



Viva bien

Manual de exenciones



AetnaBetterHealth.com/Ohio

Aetna Better Health® of Ohio

Manual para miembros sobre exención de servicios basados en el hogar y la comunidad (HCBS)

Para miembros inscritos en la exención de
HCBS de MyCare Ohio

Revisado en septiembre de 2024

Le damos la bienvenida

¡Bienvenido! Este manual se preparó para darle un panorama general de la exención de servicios basados en el hogar y la comunidad (HCBS) de MyCare Ohio (exención) con Aetna Better Health of Ohio. Es un complemento de su Manual para miembros y está destinado a brindarle información básica sobre la exención. Consulte su Manual para miembros para obtener otra información importante.

Como miembro de Aetna Better Health of Ohio, recibirá administración de atención, que es ayuda adicional para coordinar su atención y asegurarse de que obtenga los servicios que necesita. Aetna Better Health of Ohio le asignará un administrador de atención para que trabaje con usted y un equipo de profesionales para garantizar que reciba lo que necesita.

Ahora que se inscribió en la exención, también tendrá un coordinador de servicios de exención para ayudarle con posibles asuntos que puedan surgir mientras esté inscrito. Esta persona puede ser su administrador de atención u otra persona.

El equipo de profesionales que se menciona arriba se llama “su equipo de atención” y estará liderado por su administrador de atención. Los miembros del equipo de atención pueden ser usted, su proveedor de atención primaria, su coordinador de servicios de exención, especialistas médicos y otras personas según usted lo solicite, como familiares, otros cuidadores y apoyos. Informe a su administrador de atención o a su coordinador de servicios de exención si hay alguien específico que quiera 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 información clara aquí, no dude en preguntarle a su coordinador de servicios de exención. Él o ella siempre está disponible para ayudarle.

Mi administrador de atención: _____
Número de teléfono: _____

Ayuda disponible:

Los servicios incluidos abajo están a su alcance para ayudarle con cualquier otra necesidad que pueda tener:

- Interpretación oral
- Servicios de traducción
- Ayuda y servicios auxiliares
- Información por escrito
- en formatos alternativos como braille y tamaño de letra grande.

Consulte su Manual para miembros para saber cómo comunicarse con su administrador de atención fuera del horario de atención. En su Manual para miembros, también encontrará otros números importantes a los que puede llamar durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

Mi coordinador de servicios de exención: _____

Número de teléfono: _____

Introducción

Los servicios de exención de MyCare Ohio proporcionados a través de Aetna Better Health of Ohio están diseñados para satisfacer las necesidades de miembros mayores de 18 años que sean elegibles tanto para Medicare como para Medicaid, que estén inscritos en un plan MyCare Ohio y que, según se determinó, cumplan con un nivel intermedio o especializado de atención. Estos servicios ayudan a que las personas vivan en su hogar de manera independiente y segura. Sus servicios de exención no han cambiado; solo ha cambiado el nombre del programa a través del cual se prestan.

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

- Servicios de salud diurnos para adultos
- Servicio de comidas alternativas*
- Servicios de vida asistida
- Opciones de encargado de atención a domicilio*
- Integración en la comunidad
- Transición en la comunidad
- Servicios de respuesta ante emergencias
- Servicios de vida mejorada en la comunidad
- Encargado de atención a domicilio*
- Entrega de comidas a domicilio
- Servicios de mantenimiento en el hogar y tareas domésticas*
- Equipos médicos para el hogar y dispositivos de adaptación y asistencia complementarios*
- Modificaciones del hogar*
- Servicios de personal para tareas domésticas
- Consultas nutricionales
- Servicios de cuidados paliativos fuera del hogar
- Servicios de atención personal*
- Bienes y servicios autodirigidos*
- Asesoramiento de trabajo social
- Servicios de enfermería de exención
- Transporte de exención

*La autodirección está disponible con este servicio. La autodirección se describe más adelante, a partir de la página 16.



Si tiene alguna pregunta, llame a Aetna Better Health of Ohio al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **AetnaBetterHealth.com/Ohio**. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o un administrador de atención en cualquier momento al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**.

Derechos y responsabilidades

Derechos

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

- Recibir información completa de todos sus derechos y responsabilidades.
- Ser tratado con dignidad y respeto.
- Pedirle a su coordinador de servicios de exención que le explique lo que 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 administrador de atención cuando la necesite.
- Tener una reunión en privado con su coordinador de servicios de exención o administrador de atención.
- Estar protegido de abuso, negligencia y maltrato.
- Mantenerse informado y recibir información precisa y fácil de entender.
- Controlar cómo se prestan sus servicios.
- Hablar con confianza y saber que se mantendrá la confidencialidad de su información de atención médica.
- Participar en el desarrollo de su plan de servicios centrado en la persona y recibir una copia de este.
- Abordar problemas, inquietudes y asuntos sobre sus servicios, su equipo de atención y sus proveedores, y ser capaz de sugerir cambios sin tener miedo.
- Ver archivos o registros relacionados con su atención médica y el derecho a modificar un registro.
- Cuestionar decisiones sobre su atención con las que no esté de acuerdo.
Revise su Manual para miembros para obtener información sobre quejas, apelaciones y audiencias del estado.



