

ESTE MANUAL LE PERTENECE A
ELDERONE PACE CENTER
NÚMERO DE TELÉFONO
DIRECCIÓN
GERENTE DEL CENTRO
MÉDICO
TRABAJADOR SOCIAL
PARA SERVICIOS DE EMERGENCIA LAS 24 HORAS NÚMERO DE TELÉFONO DEL MÉDICO DE GUARDIA ()

NÚMERO DE TELÉFONO DE EMERGENCIA 911

Índice

I. Bienvenido a ElderONE	7
II. Beneficios únicos de ElderONE	9
Equipo de atención médica interdisciplinario	9
Autorización de atención médica	9
Ubicación del servicio	10
Autorización de atención médica	10
Médicos y proveedores	10
Medicamentos	11
Flexibilidad de la atención médica	11
Los servicios se proporcionan exclusivamente a través de ElderONE	11
III. Ventajas de afiliarse a ElderONE	12
IV. Beneficios y cobertura	13
Servicios de salud ambulatorios	13
Servicios de cuidados a domicilio	14
Servicios del final de la vida (cuidados paliativos)	14
Atención hospitalaria	14
Atención en un hogar para ancianos y convalecientes (a corto o largo plazo)	15
Servicios del hogar para ancianos y convalecientes	15
Money Follows the Person (MFP/Open Doors)	15
Red de proveedores	16
Exclusiones y limitaciones	16
Servicios de emergencia y atención médica de urgencia	16
Servicios de emergencia cuando se encuentra fuera del área de servicio de ElderONE	17
Atención médica de urgencia/atención médica luego de la estabilización	17
Viajes fuera del área de servicio de ElderONE	18
V. Afiliación y fechas efectivas de la cobertura	19
VI. Terminación de los beneficios o baja	21
VII. Proceso de quejas y apelaciones para los participantes	23
Procedimiento de quejas	23
Proceso de apelación	24
VIII. Pagos mensuales	26
IX. Sus derechos y obligaciones (Declaración de derechos del participante)	27
X. Aviso de no discriminación	32

I. Bienvenido a ElderONE

Gracias por escoger ElderONE.

ElderONE, afiliado de Rochester Regional Health, es uno de los tantos Programas de Atención Inclusiva para Ancianos (PACE, por sus siglas en inglés) de los Estados Unidos y el único de nuestra región.

PACE es un plan de salud para adultos de 55 años o más con necesidades médicas, funcionales y sociales que los vuelven elegibles para recibir atención en un hogar para ancianos y convalecientes.

Le damos la bienvenida como posible participante del plan y lo invitamos a revisar este Manual para participantes detalladamente. El Acuerdo de afiliación al final de este manual contiene los testimonios que firma para afiliarse a ElderONE. **Guarde este Manual para participantes.**

ElderONE puede realizar actualizaciones a este Acuerdo de afiliación. ElderONE le notificará sobre estos cambios y se los explicará. Puede obtener una copia actual de este Manual para participantes en línea y puede solicitar una copia en papel en cualquier momento.

Para ser elegible para el programa, debe cumplir con los siguientes requisitos:

- 1. Tener 55 años de edad o más.
- 2. Ser residente de las áreas de servicio de ElderONE, es decir, los condados de Monroe, Wayne u Ontario.
- Se debe determinar que necesita recibir el nivel de cuidado de un hogar para ancianos y convalecientes de acuerdo con las pautas estándares aceptadas establecidas por el estado de Nueva York.
- 4. Se debe determinar que necesita recibir servicios comunitarios de atención a largo plazo (CBLTC, por sus siglas en inglés) durante más de 120 días. Los servicios CBLTC se definen como:
 - · Servicios de enfermería.
 - Terapias.
 - Asistente para servicios de salud en el hogar.
 - Servicios de cuidados personales.
 - Atención médica diurna para adultos.
 - Enfermería privada.
 - Servicios de ayuda personal dirigidos al consumidor.
- 5. Ser capaz de residir de forma segura en la comunidad con los servicios de apoyo de ElderONE al momento de afiliarse.

Si es elegible para ElderONE y se inscribe en un centro, otra Organización para el mantenimiento de la salud (HMO, por sus siglas en inglés), otro plan de seguro médico, otro plan de atención médica administrada a largo plazo o cualquier programa de exención comunitario o domiciliario, es posible que no pueda afiliarse hasta que se haya dado de baja de los otros centros o programas.

El objetivo de ElderONE es ayudarlo a mantenerse lo más independiente posible. El programa ofrece una amplia variedad de servicios médicos y relacionados con la salud, los cuales están diseñados para mantenerlo en la comunidad y, preferentemente, en su hogar, siempre y cuando así lo desee y sea posible.

