

CareSource<sup>®</sup> MyCare Ohio (Medicare-Medicaid Plan)

# **Manual para la exención del afiliado de los servicios comunitarios o en el hogar**

Para afiliados inscritos en la exención de los  
servicios comunitarios o en el hogar MyCare Ohio



# **Manual para la exención del afiliado de los servicios comunitarios o en el hogar**

*Para afiliados inscritos en  
la exención  
de los servicios comunitarios o en  
el hogar MyCare Ohio*

H8452\_OHMMC238

Aprobado por ODM el 04/14/2014

## Bienvenido

¡Bienvenido! Este folleto se preparó para brindarle una visión general de la Exención del afiliado de los servicios comunitarios o en el hogar (Exención) de CareSource® MyCare Ohio (plan Medicare-Medicaid). Es un anexo de su manual del afiliado y busca proporcionarle información básica que necesita saber acerca de la exención. Para obtener más información importante consulte el manual del afiliado.

Como afiliado de CareSource MyCare Ohio, recibirá administración de la atención, la cual es una ayuda adicional para coordinar su atención y asegurar que reciba los servicios que usted necesite. Su **Administrador de Atención Médica** será asignado por CareSource MyCare Ohio para que trabaje junto con usted y un equipo de profesionales para garantizar que obtenga lo que necesita.

Ahora que ya está inscrito en la exención, contará también con un **Administrador del Servicio de Exención** para que lo ayude con problemas que puedan surgir mientras se encuentra en la exención. Esta persona puede ser una persona distinta a su Administrador de Atención Médica.

El equipo de profesionales que se menciona anteriormente se denomina **Equipo de Atención** y estará liderado por su Administrador de Atención Médica. Los miembros del Equipo de Atención puede estar conformado por usted, su médico de atención primaria, su Coordinador del Servicio de Exención, los médicos especialistas de ser necesario y otras personas que usted solicite como familiares y otra personas que lo atienden o personas de apoyo. Informe a su Coordinador del Servicio de Exención si hay alguien específico que le gustaría incluir en su equipo.

Durante su evaluación anual, su Coordinador del Servicio de Exención revisará todos los años si usted comprende este material. Consultela frecuentemente para buscar información o respuestas a sus preguntas. Si no encuentra su respuesta aquí no dude en preguntarle a su Coordinador del Servicio de Exención quien estará siempre disponible para ayudarlo.

Mi Coordinador de la Atención: \_\_\_\_\_

Número de teléfono: \_\_\_\_\_

*Consulte su Manual del Afiliado para saber cómo comunicarse con su Coordinador de la Atención durante horarios fuera de oficina y con otros números importantes que se encuentran disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana.*

Coordinador del Servicio de Exención: \_\_\_\_\_

Número de teléfono: \_\_\_\_\_

**Si tiene alguna pregunta**, comuníquese con CareSource MyCare Ohio al 1-855-475-3163 (TTY: 1-800-750-0750 o 711) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., horario estándar del este (EST). Esta llamada es gratuita. **Para obtener mayor información**, ingrese a [CareSource.com/MyCare](http://CareSource.com/MyCare). Puede comunicarse en cualquier momento con un coordinador del servicio de exención o un coordinador de la atención al 1-866-206-7861.



## Introducción

Los servicios de exención de MyCare Ohio brindados a través de CareSource MyCare Ohio están diseñados para satisfacer las necesidades de los afiliados a partir de los 18 años que cumplan con todos los requisitos de elegibilidad para obtener tanto Medicare como Medicaid, que se encuentren inscritos en el plan MyCare Ohio y que hayan sido nombrados por el estado de Ohio, o su persona designada para obtener una atención especializada o de nivel intermedio. Estos servicios ayudan a que las personas vivan y se desempeñen en forma independiente.

Los siguientes servicios de exención están disponibles, según sean aplicables a sus necesidades:

- Servicios de relevo fuera del hogar
- Servicios médicos ambulatorios para personas adultas
- Equipos médicos y dispositivos suplementarios de adaptación o de ayuda para el hogar
- Exención para transporte
- Servicios domésticos
- Asesoría en trabajo social
- Servicios de respuesta para emergencias
- Modificación, mantenimiento y reparaciones en el hogar
- Servicios de atención personal
- Servicios de ama de casa
- Exención para servicios de enfermería
- Alimentos entregados en el hogar
- Servicio de alimentos alternativos
- Control de plagas
- Servicios de vivienda asistida
- Asistente de atención en el hogar
- Asistente de atención en el hogar de Choices
- Servicios comunitarios mejorados de vivienda
- Consultas nutricionales
- Ayuda para una vida independiente
- Transición comunitaria

 **Si tiene alguna pregunta,** comuníquese con CareSource MyCare Ohio al 1-855-475-3163 (TTY: 1-800-750-0750 o 711) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., horario estándar del este (EST). Esta llamada es gratuita. **Para obtener mayor información,** ingrese a [CareSource.com/MyCare](http://CareSource.com/MyCare). Puede comunicarse en cualquier momento con un coordinador del servicio de exención o un coordinador de la atención al 1-866-206-7861.