Si tiene alguna pregunta, llame a Aetna Better Health of Ohio al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **AetnaBetterHealth.com/Ohio**. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o un administrador de atención en cualquier momento al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**.

- Recibir información completa sobre cómo comunicarse con la línea directa de Medicaid para consumidores del Departamento de Medicaid de Ohio (ODM) por inquietudes, problemas o preguntas: 800-324-8680.
- Recibir información completa sobre cómo comunicarse con la Oficina del defensor del pueblo de atención a largo plazo del estado: 800-282-1206.
- Solicitar una entidad distinta de coordinador de servicios de exención. Si tiene preguntas sobre cómo hacerlo, pregunte a su administrador de atención o comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros.
- Elegir entre servicios basados en el hogar y la comunidad disponibles que se determine que son necesarios para satisfacer sus necesidades.
- Elegir entre proveedores de servicios de exención que estén disponibles para prestar los servicios seguros, adecuados y de alta calidad que se necesiten para satisfacer sus necesidades.
- Elegir recibir servicios de exención basados en el hogar y la comunidad en vez de servicios institucionales (por ejemplo, un centro de atención de enfermería).



Si tiene alguna pregunta, llame a Aetna Better Health of Ohio al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **[AetnaBetterHealth.com/Ohio](https://www.aetna.com/betterhealth/ohio)**. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o un administrador de atención en cualquier momento al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**.

Responsabilidades

Usted es el mayor responsable en 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 varios aspectos de la planificación y prestación de su servicio de exención. En específico, usted y su representante autorizado, si elige designar a uno, son responsables de lo siguiente:

- Comunicarse de manera abierta y honesta con su equipo de atención.
- Brindar información precisa y completa, incluidos sus antecedentes médicos, independientemente de quién esté pagando sus servicios médicos.
- Participar activamente en el proceso de desarrollar e implementar su plan de servicio centrado en la persona.
- Firmar el plan de servicio centrado en la persona u otro documento solicitado por su coordinador de servicios de exención para indicar su aceptación del plan.
- Asistir a las citas programadas.
- Informar de problemas, inquietudes o cambios a su coordinador de servicios de exención.
- Informar a su coordinador de servicios de exención si quiere o necesita cambiar servicios o de proveedor.
- Trabajar respetuosamente con sus proveedores de servicios.
- Trabajar de forma cooperativa con su coordinador de servicios de exención, administrador de atención y equipo de atención para solucionar problemas o inquietudes.
- Negarse a participar en actividades deshonestas o ilegales que involucren a sus proveedores de servicios y otros cuidadores.
- Comunicarle a su coordinador de servicios de exención o administrador de atención todo cambio en su afección o situación que crea que es importante, tales como la muerte de un cuidador, la planificación de cambio de residencia, si alguien lo está maltratando, etc.



Si tiene alguna pregunta, llame a Aetna Better Health of Ohio al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **AetnaBetterHealth.com/Ohio**. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o un administrador de atención en cualquier momento al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**.

Desarrollo del plan de servicio de exención centrado en la persona

La planificación de servicios y la coordinación de la atención ayudan a abordar cambios que puedan ocurrir en sus circunstancias personales o afecciones médicas con el paso del tiempo. El proceso de planificación de servicios debe personalizarse y revisarse con la frecuencia necesaria para abordar sus necesidades de la mejor manera.

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

Como miembro inscrito en la exención de MyCare Ohio, usted puede elegir y tener control de la disposición de los 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 estén incluidas y abordadas en su plan de servicio centrado en la persona. Eso incluye ayudarle a analizar todos los servicios disponibles para satisfacer sus necesidades específicas. Tendrá la oportunidad de identificar cómo quiere que se presten los servicios mencionados en la introducción de este manual, además de buscar un centro que mejor cubra sus necesidades.

El coordinador de servicios de exención también le ayudará a decidir de qué tipo de proveedores quiere recibir servicios, según el grado de participación que quiera tener en la administración de sus servicios. La exención de MyCare Ohio cuenta con los siguientes proveedores:

- Autodirigidos: usted contrata y administra al proveedor o el presupuesto del servicio.
- Administrados por proveedores: un proveedor de la agencia identifica y administra el personal.
- Particulares: proveedores independientes que se administran por su cuenta.



Si tiene alguna pregunta, llame a Aetna Better Health of Ohio al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **AetnaBetterHealth.com/Ohio**. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o un administrador de atención en cualquier momento al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**.

