

Manual para Miembros sobre la Exención de Servicios en el Hogar y la Comunidad



Para miembros inscritos en el
Programa de Exención de HCBS de
MyCare Ohio

Revisado en agosto de 2024



MolinaHealthcare.com/Duals

33071HBDOHES | 241007

MHO-MOO-0067SP

Table of Contents

| | |
|--|----|
| Aviso de No Discriminación | 4 |
| Bienvenido | 8 |
| Introducción..... | 9 |
| Derechos y responsabilidades | 10 |
| Desarrollo de un plan de servicios de exención centrado en la persona | 12 |
| Coordinación del servicio de exención..... | 14 |
| Periodo de transición | 16 |
| Autodirección..... | 18 |
| Informes de incidentes | 19 |
| ¿Qué hacer si sucede alguna de estas cosas? | 21 |
| Agencias de defensoría | 22 |
| Acuse de Recibo del Manual del Consumidor de la Exención de MyCare..... | 23 |

Aviso de No Discriminación

Molina Healthcare de Ohio (Molina) cumple con todas las leyes federales de derechos civiles que se relacionan con los servicios de atención médica. Molina ofrece servicios de atención médica a todos los miembros sin importar su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad ni sexo. Molina no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Esto incluye la identidad de género, el embarazo y los estereotipos de sexo.

Para ayudarlo a hablar con nosotros, Molina brinda los siguientes servicios sin cargo:

- Asistencia y servicios para personas con discapacidades, como por ejemplo:
 - o Intérpretes capacitados en lenguaje de señas
 - o Material escrito en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y braille)
- Servicios lingüísticos para personas que hablan otro idioma o tienen conocimientos limitados del inglés, como por ejemplo:
 - o Intérpretes capacitados
 - o Material escrito traducido a su idioma.
 - o Material redactado de manera sencilla con lenguaje fácil de entender

Si necesita estos servicios, comuníquese con los Servicios para Miembros de Molina al (855) 665-4623; TTY/TDD: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora local.

Si considera que Molina no le proporcionó estos servicios o lo trató de manera diferente por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede presentar un reclamo. Puede presentar un reclamo en persona o por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para redactar el reclamo, cuente con nosotros. Llame a nuestro coordinador de derechos civiles al (866) 606-3889 o TTY 711. Envíe su reclamo por correo a:

Civil Rights Coordinator
200 Oceangate
Long Beach, CA 90802

También puede enviar su reclamo por correo electrónico a civil.rights@molinahealthcare.com. O bien, envíelo por fax al (562) 499-0610.

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. Los formularios de reclamos están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>. Puede enviarlo por correo a la siguiente dirección:

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

También puede enviarlo a un sitio web a través del Portal de Reclamos de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>. Si necesita ayuda, llame al 1-800-368-1019; TTY: 800-537-7697.

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call (855) 665-4623, TTY: 711, Monday – Friday, 8 a.m. to 8 p.m. local time. The call is free.

SPANISH

ATENCIÓN: Si habla español, hay servicios de asistencia lingüística disponibles para usted sin costo. Llame al (855) 665-4623, TTY: 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local. La llamada es gratuita.

CHINESE

注意：如果您說中文，您可以獲得免費的語言協助服務。請撥打(855) 665-4623，電傳打字機 (TTY)：711，服務時間為：週一至週五，當地時間上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m.。此為免付費電話。

TAGALOG

ATENSYON: Kung nagsasalita kayo ng Tagalog, mayroon kayong magagamit na mga libreng serbisyo ng tulong sa wika. Tumawag sa (855) 665-4623, TTY: 711, Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 8 p.m. lokal na oras. Libre ang tawag.

FRENCH

ATTENTION : si vous ne parlez pas français, des services d'assistance linguistique sont mis à votre disposition gratuitement. Appelez le (855) 665-4623, ATS : 711, du lundi au vendredi, de 8 heures à 20 heures, heure locale. L'appel est gratuit.

VIETNAMESE

CHÚ Ý: Nếu quý vị nói tiếng Việt, dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí có sẵn dành cho quý vị. Gọi theo số (855) 665-4623, TTY: 711, thứ Hai - thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, giờ địa phương. Cuộc gọi này miễn phí.

GERMAN

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlose Sprachdienstleistungen zur Verfügung. Rufen Sie uns an unter: (855) 665-4623, TTY: 711, Montag bis Freitag, 8:00 bis 20:00 Uhr Ortszeit. Der Anruf ist kostenlos.

KOREAN

참고: 한국어를 사용하시는 경우 무료 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. (855) 665-4623번 또는 TTY 711번으로 월요일~금요일, 오전 8시~오후 8시(현지 시간 기준)에 연락해 주시기 바랍니다. 통화는 무료입니다.