Nos dedicamos a proporcionar un enfoque personalizado para su atención, con el objetivo de que usted, su familia y nuestro personal de atención médica se conozcan bien y trabajen de manera eficiente para su beneficio.

La afiliación al programa ElderONE es voluntaria.

Nuestra misión:

Preservar y mantener la independencia de personas con enfermedades crónicas o discapacidades al proporcionarles atención médica integral y servicios de apoyo que les permitan disfrutar la mayor calidad de vida en la comodidad de su hogar y su comunidad.

Nuestro compromiso:

- Colocar sus necesidades en primer lugar: invitamos a usted y a su familia a tener un papel activo en el desarrollo de su plan de atención médica.
- Proporcionar atención médica personalizada y de calidad: con el apoyo de Rochester Regional Health, nuestro enfoque está sobre su bienestar y seguridad.
- Ser compasivos y comprensivos: los cambios pueden ser aterradores, pero nuestro personal los guiará a usted y a su familia durante cada paso del camino.
- Enfatizar el cuidado preventivo y la calidad de vida: estar siempre un paso más adelante ayuda a reducir las posibilidades de una larga estadía hospitalaria o en un hogar para ancianos y convalecientes.

II. Beneficios únicos de ElderONE

ElderONE proporciona acceso a servicios las 24 horas del día, los siete días de la semana, los 365 días del año.

Para tratar los múltiples problemas de salud crónicos de nuestros participantes, los profesionales de salud de ElderONE monitorean los cambios en su estado de salud, proporcionan atención médica y fomentan la autoayuda.

ElderONE proporciona un paquete de beneficios integral que incluye cuidados a domicilio, atención médica en una institución de enfermería especializada y cobertura de medicamentos recetados. Según las necesidades de los participantes, se proporcionan servicios médicos, de enfermería y de nutrición, fisioterapia, terapia ocupacional y capacitación en el hogar, junto con servicios de especialidades médicas como cardiología, odontología, optometría, podiatría, psiquiatría y terapia del habla. Se proporcionan medicamentos, incluidos medicamentos y suministros sin receta, cuando lo ordena su médico de ElderONE. ElderONE puede ayudar a modificar el ambiente del hogar al aumentar la seguridad y la comodidad. Trabajaremos con su familia, amigos y vecinos para ayudarlo a vivir en su hogar o en una residencia comunitaria, en lugar de en un hogar para ancianos y convalecientes.

Nuestro programa cuenta con muchas características:

Equipo de atención médica interdisciplinario

Su atención médica es planificada y proporcionada por un equipo de profesionales que trabaja junto con usted. Este equipo interdisciplinario, su equipo de atención médica, se reunirá con usted y su familia para evaluar sus necesidades médicas, físicas, sociales y emocionales, discutir qué es lo más importante para usted y desarrollar un plan de atención médica que evolucione y que esté adaptado a sus inquietudes personales.

Su equipo de atención médica es responsable de sus evaluaciones iniciales y en curso, reevaluaciones periódicas, plan de atención médica, coordinación de la atención médica las 24 horas y documentación de la atención médica en su expediente clínico. Su equipo de atención médica también incluye a un médico, quien es su médico de atención primaria, un enfermero registrado, un trabajador social, terapeutas físicos, ocupacionales y del habla, dietistas, enfermeros de cuidados a domicilio, un coordinador/gerente de transporte, asistencia de salud en el hogar y otras personas que lo ayudarán y le proveerán servicios de acuerdo con sus necesidades individuales.

Cada miembro de su equipo de atención médica comparte sus opiniones sobre sus necesidades de atención y colabora con usted y su familia para desarrollar su plan de atención médica. El enfoque interdisciplinario da como resultado un plan de atención médica integral escrito que cumple con sus necesidades individuales.

Usted y su cuidador forman una parte integral del proceso de planificación de atención médica, y el plan de tratamiento se desarrollará, revisará y reevaluará considerando lo que usted y su responsable de cuidados de la salud tengan para decir.

Autorización de atención médica

Su equipo de atención médica trabajará junto con usted y su familia para ayudarlo a permanecer lo más sano e independiente posible. Para asegurarse de que reciba la atención médica más apropiada, su equipo de atención médica debe revisar y aprobar cualquier cambio en su plan de atención médica, ya sea al agregar, cambiar o detener un servicio (excepto en ciertas emergencias). Su equipo de atención médica reevaluará sus necesidades con frecuencia (al menos cada seis mes) y con mayor frecuencia a medida que haya cambios en su condición o bajo solicitud.

Ubicación del servicio

A través de todo nuestro personal y nuestras instalaciones, ofrecemos acceso a la atención médica y mantenemos planes de atención médica escritos para cumplir con las necesidades de cada participante de ElderONE en todos los entornos de atención.