Todos los proveedores deben estar inscritos en el Departamento de Medicaid de Ohio (ODM) y tener un contrato con su plan MyCare. Si encuentra un proveedor que no está inscrito o no tiene contrato, el plan MyCare puede asistir al proveedor en el proceso de inscripción y contratación.

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

Después del desarrollo y la aprobación de su plan, su coordinador de servicios de exención continuará ayudando: coordinará el comienzo de los servicios y se asegurará de que los servicios prestados cubran sus necesidades, según el plan.

Contenidos del plan de servicio centrado en la persona

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

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

Su plan de servicio centrado en la persona documenta cómo se satisfarán sus necesidades y dónde elige recibir servicios. Debe abordar todo lo mencionado a continuación:

- Sus fortalezas, objetivos y resultados deseados.
- Sus necesidades de atención personal, salud conductual y médicas, y cómo se satisfarán.
- Servicios que puedan ser necesarios para mantener su entorno limpio y seguro, como cualquier adaptación que sea necesaria para satisfacer sus necesidades.
- Servicios que puedan ser necesarios para ayudarlo a mantener su participación en la escuela, el trabajo u otras actividades.



Si tiene alguna pregunta, llame a Aetna Better Health of Ohio al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **AetnaBetterHealth.com/Ohio**. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o un administrador de atención en cualquier momento al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**.

- Suministros médicos y de atención personal que necesite y la manera en que los recibirá, incluidos medicamentos y equipos.
- Plan de apoyo para cuando un proveedor remunerado no esté disponible para prestarle servicios.
- Servicios o medidas de seguridad para aminorar cualquier riesgo que usted corra, incluidas adaptaciones o modificaciones necesarias en el centro donde recibe servicios.

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



Si tiene alguna pregunta, llame a Aetna Better Health of Ohio al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **[AetnaBetterHealth.com/Ohio](https://www.aetna.com/ohio)**. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o un administrador de atención en cualquier momento al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**.

Coordinación de servicios de exención

Todos los miembros inscritos con Aetna Better Health of Ohio en la exención de MyCare Ohio reciben asistencia para la coordinación de sus servicios de exención.

Una de las funciones del coordinador de servicios de exención es garantizar que usted reciba los servicios de exención que necesita. Su coordinador de servicios de exención o su administrador de atención se comunicará con usted y lo visitará en persona para revisar sus necesidades de atención en un plazo máximo de 75 días luego de que se inscriba en la exención de MyCare Ohio, o antes, según se solicite, y al menos cada seis meses, según lo acordado en su plan de servicio centrado en la persona.

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

- El monitoreo de su salud y bienestar.
- La evaluación de sus necesidades, metas y objetivos, al menos una vez al año.
- La programación, coordinación y facilitación de reuniones con usted y su equipo de atención.
- El trabajo con usted y su equipo de atención para desarrollar su plan de servicio centrado en la persona.
- La autorización de servicios de exención en la cantidad, el alcance y la duración necesarios para satisfacer sus necesidades.
- La asistencia que se le brinda para encontrar proveedores de servicios, incluso cuando un proveedor ha dado aviso de licencia o ya no está disponible.
- El monitoreo de la prestación de todos los servicios de exención identificados en su plan de servicio centrado en la persona.
- La garantía de que se hagan todos los ajustes correspondientes en caso de que ocurran cambios importantes, entre otros, acontecimientos en la vida como comenzar a ir o dejar de ir a la escuela, trabajo, etc.
- La identificación e informe de incidentes, y la planificación de prevención para reducir el riesgo de que vuelvan a suceder. Los incidentes se describen más adelante, a partir de la página 17.



Si tiene alguna pregunta, llame a Aetna Better Health of Ohio al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **AetnaBetterHealth.com/Ohio**. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o un administrador de atención en cualquier momento al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**.

- La asistencia que se le brinda para desarrollar un plan de apoyo significativo si hay un retraso o una interrupción en los servicios que brinda su plan centrado en la persona. Esto puede incluir la identificación de personas que pueden satisfacer sus necesidades y dar una respuesta rápida si su proveedor habitual no está disponible para prestar servicios.

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

Llame a su coordinador de servicios de exención cada vez que ocurra una de las siguientes situaciones:

- Sus servicios no satisfagan sus necesidades.
- No esté satisfecho con un proveedor o servicio.
- Quiera cambiar de proveedor o servicio.
- Su situación en el hogar cambie.
- Su salud cambie.
- Tenga un accidente, una caída o vaya a la sala de emergencias.
- Ingrese en un hospital u hogar de convalecencia.
- Tenga alguna inquietud o algún problema con la atención que esté recibiendo.
- Crea que el plan de servicio actual centrado en la persona ya no satisface sus necesidades.
- Crea que necesita más servicios para estar seguro en su hogar.
- Para avisar de un “incidente”. Los incidentes se describen más adelante, a partir de la página 17.
- Un proveedor de servicios no asista o suspenda un servicio.

