

Servicios no contractuales

Conozca los servicios especializados que pueden estar a su disposición

A veces, es posible que necesite servicios especiales que no están disponibles a través de su plan médico. Estos se llaman servicios no contractuales. Si usted reúne los requisitos para los servicios no contractuales, un administrador de cuidados de AmeriHealth Caritas Florida puede referirlo a estos servicios y coordinar su atención.

Algunos ejemplos de servicios no contractuales incluyen:



Atención pediátrica prescrita extendida (PPEC): se trata de atención especializada por hasta 12 horas al día. La PPEC es para miembros desde el nacimiento hasta los 20 años. Incluye:

- Servicios de enfermería.
- Cuidado personal.
- Terapias del desarrollo.
- Capacitación del cuidador.



Servicios basados en el hogar y en la comunidad (HCBS) de iBudget: los HCBS permiten a los miembros recibir atención domiciliaria. Para recibir los HCBS, el miembro debe tener una discapacidad física o enfermedad mental que cumpla con los requisitos. Este servicio es para miembros de 3 años en adelante.



Servicios en un centro de atención intermedia: se trata de servicios de atención las 24 horas del día para miembros de todas las edades. Estos servicios se pueden recibir a domicilio. Los miembros deben tener una discapacidad intelectual y una del desarrollo para poder recibir los servicios.



Análisis conductual (BA): este servicio es para miembros menores de 21 años. Para calificar, los miembros deben tener un diagnóstico de autismo o de trastorno del espectro autista.



Servicios odontológicos: debe inscribirse en un plan odontológico si reside en alguna de las siguientes regiones:

- Región 9: Condados de Indian River, Martin, Okeechobee, Palm Beach y St. Lucie.
- Región 11: Condados de Miami-Dade y Monroe.

Los planes odontológicos que participan en el programa estatal de Atención administrada de Medicaid son DentaQuest of Florida, Liberty Dental Plan of Florida y MCNA Dental. Ahora debe ver a un proveedor odontológico que participe en uno de estos planes para recibir todos los servicios odontológicos que no sean de emergencia (programados).



Servicios del programa de reintegro a escuelas certificadas por Medicaid: brinda los servicios médicamente necesarios a niños menores de 21 años en un ámbito escolar. Los servicios incluyen:

- Atención de enfermería.
- Medicamentos.
- Administración de todos los servicios del programa.
- Terapia.
- Servicios de trabajo social.

Si cree que usted o un miembro de su familia podrían beneficiarse mediante un servicio no contractual, llame a nuestro Equipo de Alcance y Respuesta Rápida. Podemos ayudarle a determinar si reúnen los requisitos. También puede llamar a un Administrador de cuidados de AmeriHealth Caritas Florida al **1-855-371-8027 (TTY 711)** de lunes de viernes de 8 a.m. a 6:30 p.m.



www.amerihealthcaritasfl.com

La discriminación está en contra de la ley

AmeriHealth Caritas Florida cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina ni excluye a las personas o las trata de modo diferentes por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, ancestros, sexo, identidad o expresión de género u orientación sexual.

AmeriHealth Caritas Florida:

- Proporciona a las personas con discapacidades, para que puedan comunicarse con nosotros eficazmente, asistencia y servicios gratuitos (sin costo), tales como:
 - Intérpretes calificados del lenguaje de señas.
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Proporciona servicios sin cargo (sin costo) a personas cuyo idioma principal no es el inglés, por ejemplo:
 - Intérpretes calificados.
 - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, llame a AmeriHealth Caritas Florida al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si cree que AmeriHealth Caritas Florida no ha provisto estos servicios o lo ha discriminado de alguna otra manera, usted o su representante autorizado (si contamos con su autorización escrita en nuestros archivos) puede presentar una queja formal ante:

- Grievance and Appeals, P.O. Box 7368, London, KY 40742. Teléfono: **1-855-371-8078 (TTY 1-855-371-8079)**. Fax: **1-855-358-5847**.
- Puede presentar una queja formal por correo postal, fax o teléfono. Si necesita ayuda para presentar una queja formal, Servicios al Miembro de AmeriHealth Caritas Florida está disponible para ayudarlo.

También puede presentar una queja relativa a los derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU., Oficina de Derechos Civiles (en inglés, *U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights*) de manera electrónica a través del Portal de Quejas sobre Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo postal o teléfono a:

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)

Los formularios de quejas están disponibles en:
<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.