Manual del miembro sobre exenciones para servicios en el hogar y comunitarios

Para miembros inscriptos en exenciones para servicios en el hogar y comunitarios de MyCare Ohio

MolinaHealthcare.com/Duals

MOLINA® HEALTHCARE

Estás en familia.

MyCareOhio

Connecting Medicare + Medicaid

102066520H0418
H5280_NSR_18_MMP_982_OHHEDWavierHbk es 2/1/18

Bienvenido

¡Bienvenido! Este manual ha sido preparado para brindarle un resumen del Programa de exención de servicios en el hogar y comunitarios de MyCare Ohio (exención) que ofrece Molina Dual Options MyCare Ohio (Plan Medicare-Medicaid). Es un complemento del Manual del miembro y está destinado a brindarle la información básica que necesita para conocer la exención. Consulte su Manual del miembro para obtener información adicional importante.

Como miembro de Molina Dual Options MyCare Ohio, tendrá disponible el servicio de administración de cuidados, que es ayuda adicional para coordinar su cuidado y asegurar que adquiera los servicios que necesita. Su **administrador de cuidados** será asignado por Molina Dual Options MyCare Ohio para trabajar con usted y un equipo de profesionales para asegurarse de que adquiera lo que necesita.

Ahora que se ha inscrito en la exención, también contará con un **coordinador de servicios de exención** que le ayudará con los problemas que surjan mientras usted se encuentra cubierto por la exención. Puede ser alguien diferente de su administrador de cuidados.

El equipo de profesionales mencionado se denomina su **equipo de cuidados**, y está liderado por su administrador de cuidados. Los miembros del equipo de cuidados pueden ser usted, su proveedor de atención primaria, su coordinador de servicios de exención, los especialistas médicos, según sea necesario, y otros, según lo solicite, tales como miembros de su familia y otros cuidadores y apoyos. Haga saber a su coordinador de servicios de exención si hay alguien específico que le gustaría incluir en su equipo.

Su coordinador de servicios de exención revisará si ha comprendido este material todos los años en la evaluación anual. Consulte el material con frecuencia para obtener información o respuestas a sus preguntas. Si no encuentra su respuesta aquí, no dude en preguntar a su coordinador de servicios de exención. Siempre estará disponible para ayudarlo.

Mi Administrador de Cuidados: _____

Número de teléfono: _____

Consulte su Manual del miembro para saber cómo se puede comunicar con su Administrador de cuidados fuera del horario laboral y obtener otros números importantes disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Coordinador de servicios de exención: _____

Número de teléfono: _____

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o las personas con impedimentos auditivos pueden llamar al servicio TTY/TDD 711, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.MolinaHealthcare.com/duals. Puede comunicarse con un Coordinador del servicio de exención o un Administrador de Cuidados las 24 horas del día, los 7 días de la semana al (855) 895-9986 TTY/TDD 711.

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o las personas con impedimentos auditivos pueden llamar al servicio TTY/TDD 711, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.MolinaHealthcare.com/duals. Puede comunicarse con un Coordinador del servicio de exención o un Administrador de Cuidados las 24 horas del día, los 7 días de la semana al (855) 895-9986 TTY/TDD 711.

Índice

Bienvenido 1

Introducción 5

Derechos y responsabilidades 7

Derechos 7

Derechos por quejas, apelaciones y audiencias 8

Responsabilidades 9

Desarrollo de planes de servicios de exención 9

Contenidos del plan de servicios 10

Coordinación de servicios de exención 11

Período de transición 12

Oportunidades dirigidas al consumidor 13

Cómo solicitar servicios autodirigidos 14

Servicios autodirigidos en la exención anterior de Medicaid 14

Informes de incidentes 14

¿Qué son los incidentes? 15

¿Qué debe hacer si ocurre cualquiera de estas cosas? 16

Agencias de defensa 17

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o las personas con impedimentos auditivos pueden llamar al servicio TTY/TDD 711, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.MolinaHealthcare.com/duals. Puede comunicarse con un Coordinador del servicio de exención o un Administrador de Cuidados las 24 horas del día, los 7 días de la semana al (855) 895-9986 TTY/TDD 711.

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o las personas con impedimentos auditivos pueden llamar al servicio TTY/TDD 711, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.MolinaHealthcare.com/duals. Puede comunicarse con un Coordinador del servicio de exención o un Administrador de Cuidados las 24 horas del día, los 7 días de la semana al (855) 895-9986 TTY/TDD 711.

Introducción

Los servicios de exención de MyCare Ohio provistos por medio de Molina Dual Options MyCare Ohio están diseñados para cubrir las necesidades de los miembros mayores de 18 años, totalmente elegibles para Medicare y Medicaid, inscritos en un plan MyCare Ohio y que según el estado de Ohio, o quien este designe, cumplen con un nivel de atención intermedio o especializado. Estos servicios ayudan a los individuos a vivir y funcionar con independencia.

Los siguientes servicios de exención se encuentran disponibles, según se apliquen a sus necesidades:

- Servicios de respiro fuera de casa
- Servicios médicos de atención diurna para adultos
- Equipo médico para el hogar y dispositivos adaptables y de asistencia complementarios
- Transporte de exención
- Servicios de tareas domésticas
- Asesoramiento de asistentes sociales
- Servicios de respuesta de emergencia
- Mantenimiento y reparación de modificaciones en el hogar
- Servicios de cuidado personal
- Servicios de ama de casa
- Servicios de exención para cuidados de enfermería
- Comidas entregadas en el domicilio
- Servicio de comidas alternativas
- Control de pestes
- Servicios de asistencia para las actividades de la vida diaria
- Asistente de atención médica a domicilio
- Asistentes de atención médica a domicilio de Choice
- Servicios de vida en la comunidad mejorada
- Consulta nutricional
- Asistencia para una vida independiente
- Transición a la comunidad

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o las personas con impedimentos auditivos pueden llamar al servicio TTY/TDD 711, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.MolinaHealthcare.com/duals. Puede comunicarse con un Coordinador del servicio de exención o un Administrador de Cuidados las 24 horas del día, los 7 días de la semana al (855) 895-9986 TTY/TDD 711.