Si no puede contactarse con su coordinador de servicio de exención, puede comunicarse con su administrador de atención al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**.

También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-364-0974 (TTY: 711)** por cualquier inquietud o problema.



Si tiene alguna pregunta, llame a Aetna Better Health of Ohio al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **AetnaBetterHealth.com/Ohio**. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o un administrador de atención en cualquier momento al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**.

Período de transición

Transición a la exención de MyCare Ohio

Si estuvo inscrito en PASSPORT, Vida asistida o en la exención de Medicaid de Ohio Home Care inmediatamente antes de inscribirse en la exención de MyCare Ohio, el plan MyCare continuará sus servicios para minimizar interrupciones de servicio.

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

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

Siempre que no se aplique ninguna de las excepciones anteriores, sus niveles de servicio y proveedores actuales serán los mismos mientras esté inscrito en la exención de MyCare Ohio, de la siguiente manera:

Servicios de atención directa:

Atención personal, enfermería de exención, encargado de atención a domicilio, opciones de encargado de atención a domicilio, cuidados paliativos fuera del hogar, vida mejorada en la comunidad, servicios de salud diurnos para adultos, asesoramiento de trabajo social, integración en la comunidad.

Si estaba recibiendo cualquiera de estos servicios de atención directa, puede seguir recibiendo estos servicios al mismo nivel autorizado y con los mismos proveedores de servicios durante al menos 365 días a partir de la fecha en que se inscribió en la exención de MyCare Ohio.



Si tiene alguna pregunta, llame a Aetna Better Health of Ohio al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **AetnaBetterHealth.com/Ohio**. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o un administrador de atención en cualquier momento al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**.

Servicios de vida asistida:

Si estaba recibiendo servicios de vida asistida, puede seguir 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 conservar su proveedor actual durante al menos 365 días, con la misma cantidad de servicios y con la misma tarifa, a menos que su coordinador de servicios de exención determine lo siguiente:

- Usted ya no necesita estos servicios.
- Usted y su representante autorizado ya no pueden ser los empleadores.

Todos los demás servicios de exención:

Para todos los demás servicios de exención que estaba recibiendo mientras estaba inscrito en alguna de las exenciones de Medicaid inmediatamente antes de inscribirse en la exención de MyCare Ohio, aquellos servicios pueden mantenerse al mismo nivel autorizado durante al menos 365 días después de la inscripción en la exención de MyCare Ohio. Se pueden mantener los mismos proveedores de servicios durante al menos 90 días.

Fin del período de transición:

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



Si tiene alguna pregunta, llame a Aetna Better Health of Ohio al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **AetnaBetterHealth.com/Ohio**. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o un administrador de atención en cualquier momento al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**.

Transiciones de la exención de MyCare Ohio:

De manera similar al momento en que comienzan los servicios con la exención de MyCare Ohio, su coordinador de servicios de exención y el administrador de atención trabajarán con usted para hacer la transición de sus servicios de manera segura si abandona la exención de MyCare Ohio. Si se cancela su inscripción de MyCare porque se muda de un condado de MyCare o pierde la elegibilidad de Medicare, su coordinador de servicios de exención de MyCare trabajará con su nueva entidad de exención en cualquier momento para garantizar una transición amena, lo que le permitirá seguir recibiendo la atención necesaria y seguir siendo independiente en su comunidad.



Si tiene alguna pregunta, llame a Aetna Better Health of Ohio al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **[AetnaBetterHealth.com/Ohio](https://www.aetnabetterhealth.com/Ohio)**. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o un administrador de atención en cualquier momento al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**.

Autodirigidos

Puede administrar sus servicios de exención mediante la autodirección.

Los servicios autodirigidos incluyen la autoridad de empleador autoridad de presupuesto. Puedes elegir a un representante para que te ayude a autodirigirte.

Autoridad del empleador significa que usted es el empleador de su cuidador. Puede reclutar, contratar, capacitar, programar, administrar y despedir a los cuidadores. Estos servicios pueden ser gestionados con autorización del empleador:

- Opciones de encargado de atención a domicilio;
- Encargado de atención a domicilio;
- Servicios de un auxiliar de atención personal;
- Enfermería de exención.

La autoridad presupuestaria significa que usted administra su presupuesto de exención disponible para satisfacer mejor sus necesidades. Esto incluye fijar el salario de su cuidador. Los servicios enumerados anteriormente y estos servicios pueden ser autodirigidos con autoridad presupuestaria:

- Comidas alternativas;
- Servicios de mantenimiento en el hogar y tareas domésticas;
- Equipos médicos para el hogar y dispositivos de adaptación y asistencia complementarios;
- Modificaciones del hogar;
- Bienes y servicios autodirigidos.

