

AmeriHealth Caritas Florida vle asire li ou menm oswa pitit ou ap resevwa sèvis enfimiyè prive (Private Duty Nursing, PDN) selon sa doktè w te mande a. Pafwa, sa ka rive pou enfimiyè a pa parèt lakay ou. Sa lakòz yon mankman nan swen ou bezwen yo.

Nou ankouraje w rapòte plan sante a nenpòt mankman kote enfimiyè a pa vini.

Ou ka itilize youn nan metòd ki anba yo pou rapòte yon sèvis PDN ki manke:

1. **Rele jesyonè swen ki asiyen pou ou a/pou pitit ou a** soti 8:00 nan maten rive 5:00 nan aprèmidi, lendi pou vandredi, pou rapòte yon mankman kote enfimiyè a pa vini.
2. Rele ekip repons rapid la nan **1-855-371-8072**, lendi pou vandredi, soti 8è nan maten rive 5è nan aprèmidi.
3. **Nan lè biwo yo fèmen**, nan wikenn ak nan jou ferye, rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)** pou rapòte tout mankman nan sèvis PDN nan. Yon reprezantan ekip sèvis pou manm yo ap enfòmè ekip jesyon swen an. Yon kowòdinasyon swen ap fè suivi a pou ede w jwenn yon solisyon.
4. **Imèl:** pou rapòte nenpòt mankman kote enfimiyè a pa vini, ou ka voye yon imèl ban nou nan PDNGaps@amerihealthcaritasfl.com.

Nou tcheke imèl yo. Lè nou jwenn yon mesaj ki fè n konnen gen yon mankman ki fèt kote enfimiyè a pa vini, n ap kontakte yon kowòdinasyon swen pou jwenn yon solisyon.

Lè ou rapòte yon sèvis PDN ki manke, tanpri bay enfòmasyon sa yo:

- Non manm nan ak dat nesans oswa nimewo idantifikasyon manm nan.
- Dat ak lè mankman an te kòmanse.
- Yon nimewo telefòn pou kontakte w.

Si w gen kesyon, tanpri rele jesyonè swen w/pitit ou oswa ekip sèvis pou manm yo nan **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**.

Tanpri resevwa salitasyon nou.

AmeriHealth Caritas Florida

Zak diskriminasyon pa ann amoni ak lalwa

AmeriHealth Caritas Florida dakò ak lwa federal sou dwa sivil yo epi li pa fè diskriminasyon, li pa mete moun sou kote ni li pa trete moun yon fason ki diferan akòz ras, koulè, peyi kote w soti, laj, andikap, kwayans, relijyon, zansèt, sèks, idantite oswa ekspresyon seksyèl, oubyen oryantasyon seksyèl.

AmeriHealth Caritas Florida:

- Bay moun ki gen andikap asistans ak sèvis gratis (san yo pa peye pou sa) pou kominike fasilman ak nou, tankou:
 - Entèprèt konpetan nan lang siy.
 - Enfòmasyon sou lòt fòm (gwo karaktè, odyo, fòm elektwonik aksesib, lòt fòm ankò).
- Bay moun ki pa fò nan anglè sèvis lang gratis (san yo pa peye pou sa), tankou:
 - Entèprèt konpetan.
 - Enfòmasyon ki ekri nan lòt lang.

Si w ta bezwen youn nan asistans sa yo, kontakte AmeriHealth Caritas Florida nan **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**. Nou disponib 7 jou sou 7 epi 24 sou 24.

Si w ta konstate AmeriHealth Caritas Florida neglije bay sèvis sa yo oswa te fè diskriminasyon kont ou yon lòt fason, ou menm oswa reprezantan otorize w (depi nou gen otorizasyon w alekri nan dosye nou yo) kapab depoze yon doleyans bay:

- Grievance and Appeals, P.O. Box 7368, London, KY 40742. Telefòn: **1-855-371-8078 (TTY 1-855-371-8079)**, oswa Fax: **1-855-358-5847**.
- Ou ka depoze yon doleyans pa mwayen imèl, faks, oswa telefòn. Si w gen difikilte pou w depoze yon doleyans, ekip sèvis pou manm AmeriHealth Caritas Florida yo ap kontan ede w.

Ou ka pote yon plent sou dwa sivil bay Depatman Sante ak Sèvis Dwa Moun Etazini an ak Biwo Dwa Sivil la pa mwayen elektwonik, ou ka fè sa sou Paj pou Plent Biwo pou Dwa Sivil la nan **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>**, oswa pa mwayen kourye oswa telefòn nan:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019 (TTY 1-800-537-7697)

Fòmilè pou plent yo disponib nan:
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

English: This information is available for free in other languages. Please contact our customer service number at **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**, 24 hours a day, seven days a week. If your primary language is not English, or to request auxiliary aids, assistance services are available to you, free of charge.

Spanish: Esta información está disponible en otros idiomas de forma gratuita. Póngase en contacto con nuestro número de servicios al cliente al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**, las 24 horas del día, los siete días de la semana. Si su idioma principal no es el inglés, o necesita solicitar ayudas auxiliares, hay servicios de asistencia a su disposición de forma gratuita.

Haitian Creole: Enfòmasyon sa yo disponib gratis nan lòt lang. Tanpri kontakte ekip sèvis kliyan nou an nan **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**, 24 è sou 24, sèt jou sou sèt. Si anglè pa lang manman w oswa si w ta renmen mande yon èd konplemantè, ou ka resevwa sèvis ki gratis pou ede w.

Vietnamese: Thông tin này có sẵn miễn phí ở các ngôn ngữ khác. Vui lòng liên lạc bộ phận dịch vụ khách hàng của chúng tôi theo số **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**, 24 giờ một ngày, bảy ngày trong tuần. Nếu ngôn ngữ chính của quý vị không phải là tiếng Anh, hoặc để yêu cầu các thiết bị trợ giúp bổ sung, thì quý vị có thể sử dụng miễn phí các dịch vụ hỗ trợ.