Centros PACE

Recibirá la mayoría de sus servicios de atención médica en uno de los centros PACE de ElderONE.

Hudson PACE Center 2066 Hudson Ave Rochester, NY 14617

North Park PACE Center 355 North Park Dr Rochester, NY 14609 Emerson PACE Center 800 Emerson St Rochester, NY 14613

Silver Hill PACE Center 1000 Technology Pkwy Newark, NY 14513

Varios factores como su preferencia, la ubicación de su hogar y sus necesidades especiales determinarán el centro PACE de ElderONE al que asistirá. Se proporciona transporte hacia y desde el centro PACE de ElderONE. La frecuencia con la que visite el centro PACE de ElderONE dependerá de su plan de atención médica individual.

El centro PACE de ElderONE proporciona comidas, recreación y cuidados personales, así como también espacio clínico adyacente para servicios médicos y de rehabilitación. El centro PACE de ElderONE es un lugar para hacer amigos y pasar tiempo con otras personas que comparten intereses similares.

Otros entornos de atención médica

De acuerdo con lo determinado por sus necesidades médicas, físicas, emocionales o sociales, también se pueden proporcionar servicios en su hogar, en un hospital o en un hogar para ancianos y convalecientes. Su médico de atención primaria de ElderONE será un miembro activo del equipo de atención médica y administrará su atención de especialidad y hospitalaria. Tenemos contratos con médicos especialistas (como cardiólogos, urólogos y ortopedistas), servicios de farmacias, laboratorios y pruebas de diagnóstico (radiografías, etc.) y con hospitales y hogares para ancianos y convalecientes. Los servicios se pueden proporcionar en sus ubicaciones respectivas. Nuestros conductores también pueden proporcionar transporte al hospital y otras citas que el equipo interdisciplinario programe para usted.

Puede encontrar la lista completa de Otros entornos de atención médica en el Directorio de red de proveedores.

Autorización de atención médica

Su equipo de atención médica trabajará junto con usted y su familia para ayudarlo a permanecer lo más sano e independiente posible. Para asegurarse de que reciba la atención médica más apropiada, su equipo de atención médica debe revisar y aprobar cualquier cambio en su plan de atención médica, ya sea al agregar, cambiar o detener un servicio (excepto en ciertas emergencias). Su equipo de atención médica reevaluará sus necesidades con frecuencia (al menos cada seis mes) y con mayor frecuencia a medida que haya cambios en su condición o bajo solicitud.

Médicos y proveedores

Su médico de atención primaria de ElderONE, enfermeros practicantes y otros especialistas médicos responsables de su atención médica forman parte de su equipo de atención médica interdisciplinario. Los especialistas médicos se comunican con el equipo de varias maneras, pero principalmente a través de su médico de atención primaria o del enfermero especializado.

Médicos comunitarios:

ElderONE tiene relaciones con médicos comunitarios; estos médicos acordaron proporcionar atención médica primaria a participantes de ElderONE, además de a sus otros pacientes. Si le gustaría recibir más información sobre los servicios de los médicos comunitarios o si le gustaría saber si su médico actual es un médico comunitario, pregúntele a cualquier miembro del equipo de afiliación, a su médico de atención primaria actual o a cualquier otro miembro de su equipo interdisciplinario. ElderONE está aquí para ayudarlo a tomar las mejores decisiones para sus necesidades de atención médica.

Tenga en cuenta que todos los médicos comunitarios tienen un contrato con ElderONE para proporcionar atención médica a nuestros participantes. En caso de que se termine el contrato y usted esté recibiendo atención médica por parte de un médico comunitario, un miembro de nuestro equipo interdisciplinario se lo notificará. Su equipo lo ayudará a realizar la transición a otro médico de atención primaria.

Medicamentos

ElderONE proporciona cobertura de medicamentos recetados loables de acuerdo con la Parte D de Medicare siempre y cuando usted sea miembro de un programa de ElderONE.

Flexibilidad de la atención médica

A diferencia de Medicare y Medicaid tradicionales, ElderONE tiene la flexibilidad para proporcionar atención médica de acuerdo con sus necesidades y puede acceder a los servicios requeridos a fin de cumplir con esas necesidades. Al considerar sus aportes, el equipo de atención médica interdisciplinario de ElderONE puede determinar los servicios apropiados para su atención médica a fin de ayudarlo a mantener una salud óptima y la capacidad de quedarse en su hogar. La atención médica se puede proporcionar en su hogar, en el centro PACE de ElderONE o en el consultorio de un especialista. Se puede proporcionar transporte de acuerdo con sus necesidades.