Los servicios autodirigidos son pagados por un proveedor de servicios de gestión financiera (FMS). Le pagarán a su cuidador con su aprobación. El FMS también paga facturas por otros servicios enumerados anteriormente. Le emitirán una tarjeta de pago para que pueda comprar bienes y servicios por su cuenta cuando esté autorizado.

Su coordinador de servicios de exención o administrador de atención hablará con usted sobre la autodirección para que pueda decidir si es adecuado para usted. Tienen muchos más recursos listos para apoyarle con la autodirección.



Si tiene alguna pregunta, llame a Aetna Better Health of Ohio al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **AetnaBetterHealth.com/Ohio**. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o un administrador de atención en cualquier momento al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**.

Informe de incidentes

Investigación e informe de incidentes

Aetna Better Health of Ohio y el contratista del estado de Ohio deben realizar actividades de investigación de incidentes para garantizar que usted esté protegido y a salvo de daños. Estas actividades incluyen las siguientes:

- Tomar medidas inmediatas para garantizar su salud y bienestar, y si correspondiera, garantizar la búsqueda de atención médica.
- Investigar incidentes para garantizar su salud y seguridad, y para prevenir que estos incidentes ocurran de nuevo.
- Buscar patrones para ver si usted o sus proveedores se podrían beneficiar de recibir enseñanza en un área particular.
- Asegurarse de que los proveedores sepan cómo mantenerlo seguro y no causarle daño.
- Informarle de los hallazgos de la investigación de un incidente crítico y, posiblemente, desarrollar un plan de prevención para reducir el riesgo de que el incidente vuelva a ocurrir.

¿Qué son los incidentes?

Un “incidente” es un evento presunto, sospechado o real que no es coherente con su atención de rutina o prestación de servicios. Los incidentes críticos incluyen cualquiera de los siguientes:

- Abuso: lesión, encierro, control, intimidación o castigo de una persona, que haya ocasionado daño físico, dolor, miedo o angustia mental. Esto incluye abuso físico, emocional, verbal o sexual, el uso de inmovilización, aislamiento o intervención restrictiva sin autorización.
- Negligencia: Cuando es un deber brindar tratamiento, atención, bienes o servicios necesarios para mantener su salud y bienestar, pero no se hace. Esto incluye la autonegligencia.



Si tiene alguna pregunta, llame a Aetna Better Health of Ohio al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **AetnaBetterHealth.com/Ohio**. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o un administrador de atención en cualquier momento al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**.

- Explotación: el acto ilegal o indebido de usar un miembro o los recursos de un miembro a través de la manipulación, intimidación, amenazas, engaño o coerción para beneficio, provecho o ganancia monetarios o personales.
- Malversación: privación, engaño u obtención del dinero o la propiedad real o personal (incluidos medicamentos con receta) que pertenezcan a usted por cualquier medio prohibido por la ley y que puedan afectar su salud y bienestar.
- Muerte accidental o antinatural.
- Autolesión o intento de suicidio.
- Estar perdido o desaparecido, lo que pone su salud y bienestar en riesgo.
- Cualquiera de los siguientes problemas con medicamentos con receta:
 - Error del proveedor.
 - Problema que provoca una respuesta de los servicios médicos de emergencia (EMS), una visita a la sala de emergencias o una hospitalización.
- Otros incidentes que pueden reportarse y que revisa, pero no investiga, el administrador de atención incluyen los siguientes:
 - Muerte natural.
 - Comportamiento, acción o falta de acción de un miembro o familiar que causa la creación o modificación de un plan de acción de salud y seguridad.
 - Riesgo para su salud y bienestar debido a cualquiera de estas razones:
 - Pérdida de un cuidador remunerado o no remunerado.
 - Medicamentos con receta que no provoquen una respuesta de los EMS, una visita a la sala de emergencias ni una hospitalización.
 - Desalojo de su lugar de residencia.



Si tiene alguna pregunta, llame a Aetna Better Health of Ohio al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **AetnaBetterHealth.com/Ohio**. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o un administrador de atención en cualquier momento al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**.

- Intento de suicidio que no cause recibir tratamiento en la sala de emergencias, observación del paciente internado o internación en hospital.



Si tiene alguna pregunta, llame a Aetna Better Health of Ohio al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **AetnaBetterHealth.com/Ohio**. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o un administrador de atención en cualquier momento al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**.

¿Qué hacer si sucede alguna de estas situaciones?

Cómo informar de un incidente: usted o su representante autorizado o tutor legal deben informar de los incidentes a su coordinador de servicios de exención o a su administrador de atención. Si el incidente es de naturaleza grave y cree que su salud y su bienestar están en peligro, también debe avisar a las autoridades pertinentes. Si no sabe con quién comunicarse, pregunte a su coordinador de servicios de exención. La autoridad que corresponda depende de la naturaleza del incidente. Algunos ejemplos de incidentes graves incluyen, entre otros, los siguientes:

Emergencia médica: si tiene una emergencia médica, llame a su médico o al 911. Las situaciones que lo inquieten se deben comunicar a su coordinador de servicios de exención. Es mejor presentar estas inquietudes a dicha persona antes de que se vuelvan una emergencia.

