस हमें इस टोल फ्री नंबर पर कॉल करें **1-855-642-6185** पर (TTY 711)।

Nếu Tiếng Việt là ngôn ngữ chính của quý vị, chúng tôi có thể thông dịch cho quý vị. Chúng tôi cũng có thể cung cấp cho quý vị thông tin ở các định dạng khác như chữ nổi Braille, âm thanh và bản in cỡ lớn. Chỉ cần gọi chúng tôi theo số miễn phí **1-855-642-6185 (TTY 711)**.

Si votre langue maternelle est le français, nous pouvons faire la traduction. Nous pouvons également vous fournir l'information dans des formats comme le braille, en version audio et imprimé en gros caractères. Il suffit de nous appeler au numéro sans frais **1-855-642-6185 (TTY 711)**.

اگر اردو آپ کی مادری زبان ہے تو ہم آپ کے لیے ترجمہ کر سکتے ہیں۔ ہم آپ کو دوسری اشکال میں بھی معلومات فراہم کر سکتے ہیں۔ ان میں بریل، آڈیو اور بڑے حروف شامل ہیں۔ محض ایک ٹول فری کال کریں۔ آپ ہم سے **1-855-642-6185** پر رابطہ کر سکتے/سکتی ہیں۔ TTY کے لیے **711** پر کال کریں۔







Más allá del cuidado de la salud. Mejores personas.

CAD_48217S_State Approved 06112020

©WellCare 2020