RUSSIAN

ВНИМАНИЕ! Если вы говорите на русском языке, вам бесплатно доступны услуги переводчика. Звоните по номеру (855) 665-4623, телетайп: 711, с понедельника по пятницу с 8:00 до 20:00 по местному времени. Звонок бесплатный.

ARABIC

تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فسوف تكون خدمات المساعدة اللغوية متاحة لك مجاناً. اتصل على الرقم 665-4623 (855)، وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)/أجهزة الاتصال للضُم والبُكم (TDD)، يمكنهم الاتصال على الرقم 711 من الإثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا إلى 8 مساءً، بالتوقيت القياسي الشرقي. هذا الاتصال مجاني.

ITALIAN

ATTENZIONE: se parla italiano, sono disponibili gratuitamente servizi di assistenza linguistica. Chiami il numero (855) 665-4623, TTY: 711, dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 20:00, ora locale. La chiamata è gratuita.

PORTUGUESE

ATENÇÃO: Se falar português, estão disponíveis, gratuitamente, serviços de assistência no idioma. Ligue para o número (855) 665-4623, TTY: 711, de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 22:00, hora local. A chamada é gratuita.

FRENCH CREOLE

ATANSYON: Si w pale kreyòl ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele (855) 665-4623, TTY: 711, Lendi – Vandredi, 8 a.m. a 8 p.m. lè lokal. Apèl la gratis.

POLISH

UWAGA: jeśli mówisz w języku polski, możesz skorzystać z bezpłatnych usług językowych. Zadzwoń pod numer (855) 665-4623, TTY: 711. Połączenia można wykonywać od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 20:00 czasu lokalnego. Połączenie jest bezpłatne.

HINDI

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं, तो भाषा सहायता सेवाएँ, आपके लिए निःशुल्क उपलब्ध हैं. (855) 665-4623 पर कॉल करें, TTY: 711, सोमवार-शुक्रवार, सुबह 8 बजे से रात 8 बजे तक स्थानीय समय पर. कॉल निःशुल्क है.

JAPANESE

注目：日本語を話す場合は、言語支援サービスを無料でご利用いただけます。月曜日から金曜日の午前8時～午後8時（現地時間）に、（855）665-4623、TTY：711までお電話ください。通話は無料です。

Bienvenido

¡Bienvenido! Este manual fue preparado para brindarle una descripción general de la Exención de Servicios en el Hogar y la Comunidad (HCBS) (Exención) de MyCare Ohio con Molina Dual Options MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid). Es un complemento de su Manual para Miembros, que tiene la intención de brindarle información básica sobre su exención. Consulte su Manual para Miembros para obtener más información importante.

Como miembro de Molina Dual Options MyCare Ohio, recibirá administración de la atención, que es de ayuda adicional para coordinar su atención y asegurarse de que recibe los servicios que necesita. Molina Dual Options MyCare Ohio le asignará su administrador de atención para que trabaje con usted y un equipo de profesionales para asegurarse de que recibe lo que necesita.

Ahora que está inscrito en la exención, también tendrá un coordinador de servicios de exención para ayudarlo con los posibles problemas que puedan surgir mientras está inscrito. Esta puede ser la misma persona o alguien diferente de su administrador de atención.

El equipo de profesionales antes mencionados se denomina su equipo de atención y será dirigido por su administrador de atención. Los miembros del equipo de atención pueden estar formados por usted, su proveedor de atención primaria, su coordinador de servicios de exención, especialistas médicos y otros según lo solicitado por usted, como familiares, otros cuidadores y apoyo. Infórmele a su administrador de atención o su coordinador de servicios de exención si hay alguna persona específica que desee incluir en su equipo de atención.

Su coordinador de servicios de exención revisará el contenido de este manual todos los años durante su reevaluación anual. Consúltelo a menudo para obtener información o respuestas a preguntas. Si no encuentra claridad aquí, no dude en preguntarle a su coordinador de servicios de exención. Siempre está disponible para ayudarlo.

Mi administrador de atención: _____

Número de teléfono: _____

Consulte su Manual para Miembros para averiguar cómo comunicarse con su administrador de atención fuera del horario de atención. En su Manual para Miembros también puede encontrar otros números importantes que están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Mi coordinador de servicios de exención: _____

Número de teléfono: _____

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o TTY/TDD 711, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local. La llamada no tiene costo. **Para obtener más información**, visite MolinaHealthcare.com/Duals. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o con un administrador de atención en cualquier momento llamando al (855) 895-9986 o al TTY 711.

Apoyo disponible:

Los siguientes servicios están a su disposición para satisfacer cualquier otra necesidad que pueda tener:

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

Introducción

Los servicios de Exención de MyCare Ohio prestados a través de Molina Dual Options MyCare Ohio están diseñados para satisfacer las necesidades de los miembros mayores de 18 años, elegibles tanto para Medicare como para Medicaid, inscritos en un Plan MyCare Ohio, y se determina que cumplen con un nivel de atención intermedio o especializado. Estos servicios ayudan a las personas a vivir en el hogar de manera independiente y segura. No han cambiado sus servicios de exención, solo ha cambiado el nombre del programa a través del cual se brindan.