Abuso, negligencia o explotación de un adulto de más de 60 años: si el incidente implica el abuso, la explotación o la negligencia de un adulto de más de 60 años, comuníquese con los Servicios de Protección para Adultos (APS) en el condado donde reside la persona o donde ocurrió el incidente. Fuera del horario de atención, comuníquese con la policía local. Para encontrar el número de su agencia de APS local, clique o visite https://jfs.ohio.gov/county/County_Directory.pdf.

Actividad criminal: si el incidente implica una posible conducta criminal, llame a la policía local.

Fraude de Medicaid: si sospecha que el incidente implica un fraude de Medicaid, presente un reclamo ante el procurador general de Ohio. Para comunicarse con él, clique o visite <http://www.ohioattorneygeneral.gov/About-AG/Contact>.

Tutor legal: si el incidente implica a un tutor legal, puede comunicarse con su tribunal sucesorio local. Para encontrar su tribunal local, clique o visite <https://www.supremecourt.ohio.gov/JudSystem/trialCourts/>.

Organizaciones que pueden educarle y defender sus intereses.



Si tiene alguna pregunta, llame a Aetna Better Health of Ohio al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **AetnaBetterHealth.com/Ohio**. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o un administrador de atención en cualquier momento al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**.

Inquietudes acerca de Aetna Better Health of Ohio: si tiene inquietudes acerca de Aetna Better Health of Ohio, comuníquese con su administrador de atención o con el Departamento de Servicios para Miembros. Si cree que Aetna Better Health of Ohio no atiende sus inquietudes, puede buscar ayuda del ODM comunicándose con la línea directa de Medicaid para consumidores. Clique o visite <http://www.ohiomh.com/> o llame al 800-324-8680.

Defensor del pueblo: el defensor del pueblo de atención a largo plazo de Ohio expresa las necesidades e inquietudes de los miembros relacionadas con servicios de atención a largo plazo, hogares de convalecencia, agencias de atención médica a domicilio y otros proveedores. Trabaja junto con el proveedor de atención a largo plazo de Aetna Better Health of Ohio y usted, su familia u otros representantes para resolver problemas e inquietudes que pueda tener sobre la calidad de los servicios que recibe. Los programas regionales del defensor del pueblo de atención a largo plazo ayudan a proteger a las personas. Llame a la oficina del estado al 800-282-1206 o envíe un correo electrónico a OhioOmbudsman@age.ohio.gov para obtener asistencia.

Asociación de Centros para la Vida Independiente de Ohio (CIL): la CIL ayuda a garantizar que las personas con discapacidades tengan acceso completo a las comunidades en las que deseen vivir y que tengan oportunidades de tomar decisiones que afecten su vida personal, y así puedan realizar actividades que ellas mismas deseen. Para obtener más información, clique o visite <http://www.ohiosilc.org/>.

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

Disability Rights Ohio: defiende los derechos humanos, civiles y legales de las personas con discapacidades en Ohio. Para obtener más información, clique o visite <http://www.disabilityrightsohio.org/> o llame al 614-466-7264 o al 800-282-9181.



Si tiene alguna pregunta, llame a Aetna Better Health of Ohio al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **AetnaBetterHealth.com/Ohio**. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o un administrador de atención en cualquier momento al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**.

Aceptación del manual del consumidor de la exención de MyCare

He recibido el Manual para miembros sobre exenciones de MyCare Ohio HCBS de Aetna Better Health of Ohio. Incluye información sobre mis derechos y protecciones, y sobre cómo informar de presuntos incidentes.

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

Elijo libremente recibir servicios de exención basados en el hogar y la comunidad de MyCare Ohio antes que recibirlos de una institución.

Firma del miembro: _____ Fecha: _____

(o del representante autorizado)

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



Si tiene alguna pregunta, llame a Aetna Better Health of Ohio al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **AetnaBetterHealth.com/Ohio**. Puede comunicarse con un coordinador de servicios de exención o un administrador de atención en cualquier momento al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**.

Multi-Language Insert
Multi-language Interpreter Services

English: We have free interpreter services to answer any questions you may have about our health or drug plan. To get an interpreter, just call us at **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. Someone who speaks English/Language can help you. This is a free service.

Spanish: Tenemos servicios de intérprete sin costo alguno para responder cualquier pregunta que pueda tener sobre nuestro plan de salud o medicamentos. Para hablar con un intérprete, por favor llame al **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. Alguien que hable español le podrá ayudar. Este es un servicio gratuito.