## Derechos y responsabilidades

### Derechos

Como afiliado inscrito en la exención de MyCare Ohio, usted tiene derecho a:

- Estar totalmente informado sobre todos sus derechos y responsabilidades.
- Ser tratado con dignidad y respeto.
- Hacer que su Coordinador del Servicio de Exención le explique lo que significa pertenecer a la exención de MyCare Ohio y a que trabaje con usted a fin de planificar los servicios que reciba.
- Recibir ayuda del Coordinador del Servicio de Exención o del Administrador de Atención Médica cuando usted lo necesite.
- Reunirse en privado con su Coordinador del Servicio de Exención o Administrador de Atención Médica.
- Ser protegido de todo abuso, abandono o maltrato.
- Estar informado y a recibir información precisa y fácil de entender.
- Controlar la forma en que se brindan los servicios.
- Hablar con confianza y saber que su información de atención médica se mantendrá en confidencialidad.
- Participar en el desarrollo de su Plan de Servicio.
- Abordar problemas, inquietudes o asuntos acerca de sus servicios con el Coordinador del Servicio de Exención, Administrador de Atención Médica y proveedores así como a sugerir cambios *sin temor alguno*.
- Ver los archivos o registros relacionados con su atención médica.
- Cuestionar las decisiones sobre su atención con las que no esté de acuerdo.
- Estar informado sobre cómo comunicarse con el Departamento de Medicaid de Ohio con referencia a inquietudes o preguntas: línea gratuita de Medicaid para consumidores (800) 324-8680.
- Estar informado sobre cómo comunicarse con la Defensoría Estatal de Atención Médica a Largo Plazo: (800) 282-1206).

**Si tiene alguna pregunta**, comuníquese con CareSource MyCare Ohio al 1-855-475-3163 (TTY: 1-800-750-0750 o 711) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., horario estándar del este (EST). Esta llamada es gratuita. **Para obtener mayor información**, ingrese a [CareSource.com/MyCare](http://CareSource.com/MyCare). Puede comunicarse en cualquier momento con un coordinador del servicio de exención o un coordinador de la atención al 1-866-206-7861.



- Solicitar una entidad coordinadora diferente del Servicio de Exención. Si tiene preguntas sobre cómo cambiarse de Coordinador del Servicio de Exención, converse con su Administrador de Atención Médica. A continuación encontrará los coordinadores disponibles del Servicio de Exención:

Agencia del Adulto Mayor  
en el Área de la Reserva  
Oeste (10A)  
925 Euclid Ave., Suite 500  
Cleveland, OH 44115

Agencia del Adulto Mayor  
del Área 10B  
1550 Corporate Woods Pky  
Uniontown, OH 44685

Agencia del Adulto Mayor del  
Área 11, Inc.  
5555 Youngstown-Warren Road,  
Suite 2685  
Niles, OH 44446

- Elija de los servicios comunitarios o en el hogar disponibles que se estimen necesarios según sus necesidades.
- Elija entre los planes contratados sin agencia autorizados por Medicaid o de aquéllos dirigidos por los proveedores participantes de servicios de exención quienes le brindaran servicios seguros, apropiados, de alta calidad e imprescindibles para sus necesidades.
- Elija recibir servicios de exención comunitarios o en el hogar en vez de servicios institucionales (por ejemplo, un centro de enfermería especializado).

 **Si tiene alguna pregunta**, comuníquese con CareSource MyCare Ohio al 1-855-475-3163 (TTY: 1-800-750-0750 o 711) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., horario estándar del este (EST). Esta llamada es gratuita. **Para obtener mayor información**, ingrese a [CareSource.com/MyCare](http://CareSource.com/MyCare). Puede comunicarse en cualquier momento con un coordinador del servicio de exención o un coordinador de la atención al 1-866-206-7861.

## Derechos sobre quejas, apelaciones y audiencias

**Quejas sobre el plan:** las quejas son "reclamos" sobre ciertos tipos de problemas.

Puede presentar una queja directamente ante nosotros comunicándose con Servicios para Afiliados. Algunos ejemplos podrían ser una atención de baja calidad, atención al cliente de baja calidad o incluso un reclamo sobre su Coordinador del Servicio de Exención.

**Apelación ante el plan:** Tiene derecho a apelar las acciones de sus servicios de exención de MyCare Ohio, incluyendo: denegatoria de servicios, reducción, suspensión o cancelación de los servicios autorizados antes que estos servicios se hayan recibido y antes de que el período del servicio haya terminado; denegatoria de una solicitud para un plan contratado fuera de agencia o un proveedor de servicio de exención dirigido por un participante específico; y nuestro incumplimiento en tomar una decisión oportuna respecto de una solicitud para cubrir un servicio o un tema de queja. Si tomamos acciones sobre algo al cual usted tiene derechos de apelación, le notificaremos sobre cómo solicitar una apelación. Simplemente siga las instrucciones de la notificación.

**Apelación ante el estado:** Recibirá una notificación de audiencia del estado para acciones relacionadas con su elegibilidad para participar en la exención de My Care Ohio. Le enviaremos una notificación de audiencia para las acciones que tomemos respecto a sus servicios de exención de My Care Ohio, incluyendo: reducción, suspensión o cancelación de los servicios autorizados antes que estos servicios se hayan recibido y antes de que el período de servicio haya terminado; denegatoria de servicios; o denegatoria de una solicitud para un plan contratado fuera de agencia o un proveedor de servicio de exención dirigido por un participante específico. Las audiencias estatales las dirige un oficial de audiencias del Departamento de Trabajo y Servicios Familiares de Ohio. Simplemente siga las instrucciones de la notificación.