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o las personas con impedimentos auditivos pueden llamar al servicio TTY/TDD 711, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.MolinaHealthcare.com/duals. Puede comunicarse con un Coordinador del servicio de exención o un Administrador de Cuidados las 24 horas del día, los 7 días de la semana al (855) 895-9986 TTY/TDD 711.

Derechos y responsabilidades

Derechos

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

- Recibir información completa sobre todos sus derechos y responsabilidades.
- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Recibir de su Coordinador de servicios de exención una explicación acerca de qué significa tener la exención MyCare Ohio y que trabaje con usted para planificar los servicios que recibirá.
- Recibir ayuda de su Coordinador de servicios de exención o Administrador de cuidados cuando la necesite.
- Reunirse en privado con su Coordinador de servicios de exención o Administrador de cuidados.
- Recibir protección contra abusos, negligencias y malos tratos.
- Mantenerse informado y recibir información precisa y fácil de entender.
- Controlar de qué manera se realiza la prestación de sus servicios.
- Hablar con confianza y saber que su información de atención médica es confidencial.
- Participar en el desarrollo de su plan de servicios.
- Abordar problemas, preocupaciones y cuestiones relacionados con sus servicios, el Coordinador de servicios de exención, el Administrador de cuidados y los proveedores, y sugerir cambios sin temor.
- Consultar los archivos o registros relacionados con su atención médica.
- Impugnar las decisiones relacionadas con su atención médica con las que no esté de acuerdo.
- Recibir información sobre cómo comunicarse con el Departamento de Medicaid de Ohio con relación a sus preocupaciones, cuestiones o consultas: Línea directa de los consumidores de Medicaid: (800) 324-8680.
- Recibir información completa sobre cómo comunicarse con la Oficina del mediador de cuidado a largo plazo del estado: (800) 282-1206.
- Solicitar una entidad diferente como Coordinador de servicios de exención. Consultar a su Administrador de cuidados si tiene preguntas sobre cómo cambiar a otro Coordinador de servicios de exención.

Molina Dual Options MyCare Ohio reconoce su derecho a elegir su propio Coordinador de servicios de exención y la importancia del rol de su Coordinador de servicios de exención en la coordinación de servicios de exención. A continuación figuran los Coordinadores de servicios de exención disponibles:

- Agencia del Área para Ancianos (AAA, por sus siglas en inglés)
  - Consejo para la Tercera Edad del Sudoeste de Ohio (Área de Cincinnati) - (800) 252-0155

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o las personas con impedimentos auditivos pueden llamar al servicio TTY/TDD 711, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.MolinaHealthcare.com/duals. Puede comunicarse con un Coordinador del servicio de exención o un Administrador de Cuidados las 24 horas del día, los 7 días de la semana al (855) 895-9986 TTY/TDD 711.

- Agencia del Área para Ancianos, PSA 2 (Área de Dayton) - (800) 258-7277
- Agencia del Área para Ancianos de Ohio Central (Área de Columbus) - (800) 589-7277
- Agencia del Área para Ancianos, Región 9 (Condado de Montgomery) - (800) 589-7277

► Especialista en servicios de exención de Molina Dual Options MyCare Ohio

► Administradores de cuidados de Molina Dual Options MyCare Ohio que actúan como Coordinadores de servicios de exención, según lo solicitado por el miembro

► Elija de los servicios en el hogar y comunitarios disponibles determinados como necesarios para cubrir sus necesidades.

► Elija entre los proveedores disponibles de servicios de exención que no sean por agencia o dirigidos al participante contratados por el plan autorizado de Medicaid que brindarán servicios seguros, adecuados y de alta calidad necesarios para cubrir sus necesidades.

► Elija recibir los servicios de exención en el hogar y comunitarios en reemplazo de los servicios institucionales (p. ej., centro de enfermería).

Derechos por quejas, apelaciones y audiencias

Quejas al plan: Las quejas son "reclamos" sobre determinado tipo de problemas. Puede presentar una queja directamente con nosotros comunicándose con el Departamento de Servicios para Miembros. Algunos ejemplos podrían incluir atención de mala calidad, mal servicio al cliente o, incluso, una queja sobre su Coordinador de servicios de exención.

Apelación al plan: Usted tiene derecho a apelar las acciones respecto de los servicios de exención de MyCare Ohio, incluidos: denegación de servicios; reducción, suspensión o rescisión de servicios autorizados antes de recibirlos y antes de que finalice el período de autorización; denegación de solicitud para un proveedor de servicios de exención que no sean de agencia o dirigidos al participante contratado para un plan específico; y omisión de nuestra parte de tomar una decisión oportuna con respecto a una solicitud para cubrir un problema relacionado con un servicio o una queja. Si tomamos una medida para la cual usted posee derechos de apelación, le notificaremos cómo solicitar una apelación. Simplemente, siga las instrucciones que aparecen en la notificación.