Chinese Mandarin: 我们提供免费的翻译服务，帮助您解答关于健康或药物保险的任何疑问。如果您需要此翻译服务，请致电**1-855-364-0974 (TTY: 711)**。我们的中文工作人员很乐意帮助您。这是一项免费服务。

Chinese Cantonese: 您對我們的健康或藥物保險可能存有疑問，為此我們提供免費的翻譯服務。如需翻譯服務，請致電**1-855-364-0974 (TTY: 711)**。我們講中文的人員將樂意為您提供幫助。這是一項免費服務。

Tagalog: Mayroon kaming libreng serbisyo sa pagsasalang-wika upang masagot ang anumang mga katanungan ninyo hinggil sa aming planong pangkalusugan o panggamot. Upang makakuha ng tagasalang-wika, tawagan lamang kami sa **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. Maaari kayong tulungan ng isang nakakapagsalita ng Tagalog. Ito ay libreng serbisyo.

French: Nous proposons des services gratuits d'interprétation pour répondre à toutes vos questions relatives à notre régime de santé ou d'assurance-médicaments. Pour accéder au service d'interprétation, il vous suffit de nous appeler au **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. Un interlocuteur parlant français pourra vous aider. Ce service est gratuit.

Vietnamese: Chúng tôi có dịch vụ thông dịch miễn phí để trả lời các câu hỏi về chương sức khỏe và chương trình thuốc men. Nếu quý vị cần thông dịch viên xin gọi **1-855-364-0974 (TTY: 711)** sẽ có nhân viên nói tiếng Việt giúp đỡ quý vị. Đây là dịch vụ miễn phí.

German: Unser kostenloser Dolmetscherservice beantwortet Ihren Fragen zu unserem Gesundheits- und Arzneimittelplan. Unsere Dolmetscher erreichen Sie unter **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. Man wird Ihnen dort auf Deutsch weiterhelfen. Dieser Service ist kostenlos.

Korean: 당사는 의료 보험 또는 약품 보험에 관한 질문에 대해 드리고자 무료 통역 서비스를 제공하고 있습니다. 통역 서비스를 이용하려면 전화 **1-855-364-0974 (TTY: 711)**번으로 문의해 주십시오. 한국어를 하는 담당자가 도와 드릴 것입니다. 이 서비스는 무료로 운영됩니다.

Russian: Если у вас возникнут вопросы относительно страхового или медикаментного плана, вы можете воспользоваться нашими бесплатными услугами переводчиков. Чтобы воспользоваться услугами переводчика, позвоните нам по телефону **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. Вам окажет помощь сотрудник, который говорит по-русски. Данная услуга бесплатная.

Arabic: إننا نقدم خدمات المترجم الفوري المجانية للإجابة عن أي أسئلة تتعلق بالصحة أو جدول الأدوية لدينا. للحصول على مترجم فوري، ليس عليك سوى الاتصال بنا على **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. سيقوم شخص ما يتحدث العربية بمساعدتك. هذه خدمة مجانية.

Hindi: हमारे स्वास्थ्य या दवा की योजना के बारे में आपके किसी भी प्रश्न के जवाब देने के लिए हमारे पास मुफ्त दुभाषिया सेवाएँ उपलब्ध हैं। एक दुभाषिया प्राप्त करने के लिए, बस हमें **1-855-364-0974 (TTY: 711)** पर फोन करें। कोई व्यक्ति जो हिन्दी बोलता है आपकी मदद कर सकता है। यह एक मुफ्त सेवा है।

Italian: È disponibile un servizio di interpretariato gratuito per rispondere a eventuali domande sul nostro piano sanitario e farmaceutico. Per un interprete, contattare il numero **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. Un nostro incaricato che parla italiano vi fornirà l'assistenza necessaria. È un servizio gratuito.

Portuguese: Dispomos de serviços de interpretação gratuitos para responder a qualquer questão que tenha acerca do nosso plano de saúde ou de medicação. Para obter um intérprete, contacte-nos através do número **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. Irá encontrar alguém que fale o idioma Português para o ajudar. Este serviço é gratuito.

French Creole: Nou genyen sèvis entèprèt gratis pou reponn tout kesyon ou ta genyen konsènan plan medikal oswa dwòg nou an. Pou jwenn yon entèprèt, jis rele nou nan **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. Yon moun ki pale Kreyòl kapab ede w. Sa a se yon sèvis ki gratis.

Polish: Umożliwiamy bezpłatne skorzystanie z usług tłumacza ustnego, który pomoże w uzyskaniu odpowiedzi na temat planu zdrowotnego lub dawkowania leków. Aby skorzystać z pomocy tłumacza znającego język polski, należy zadzwonić pod numer **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. Ta usługa jest bezpłatna.