Los servicios se proporcionan exclusivamente a través de ElderONE

Una vez que se haya afiliado en ElderONE, acuerda recibir todos los beneficios y servicios cubiertos de Medicare y Medicaid exclusivamente a través de ElderONE y nuestra red de proveedores, con la excepción mencionada anteriormente sobre los médicos comunitarios y las excepciones mencionadas debajo, así como también servicios de emergencia. Tendrá acceso a la atención médica que necesite a través del equipo de ElderONE o mediante acuerdos que haya realizado ElderONE con una variedad de proveedores (consulte el Directorio de la red de proveedores al final de este acuerdo). Tenga en cuenta que ni ElderONE ni Medicare/Medicaid pagarán por servicios sin autorización o fuera del acuerdo del programa PACE, excepto para situaciones de emergencia.

Servicios de optometría:

Puede escoger recibir servicios a través de clínicas del Artículo 28 afiliadas con la Facultad de Optometría y la Universidad Estatal de Nueva York, que no forman parte de la red de proveedores de ElderONE. Estos servicios no necesitan estar autorizados por ElderONE. Si escoge recibir servicios en este entorno, háganoslo saber para que podamos continuar coordinando su atención médica. Para obtener detalles adicionales sobre cómo acceder a estos servicios, contacte a un miembro de su equipo de atención médica interdisciplinario.

Servicios dentales

Puede escoger recibir servicios a través de clínicas del Artículo 28 operadas por centros dentales académicos que no forman parte de la red de proveedores de ElderONE. Estos servicios no necesitan estar autorizados por ElderONE. Si escoge recibir servicios en este entorno, háganoslo saber para que podamos continuar coordinando su atención médica. Para obtener detalles adicionales sobre cómo acceder a estos servicios, contacte a un miembro de su equipo de atención médica interdisciplinario.

III. Ventajas de afiliarse a ElderONE

Este plan se diseñó y desarrolló específicamente para mantener la independencia de ancianos frágiles al ofrecerles servicios integrales y coordinados a través de una sola organización. Nuestros acuerdos de organización y financiamiento únicos nos permiten proporcionar los beneficios más flexibles de cualquier plan de atención médica en el área.

Otras ventajas de participar en el programa incluyen:

- Profesionales de salud geriátricos, dedicados y calificados a quienes conocerá personalmente.
- Una variedad integral de beneficios que incluyen cobertura completa de atención médica a largo plazo.
- Personal disponible las 24 horas para ayudarlo a la hora de acceder a la atención médica o responder preguntas.
- Apoyo para familias y cuidadores.
- Planes de atención médica individualizados basados en sus necesidades médicas y de apoyo.
- · Sin costos ocultos.
- Sin copagos.
- Sin formularios de reclamación para recibir cuidados de rutina.
- Sin necesidad de continuar con su Seguro Medigap o cualquier otro tipo de seguro médico.
- Capacidad de permanecer en su hogar hasta que sea posible.

IV. Beneficios y cobertura

ElderONE ofrece todos los servicios cubiertos por Medicare y Medicaid.

Todos los servicios y beneficios proporcionados o acordados por ElderONE están completamente cubiertos cuando están aprobados por el equipo de atención médica interdisciplinario (no es necesaria una aprobación en caso de emergencia). Los servicios disponibles a través de ElderONE que puede recibir en caso de necesitarlos son los siguientes:

Servicios del centro PACE de ElderONE.

- Evaluación interdisciplinaria y planificación del tratamiento.
- Atención médica primaria, incluidos servicios médicos y de enfermería.
- Servicios sociales.
- Terapias restauradoras, incluidos servicios físicos y ocupacionales.
- Servicios de apoyo y cuidados personales.
- Asesoramiento sobre nutrición.
- Terapia recreativa.
- · Comidas.

Servicios de salud ambulatorios

- Atención general médica, psiquiátrica y de especialidad, incluidas las visitas de valoración, atención de rutina, atención de salud preventiva y exámenes físicos.
- Enfermería.
- Servicios médicos sociales (servicios de trabajo social).
- Terapias física, ocupacional, del habla y respiratoria.
- Asesoramiento y educación sobre nutrición.
- Análisis de laboratorio, radiografías y otros procedimientos de diagnóstico.
- Prótesis y equipo médico duradero (DME, por sus siglas en inglés) cuando el equipo interdisciplinario lo determine necesario.

NOTA: Los equipos médicos duraderos (incluidos, entre otros, sillas de ruedas, andadores, productos de seguridad para bañeras, camas y colchones especiales y otros equipos médicos duraderos) proporcionados por ElderONE permanecen bajo la propiedad de ElderONE y se hacen disponibles únicamente para el uso del participante mientras esté afiliado como participante de ElderONE. Todos los equipos se deben devolver si se da de baja o se podría incurrir un cargo por el equipo.

Contáctese con un miembro de su equipo interdisciplinario para obtener más información.