Apelación al estado: Recibirá una notificación de audiencia del estado por las medidas relacionadas con su elegibilidad para participar en la exención de MyCare Ohio. Recibirá una notificación de audiencia de parte nuestra para las medidas tomadas con relación a los servicios de exención de MyCare Ohio, que incluyen: reducción, suspensión o rescisión de servicios autorizados antes de recibirlos y antes de que finalice el período de autorización; denegación de servicios; o denegación de solicitud para un proveedor de servicios de exención que no sean de agencia o dirigidos al participante contratado para un plan específico. Las audiencias del estado se realizan por medio del funcionario de audiencias del Departamento de Trabajo y Servicios Familiares de Ohio. Simplemente, siga las instrucciones que aparecen en la notificación.

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o las personas con impedimentos auditivos pueden llamar al servicio TTY/TDD 711, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.MolinaHealthcare.com/duals. Puede comunicarse con un Coordinador del servicio de exención o un Administrador de Cuidados las 24 horas del día, los 7 días de la semana al (855) 895-9986 TTY/TDD 711.

Continuación de los servicios de Medicaid: Con algunas excepciones, si apela oportunamente una medida propuesta para reducir, suspender o detener un servicio que estuvo autorizado a recibir antes de hacerlo o antes de que finalice el período de autorización, este servicio puede continuar durante un plazo limitado. Cuando se proponga una de estas medidas, recibirá una notificación con información detallada de las circunstancias, los procesos y los plazos que le puedan permitir continuar recibiendo los servicios.

Apelación acelerada: Si solicita una apelación y considera que el plazo estándar para tomar una decisión puede poner en riesgo su vida, su salud o su capacidad de desempeño, puede solicitar un proceso de apelación acelerada, de modo que la decisión sobre su apelación se pueda realizar con mayor velocidad que lo habitual. La notificación que reciba sobre la medida incluirá los detalles relacionados con el proceso y el plazo para esta prestación.

Su Manual del miembro también incluye detalles adicionales sobre las quejas, apelaciones y audiencias estatales.

Responsabilidades

Usted o su representante autorizado representan el pilar para garantizar que obtenga los servicios de Exención que necesita. Como miembro o representante autorizado de un miembro posee varias responsabilidades importantes. Específicamente, usted o su representante autorizado son responsables de lo siguiente:

- Comunicarse abiertamente y honestamente con su Coordinador de servicios de exención, el Administrador de cuidados, los proveedores y otros miembros de su equipo de cuidados.
- Brindar información precisa y completa, incluso su historial médico.
- Participar activamente en el proceso para desarrollar su plan de servicios e implementar el plan.
- Cumplir con sus 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 los servicios o proveedores.
- Trabajar con respeto con sus proveedores de servicios.
- Trabajar de manera cooperativa con su Coordinador de servicios de exención, el Administrador de cuidados y el equipo de cuidados para resolver problemas o inquietudes.
- Negarse a participar en actividades deshonestas o ilegales en las que participen sus proveedores de servicios y otros cuidadores.
- Comunicar a su Coordinador de servicios de exención sus cambios de estado o situación que considere significativos; como el fallecimiento de un cuidador, la planificación de un cambio de domicilio, maltrato, etc.
- Informar inmediatamente los incidentes a su Administrador de cuidados y agencias adecuadas, según se explica en la sección “Informes de incidentes” de este manual.

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o las personas con impedimentos auditivos pueden llamar al servicio TTY/TDD 711, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.MolinaHealthcare.com/duals. Puede comunicarse con un Coordinador del servicio de exención o un Administrador de Cuidados las 24 horas del día, los 7 días de la semana al (855) 895-9986 TTY/TDD 711.

Desarrollo de planes de servicios de exención

La planificación de servicios y la coordinación de cuidados ayudan a abordar los cambios que puede encontrar ante circunstancias personales y/o afecciones médicas a lo largo del tiempo. El proceso de planificación de servicios se debe diseñar para abordar sus necesidades específicas y se debe revisar con la frecuencia que se considere necesaria para continuar cubriendo sus necesidades.

El Plan de servicios de exención es un resumen escrito de sus servicios de exención necesarios para mantenerse seguro en la comunidad. Identifica las metas, los objetivos y los resultados relacionados con su salud, así como también los tratamientos y servicios que recibe.

Como consumidor inscrito en la exención MyCare Ohio, puede ejercer la opción y el control sobre la prestación de los servicios de exención que recibe participando activamente en el proceso de planificación de servicios. Puede ayudar a decidir quién deberá 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 se aborden en su Plan de servicios de exención. Eso incluye explorar con usted todos los servicios posibles y las configuraciones de servicios disponibles para cubrir sus necesidades específicas.

Una vez desarrollado y aprobado su plan de servicios, su Coordinador de servicios de exención ayudará a coordinar la prestación de los servicios para implementar el plan.

Contenidos del plan de servicios

Durante el proceso de planificación de servicios, identificará todos los servicios y soporte que recibe de cualquier fuente distinta de la exención MyCare Ohio que le ayudará a cubrir sus necesidades, de modo que puedan ser consideradas en el desarrollo del plan.

La planificación de servicios incluye la identificación y coordinación de servicios de exención que apoyan, pero no reemplazan los servicios de los cuidadores (como vecinos, amigos, familia, etc.).

Su plan de servicios documenta de qué manera se cubrirán sus necesidades. Debe abordar, a modo de ejemplo, los siguientes puntos:

- Su cuidado, incluso sus necesidades de atención médica y personal
- De qué manera se mantendrá limpio y seguro su entorno
- Salud mental/conductual, incluso las intervenciones de conducta
- Actividades escolares, laborales y de tiempo libre
- Modificaciones y/o adaptaciones en el domicilio
- Administración de medicamentos

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o las personas con impedimentos auditivos pueden llamar al servicio TTY/TDD 711, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.MolinaHealthcare.com/duals. Puede comunicarse con un Coordinador del servicio de exención o un Administrador de Cuidados las 24 horas del día, los 7 días de la semana al (855) 895-9986 TTY/TDD 711.