**Continuación de Servicios Medicaid:** Salvo algunas excepciones, si usted apela una acción propuesta para reducir, suspender o interrumpir un servicio al que usted estaba autorizado a recibir antes de recibirla y antes de que el período de autorización haya terminado, es posible que el servicio continúe por un período de tiempo corto. Cuando se esté procesando una de estas acciones, usted recibirá una notificación con información detallada sobre las circunstancias, el proceso, los períodos de tiempo para que pueda seguir recibiendo los servicios.

**Apelación expedita:** Si está solicitando una apelación y cree que el período de tiempo estándar para tomar una decisión podría poner en peligro grave su salud, vida o su capacidad de desempeño, puede solicitar que se acelere el proceso de apelación para que se tome una decisión más rápido de lo normal. La notificación que reciba

**Si tiene alguna pregunta,** comuníquese con CareSource MyCare Ohio al 1-855-475-3163 (TTY: 1-800-750-0750 o 711) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., horario estándar del este (EST). Esta llamada es gratuita. **Para obtener mayor información,** ingrese a [CareSource.com/MyCare](http://CareSource.com/MyCare). Puede comunicarse en cualquier momento con un coordinador del servicio de exención o un coordinador de la atención al 1-866-206-7861.



sobre la acción incluirá detalles sobre el proceso y el plazo de tiempo en que se tomará una decisión.

Su Manual del Afiliado también brinda detalles adicionales sobre quejas, apelaciones y audiencias estatales.

 **Si tiene alguna pregunta**, comuníquese con CareSource MyCare Ohio al 1-855-475-3163 (TTY: 1-800-750-0750 o 711) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., horario estándar del este (EST). Esta llamada es gratuita. **Para obtener mayor información**, ingrese a [CareSource.com/MyCare](http://CareSource.com/MyCare). Puede comunicarse en cualquier momento con un coordinador del servicio de exención o un coordinador de la atención al 1-866-206-7861.

## Responsabilidades

Usted o su representante autorizado son el pilar para garantizar que obtenga el servicio de exención que necesita. Ser afiliado o su representante autorizado conlleva muchas responsabilidades. Específicamente, usted o su representante autorizado son responsables de:

- Comunicarse en forma abierta y honesta con su Coordinador del Servicio de Exención, Administrador de Atención Médica, proveedor y demás miembros de su equipo de atención.
- Brindar información precisa y completa, incluyendo sus antecedentes médicos.
- Participar activamente en el proceso de desarrollo de plan de servicio y de implementar el plan.
- Acudir a las citas programadas.
- Reportar a su Coordinador del Servicio de Exención los problemas, inquietudes o cambios.
- Informarle a su Coordinador del Servicio de Exención si desea o necesita cambiar los servicios o los proveedores.
- Trabajar respetuosamente con sus proveedores de servicios.
- Trabajar en cooperación con su Coordinador del Servicio de Exención, Administrador de Atención Médica y Equipo de Atención para solucionar problemas o inquietudes.
- Negarse a participar en actividades deshonestas o ilegales que involucren a sus proveedores de servicios y a los demás profesionales de atención.
- Comunicarle a su Coordinador del Servicio de Exención sobre cualquier cambio en su afección o situaciones que usted estime significativas como el fallecimiento de un cuidador, planificación de cambio de residencia, alguien que lo esté maltratando, etc.

 **Si tiene alguna pregunta**, comuníquese con CareSource MyCare Ohio al 1-855-475-3163 (TTY: 1-800-750-0750 o 711) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., horario estándar del este (EST). Esta llamada es gratuita. **Para obtener mayor información**, ingrese a [CareSource.com/MyCare](http://CareSource.com/MyCare). Puede comunicarse en cualquier momento con un coordinador del servicio de exención o un coordinador de la atención al 1-866-206-7861.

## Desarrollo del Plan para la Exención del Servicio

La planificación del servicio y la coordinación de la atención ayudan a dar solución a los cambios que pueda tener en el tiempo según sus circunstancias personales o afecciones médicas. El proceso de planificación del servicio debe diseñarse para abordar sus necesidades específicas; asimismo se debe revisar todas las veces que sea necesario a fin de satisfacer sus necesidades.

El Plan de Exención del Servicio es un resumen escrito de sus servicios de exención necesarios para mantenerlo seguro en la comunidad. Identifica objetivos, fines y resultados sobre su salud así como los tratamientos y servicios que recibe.

Como consumidor afiliado en la Exención de MyCare Ohio, usted puede elegir y controlar los servicios de exención que recibe mediante una participación activa en el proceso de planificación del servicio. Puede ayudar a decidir quién debería participar en el proceso de planificación del servicio.

Su Coordinador del Servicio de Exención tiene la responsabilidad de garantizar que todas sus necesidades identificadas se incluyan y se tomen en cuenta en su Plan de Servicio de Exención, lo cual incluye investigar con usted todos los servicios posibles y las instalaciones que estén disponibles para satisfacer sus necesidades específicas.

Luego de desarrollar y aprobar su plan de servicio, su Coordinador del Servicio de Exención ayudará a coordinar los servicios para implementar el plan.

 **Si tiene alguna pregunta**, comuníquese con CareSource MyCare Ohio al 1-855-475-3163 (TTY: 1-800-750-0750 o 711) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., horario estándar del este (EST). Esta llamada es gratuita. **Para obtener mayor información**, ingrese a [CareSource.com/MyCare](http://CareSource.com/MyCare). Puede comunicarse en cualquier momento con un coordinador del servicio de exención o un coordinador de la atención al 1-866-206-7861.