- Podiatría, incluido el cuidado del pie de rutina.
- Cuidado de la visión, incluidas examinaciones, tratamientos y dispositivos de corrección, como gafas y lentes de contacto.
- Atención dental, incluidos tratamientos de rutina y tratamientos agudos (p. ej., para el dolor).
- Audiología, incluidas examinaciones, tratamientos y dispositivos de ayuda, como audífonos.
- Medicamentos (de receta o sin receta) de acuerdo con lo ordenado por un médico de la red y obtenidos a través de una farmacia de la red.
- Transporte al centro PACE de ElderONE y citas médicas.
- Servicios relacionados con la salud de la mujer (incluidas las pruebas de Papanicolau y mamografías).

- Servicios de especialidades médicas, según sea necesario (incluidos, entre otros, anestesiología, cardiología, dermatología, oncología, oftalmología, cirugía: oral, ortopédica, plástica, torácica, vascular).
- Otros servicios relacionados con la salud según sea necesario (servicios para el hogar, comidas, suministros de atención médica).

Servicios de cuidados a domicilio

- Servicios de enfermería especializada.
- Terapias física, del habla, ocupacional y respiratoria.
- Servicios médicos sociales (trabajo social).
- Asistente para servicios de salud en el hogar.
- Servicios para el hogar.
- Nutrición.
- Programa de ayuda personal dirigida al consumidor (CDPAP, por sus siglas en inglés).

Servicios del final de la vida (cuidados paliativos)

Para proporcionar sensibilidad y apoyo a nuestros participantes con enfermedades terminales a fin de que puedan pasar sus últimos días con dignidad, respeto y calidad, los servicios del final de la vida se pueden proporcionar en cualquier hospital, institución de enfermería especializada, centro de cuidado para adultos o de forma ambulatorio en su hogar u otro lugar.

Atención hospitalaria

La atención hospitalaria hace referencia a los servicios de diagnóstico o tratamiento proporcionados en un hospital a un participante de ElderONE admitido en ese hospital. Esto incluye:

- · Habitación semiprivada y comida.
- Servicios generales médicos y de enfermería.
- Atención médica, quirúrgica e intensiva y unidad de atención coronaria.
- Análisis de laboratorio, radiografías y otros procedimientos de diagnóstico.
- Atención en sala de emergencia y servicios de tratamiento en la habitación.
- Fármacos, medicamentos y productos biológicos recetados.
- Sangre y derivados de la sangre.
- Atención quirúrgica, incluido el uso de anestesia.
- Uso de oxígeno.
- Terapias física, del habla, ocupacional y respiratoria.
- · Servicios médicos sociales y planificación del alta.
- Ambulancia.

El cuidado de hospital a pacientes internados no incluye salas privadas y enfermería privada (a menos que sea necesario por razones médicas) ni elementos no médicos principalmente para su comodidad personal (como teléfono, radio o televisión), a menos que el equipo de atención médica de ElderONE determine que sea necesario cumplir con la necesidad médica, física, emocional o social del participante.

Atención en un hogar para ancianos y convalecientes (a corto o largo plazo)

Nuestro objetivo es proveer servicios que le permitan permanecer en la comunidad. Sin embargo, podría haber momentos en los que el equipo de atención médica interdisciplinario, en consulta con usted y su familia, determine que la colocación a corto o largo plazo en un hogar para ancianos y convalecientes sea el plan de atención médica más apropiado para su situación. Si esto ocurriera, será porque su situación de salud o social no permite que vivir en la comunidad sea apropiado en ese momento. Esta colocación se supervisará cuidadosamente por el equipo de ElderONE y su participación en el programa continuará.

Servicios del hogar para ancianos y convalecientes

Los servicios del hogar para ancianos y convalecientes podría incluir, entre otros:

- Habitación semiprivada y comida.
- Servicios de medicina y enfermería especializadas.
- Atención supervisada.
- Ayuda y cuidados personales.
- · Fármacos y medicamentos recetados.
- Terapia física, ocupacional, recreacional y del habla.
- Servicios médicos sociales.
- Suministros y dispositivos médicos.

Con la colocación permanente a largo plazo en un hogar para ancianos y convalecientes para beneficiarios de Medicaid, se podría ver afectada su responsabilidad financiera. Se volverán a calcular sus ingresos netos mensuales disponibles (NAMI, por sus siglas en inglés) para que se paguen por el costo de la atención médica. Esto podría cambiar su parte del costo. Cualquier pago requerido calculado se deberá pagar directamente a ElderONE.

En caso de no pagar el monto debido a ElderONE, se verá sujeto a una baja involuntaria del programa. Los participantes identificados como responsables de un parte del costo o el costo total de la atención médica son informados sobre el monto debido a ElderONE y el procedimiento de pago.