Disponemos de los siguientes servicios de exención, según sus necesidades:

- Servicios de salud diurna para adultos
- Servicio alternativo de comidas*
- Servicios de vida asistida
- Asistente de atención domiciliaria de Choices*
- Integración comunitaria
- Transición comunitaria
- Servicios de respuesta ante emergencias
- Servicios de vivienda en la comunidad mejorados
- Asistente de atención domiciliaria*
- Entrega de comidas a domicilio
- Servicios de mantenimiento y tareas domésticas*
- Equipo médico en el hogar y dispositivos complementarios de adaptación y asistencia*
- Modificaciones en el hogar*
- Servicios de ama de casa
- Consultas sobre nutrición.
- Servicios de relevo fuera del hogar
- Servicios de cuidado personal*
- Bienes y servicios autodirigidos*
- Asesoramiento en trabajo social
- Servicios de enfermería de exención *
- Transporte de exención

*Este servicio está disponible para autogestión. Se describe más adelante la autogestión a partir de la [página 18](#).



Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o TTY/TDD 711, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local. La llamada no tiene costo. **Para obtener más información**, visite MolinaHealthcare.com/Duals. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o con un administrador de atención en cualquier momento llamando al (855) 895-9986 o al TTY 711.

Derechos y responsabilidades

Derechos

Como miembro inscrito en la Exención de MyCare Ohio, tiene derecho a lo siguiente:

- Estar plenamente informado de todos sus derechos y responsabilidades.
- Ser tratado con dignidad y respeto.
- Pedirle a su coordinador de servicios de exención que explique qué significa estar en la Exención de MyCare Ohio y que trabaje con usted para planificar los servicios que recibirá.
- Recibir asistencia de su coordinador de servicios de exención o de su administrador de atención cuando lo necesite.
- Tener una reunión privada con su coordinador de servicios de exención o el administrador de atención.
- Estar protegidos contra el abuso, la negligencia y el maltrato.
- Mantenerse informado y recibir información que sea precisa y fácil de entender.
- Controlar la forma en que se prestan los servicios.
- Hablar con confianza y saber que su información de atención médica es confidencial.
- Participar en el desarrollo de su plan de servicios centrado en la persona y recibir una copia.
- Tratar problemas, inquietudes y preocupaciones sobre sus servicios, el equipo de atención y los proveedores, y la capacidad de sugerir cambios sin miedo.
- Consulte los archivos o registros relacionados con su atención médica y el derecho a modificar un registro.
- Impugnar decisiones sobre su atención, con las que usted no esté de acuerdo. Revise su Manual para Miembros para obtener más información sobre quejas, apelaciones y audiencias estatales.
- Estar plenamente informado sobre cómo comunicarse con la línea directa para consumidores de Medicaid del Departamento de Medicaid de Ohio (ODM) con respecto a preocupaciones, problemas o consultas: 800-324-8680.
- Estar plenamente informado sobre cómo comunicarse con la Oficina de la Defensoría de la Atención a Largo Plazo del estado: 800-282-1206.
- Solicitar una entidad de coordinación de servicios de exención diferente. Preguntarle a su administrador de atención o comunicarse con Servicios para Miembros si tiene alguna pregunta sobre cómo hacerlo.
- Elegir entre los servicios en el hogar y la comunidad disponibles que se determinen necesarios para satisfacer sus necesidades.
- Elegir entre proveedores de servicios de exención disponibles que le brindarán los servicios seguros, apropiados y de alta calidad necesarios para satisfacer sus necesidades.
- Elegir recibir servicios de exención en el hogar y la comunidad en lugar de los servicios institucionales (p. ej., un centro de enfermería).

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o TTY/TDD 711, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local. La llamada no tiene costo. **Para obtener más información**, visite MolinaHealthcare.com/Duals. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o con un administrador de atención en cualquier momento llamando al (855) 895-9986 o al TTY 711.

Responsabilidades

Usted es el jugador clave para garantizar que reciba los servicios de exención que necesita. Como miembro, tiene muchas responsabilidades importantes. Puede designar a un representante autorizado para que le ayude con muchos aspectos de la planificación y prestación de servicios de exención. Específicamente, usted y su representante autorizado, si decide designar a uno, son responsables de lo siguiente:

- Comunicarse abierta y honestamente con su equipo de atención.
- Brindar información precisa y completa, incluidos sus antecedentes médicos, independientemente de quién pagará por sus servicios médicos.
- Participar activamente en el proceso para desarrollar e implementar su plan de servicios centrado en la persona.
- Proporcionar su firma en el plan de servicios centrado en la persona u otro documento solicitado por su coordinador de servicios de exención, en el que se indique su acuerdo con el plan.
- Cumplir con las citas programadas.
- Informar problemas, preocupaciones o cambios a su coordinador de servicios de exención.
- Informar a su coordinador de servicios de exención si desea o necesita cambiar de proveedor o servicio.
- Trabajar con respeto con sus proveedores de servicios.
- Trabajar cooperativamente con su coordinador de servicios de exención, el administrador de atención y el equipo de atención para resolver problemas o preocupaciones.
- Negarse a participar en actividades deshonestas o ilegales que involucren a sus proveedores de servicios y a otros cuidadores.
- Informarle a su coordinador de servicios de exención o administrador de atención cualquier cambio en su afección o situación que usted considere importante, como la muerte de un cuidador, la planificación de un cambio de residencia, que alguien lo haya tratado mal, etc.



Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o TTY/TDD 711, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local. La llamada no tiene costo. **Para obtener más información**, visite MolinaHealthcare.com/Duals. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o con un administrador de atención en cualquier momento llamando al (855) 895-9986 o al TTY 711.

Desarrollo de un plan de servicios de exención centrado en la persona

La planificación de servicios y la coordinación de la atención ayudan a abordar los cambios que puedan experimentar en sus circunstancias personales o en su estado de salud a lo largo del tiempo. El proceso de planificación de servicios debe ajustarse y revisarse con la frecuencia que sea necesario para poder abordar de la mejor forma sus necesidades.

El plan de servicios centrado en la persona es una descripción escrita de sus servicios de exención necesarios para estar seguro en la comunidad. Identifica las metas, los objetivos y los resultados relacionados con su salud, así como los tratamientos y los servicios que recibe.

Como miembro inscrito en la Exención de MyCare Ohio, tiene la oportunidad de elegir y controlar la prestación de servicios de exención que recibe participando activamente en el proceso de planificación de servicios. Usted decide quién debe participar en el proceso de planificación de servicios.

Su coordinador de servicios de exención es responsable de garantizar que todas sus necesidades identificadas se incluyan y aborden en su plan de servicios centrado en la persona. Esto incluye ayudarlo a explorar todos los servicios disponibles para satisfacer sus necesidades específicas. Tendrá la oportunidad de identificar cómo desea que se presten los servicios indicados en la introducción de este manual, incluido el contexto que mejor se ajuste a sus necesidades.

El coordinador de servicios de exención también lo ayudará a decidir qué tipos de proveedores desea que presten sus servicios, de acuerdo con la manera en que desea que estén involucrados en la administración de sus servicios. La Exención de MyCare Ohio cuenta con los siguientes proveedores disponibles:

- Autodirigidos: usted contrata y gestiona el proveedor o el presupuesto del servicio.
- Administrados por el proveedor: un proveedor de la agencia identifica y administra el personal.
- Sin agencia: proveedores independientes que se administran por sí solos.

Todos los proveedores deben estar inscritos con el ODM y deben tener un contrato con su plan MyCare. Si encuentra un proveedor que no está inscrito ni tiene contrato, el plan MyCare puede ayudar al proveedor con el proceso de inscripción y contratación.

Usted y los proveedores de servicios identificados en su plan de servicios centrado en la persona deben firmar el plan de servicios u otro documento solicitado por su administrador de atención o coordinador de servicios de exención para indicar que están de acuerdo con el plan.

Una vez que se haya desarrollado y aprobado su plan, su coordinador de servicios de exención continuará brindándole ayuda al organizar el comienzo de los servicios y asegurarse de que los servicios se presten para satisfacer sus necesidades, según el plan.

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o TTY/TDD 711, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local. La llamada no tiene costo. **Para obtener más información**, visite MolinaHealthcare.com/Duals. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o con un administrador de atención en cualquier momento llamando al (855) 895-9986 o al TTY 711.

Contenido del plan de servicios centrado en la persona

Durante el proceso de planificación de servicios, usted identificará todos los servicios y los apoyos que reciba de cualquier fuente que no sea la Exención de MyCare Ohio que ayuden a satisfacer sus necesidades para que puedan ser considerados en el desarrollo del plan.

La planificación del servicio incluye identificar y coordinar servicios de exención que brindan apoyo pero no reemplazan la ayuda de personas como vecinos, amigos, familiares, etc. Los planes de servicio centrados en la persona se actualizan al menos una vez al año o cuando sus necesidades cambian.

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

- Sus fortalezas, metas y resultados deseados.
- Sus necesidades médicas, de salud del comportamiento y de atención personal, y cómo se cubrirán.
- Servicios que pueden ser necesarios para mantener su entorno limpio y seguro, incluidas las adaptaciones necesarias para satisfacer sus necesidades.
- Servicios que pueden ser necesarios para ayudarle a mantener la participación en la escuela, el trabajo u otras actividades.
- Suministros médicos y de atención personal que necesita y cómo los recibirá, incluidos medicamentos y equipos.
- Plan de copia de seguridad para cuando un proveedor pagado no esté disponible para recibir los servicios.
- Servicios o medidas de seguridad para mitigar cualquier riesgo para usted, incluso adaptaciones o modificaciones necesarias en el entorno donde reciba los servicios.