- Suministros médicos y de atención personal, incluso equipos
- Plan de respaldo en caso de que un proveedor no pueda prestar servicios según lo programado

Su plan de servicios identificará las tareas y actividades específicas que sus proveedores de servicios brindarán para cubrir sus necesidades. También especificará en qué cantidad, con qué frecuencia y por cuánto tiempo recibirá los servicios.

El plan de servicios es necesario para que sus proveedores de servicios puedan cobrar y para ayudar a que su Coordinador de servicios de exención garantice que usted obtenga los servicios que necesita.

Coordinación de servicios de exención

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

Es importante que reciba los servicios de exención que necesita en la medida en que su salud y su bienestar no corran peligro. Será contactado por su Coordinador del servicio de exención o un Administrador de Cuidados y recibirá una visita en persona para revisar sus necesidades de atención en el plazo de 90 días como máximo después de su inscripción en la exención de MyCare Ohio.

La coordinación de servicios de exención incluye, a modo de ejemplo, lo siguiente:

- Control de su salud y bienestar
- Como mínimo una vez por año, evaluar sus necesidades, metas y objetivos
- Programar, coordinar y facilitar reuniones con usted y su equipo de cuidados
- Autorizar servicios de exención por la suma, el alcance y la duración que cubran sus necesidades
- Relacionarlo y derivarlo a los proveedores de servicios necesarios
- Trabajar con usted y su equipo de cuidado para desarrollar su Plan de servicios
- Controlar la prestación de todos los servicios identificados en su Plan de servicios
- Garantizar que los ajustes se realicen de forma adecuada en caso de que encuentre cambios significativos, que incluyen, a modo de ejemplo, eventos de vida significativos, como ingreso/egreso de la escuela, el trabajo, etc.
- Identificar e informar incidentes, así como también planificar la prevención para reducir el riesgo de reincidencia.
- Ayudarlo a desarrollar un plan de respaldo significativo en caso de que el proveedor no pueda concurrir al trabajo. Un plan de respaldo incluye a una o más personas que puedan prestarle cuidados y que puedan responder rápidamente, en caso de que su proveedor programado regularmente no pueda concurrir a su trabajo o turno.

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o las personas con impedimentos auditivos pueden llamar al servicio TTY/TDD 711, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.MolinaHealthcare.com/duals. Puede comunicarse con un Coordinador del servicio de exención o un Administrador de Cuidados las 24 horas del día, los 7 días de la semana al (855) 895-9986 TTY/TDD 711.

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

Siempre que cualquiera de los siguientes factores ocurra:

- Sus servicios no cubren sus necesidades
- Su situación doméstica cambia
- Su salud cambia, esto incluye un accidente o una caída
- Lo trasladan a la sala de emergencias
- Usted está internado en un hospital o residencia para ancianos
- No está conforme con un proveedor o servicio
- Desea cambiar de proveedor o servicio
- Tiene otra preocupación o problema
- Considera que el plan de servicios actual ya no cubre sus necesidades y necesita mayor cantidad de servicios para mantenerse seguro en su hogar.
- Informar un "incidente" (según se describe más adelante en este manual)

Si no puede comunicarse con su Coordinador del servicio de exención, puede comunicarse con su Administrador de cuidados al (855) 665-4623 TTY/TDD 711. También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros al (855) 665-4623 o las personas con impedimentos auditivos pueden llamar al servicio TTY/TDD 711 con cualquier preocupación o problema. Los Administradores de cuidados y el Departamento de Servicios para Miembros están disponibles de 8 a.m. a 8 p.m., hora local de lunes a viernes.

Período de transición

Esta sección se aplica a las personas que estaban inscritas en cualquiera de las exenciones de Medicaid (PASSPORT, Choices, asistencia para las actividades de la vida diaria, Ohio atención médica a domicilio o Transitions Carve-Out) inmediatamente antes de inscribirse en la exención de MyCare Ohio.

A fin de minimizar la interrupción de los servicios, sus niveles de servicio y proveedores existentes se mantendrán por un plazo predeterminado, según el tipo de servicio. Sus servicios y proveedores de servicios continuarán durante un plazo limitado con algunas de las siguientes excepciones.

Excepciones:
Durante el período de transición, se pueden cambiar los servicios o el proveedor existente en las siguientes circunstancias:

1. Puede solicitar un cambio.

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o las personas con impedimentos auditivos pueden llamar al servicio TTY/TDD 711, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.MolinaHealthcare.com/duals. Puede comunicarse con un Coordinador del servicio de exención o un Administrador de Cuidados las 24 horas del día, los 7 días de la semana al (855) 895-9986 TTY/TDD 711.

2. Se registra un cambio significativo en su salud o desempeño (p. ej., su estado o sus necesidades).
3. Su proveedor notifica su intención de discontinuar los servicios.
4. Se identifican problemas de desempeño del proveedor que afectan su salud y su bienestar.

En tanto que una de las excepciones mencionadas no se aplica, sus niveles de servicio y proveedores existentes se mantendrán mientras usted se encuentre inscrito en la exención de MyCare Ohio, de la siguiente manera:

Servicios de exención de atención directa:
Cuidado personal, cuidados de enfermería, asistente de atención médica a domicilio, asistente de atención médica a domicilio opcional, descanso fuera de casa, programas que mejoran la vida en la comunidad, atención diurna para adultos, servicios de asesoramiento de asistentes sociales, servicios de asistencia para una vida independiente.