Money Follows the Person (MFP/Open Doors)

MFP/Open Doors es un programa que puede ayudar a los afiliados a irse del hogar para ancianos y convalecientes y volver a su hogar o residencia dentro de la comunidad. Los afiliados pueden calificar para el programa MFP si cumplen con los siguientes requisitos:

- Vivieron en un hogar para ancianos y convalecientes por tres meses o más.
- Tienen necesidades médicas que se pueden satisfacer a través de servicios dentro de la comunidad.

Los especialistas y pares de transición de MFP/Open Doors se reunirán con los afiliados en el hogar para ancianos y convalecientes para hablar con ellos sobre volver a su comunidad. Los especialistas y pares de transición no son lo mismo que los gerentes de casos y planificadores de altas hospitalarias. Pueden ayudar a los afiliados de las siguientes maneras:

- Al darles información sobre servicios y apoyo en la comunidad.
- Al encontrar servicios ofrecidos dentro de la comunidad para ayudar a los afiliados a ser independientes.
- Al visitar o llamar a los afiliados luego de volver a la comunidad para asegurarse de que tienen todo lo que necesitan en su hogar.

Para obtener más información sobre MFP/Open Doors o para acordar una visita de un especialista o par de transición, llame a New York Association on Independent Living al 1-844-454-7108 o envíe un correo electrónico a mfp@health.ny.gov. También puede visitar a MFP/Open Doors en el sitio web www.health.ny.gov/mfp or www.ilny.org.

Red de proveedores

ElderONE cuenta con una red integral de proveedores para cumplir con sus necesidades. Todos estos proveedores comprenden nuestro programa y acuerdan cumplir con los requisitos de nuestro programa. Seguiremos coordinando, acordando y monitoreando su atención médica a través de estos proveedores.

El directorio de proveedores completo se proporciona como parte de este acuerdo (como un adjunto aparte) y está disponible en cualquier momento en <u>ElderONE.org</u> o bajo solicitud. ElderONE proporcionará actualizaciones cuando se realicen cambios en la red, que incluyen servicios de proveedores nuevos o eliminados.

Además de la atención médica de especialidad, ElderONE estableció relaciones con un anfitrión de organizaciones locales, como grupos de apoyo, contratistas de mantenimiento/edificios, grupos legales y financieros. Su equipo de atención médica interdisciplinario lo puede ayudar a identificar si se podría beneficiar de estos recursos u otros servicios determinados como necesarios por su equipo de atención médica interdisciplinario y ayudará a facilitar su acceso a ellos.

Exclusiones y limitaciones

ElderONE **no cubre** ningún servicio, incluidos medicamentos recetados y sin receta, que no esté autorizado por el equipo de atención médica interdisciplinario, a menos que sea un servicio de emergencia.

ElderONE no cubre los siguientes servicios como parte de este contrato:

- Cirugía estética, excepto por cirugía necesaria para mejorar el funcionamiento de una parte malformada del cuerpo como parte de una lesión por accidente. La reconstrucción luego de una mastectomía podría estar cubierta.
- Procedimientos médicos, quirúrgicos u otros procedimientos de salud experimentales.
- Servicios proporcionados fuera de los Estados Unidos, excepto en ciertas circunstancias de emergencia limitados con un hospital, ambulancia y médico.

Servicios de emergencia y atención médica de urgencia

ElderONE proporciona acceso a atención médica las 24 horas del día, los siete días de la semana, los 365 días del año.

DEBE NOTIFICAR AL EQUIPO DE ELDERONE POR ADELANTADO SOBRE CUALQUIER REUBICACIÓN PERMANENTE O AUSENCIA DURADERA FUERA DEL ÁREA DE SERVICIO. LA AUSENCIA DEL ÁREA DE SERVICIO NO DEBE EXCEDER LOS 30 DÍAS.

Un **problema médico urgente** es un problema o una situación que se presenta como síntomas agudos de gravedad suficientes (incluido el dolor fuerte) para que un lego prudente con suficiente conocimiento médico y de salud pueda creer razonablemente que la falta de atención médica inmediata puede dar como resultado: 1) un riesgo grave para la salud del participante, 2) una deficiencia grave en las funciones físicas o 3) una deficiencia grave en algún órgano o parte.

No es necesario obtener una Autorización previa para el tratamiento de problemas médicos urgentes. Los servicios de emergencia están cubiertos.

Si considera que su problema es una situación de emergencia que requiere acción inmediata:

Llame al 911 or Diríjase al hospital dentro de la red más cercano:

Rochester General Hospital Unity Hospital Newark-Wayne Community Hospital Clifton Springs Hospital & Clinic

Cuando llame al 911, responda las preguntas y siga las instrucciones detalladamente.

Siempre lleve consigo la tarjeta de ElderONE. Esta es la identificación de su seguro. Asegúrese de presentar su tarjeta al personal del hospital y la ambulancia.