Su plan de servicio centrado en la persona identifica las tareas y actividades específicas que sus proveedores de servicios le proporcionarán para satisfacer sus necesidades. También especificará cuánto, con qué frecuencia y por cuánto tiempo recibirá los servicios. El plan de servicios centrado en la persona es necesario para que se pague a sus proveedores de servicios y para ayudar a su coordinador de servicios de exención a garantizar que usted reciba los servicios que necesita.



Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o TTY/TDD 711, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local. La llamada no tiene costo. **Para obtener más información**, visite MolinaHealthcare.com/Duals. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o con un administrador de atención en cualquier momento llamando al (855) 895-9986 o al TTY 711.

Coordinación del servicio de exención

Todos los miembros inscritos en Molina Dual Options MyCare Ohio en la Exención de MyCare Ohio reciben asistencia para coordinar sus servicios de exención.

Una de las funciones del coordinador de servicios de exención es asegurarse de que usted reciba los servicios de exención que necesita. Su coordinador de servicios de exención o su administrador de atención se comunicarán con usted y recibirá una visita en persona para revisar sus necesidades de atención en un plazo no mayor a 75 días desde su inscripción en la Exención de MyCare Ohio o antes (de ser solicitado), y al menos cada seis meses según lo acordado en su plan de servicios centrado en la persona.

La coordinación del servicio de exención incluye, entre otros, lo siguiente:

- Controlar su salud y bienestar.
- Evaluar sus necesidades, metas y objetivos al menos una vez al año.
- Programar, coordinar y facilitar reuniones con usted y su equipo de atención.
- Trabajar con usted y su equipo de atención para desarrollar su plan de servicios centrado en la persona.
- Autorizar servicios de exención en el monto, el alcance y la duración para satisfacer sus necesidades.
- Ayudarlo a encontrar proveedores de servicios necesarios, incluso cuando un proveedor ha avisado que se va o no se encuentra disponible.
- Controlar la prestación de todos los servicios de exención identificados en su plan de servicios centrado en la persona.
- Asegurarse de que se hagan los ajustes según sea apropiado en caso de que surjan cambios significativos, incluyendo, entre otros, hitos para la vida útil como la entrada o salida de la escuela, el trabajo, etc.
- Identificar e informar incidentes, así como planificar la prevención para reducir el riesgo de reaparición. Los incidentes se describen más adelante a partir de la [página 19](#).
- Ayudarlo en el desarrollo de un plan alternativo significativo si hay alguna interrupción o una demora en los servicios prestados por su plan centrado en la persona. Esto puede incluir identificar personas que puedan satisfacer sus necesidades y responder con rapidez si su proveedor regular no puede prestarle los servicios.

¿Cuándo debe llamar a su coordinador de servicios de exención?

Llame a su coordinador de servicios de exención en cualquier momento en que ocurra cualquiera de los siguientes:

- Sus servicios no satisfacen sus necesidades.
- No está conforme con un proveedor o servicio.
- Quiere cambiar de proveedor o servicio.
- Su lugar de residencia cambia.
- Su salud cambia.

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o TTY/TDD 711, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local. La llamada no tiene costo. **Para obtener más información**, visite MolinaHealthcare.com/Duals. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o con un administrador de atención en cualquier momento llamando al (855) 895-9986 o al TTY 711.

- Tuvo un accidente, se cayó o acudió a la sala de emergencias.
- Lo ingresan en un hospital o una residencia de ancianos.
- Tiene alguna preocupación o problema con la atención que está recibiendo.
- Considera que el plan de servicio actual centrado en la persona ya no satisface sus necesidades.
- Considera que necesita más servicios para estar fuera de peligro en su casa.
- Para informar un “incidente”. Los incidentes se describen con más detalle a partir de la [página 19](#).
- Si un proveedor de servicio no se presenta o cancela un servicio.

Si no puede comunicarse con su coordinador de servicios de exención, puede comunicarse con su administrador de atención al (855) 895-9986 o con TTY 711. También puede llamar a Servicios para Miembros al (855) 665-4623 si tiene alguna preocupación o problema.



Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o TTY/TDD 711, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local. La llamada no tiene costo. **Para obtener más información**, visite MolinaHealthcare.com/Duals. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o con un administrador de atención en cualquier momento llamando al (855) 895-9986 o al TTY 711.

Periodo de transición

Transición a la exención de MyCare Ohio

Si se inscribió en PASSPORT, los servicios de vida asistida o la Exención de Ohio Home Care Medicaid inmediatamente antes de inscribirse en la Exención de MyCare Ohio, el plan MyCare continuará con sus servicios para minimizar las interrupciones en el servicio.