Si estaba recibiendo cualquiera de estos servicios de exención de Medicaid mientras estuvo inscrito en uno de las exenciones de Medicaid inmediatamente antes de inscribirse en la exención de MyCare Ohio, puede continuar recibiendo estos servicios en el mismo nivel autorizado y con los mismos proveedores de servicios, durante un mínimo de 365 días a partir de la fecha en que se inscribió en la exención de MyCare Ohio.

Servicios de exención de asistencia para las actividades de la vida diaria:
Si estaba recibiendo los servicios de asistencia para las actividades de la vida diaria mientras estuvo inscrito en la exención de Medicaid de asistencia para las actividades de la vida diaria, inmediatamente antes de inscribirse en la exención de MyCare Ohio, puede continuar recibiendo el servicio de asistencia para las actividades de la vida diaria autorizado del mismo proveedor durante el plazo completo de inscripción en la exención de MyCare Ohio.

Todos los demás servicios de exención:
Para todos los demás servicios de exención que estaba recibiendo mientras estuvo inscrito en una de las exenciones de Medicaid inmediatamente antes de inscribirse en la exención de MyCare Ohio, estos servicios se pueden mantener en el mismo nivel autorizado durante un mínimo de 365 días a partir de la inscripción en la exención de MyCare Ohio. Se pueden mantener los mismos proveedores de servicios durante un mínimo de 90 días.

Finalización del período de transición:
Solo porque termine el período de transición no significa necesariamente que sus servicios o proveedores cambien. Molina Dual Options MyCare Ohio solo incluye la opción de realizar cambios en sus servicios después de este período.

Antes de la finalización del período de transición, su coordinador de servicios de exención se reunirá con usted para revisar su plan de cuidados y analizar los cambios necesarios para los servicios o proveedores. Si se requiere un cambio de proveedor por cualquier motivo, se le brindará información relacionada con otros proveedores disponibles.

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o las personas con impedimentos auditivos pueden llamar al servicio TTY/TDD 711, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.MolinaHealthcare.com/duals. Puede comunicarse con un Coordinador del servicio de exención o un Administrador de Cuidados las 24 horas del día, los 7 días de la semana al (855) 895-9986 TTY/TDD 711.

Oportunidades dirigidas al consumidor

Si necesita determinados servicios, según lo determine su Administrador de cuidados de exención o su equipo de cuidados de exención, usted o su representante autorizado podrán optar por autodirigir algunos de sus servicios.

Los servicios autodirigidos implican asumir **autoridad como empleador y/o autoridad presupuestaria**.

Autoridad como empleador significa que asumirá las responsabilidades de ser el empleador de su trabajador. Será responsable de incorporar, contratar, capacitar, dirigir e, incluso, despedir a los empleados que le prestan servicios, si fuera necesario. La opción de contar con autoridad como empleador solo puede estar disponible si su administrador de cuidados de exención o su equipo de cuidados de exención determinan que necesita alguno de los siguientes servicios:

- Servicio de cuidado personal individual o
- Servicio de asistente de atención médica a domicilio opcional individual

Autoridad presupuestaria significa que asumirá la responsabilidad de establecer una tarifa de pago con los proveedores de servicios dentro de ciertos parámetros y programar en qué momento y de qué manera se prestarán los servicios dentro de la suma presupuestada establecida por usted y su Coordinador de servicios de exención. La opción de contar con autoridad presupuestaria solo puede estar disponible si su Administrador de cuidados de exención o su equipo de cuidados de exención determinan que necesita cualquiera de los siguientes servicios:

- Servicio de asistente de atención médica a domicilio opcional
- Servicio de comidas alternativas
- Control de pestes
- Mantenimiento y reparación de modificaciones menores en el hogar
- Servicio de equipo médico para el hogar y dispositivos adaptables y de asistencia complementarios

Las responsabilidades de dirigir a sus empleados requieren ciertas capacidades. Antes de que pueda autodirigir su cuidado, se deben considerar en primer lugar su capacidad y su voluntad de aprender acerca de las expectativas de un empleador.

Cómo solicitar servicios autodirigidos
Si considera que la autodirección de los servicios es correcta para usted, y le interesa dirigir su propio cuidado, debe informar a su Coordinador de servicios de exención.

Servicios autodirigidos en la exención anterior de Medicaid
Si ya participaba como consumidor autodirigido por medio de una exención de Medicaid inmediatamente antes de inscribirse en la exención de MyCare Ohio, conservará su actual proveedor durante un máximo de un año con la misma cantidad de servicios a la misma tarifa, a menos que ocurra lo siguiente:

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o las personas con impedimentos auditivos pueden llamar al servicio TTY/TDD 711, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.MolinaHealthcare.com/duals. Puede comunicarse con un Coordinador del servicio de exención o un Administrador de Cuidados las 24 horas del día, los 7 días de la semana al (855) 895-9986 TTY/TDD 711.

- Ya no tenga la necesidad, ya evaluada, de recibir uno de estos servicios.
- Usted o su representante autorizado no puede cumplir con las responsabilidades del empleador.
- Usted ya no tiene un representante autorizado, si es requerido.
- Su salud y bienestar se encuentran en riesgo, según lo determinado por su Coordinador de servicios de exención.

Informes de incidentes

Investigación e informes de incidentes

El contratista de Molina Dual Options MyCare Ohio y el Estado de Ohio deben realizar investigaciones de los incidentes a fin de garantizar que usted se encuentre protegido y seguro ante cualquier daño. Estas actividades incluyen:

- Tomar medidas inmediatas a fin de garantizar su salud y bienestar y, de corresponder, garantizar que se solicite atención médica.
- Investigar los **incidentes** a fin de garantizar que todo se realiza para mantenerlo saludable y seguro y evitar que vuelvan a ocurrir los incidentes.
- Buscar patrones para ver si usted o sus proveedores se podrían beneficiar de la educación en un área en particular.
- Asegurar que cuenta con los servicios necesarios para mantenerse seguro y saludable.
- Asegurar que los proveedores saben cómo mantenerlo seguro sin causarle daño.
- Asegurar que usted sabe cómo informar incidentes cuando ocurran.