## Contenidos del Plan del Servicio

Durante el proceso de planificación del plan usted identificará todos los servicios y medios de apoyo que reciba de cualquier fuente distinta a la Exención de MyCare Ohio que lo ayuden a satisfacer sus necesidades para que puedan considerarse en el desarrollo del plan.

La planificación del servicio incluye la identificación y coordinación se servicios de exención que brinden apoyo sin sustituir los servicios brindados por cuidadores que no reciben un pago (como vecinos, amigos, familiares, etc.).

Su plan del servicio documenta cómo se llegará a satisfacer sus necesidades. Debe incluir sin limitación alguna todo lo siguiente:

- Su atención, incluyendo sus necesidades de atención médica y personal.
- La manera en que su entorno de vivienda se mantendrá limpio y seguro.
- Salud mental y del comportamiento, incluyendo intervenciones de comportamiento.
- Actividades en la escuela, trabajo o durante el día.
- Modificaciones o adaptaciones en el hogar.
- Control de la medicación.
- Suministros médicos y personales, incluyendo equipos.
- Un plan de respaldo en caso un proveedor no pueda prestar los servicios programados.

Su plan del servicio identificará las tareas y actividades específicas que su(s) proveedor(es) de servicios prestarán para satisfacer sus necesidades. También especificará cuánto, con qué frecuencia y por cuánto tiempo recibirá los servicios.

El plan del servicio es necesario para el pago de sus proveedores de servicios y para ayudar a su Coordinador del Servicio de Exención a garantizar que esté recibiendo los servicios que usted necesita.

 **Si tiene alguna pregunta**, comuníquese con CareSource MyCare Ohio al 1-855-475-3163 (TTY: 1-800-750-0750 o 711) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., horario estándar del este (EST). Esta llamada es gratuita. **Para obtener mayor información**, ingrese a [CareSource.com/MyCare](http://CareSource.com/MyCare). Puede comunicarse en cualquier momento con un coordinador del servicio de exención o un coordinador de la atención al 1-866-206-7861.

## Coordinación del Servicio de Exención

Todos los afiliados de CareSource MyCare Ohio en la Exención de MyCare Ohio recibirán ayuda para coordinar la exención de los servicios.

Es importante que usted reciba la exención de los servicios que necesita en la medida en que su salud y bienestar no estén en riesgo. Su Coordinador del Servicio de Exención o su Administrador de Atención Médica se comunicarán con usted; asimismo, una persona lo visitará para revisar sus necesidades de atención en un plazo máximo de 90 días desde la fecha de afiliación para la Exención de MyCare Ohio.

**La coordinación del servicio de exención** incluye sin limitación alguna lo siguiente:

- Control de su salud y bienestar.
- Evaluación de sus necesidades y objetivos al menos una vez al año.
- Reuniones de programación, coordinación y de facilitación entre usted y su equipo de atención.
- Autorización para la exención de servicios en el monto, ámbito y duración que sea necesario para satisfacer sus necesidades.
- Enlace y derivación a los proveedores de servicios necesarios.
- Trabajo en conjunto con usted y su equipo de atención para desarrollar el Plan del Servicio.
- Control de todos los servicios identificados en su Plan del Servicio.
- Garantía de que los servicios se adapten en caso usted enfrente cambios significativos entre los cuales se pueden mencionar sin limitación alguna, cambios de vida imprescindibles como ingresar o salir de la escuela, trabajo, etc.
- Identificación e informe de incidentes, así como planificación preventiva para reducir el riesgo de que vuelvan a ocurrir.
- Ayuda para el desarrollo de un plan de respaldo real en caso su proveedor no pueda llegar al trabajo. Un plan de respaldo implica una o más personas que pueden atenderlo y responder rápidamente si su proveedor programado usual no puede trabajar en sus turnos laborables.

**Si tiene alguna pregunta**, comuníquese con CareSource MyCare Ohio al 1-855-475-3163 (TTY: 1-800-750-0750 o 711) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., horario estándar del este (EST). Esta llamada es gratuita. **Para obtener mayor información**, ingrese a [CareSource.com/MyCare](http://CareSource.com/MyCare). Puede comunicarse en cualquier momento con un coordinador del servicio de exención o un coordinador de la atención al 1-866-206-7861.



## ¿Cuándo debe llamar a su Coordinador del Servicio de Exención?

Siempre que suceda alguna de las siguientes circunstancias:

- Sus servicios no satisfacen sus necesidades.
- Su situación en el hogar cambia.
- Su salud cambia, lo cual incluye un accidente o caída.
- Tiene que ir a la sala de emergencias.
- Es ingresado en un hospital o centro de enfermería especializado.
- No está contento con un proveedor o servicio.
- Desea cambiar un proveedor o servicio.
- Tiene otra inquietud o problema.
- Siente que el plan de servicio en efecto ya no satisface sus necesidades y necesita más servicios para permanecer seguro en el hogar.
- Para reportar un "incidente" (descrito más adelante en este manual)

Si no puede ubicar a su Coordinador del Servicio de Exención puede comunicarse con su Administrador de Atención Médica al 1-866-206-7861. Para cualquier inquietud o problema también puede llamar a Servicios para Afiliados al 1-855-475-3163 (TTY: 1-800-750-0750 o 711) de 8:00 a.m. – 8:00 p.m. de lunes a viernes, horario estándar del este (EST).

 **Si tiene alguna pregunta**, comuníquese con CareSource MyCare Ohio al 1-855-475-3163 (TTY: 1-800-750-0750 o 711) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., horario estándar del este (EST). Esta llamada es gratuita. **Para obtener mayor información**, ingrese a [CareSource.com/MyCare](http://CareSource.com/MyCare). Puede comunicarse en cualquier momento con un coordinador del servicio de exención o un coordinador de la atención al 1-866-206-7861.