Sus servicios y proveedores actuales se mantendrán por un periodo de tiempo, según el tipo de servicio. Sus servicios y proveedores de servicios serán los mismos, excepto en las siguientes situaciones:

- Usted solicita un cambio.
- Hay un cambio importante en su salud, su afección o sus necesidades.
- Su proveedor le ha informado su intención de interrumpir los servicios.
- Se identifican problemas que afectan su salud y bienestar.

Mientras no se aplique ninguna de las excepciones anteriores, se mantendrán sus niveles de servicio y proveedores actuales mientras esté inscrito en el programa de Exención de MyCare Ohio, según se indica a continuación:

Servicios de atención directa:

Atención personal, exención de enfermería, asistente de atención domiciliaria, asistente de atención domiciliaria Choices, relevo fuera del hogar, vida comunitaria mejorada, servicios de salud diurna para adultos, asesoramiento social en el trabajo, integración comunitaria.

Si estaba recibiendo cualquiera de estos servicios de cuidado directo, puede continuar recibiendo estos servicios en el mismo nivel autorizado y con el mismo proveedor o proveedores de servicios durante al menos 365 días a partir de la fecha en que se inscribió en la Exención de MyCare Ohio.

Servicios de vida asistida:

Estaba recibiendo servicios de vida asistida, puede continuar recibiendo el mismo servicio autorizado del mismo proveedor mientras esté inscrito en la Exención de MyCare Ohio.

Servicios autodirigidos:

Si ya estaba autodirigiendo sus servicios a través de una exención de Medicaid, puede mantener a su proveedor actual por al menos 365 días con el mismo monto de servicio al mismo precio, a menos que su coordinador de servicios de exención determine lo siguiente:

- Usted ya no necesita estos servicios.
- Si Usted y su representante autorizado ya no pueden ser el empleador.

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o TTY/TDD 711, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local. La llamada no tiene costo. **Para obtener más información**, visite MolinaHealthcare.com/Duals. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o con un administrador de atención en cualquier momento llamando al (855) 895-9986 o al TTY 711.

Todos los demás servicios de exención:

Todos los demás servicios de exención que usted estaba recibiendo mientras estaba inscrito en una de las exenciones de Medicaid inmediatamente antes de inscribirse en el programa de exención de MyCare Ohio pueden mantenerse al mismo nivel autorizado durante al menos 365 días después de la inscripción en la exención de MyCare Ohio. El mismo proveedor de servicios puede mantenerse durante al menos 90 días.

Fin del periodo de transición:

Antes de que se cambien los servicios o proveedores, su coordinador de servicios de exención se comunicará con usted para revisar su plan de servicios centrado en la persona y analizar cualquier cambio necesario. Si se requiere un cambio de proveedor por algún motivo, se le brindará información sobre otros proveedores disponibles.

Transiciones de la exención de MyCare Ohio:

Similar a cuando comienza los servicios con la Exención de MyCare Ohio, su coordinador de servicios de exención y su administrador de atención trabajarán con usted para realizar una transición segura de sus servicios si abandona la exención de MyCare Ohio. En cualquier momento, si se cancela su inscripción en MyCare por motivos como mudarse de un condado de MyCare o perder la elegibilidad de Medicare, su coordinador de servicios de exención de MyCare trabajará con su nueva entidad de exención para garantizar una transición fluida, lo que le permitirá continuar recibiendo la atención necesaria y seguir siendo independiente en su comunidad.



Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o TTY/TDD 711, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local. La llamada no tiene costo. **Para obtener más información**, visite MolinaHealthcare.com/Duals. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o con un administrador de atención en cualquier momento llamando al (855) 895-9986 o al TTY 711.

Autodirección

Puede administrar sus servicios de exención usando la autodirección.

La autodirección incluye la autoridad del empleador y la autoridad presupuestaria. Puede elegir un representante para que lo ayude a autodirigirse.

La autoridad del empleador significa que usted es el empleador de su cuidador. Puede hacer esto con sus cuidadores: reclutar, contratar, capacitar, establecer horarios, administrar y despedir. Estos servicios se pueden administrar con la autoridad del empleador:

- Seleccionar el asistente de atención domiciliaria.
- Asistente de atención domiciliaria.
- Auxiliar de cuidado personal.
- Exención de enfermería.

La autoridad presupuestaria significa que usted administra su presupuesto de exención disponible para satisfacer mejor sus necesidades. Esto incluye fijar el sueldo de su cuidador. Los servicios mencionados anteriormente y estos servicios se pueden autodirigir con autorización presupuestaria:

- Comidas alternativas.
- Mantenimiento y tareas domésticas.
- Equipo médico en el hogar y dispositivos complementarios de adaptación y asistencia.
- Modificaciones en el hogar.
- Bienes y servicios autodirigidos.