¿Qué son los incidentes?

Un "incidente" es cuando encuentra un evento supuesto, sospechado o real que no es coherente con la atención médica rutinaria y/o la prestación de servicios a los miembros. Los incidentes incluyen, entre otros, los siguientes eventos que se describen a continuación:

- Abuso: Causar (uno mismo o a través de otros) una lesión, aislamiento injustificado, intimidación o castigo cruel y como consecuencia, daño físico, dolor o angustia mental.
    - Abuso físico es el uso intencional de la fuerza física que genera una lesión, dolor o discapacidad. Incluye empujones, golpes, bofetadas, pellizcos y otras formas de lesiones físicas a una persona. También puede significar que se lo coloque en posiciones incorrectas, se lo alimente por la fuerza, se le limite o se le suministre medicamentos sin su conocimiento.

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o las personas con impedimentos auditivos pueden llamar al servicio TTY/TDD 711, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.MolinaHealthcare.com/duals. Puede comunicarse con un Coordinador del servicio de exención o un Administrador de Cuidados las 24 horas del día, los 7 días de la semana al (855) 895-9986 TTY/TDD 711.

- El abuso emocional ocurre cuando una persona sufre amenazas, humillaciones, intimidaciones u otras lesiones psicológicas. Incluye la violación de su derecho a tomar decisiones y/o la pérdida de su privacidad.
- El abuso sexual incluye violación y otro contacto sexual no deseado y no consensuado, pero también puede significar desnudo forzado u obligado, exhibicionismo y otras situaciones sexuales sin contacto, independientemente de la edad del autor.

- Negligencia: Cuando alguien tiene la obligación de hacerlo, pero no suministra mercaderías, servicios o tratamientos necesarios para garantizar su salud y bienestar.
- Explotación: Acto ilegal o inapropiado de utilizar a un miembro o los recursos de un miembro para beneficio, utilidad o ganancia monetarios o personales.
- Malversación: Privar, defraudar o, de lo contrario, obtener dinero o bienes inmuebles o muebles (incluso medicamentos) que le pertenezcan, por cualquier medio prohibido por ley.
- Fallecimiento de un miembro
- Hospitalización o consulta de emergencia (incluso por observación) como resultado de alguno de los siguientes eventos:
  a. Accidente, lesión o caída.
  b. Lesión o enfermedad de causa u origen desconocido.
  c. Reincidencia de una enfermedad o afección dentro de los siete días naturales a partir del alta de un miembro del hospital.
- Uso de coacción, aislamiento y/o intervención restrictiva no autorizados por su Administrador de cuidados.
- Una crisis no esperada de la familia o el entorno del miembro que genere la imposibilidad de garantizar su salud y bienestar en su domicilio principal.
- Servicios prestados que no esperaba o de manera en la que no esperaba, que incluyen, a modo de ejemplo, errores en la administración de medicamentos al miembro.
- Acciones de su parte que ponen en riesgo su salud y bienestar o la salud y el bienestar de otras personas, que incluyen, a modo de ejemplo, lo siguiente:
  a. Actividades en las que participa la policía.
  b. Uso indebido de medicamentos.
  c. Uso de sustancias ilegales por parte del miembro.

¿Qué debe hacer si ocurre cualquiera de estas cosas?

Cómo informar un incidente: Usted y/o su representante autorizado o tutor legal deberán **informar incidentes al Coordinador de servicios de exención del miembro,** y según la naturaleza del incidente, a las autoridades adecuadas.

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o las personas con impedimentos auditivos pueden llamar al servicio TTY/TDD 711, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.MolinaHealthcare.com/duals. Puede comunicarse con un Coordinador del servicio de exención o un Administrador de Cuidados las 24 horas del día, los 7 días de la semana al (855) 895-9986 TTY/TDD 711.

Si el incidente es muy serio y usted considera que su salud y bienestar se encuentran en peligro, no solo deberá notificar al Coordinador de servicios de exención, sino también a las autoridades correspondientes.

La autoridad correspondiente depende de la naturaleza del incidente. Entre los ejemplos de las autoridades correspondientes se incluyen, a modo de ejemplo, los siguientes:

Emergencia médica: Si tiene una emergencia médica, llame a su médico o al 911. Las situaciones que le causen preocupación deben ser remitidas a su Coordinador de servicios de exención. Se recomienda presentar estas preocupaciones a su coordinador de servicios de exención antes de que se conviertan en una emergencia.

Abuso, negligencia, explotación de adultos (mayores de 60 años): Si el incidente implica abuso, explotación o negligencia de un adulto mayor de 60 años, comuníquese con el Departamento de Trabajo y Servicios Familiares del Condado (CDJFS) en el condado donde reside el adulto o donde haya ocurrido el incidente. Fuera del horario laboral, comuníquese con las fuerzas policiales locales. Para encontrar el número de teléfono y la ubicación de la agencia del condado, visite http://jfs.ohio.gov/county/County_Directory.pdf. Si no está seguro, pregunte a su Coordinador de servicios de exención.

Actividad delictiva: Si el incidente involucra una posible conducta delictiva, llame a la policía local. Si no está seguro, pregunte a su Coordinador de servicios de exención.