## Período de transición

Esta sección es aplicable para las personas que se afiliaron a cualquiera de las exenciones de Medicaid (PASSPORT, Choices, Vivienda Asistida, Atención en el Hogar de Ohio o Renuncia de Separación de prestaciones de Transitions) justo antes de afiliarse a la Exención de MyCare Ohio.

A fin de minimizar la interrupción del servicio, se mantendrán sus niveles actuales de servicio y proveedores actuales por un período de tiempo predeterminado según el tipo de servicio. Sus servicios y proveedores de servicios se mantendrán por un tiempo limitados con algunas excepciones que se mencionan a continuación.

### Excepciones:

Durante el proceso de transición, cambio de los servicios o proveedores existentes que pueden ocurrir en los siguientes casos:

1. Usted solicita un cambio.
2. Surge un cambio significativo en su salud o estatus de desempeño (por ejemplo, en su padecimiento o necesidades).
3. Su proveedor notifica sobre su intención de descontinuar los servicios.
4. Se identifican problemas en el desempeño del proveedor que afectan su salud y bienestar.

En la medida en que alguna de las excepciones arriba mencionadas no sea aplicable, se mantendrán sus niveles de atención y los proveedores existentes mientras se encuentre afiliado en la Exención de MyCare Ohio de la siguiente manera:

### Servicios de exención de atención directa. -

Atención personal, exención de enfermería, asistente de atención en el hogar, asistente en el hogar de Choices, relevo fuera del hogar, vida en comunidad mejorada, servicios ambulatorios de salud para adultos, asesoría en servicio social, ayuda para una vida independiente.

**Si tiene alguna pregunta,** comuníquese con CareSource MyCare Ohio al 1-855-475-3163 (TTY: 1-800-750-0750 o 711) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., horario estándar del este (EST). Esta llamada es gratuita. **Para obtener mayor información,** ingrese a [CareSource.com/MyCare](http://CareSource.com/MyCare). Puede comunicarse en cualquier momento con un coordinador del servicio de exención o un coordinador de la atención al 1-866-206-7861.



Si estaba recibiendo cualquiera de estos servicios de exención de Medicaid mientras estaba afiliado a una de nuestras exenciones de Medicaid justo antes de afiliarse en la Exención de MyCare Ohio, puede seguir recibiendo estos servicios en el mismo nivel autorizado y con el mismo proveedor de servicios durante al menos 365 días desde la fecha en que se afilió a la Exención de MyCare Ohio.

**Exención por Servicios de Vivienda Asistida:**

Si estaba recibiendo servicios de vivienda asistida mientras estaba afiliado a la Exención de vivienda Asistida de Medicaid justo antes de afiliarse a la Exención de MyCare Ohio, puede seguir recibiendo el servicio autorizado de Vivienda Asistida del mismo proveedor por todo el tiempo que se encuentre afiliado en la Exención de MyCare Ohio.

**Todos los demás servicios de exención:**

Para todos los demás servicios de exención que estaba recibiendo mientras se encontraba afiliado a una de las exenciones de Medicaid justo antes de afiliarse en la Exención de MyCare Ohio, pueden mantener dichos servicios en el mismo nivel autorizado por 365 días como mínimo, después de afiliarse a la Exención de MyCare Ohio. Se puede mantener los mismos proveedores de servicios por 90 días como mínimo.

**Fin del período de transición:**

El hecho de que el período de transición termina no significa necesariamente que sus servicios o proveedores cambiarán. CareSource MyCare Ohio sólo puede efectuar cambios en sus servicios después de que este período haya transcurrido.

Antes del fin del período de transición, su Coordinador del Servicio de Exención se reunirá con usted para revisar su plan de atención y conversar acerca de cualquier cambio que sea necesario en los servicios o proveedores. Si por algún motivo se necesita cambiar de proveedor, se le informará sobre otros proveedores disponibles.

**Si tiene alguna pregunta,** comuníquese con CareSource MyCare Ohio al 1-855-475-3163 (TTY: 1-800-750-0750 o 711) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., horario estándar del este (EST). Esta llamada es gratuita. **Para obtener mayor información,** ingrese a [CareSource.com/MyCare](http://CareSource.com/MyCare). Puede comunicarse en cualquier momento con un coordinador del servicio de exención o un coordinador de la atención al 1-866-206-7861.



## Oportunidades orientadas al consumidor

Si necesita algún servicio, según lo dispuesto por su Administrador de Exención Atención Médica y Equipo de Atención Médica, es posible que usted o su representante autorizado tengan la opción de dirigir directamente algunos de sus servicios.

La dirección directa de los servicios incluye asumir **la Autoridad de Empleador o de Presupuesto**.