Japanese: 当社の健康 健康保険と薬品 処方薬プランに関するご質問にお答えするために、無料の通訳サービスがあります。通訳をご用命になるには、**1-855-364-0974 (TTY: 711)**にお電話ください。日本語を話す人者が支援いたします。これは無料のサービスです。

Hawaiian: He kōkua māhele 'ōlelo kā mākou i mea e pane 'ia ai kāu mau nīnau e pili ana i kā mākou papahana olakino a lā'au lapa'au paha. I mea e loa'a ai ke kōkua māhele 'ōlelo, e kelepona mai iā mākou ma **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. E hiki ana i kekahi mea 'ōlelo Pelekānia/'Ōlelo ke kōkua iā 'oe. He pōmaika'i manuahi kēia.

Amharic: የጤና ወይም የመድኃኒት ዕቅዶችን በሚመለከት ሊኖርዎ ስለሚችል ማንኛውም ጥያቄዎች መልስ ለመስጠት ነፃ የአስተርጓሚ አገልግሎት አለን። አስተርጓሚ ለማግኘት፣ ይደውሉልን በ **1-855-364-0974 (TTY: 711)**። እንግሊዘኛ/ቋንቋ የሚናገር አንድ ሰው ሊረዳዎት ይችላል። ይህ ነፃ አገልግሎት ነው።

Gujarati: અમારી આરોગ્ય અથવા દવા યોજના વિશે તમને હોય તેવા કોઈપણ પ્રશ્નોના જવાબ આપવા અમારી પાસે મફત દુભાષિયાની સેવાઓ છે. દુભાષિયા મેળવવા માટે, અમને ફક્ત **1-855-364-0974 (TTY: 711)** પર કોલ કરો. કોઈ વ્યક્તિ જે અંગ્રેજી/ભાષા બોલે છે તે તમને મદદ કરી શકે છે. આ એક મફત સેવા છે.

Kenyanwanda: Dufite serivisi z'abasemuzi ku buntu kugira ngo dusubize ibibazo byose waba ufite ku byerekeye gahunda yacu y'ubuzima cyangwa y'ibiyobyabwenge. Kugira ngo ubone umusemuzi, duhamgare kuri **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. Umuntu uvuga ururimi rw'Icyongereza ashobora kugufasha. Iyi ni serivisi y'ubuntu.

Nepali: हाम्रो स्वास्थ्य वा औषधि योजनाको बारेमा तपाईंमा हुन सक्ने कुनै पनि प्रश्नहरूको जवाफ दिन हामीसँग निःशुल्क अनुवाद सेवाहरू छन्। दोभाषे प्राप्त गर्न केवल हामीलाई यहाँ फोन गर्नुहोस् **1-855-364-0974 (TTY: 711)**। अंग्रेजी भाषा बोल्ने कुनै व्यक्तिले तपाईंलाई मद्दत गर्न सक्छ। यो निःशुल्क सेवा हो।

Afghani: ما خدمات ترجمان رایگان داریم تا به هر سوال که ممکن است در مورد طرح صحت ی داروی خود داشته باشید پاسخ دهیم. برای دریافت ترجمان، صرف با شماره **1-855-364-0974 (TTY: 711)** با ما تماس بگیرید. کسی که به زبان/انگلیسی صحبت می کند می تواند به شما کمک کند. این یک خدمت رایگان است.

Somali: Waxaanu haynaa adeegyadaa bilaashka ah turjubaanka si looga jawaabo wax su'aalo ah oo aad qabto oo ku saabsan caafimaadka ama qorshaha dagaalka. Si loo helo turjubaan, naga soo wac **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. Qof ku hadla Ingiriiska/Soomaali ayaa ku caawin kara. Tani waa adeeg bilaash ah.

Swahili: Tuna huduma za mkalimani bila malipo kujibu maswali yoyote ambayo unaweza kuwa nayo kuhusu afya au mpango wetu wa dawa. Ili kupata mkalimani, tupigie simu kwa **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. Mtu anayezungumza Kiingereza/Lugha anaweza kukusaidia. Huduma hii ni ya bila malipo.

Ukrainian: У нас є безкоштовні послуги перекладача, який відповість на будь-які ваші запитання щодо нашого плану медичного обслуговування або забезпечення ліками. Щоб отримати послуги перекладача, просто зателефонуйте нам за номером **1-855-364-0974 (TTY: 711)**. Вам може допомогти людина, яка володіє англійською/ мовою. Ця послуга є безкоштовною.

Form CMS-10802
(Expires 12/31/25)

Información útil

Departamento de Servicios para Miembros
1-855-364-0974 (TTY: 711)

Aetna Better Health of Ohio
7400 W. Campus Rd.
New Albany, OH 43054-8725

Información personal

Mi número de identificación de miembro

Proveedor de atención primaria (PCP)

El número de teléfono de mi PCP

El nombre y el número de teléfono de mi administrador de atención

[AetnaBetterHealth.com/Ohio](https://www.AetnaBetterHealth.com/Ohio)