Licencia de las instalaciones: Si el incidente involucra a un proveedor regulado por el Departamento de Salud de Ohio (ODH) u otra licencia o consejo de certificación o entidad de acreditación, informe este supuesto a dicha entidad. Para informar una queja sobre residencia/atención médica para ancianos, centro de atención a largo plazo, ingrese a http://www.odh.ohio.gov/contactus.aspx. Si no está seguro, pregunte a su mediador o a su coordinador de servicios de exención.

Fraude de Medicaid: Si sospecha que el incidente involucra un fraude de Medicaid, puede presentar una demanda ante el Procurador General de Ohio en http://www.ohioattorneygeneral.gov/individuals-and-families/victims/report-medicaid-fraud.aspx.

Usted también tiene derecho a informar sus preocupaciones a Molina Dual Options MyCare Ohio. Al reportar incidentes sospechosos, deje un mensaje detallado incluyendo los nombres y números de teléfono de las partes involucradas. No tiene que dejar su nombre si no desea hacerlo.

Molina Dual Options MyCare Ohio Inc.
Línea directa de cumplimiento normativo confidencial: (866) 606-3889 TTY/TDD 711
En línea: molinahealthcare.alertline.com/gcs/welcome

Si no está seguro, pregunte a su Coordinador de servicios de exención.

Tutor legal: Si el incidente involucra a un tutor legal, puede comunicarse con el tribunal sucesorio local. Para encontrar su tribunal local, haga clic en http://www.ohiocourtlinks.org/

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o las personas con impedimentos auditivos pueden llamar al servicio TTY/TDD 711, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.MolinaHealthcare.com/duals. Puede comunicarse con un Coordinador del servicio de exención o un Administrador de Cuidados las 24 horas del día, los 7 días de la semana al (855) 895-9986 TTY/TDD 711.

Agencias de defensa

Aquí encontrará algunas organizaciones que le pueden enseñar, asistir y ayudar a defender sus intereses.

Preocupaciones sobre Molina Dual Options MyCare Ohio: Si tiene preocupaciones sobre Molina Dual Options MyCare Ohio, comuníquese con su **Administrador de cuidados o Departamento de Servicios para Miembros.**

Si considera que Molina Dual Options MyCare Ohio no aborda sus inquietudes, puede solicitar ayuda al Departamento de Medicaid de Ohio, comunicándose con **la línea directa al consumidor de Medicaid** en http://www.ohiomh.com/ o al (800) 324-8680.

Mediador: Los mediadores de cuidado a largo plazo de Molina Dual Options MyCare Ohio aceptan quejas sobre los servicios de cuidado a largo plazo, informan las necesidades y preocupaciones de los clientes a los hogares de ancianos, agencias de atención médica domiciliaria y otros proveedores de cuidado a largo plazo. Trabajan con el proveedor de cuidados a largo plazo de Molina Dual Options MyCare Ohio y usted, su familia u otros representantes para resolver los problemas y preocupaciones que pueda tener sobre la calidad de los servicios que recibe. Los Programas del Mediador de Atención Médica a Largo Plazo Regionales ayudan a salvaguardar a los consumidores. Para encontrar el programa que brinda servicios en su comunidad, visite http://aging.ohio.gov/Ombudsman o llame a la oficina estatal al (800) 282-1206 para asistencia.

Asociación de Centros para Vida Independiente de Ohio: Puede ayudar a garantizar que las personas con incapacidades tengan acceso completo a las comunidades en las que desean vivir y tengan oportunidades para tomar decisiones que afecten su vida, en condiciones de realizar actividades a su elección. Para obtener más información, visite http://ood.ohio.gov/Programs/Centers-for-Independent-Living

Ayuda legal: Brinda asistencia legal para proteger y aplicar los derechos legales de los ciudadanos de bajos ingresos de Ohio. Llame al 1-866-LAW-OHIO.

Derechos de discapacidad de Ohio: Ofrece defensa de los derechos humanos, civiles y legales de las personas con incapacidades de Ohio. Para obtener más información, visite http://www.disabilityrightsohio.org/ o llame al (614) 466-7264 o (800) 282-9181.

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o las personas con impedimentos auditivos pueden llamar al servicio TTY/TDD 711, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.MolinaHealthcare.com/duals. Puede comunicarse con un Coordinador del servicio de exención o un Administrador de Cuidados las 24 horas del día, los 7 días de la semana al (855) 895-9986 TTY/TDD 711.

He recibido el Manual del miembro de la exención de Molina Dual Options MyCare Ohio HCBS. Incluye información sobre mis derechos y protecciones y sobre cómo informar supuestos incidentes.

Mi Administrador de cuidados o Coordinador de servicios de exención han revisado oralmente el contenido del manual conmigo. Entiendo que tengo la opción de recibir cuidados institucionales (p. ej., en un centro de enfermería) o servicios de exención en la comunidad.

Soy libre de optar por recibir servicios en el hogar o comunitarios de exención de MyCare Ohio, en lugar de recibir los servicios en una institución.

Firma del miembro: _____ Fecha: _____
(o representante autorizado)

(El plan MyCare Ohio debe conservar una copia de esta página, firmada y fechada, para sus registros y a los fines de una auditoría)

El Plan de Molina Dual Options MyCare Ohio Medicare-Medicaid es un plan de salud con contratos tanto con Medicare como con Ohio Medicaid para proporcionar beneficios de ambos programas a personas inscritas. Puede solicitar este documento sin costo alguno en otros formatos, como en sistema braille, audio o en letras grandes. Llame al (855) 665-4623, TTY/TDD: 711, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local. La llamada es gratuita. Pueden aplicarse limitaciones, copagos y restricciones. Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios para Miembros de Molina Dual Options MyCare Ohio o consulte el Manual del Miembro de Molina Dual Options MyCare Ohio. Los beneficios y/o copagos pueden cambiar a partir del 1.° de enero de cada año.