Notifique al personal de ElderONE lo antes posible en caso de haber utilizado el servicio de emergencia del 911. Si no se puede contactar con ElderONE usted mismo, un representante se puede contactar con nosotros en su nombre.

Servicios de emergencia cuando se encuentra fuera del área de servicio de ElderONE

Si necesita recibir atención médica de emergencia cuando se encuentra fuera del área de servicio de ElderONE de manera temporal, debe notificar a ElderONE lo antes posible y proporcionar información sobre la emergencia y la atención médica recibida. Si aún recibe atención médica, ElderONE acordará una transferencia lo antes posible a otro hospital designado por nosotros, para que un médico de ElderONE pueda coordinar la atención.

Si es hospitalizado cuando se encuentra fuera del área de servicio de ElderONE de forma temporal, debe notificar a ElderONE dentro de 48 horas.

El pago emitido por los servicios médicos de emergencia o urgentes recibidos cuando no fue posible recibir atención médica a través de ElderONE se pueden reembolsar siempre y cuando ElderONE haya sido notificado dentro de 48 horas y se proporcione una receta escrita del centro o médico que proporcionó la atención. Si no se puede contactar con ElderONE usted mismo, un representante se puede contactar con nosotros en su nombre.

Atención médica de urgencia/atención médica luego de la estabilización

La atención médica de urgencia es la atención que se le proporciona cuando: 1) se encuentra fuera del área de servicio de ElderONE o 2) piensa que su enfermedad o lesión es muy grave para posponer el tratamiento hasta que vuelva a su área de servicio, pero su vida o su funcionamiento no está gravemente bajo peligro. La atención médica de urgencia puede ser necesaria debido a una enfermedad, lesión o condición imprevista. La fiebre, los dolores abdominales, las náuseas y los vómitos y la dificultad para orinar son algunos ejemplos de situaciones de atención médica de urgencia.

La atención médica luego de la estabilización es cualquier servicio proporcionado luego de una emergencia y que el médico tratante considera necesario por razones médicas después de que se haya estabilizado un problema médico de emergencia. No son servicios de emergencia.

El personal de ElderONE está disponible las 24 horas del día para abordar las preguntas de los participantes sobre servicios de emergencia y responder las solicitudes de autorización de servicios fuera de la red de necesidad urgente y servicios de atención médica luego de la estabilización después de haber proporcionado servicios de emergencia. Se proporciona cobertura de servicios de atención médica necesarios con urgencia fuera de la red y luego de la estabilización en las siguientes situaciones:

- 1. Los servicios fueron aprobados previamente por una organización de ElderONE.
- 2. Los servicios no fueron aprobados previamente por ElderONE porque no respondió a ninguna solicitud de aprobación dentro de la hora anterior a ser contactado o no puede ser contactado para la aprobación.

Toda la atención médica necesaria apropiada está disponible a través de acuerdos que ElderONE realizó con los proveedores contratados.

Para contactar a ElderONE, llame a uno de los números mencionados debajo y declare que necesita recibir **ATENCIÓN MÉDICA DE URGENCIA**.

(585) 922-2800 or Línea gratuita: 1 (855) 457-4636

Atención médica fuera de los Estados Unidos

Si recibe atención médica fuera de los Estados Unidos, ElderONE no será responsables de los costos (consulte la sección sobre Exclusiones y limitaciones para obtener detalles).

Viajes fuera del área de servicio de ElderONE

Antes de abandonar el área de servicio para salir de la ciudad, debe notificar al equipo de atención médica de ElderONE. Si estará fuera del área por más de 30 días y desea permanecer como participante de ElderONE, debe buscar la aprobación de ElderONE y el Departamento de Salud del estado de Nueva York antes de su partida. ElderONE puede solicitar la baja involuntaria si deja el área de servicio durante 30 días o más y no obtiene ninguna aprobación antes de su partida. Si se aprueban sus planes de viaje, ElderONE lo ayudará a acordar la atención médica mientras se encuentre fuera del área de servicio y se asegurará de que tenga todos los acuerdos de atención aprobados y cubiertos por ElderONE. ElderONE lo ayudará a asegurarse de que tiene todos los medicamentos y suministros adecuados (según sea necesario) y de que recibió las instrucciones sobre cómo recibir atención médica de urgencia o emergencia mientras se encuentra fuera del área.

Si bien la provisión de ElderONE de su plan de atención médica regular se puede poner en espera mientras se encuentra fuera del área, no deberá pagar ningún costo debido al costo compartido de ElderONE o Medicaid. No podrá deducir del monto debido a ElderONE para recibir servicios que no recibe por parte de ElderONE mientras se encuentra fuera del área.