**Autoridad de Empleador** significa asumir la responsabilidad por ser la persona que emplea. Será responsable de reclutar, contratar, capacitar, dirigir e inclusive terminar el contrato de trabajo de dicho trabajador para que no lo siga atendiendo de ser necesario. La opción de tener Autoridad de Empleador sólo está disponible si su Administrador de Exención de Atención Médica y su Equipo de Atención Médica determinan que usted necesita cualquiera de los siguientes servicios:

- Servicio de atención personal individual; o
- Servicio de asistente de atención en el hogar de Choices

**Autoridad de Presupuesto** significa que usted asume la responsabilidad de establecer una tarifa de pago con los proveedores de servicios dentro de ciertos parámetros y de programar cuándo y cómo se brindarán dichos servicios dentro del presupuesto establecido por usted y su Coordinador del Servicio de Exención. La opción de tener Autoridad de Presupuesto sólo está disponible si su Administrador de Exención de Atención Médica o su Equipo de Atención Médica determinan que usted necesita cualquiera de los siguientes servicios:

- Servicio de asistente de atención en el hogar de Choices.
- Servicio de alimentos alternativos.
- Control de plagas.
- Modificaciones, mantenimiento y reparaciones menores en el hogar.
- Equipos médicos y dispositivos suplementarios de adaptación o de ayuda para el hogar

**Si tiene alguna pregunta**, comuníquese con CareSource MyCare Ohio al 1-855-475-3163 (TTY: 1-800-750-0750 o 711) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., horario estándar del este (EST). Esta llamada es gratuita. **Para obtener mayor información**, ingrese a [CareSource.com/MyCare](http://CareSource.com/MyCare). Puede comunicarse en cualquier momento con un coordinador del servicio de exención o un coordinador de la atención al 1-866-206-7861.



La función de dirigir a su trabajador requiere de ciertas habilidades. Antes de poder dirigir su atención directamente, se debe considerar primero la habilidad y el deseo de aprender sobre las expectativas de un empleador.

#### **Cómo solicitar dirigir sus servicios directamente:**

Si cree que los servicios de dirección directa son adecuados para usted y está interesado en dirigir su propia atención, debe conversar con su Coordinador del Servicio de Exención.

#### **Servicios de Dirección Directa en una Exención Previa de Medicaid:**

Si usted ya estaba participando como consumidor de dirección directa a través de una exención de Medicaid justo antes de afiliarse en la Exención de MyCare Ohio, mantendrá su proveedor actual hasta por un año con el mismo monto del servicio con la misma tarifa, salvo que cualquiera de las siguientes circunstancias ocurran:

- Ya no tenga una necesidad para uno de estos servicios;
- Usted o su representante autorizado ya no puedan cumplir con las responsabilidades del empleador.
- Ya no cuenta con un representante autorizado en caso de que se requiera uno.
- Su salud y bienestar están en riesgo según su Coordinador del Servicio de Exención.

**Si tiene alguna pregunta**, comuníquese con CareSource MyCare Ohio al 1-855-475-3163 (TTY: 1-800-750-0750 o 711) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., horario estándar del este (EST). Esta llamada es gratuita. **Para obtener mayor información**, ingrese a [CareSource.com/MyCare](http://CareSource.com/MyCare). Puede comunicarse en cualquier momento con un coordinador del servicio de exención o un coordinador de la atención al 1-866-206-7861.



## Informe de Incidentes

### Investigación e informe de incidentes

CareSource MyCare Ohio y el contratista del estado de Ohio están obligados a investigar incidentes a fin de garantizarle que usted está protegido y libre de toda amenaza. Estas actividades incluyen:

- Tomar medidas inmediatas a fin de garantizar su salud y bienestar y de ser aplicable, garantizar la búsqueda de atención médica.
- Estudiar los **incidentes** a fin de garantizar que se haga todo lo que sea necesario para mantenerlo saludable y seguro y para prevenir que vuelvan a ocurrir incidentes.
- Buscar patrones para ver si usted o sus proveedores se pueden beneficiar de alguna capacitación en lugares específicos.
- Asegurarse de que tenga los servicios necesarios para mantenerse seguro y saludable.
- Asegurarse de que los proveedores sepan cómo mantenerlo seguro y de que no le causen daños.
- Asegurarse de que usted sepa cómo informar sobre incidentes cuando éstos ocurran.

### ¿Qué son incidentes?

Un "incidente" es una situación en la que usted invoca o sospecha de alguna situación real no está siendo coherente con la rutina de atención o con la prestación del servicio. Los incidentes incluyen sin limitación alguna los eventos que se describen a continuación:

- Abuso: inflijir (a uno mismo o a los demás) una lesión, confinamiento sin motivo, intimidación o un castigo cruel que resulte en un daño físico, dolor o angustia mental.
  - Abuso físico es el uso intencional de fuerza física que trae como consecuencia una lesión, dolor o invalidez. Incluye castigos, golpes, bofetadas, pellizcos y otras formas de dañar físicamente a una persona. También puede implicar colocarlo en posiciones incorrectas, alimentarlo con

**Si tiene alguna pregunta**, comuníquese con CareSource MyCare Ohio al 1-855-475-3163 (TTY: 1-800-750-0750 o 711) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., horario estándar del este (EST). Esta llamada es gratuita. **Para obtener mayor información**, ingrese a [CareSource.com/MyCare](http://CareSource.com/MyCare). Puede comunicarse en cualquier momento con un coordinador del servicio de exención o un coordinador de la atención al 1-866-206-7861.