Los servicios autodirigidos son pagados por un proveedor de Servicios de Administración Financiera (FMS). Le pagarán a su cuidador con su aprobación. El FMS también paga las facturas de otros servicios mencionados anteriormente. Le emitirán una tarjeta de pago para comprar bienes y servicios autodirigidos cuando esté autorizado.

El coordinador de servicios de la exención o el administrador de atención hablarán con usted sobre la autodirección para que pueda decidir si es adecuada para usted. Tienen muchos más recursos listos para apoyarlo con la autodirección.

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o TTY/TDD 711, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local. La llamada no tiene costo. **Para obtener más información**, visite MolinaHealthcare.com/Duals. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o con un administrador de atención en cualquier momento llamando al (855) 895-9986 o al TTY 711.

Informes de incidentes

Investigación e informes de incidentes

Molina Dual Options MyCare Ohio y el contratista del estado de Ohio deben realizar actividades de investigación de incidentes para garantizar que usted esté protegido y seguro de cualquier daño. Estas actividades incluyen lo siguiente:

- Tomar medidas inmediatas para garantizar su salud y bienestar, y si corresponde, garantizar la atención médica.
- Investigar los incidentes para garantizar su salud y seguridad, y evitar que vuelvan a ocurrir incidentes.
- Buscar patrones para ver si usted o sus proveedores podrían beneficiarse con la educación en un área determinada.
- Asegurarse de que los proveedores sepan cómo mantener su seguridad y no hacerle daño.
- Informarle sobre los hallazgos de la investigación de un incidente crítico y, potencialmente, desarrollar un plan de prevención para reducir el riesgo de que vuelva a ocurrir.

¿Qué son los incidentes?

Un “incidente” es un evento real o que se alega o sospecha que no es coherente con su atención de rutina o la prestación de servicios. Entre los incidentes críticos se incluyen los siguientes:

- Abuso: la lesión, el encierro, el control, la intimidación o el castigo de una persona, que ha provocado daño físico, dolor, miedo o angustia mental. El abuso incluye abuso físico, emocional, verbal o sexual, el uso de represión, reclusión o intervención restrictiva sin autorización.
- Negligencia: cuando tiene el deber de hacerlo, sin brindar el tratamiento, el cuidado, ni los bienes o servicios necesarios para mantener su salud y bienestar, incluido el abandono de uno mismo.
- Explotación: el acto ilegal o incorrecto de utilizar un miembro o recursos de un miembro por medio de manipulación, intimidación, amenazas, engaño o coacciones para sacar provecho u obtener beneficios o ganancias económicas o personales.
- Malversación: privar, defraudar u obtener dinero o bienes reales o personales (incluidos los medicamentos recetados) que le pertenezcan por cualquier medio prohibido por la ley que podría afectar su salud y bienestar.
- Muerte antinatural o accidental.
- Autolesiones o intento de suicidio.
- Desaparición, lo que pone en peligro su salud y bienestar.
- Cualquiera de los siguientes problemas con los medicamentos recetados:
 - o Error del proveedor.
 - o Problema que resulta en una respuesta de los servicios médicos de emergencia (EMS), una visita a la sala de emergencias o una hospitalización.
- Otros incidentes reportables revisados por el administrador de atención, pero no investigados, incluyen los siguientes:
 - o Muerte natural.



Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o TTY/TDD 711, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local. La llamada no tiene costo. **Para obtener más información**, visite MolinaHealthcare.com/Duals. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o con un administrador de atención en cualquier momento llamando al (855) 895-9986 o al TTY 711.

- o La conducta, la acción o la falta de acción del miembro o de su familia como resultado de la creación o ajuste de un plan de acción de salud y seguridad.
- o La salud y el bienestar están en riesgo debido a cualquiera de lo siguiente:
 - Pérdida de un cuidador pagado o impago.
 - Problemas con los medicamentos recetados que no dan como resultado una respuesta de EMS, una visita a la sala de emergencias ni una hospitalización.
 - Desalojo de su lugar de residencia.
- o Intento de suicidio que no da como resultado un tratamiento en la sala de emergencias, observación hospitalaria ni admisión al hospital.

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o TTY/TDD 711, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local. La llamada no tiene costo. **Para obtener más información**, visite MolinaHealthcare.com/Duals. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o con un administrador de atención en cualquier momento llamando al (855) 895-9986 o al TTY 711.

¿Qué hacer si sucede alguna de estas cosas?

Cómo informar un incidente: Usted o su representante autorizado o tutor legal deben informar los incidentes a su coordinador de servicios de exención o a su administrador de atención. Si el incidente es de naturaleza grave y considera que su salud y bienestar corren peligro, también debe informar a las autoridades correspondientes. Si no está seguro de con quién comunicarse, pregúntele a su coordinador de servicios de exención. La autoridad competente depende de la naturaleza del incidente. Entre los ejemplos de incidentes graves se incluyen, entre otros, los siguientes:

Emergencia médica: si tiene una emergencia médica, llame a su médico o al 911. Las situaciones que le preocupen deben comunicarse a su coordinador de servicios de exención. Lo mejor es plantearles estas preocupaciones antes de que se conviertan en una emergencia.