Si tiene alguna pregunta, llame a Molina Dual Options MyCare Ohio al (855) 665-4623 o las personas con impedimentos auditivos pueden llamar al servicio TTY/TDD 711, de 8 a.m. a 8 p.m., hora local de lunes a viernes. La llamada es gratuita. **Para obtener más información,** visite www.MolinaHealthcare.com/duals. Puede comunicarse con un Coordinador del servicio de exención o un Administrador de Cuidados las 24 horas del día, los 7 días de la semana al (855) 895-9986 TTY/TDD 711.

MOLINA HEALTHCARE
Estás en familia.

MyCareOhio
Connecting Medicare + Medicaid

Molina Healthcare of Ohio (Molina) cumple con todas las leyes federales de derechos civiles relacionadas a los servicios de atención médica. Molina ofrece servicios de atención médica a todo miembro, sin discriminar basándose en la raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o género. Molina no excluye personas ni las trata de manera diferente debido a la raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o género. Esto incluye identidad de género, embarazo y estereotipo de sexo.

Para ayudarle a hablar con nosotros, Molina proporciona los siguientes servicios sin costo alguno:

- Ayuda y servicios para personas con discapacidades
  - intérpretes capacitados en el lenguaje de señas
  - material escrito en otros formatos (letra grande, audio, formatos accesibles electrónicamente y braille)
- Servicios lingüísticos para personas que hablan otro idioma o tienen entendimiento limitado del inglés
  - intérpretes capacitados
  - material escrito traducido a su idioma
  - material escrito de manera sencilla con lenguaje fácil de entender

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

Si usted cree que Molina no ha cumplido en proporcionar estos servicios o lo ha tratado de forma diferente basándose en su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o género, usted puede presentar una queja. Puede presentar su queja en persona, por correo, fax o correo electrónico. Si usted necesita ayuda para escribir su queja, le podemos ayudar. Llame a nuestro Coordinador de Derechos Civiles al (866) 606-3889 o TTY al 711. Envíe su queja por correo al:

Civil Rights Coordinator
200 Oceangate
Long Beach, CA 90802

También puede enviar su queja por correo electrónico al civil.rights@molinahealthcare.com. O envíe su queja por fax al (562) 499-0610.

También puede entablar una queja sobre derechos civiles con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. Los formularios para quejas están disponibles en http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html. Puede enviarlo por correo a:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

También puede enviarlo usando el portal de la página web de la Oficina para Quejas sobre Derechos Civiles en https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf.

Si usted necesita ayuda, llame al 1-800-368-1019; TTY al 800-537-7697.

MOLINA HEALTHCARE
Your Extended Family.

MyCareOhio
Connecting Medicare + Medicaid

English

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-855-665-4623 (TTY: 711).

Spanish
ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-855-665-4623 (TTY: 711).

Chinese
注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-855-665-4623（TTY：711).

German
ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-855-665-4623 (TTY: 711).

Arabic
ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-855-665-4623 (رقم هاتف الصم والبكم: 711).

Pensylvannia Dutch
Wann du Deitsch Pennsylvania German schwetzscht, kannscht du mitaus Koschte ebber gricke, ass dihr helft mit die englisch Schprooch. Ruf selli Nummer uff: Call 1-855-665-4623 (TTY: 711).

Russian
ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-855-665-4623 (телетайп: 711).

French
ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-855-665-4623 (ATS: 711).

Vietnamese
CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-855-665-4623 (TTY: 711).

Cushite (Oromo language)
XIYYEEFFANNAA: Afaan dubbattu Oroomiffa, tajaajila gargaarsa afaanii, kanfaltiidhaan ala, ni argama. Bilbilaa 1-855-665-4623 (TTY: 711).

Korean
주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-855-665-4623 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.

Italian
ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-855-665-4623 (TTY: 711).

Japanese
注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-855-665-4623（TTY: 711）まで、お電話にてご連絡ください。

Dutch
AANDACHT: Als u nederlands spreekt, kunt u gratis gebruikmaken van de taalkundige diensten. Bel 1-855-665-4623 (TTY: 711).

Ukrainian
УВАГА! Якщо ви розмовляєте українською мовою, ви можете звернутися до безкоштовної служби мовної підтримки. Телефонуйте за номером 1-855-665-4623 (телетайп: 711).

Romanian
ATENȚIE: Dacă vorbiți limba română, vă stau la dispoziție servicii de asistență lingvistică, gratuit. Sunați la 1-855-665-4623 (TTY: 711).

Somali
FIIRO GAAR AH: Hadii aad ku hadasho Ingiriisiga, adeega kaalmada luuqada, oo bilaa lacag ah, ayaa kuu diyaar ah. Lahadal 1-855-665-4623 (TTY: 711).

Nepali
ध्यान दिनुहोस्: तपाईंले नेपाली बोल्नुहुन्छ भने तपाईंको निम्ति भाषा सहायता सेवाहरू निःशुल्क रूपमा उपलब्ध छ । फोन गर्नुहोस् 1-855-665-4623 (टिटिवाइ: 711) ।

Portuguese
ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-855-665-4623 (TTY: 711).

French Creole
ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-855-665-4623 (TTY: 711).

Polish
UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-855-665-4623 (TTY: 711).

Hindi
ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-855-665-4623 (TTY: 711) पर कॉल करें।

Tagalog
PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-855-665-4623 (TTY: 711).

Page Intentionally Left Blank

P.O. Box 349020
Columbus, OH 43234-9020
www.MolinaHealthcare.com/duals