- fuerza, imposición de restricciones o la administración de medicamentos sin conocimiento.
- El abuso emocional ocurre cuando una persona es amenazada, humillada, intimidada o dañada psicológicamente. Incluye la violación de su derecho a tomar decisiones o la pérdida de su privacidad.
  - Abuso sexual incluye la violación sexual u otro contacto sexual no deseado ni acordado pero también puede significar la desnudez mediante el uso de la fuerza o la coerción, exhibicionismo y otras situaciones sexuales donde no hayan tocamientos, independientemente de la edad del autor del hecho.
- Abandono: cuando alguien está obligado a proporcionar bienes, servicios o tratamientos necesarios para garantizar su salud y bienestar y no lo hace.
  - Explotación: el acto ilegal o inapropiado de utilizar a una persona o a sus recursos para obtener un beneficio monetario, personal, lucro o dinero.
  - Apropiación indebida: privar, defraudar u obtener dinero, bienes inmuebles u objetos personales de cualquier otra manera (incluyendo los medicamentos) que pertenezcan a usted por cualquier medio prohibido por ley.
  - Fallecimiento de un afiliado.
  - Hospitalización o visitas al departamento de emergencias (incluyendo observación) como resultado de cualquiera de las siguientes:
    - (a) Accidente, lesión o caída.
    - (b) Lesión o enfermedad sin causa conocida.
    - (c) Recurrencia de una enfermedad o de una afección médica dentro de un plazo de siete días calendarios contados desde el alta del afiliado.
  - Uso de resistencias, reclusión o de intervenciones restrictivas no autorizadas por el Administrador de Atención Médica.
  - Una crisis inesperada de un familiar del afiliado o de su entorno que resulte en la incapacidad para poder garantizar su salud y bienestar en su lugar principal de residencia.
  - Servicios prestados que no esperaba o en forma inesperada lo cual incluye sin limitación alguna, errores en la administración de medicamentos que afecten a un afiliado.
  - Acciones suyas que pongan en peligro su salud y bienestar o la de otras personas, incluyendo sin limitación alguna:
    - (b) Actividades que involucre a las fuerzas de orden.
    - (c) Uso inadecuado de medicamentos.

**Si tiene alguna pregunta**, comuníquese con CareSource MyCare Ohio al 1-855-475-3163 (TTY: 1-800-750-0750 o 711) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., horario estándar del este (EST). Esta llamada es gratuita. **Para obtener mayor información**, ingrese a [CareSource.com/MyCare](http://CareSource.com/MyCare). Puede comunicarse en cualquier momento con un coordinador del servicio de exención o un coordinador de la atención al 1-866-206-7861.



(d) Uso de sustancias ilegales por parte del afiliado.

### **¿Qué hacer si sucede alguna de estas situaciones?**

**Cómo reportar un incidente** - Usted, su representante autorizado o tutor legal deben **reportar los incidentes al Coordinador del Servicio de Exención del afiliado** y dependiendo de la naturaleza de incidente, a las autoridades competentes.

Si el incidente es muy grave y cree que su salud y bienestar están en riesgo, no sólo debe notificar a su Coordinador del Servicio de Exención sino que también debe notificar a las autoridades competentes.

La autoridad competente depende de la naturaleza del incidente.

Algunos ejemplos de autoridades competentes incluyen sin limitación alguna:

**Emergencias médicas** - Si tiene una emergencia médica llame a su médico o al 911. Las situaciones que le preocupen deben ser comunicadas a su Coordinador del Servicio de Exención. Es mejor conversarlo con su Coordinador del Servicio de Exención antes de que se vuelvan una emergencia.

**Abuso, abandono o explotación de un adulto (60 años o más)** - Si el incidente involucra abuso, explotación o abandono de un adulto de 60 años de edad o más, comuníquese con el Departamento de Trabajo y Servicios Familiares (CDJFS) del condado donde la persona vive o donde ocurrió el incidente. En horarios fuera de oficina, comuníquese con las fuerzas del orden de la localidad. Para encontrar el número de teléfono y la ubicación de agencia del condado ingrese a [http://jfs.ohio.gov/county/County\\_Directory.pdf](http://jfs.ohio.gov/county/County_Directory.pdf). Si no está seguro, pregúntele a su Coordinador del Servicio de Exención.

**Actividades penales** - Si el incidente involucra una acción que posiblemente tipifique un delito, llame a las fuerzas del orden de su localidad. Si no está seguro, pregúntele a su Coordinador del Servicio de Exención.

**Entidades que expediten licencias** - Si el incidente involucra a un proveedor que se encuentre regulado por el Departamento de Salud de Ohio (ODH) o por otra entidad de expedición de licencias o de la junta de certificación o de acreditación, reporte el incidente a dicha entidad. Para reclamar sobre una institución de enfermería especializada, atención médica o de atención a largo plazo, ingrese a <http://www.odh.ohio.gov/contactus.aspx>. Si no está seguro, pregúntele al Defensor o a su Coordinador del Servicio de Exención.

**Si tiene alguna pregunta**, comuníquese con CareSource MyCare Ohio al 1-855-475-3163 (TTY: 1-800-750-0750 o 711) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., horario estándar del este (EST). Esta llamada es gratuita. **Para obtener mayor información**, ingrese a [CareSource.com/MyCare](http://CareSource.com/MyCare). Puede comunicarse en cualquier momento con un coordinador del servicio de exención o un coordinador de la atención al 1-866-206-7861.



**Fraude a Medicaid** - Si sospecha sobre un incidente que involucra un fraude a Medicaid, puede presentar un reclamo ante el Procurador General de Ohio en <http://www.ohioattorneygeneral.gov/individuals-and-families/victims/report-medicaid-fraud.aspx>. Si no está seguro, pregúntele a su Coordinador del Servicio de Exención.