Abuso, negligencia o explotación de un adulto mayor de 60 años: si el incidente implica el abuso, la explotación o la negligencia de un adulto mayor de 60 años, comuníquese con los Servicios de Protección para Adultos (APS) en el condado donde reside la persona o donde ocurrió el incidente. En horario no comercial, comuníquese con las fuerzas de seguridad locales. Para encontrar el número de su agencia APS local, haga clic en o visite https://jfs.ohio.gov/county/County_Directory.pdf.

Actividad delictiva: Si el incidente implica una conducta que cree que puede ser delictiva, llame a la policía local.

Fraude de Medicaid: Si sospecha que el incidente está relacionado con un fraude de Medicaid, presente un reclamo ante el Fiscal General de Ohio. Para comunicarse allí, haga clic o visite <http://www.ohioattorneygeneral.gov/About-AG/Contact>.

Tutor legal: Si el incidente afecta a un tutor legal, puede comunicarse con su tribunal sucesorio local. Para encontrar su tribunal local, haga clic o visite <https://www.supremecourt.ohio.gov/courts/judicial-system/ohio-trial-courts/>.



Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o TTY/TDD 711, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local. La llamada no tiene costo. **Para obtener más información,** visite MolinaHealthcare.com/Duals. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o con un administrador de atención en cualquier momento llamando al (855) 895-9986 o al TTY 711.

Agencias de defensoría

Organizaciones que pueden educarlo y defender sus intereses.

Preocupaciones sobre Molina Dual Options MyCare Ohio: Si tiene preocupaciones sobre Molina Dual Options MyCare Ohio, comuníquese con su administrador de atención o con Servicios para Miembros. Si considera que Molina Dual Options MyCare Ohio no responde a sus preocupaciones, puede solicitar asistencia de ODM comunicándose con la Línea directa para consumidores de Medicaid. Haga clic o visite <http://www.ohiomh.com/> o llame al 800-324-8680.

Defensoría: La Defensoría de la atención a largo plazo de Ohio expresa las necesidades y las preocupaciones de los miembros en relación con los servicios de atención a largo plazo para residencias de ancianos, agencias de atención en el hogar y otros proveedores. Trabajarán con Molina Dual Options MyCare Ohio, con un proveedor de atención a largo plazo, y con usted, su familia u otros representantes para resolver los problemas y las preocupaciones que pueda tener sobre la calidad de los servicios que recibe. Los programas regionales de defensoría de la atención a largo plazo ayudan a proteger a las personas. Llame a la oficina estatal al 800-282-1206 o envíe un correo electrónico a OhioOmbudsman@age.ohio.gov para recibir ayuda.

Asociación de Centros para la Vida Independiente (CIL) de Ohio: los CIL ayudan a garantizar que las personas con discapacidades tengan acceso pleno a las comunidades en las que desean vivir, así como oportunidades de tomar decisiones que afecten su vida, de poder realizar actividades de su propia elección. Para obtener más información, haga clic o acceda a <http://www.ohiosilc.org/>.

Ayuda legal: brinda asistencia legal para proteger y hacer cumplir los derechos legales de los residentes de bajos ingresos de Ohio. Llame al 866-LAW-OHIO.

Departamento de Derechos de los Discapacitados de Ohio: defiende los derechos humanos, civiles y jurídicos de las personas con discapacidades en Ohio. Para obtener más información, haga clic o acceda a <http://www.disabilityrightsohio.org/> o llame al 614-466-7264 o al 800-282-9181.

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o TTY/TDD 711, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local. La llamada no tiene costo. **Para obtener más información**, visite MolinaHealthcare.com/Duals. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o con un administrador de atención en cualquier momento llamando al (855) 895-9986 o al TTY 711.

Acuse de Recibo del Manual del Consumidor de la Exención de MyCare

He recibido el Manual para Miembros sobre la Exención de HCBS de Molina Dual Options MyCare Ohio. Incluye información sobre mis derechos y protecciones, y cómo informar los supuestos incidentes.

Entiendo que tengo la opción de recibir atención institucional (p. ej., un centro de enfermería) o servicios de exención en la comunidad.

Elijo libremente los servicios de exención en el hogar y la comunidad de MyCare Ohio en lugar de los servicios prestados por una institución.

Firma del miembro: _____

(O representante autorizado)

Fecha: _____

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



Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o TTY/TDD 711, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local. La llamada no tiene costo. **Para obtener más información**, visite MolinaHealthcare.com/Duals. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o con un administrador de atención en cualquier momento llamando al (855) 895-9986 o al TTY 711.



P.O. Box 349020
Columbus, OH 43234-9020