**Tutor legal** – si el incidente involucra a un tutor legal, puede comunicarse con la corte de sucesiones local. Para encontrar su corte local haga clic en <http://www.probatect.org/ohioprobatecourts/courtlinks.htm#alphabetical>

 **Si tiene alguna pregunta**, comuníquese con CareSource MyCare Ohio al 1-855-475-3163 (TTY: 1-800-750-0750 o 711) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., horario estándar del este (EST). Esta llamada es gratuita. **Para obtener mayor información**, ingrese a [CareSource.com/MyCare](http://CareSource.com/MyCare). Puede comunicarse en cualquier momento con un coordinador del servicio de exención o un coordinador de la atención al 1-866-206-7861.

## Agencias de defensoría

A continuación encontrará algunas organizaciones que lo pueden educar, asistir y ayudar a defender sus intereses.

**Inquietudes acerca de CareSource MyCare Ohio** - Si tiene alguna inquietud acerca de CareSource MyCare Ohio, comuníquese con su **Administrador de Atención Médica o Servicios para Afiliados**.

Si cree que CareSource MyCare Ohio no toma en cuenta su inquietud, puede buscar ayuda del Departamento de Medicaid de Ohio comunicándose con la **Línea gratuita de Medicaid para consumidores** en <http://www.ohiomh.com/> o llamar al 800-324-8680.

**Defensoría** - los defensores de atención a largo plazo de Ohio toman los reclamos relacionados con los servicios a largo plazo, defienden las necesidades e inquietudes de los clientes ante centros especializados de enfermería, agencias de servicios médicos en el hogar y otros proveedores de atención a largo plazo. Ellos trabajarán con usted, su familia, el proveedor a largo plazo de CareSource MyCare Ohio y otros representantes para solucionar problemas e inquietudes que pueda tener con relación a la calidad de los servicios que recibe. Los programas de la Defensoría Regional de Atención a Largo Plazo ayudan a proteger a los consumidores. Para encontrar el programa que sirve a su comunidad ingrese a <http://aging.ohio.gov/services/ombudsman/regional.aspx> o llame a la oficina estatal al 1-800-282-1206 para obtener ayuda.

**Asociación de Centros para Una Vida Independiente de Ohio** – ayudan a garantizarle a las personas con discapacidades un acceso total a las comunidades en las que desean vivir y tener las oportunidades para tomar decisiones que afecten su vida, pudiendo llevar a cabo las actividades que deseen. Para obtener mayor información ingrese a <http://www.oacil.org/>

**Asesoría legal** - brinda asesoría legal para proteger y hacer valer los derechos de los residentes de Ohio de bajos recursos. Llame al 1-866-LAW-OHIO.

**Derechos de las personas con discapacidades de Ohio** – defienden los derechos humanos, civiles y legales de las personas con discapacidades en Ohio. Para obtener mayor información ingrese a <http://www.disabilityrightsohio.org/> o llame al 614-466-7264 o al 1-800-282-9181.

**Si tiene alguna pregunta**, comuníquese con CareSource MyCare Ohio al 1-855-475-3163 (TTY: 1-800-750-0750 o 711) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., horario estándar del este (EST). Esta llamada es gratuita. **Para obtener mayor información**, ingrese a [CareSource.com/MyCare](http://CareSource.com/MyCare). Puede comunicarse en cualquier momento con un coordinador del servicio de exención o un coordinador de la atención al 1-866-206-7861.



He recibido el Manual del Afiliado de Exención de CareSource MyCare Ohio HCBS que incluye información sobre mis derechos y protecciones y sobre cómo reportar incidentes.

Mi Administrador de Atención Médica o el Coordinador del Servicio de Exención ha revisado el contenido del manual conmigo.

Comprendo que tengo la opción de recibir atención institucional (por ejemplo, enfermería especializada) o servicios de exención en la comunidad.

Estoy eligiendo libremente recibir servicios de exención comunitarios o en el hogar de MyCare Ohio en vez de servicios en una institución.

Firma del afiliado: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
(o del representante autorizado)

 **Si tiene alguna pregunta**, comuníquese con CareSource MyCare Ohio al 1-855-475-3163 (TTY: 1-800-750-0750 o 711) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., horario estándar del este (EST). Esta llamada es gratuita. **Para obtener mayor información**, ingrese a [CareSource.com/MyCare](http://CareSource.com/MyCare). Puede comunicarse en cualquier momento con un coordinador del servicio de exención o un coordinador de la atención al 1-866-206-7861.

He recibido el Manual del Afiliado de Exención de CareSource MyCare Ohio HCBS que incluye información sobre mis derechos y protecciones y sobre cómo reportar incidentes.

Mi Administrador de Atención Médica o el Coordinador del Servicio de Exención ha revisado el contenido del manual conmigo.

Comprendo que tengo la opción de recibir atención institucional (por ejemplo, enfermería especializada) o servicios de exención en la comunidad.

Estoy eligiendo libremente recibir servicios de exención comunitarios o en el hogar de MyCare Ohio en vez de servicios en una institución.

Firma del afiliado: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
(o del representante autorizado)

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

#### COPIA PARA CARESOURCE

**Si tiene alguna pregunta**, comuníquese con CareSource MyCare Ohio al 1-855-475-3163 (TTY: 1-800-750-0750 o 711) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., horario estándar del este (EST). Esta llamada es gratuita. **Para obtener mayor información**, ingrese a [CareSource.com/MyCare](http://CareSource.com/MyCare). Puede comunicarse en cualquier momento con un coordinador del servicio de exención o un coordinador de la atención al 1-866-206-7861.





CareSource MyCare Ohio: 1-855-475-3163 (TTY: 1-800-750-0750 or 711)

**[CareSource.com/MyCare](http://CareSource.com/MyCare)**