ElderONE no cubre servicios proporcionados fuera de los Estados Unidos, excepto en ciertas circunstancias de emergencia limitados con un hospital, ambulancia y médico.

V. Afiliación y fechas efectivas de la cobertura

Afiliarse a ElderONE es voluntario.

ElderONE completa una evaluación de admisión para cada persona interesada en recibir servicios de ElderONE como una opción de atención médica a largo plazo. Durante este proceso, usted y su representante reciben información sobre el programa y los servicios de ElderONE, lo que le permite realizar una decisión informada sobre su afiliación a ElderONE. La información proporciona incluye este Acuerdo de afiliación.

Afiliarse a ElderONE es un proceso de 4 pasos: (1) Remisión (2) Evaluación libre de conflictos del estado de Nueva York (3) Evaluación (4) Afiliación.

- 1. **Remisión:** Por lo general, el proceso de "remisión" comienza cuando usted o alguna persona en su nombre realiza una llamada a ElderONE. Si desde la primera conversación le parece que podría ser elegible, el especialista en admisiones de ElderONE se contactará con usted para explicarle nuestro programa, responder cualquier pregunta que pueda tener sobre el programa y obtener más información sobre usted. El personal del Departamento de Admisión lo ayudará con una remisión y transferencia al Centro de Evaluación Libre de Conflictos y Afiliación (CFEEC, por sus siglas en inglés) del estado de Nueva York.
- 2. Evaluación Libre de Conflictos del estado de Nueva York: El Centro de Evaluación Libre de Conflictos y Afiliación (CFEEC) del estado de Nueva York es un programa que determina la elegibilidad de un participante para recibir atención comunitaria a largo plazo de Medicaid, dirigido por Maximus. A través del Sistema de Evaluación Uniforme de Nueva York (UAS-NY, por sus siglas en inglés), el CFEEC le asignará un enfermero registrado para que lo visite en su hogar y lleve a cabo una evaluación. Esta evaluación determinará la elegibilidad para el programa PACE/Atención Administrada a Largo Plazo (MLTC, por sus siglas en inglés) y su necesidad para recibir servicios CBLTC. El CFEEC le informará sobre su estado de elegibilidad. La evaluación no incluye ningún examen médico.
- 3. Evaluación: Una vez que haya sido determinado como elegible para recibir servicios CBLTC a través de PACE, se reunirá con el enfermero de evaluación y el trabajador social de ElderONE, visitará el centro PACE y se reunirá con su profesional de atención primaria. Cada uno de ellos le realizará preguntas sobre sus necesidades de atención médica, sus preferencias y sus metas. Desarrollarán un plan de atención médica que cumpla con sus necesidades teniendo en cuenta la información que les comparta. Tendrá la oportunidad de hacerles preguntas y nuestro personal realizará todos los esfuerzos necesarios para responderle sus preguntas, a fin de que pueda comprender completamente el programa ElderONE.

Recibirá una copia de este Acuerdo de afiliación y aprenderá:

- Cómo funciona el programa ElderONE, los tipos de servicios que ofrecemos y las respuestas a todas las preguntas que pueda tener sobre nosotros.
- Que, si se afilia, debe acordar recibir toda su atención médica exclusivamente a través de ElderONE.
- Cuál será su pago mensual estimado, en caso de haber uno.

Si está interesado en afiliarse a ElderONE, deberá firmar una declaración de privacidad y consentir la divulgación de información para que ElderONE pueda obtener sus expedientes clínicos y/o discutir su situación con su proveedor de atención médica actual o anterior para evaluar completamente sus necesidades. Además, le pediremos permiso para que el especialista en evaluaciones determine sus necesidades y elegibilidad para el programa. En este punto, solicitó afiliarse.

4. **Afiliación:** La "reunión de afiliación" es el momento en el cual toma la decisión sobre su participación en el programa ElderONE.

En esta reunión, antes de firmar el Acuerdo de afiliación, tendrá la oportunidad de discutir:

- El plan de atención recomendado por el equipo de atención médica interdisciplinario.
- Puntos específicos sobre el centro PACE de ElderONE donde recibirá la mayoría de su atención médica.
- El monto mensual que debe pagarle a ElderONE o la parte compartida de Medicaid estimada (excedente), si corresponde.
- La característica de atención médica exclusiva de ElderONE, es decir, ElderONE será su único proveedor de servicios.
- Sus derechos y obligaciones como participante de ElderONE.
- El grado de participación de su familia o representante en su atención médica y la importancia de la participación actual a la hora de mantenerlo seguro dentro de la comunidad.
- Qué hacer si no está satisfecho con la atención médica que recibe en ElderONE (consulte la sección Proceso de quejas y apelaciones para los participantes).
- · Los contenidos del Acuerdo de afiliación.
- Una lista de los proveedores que tienen contrato con ElderONE para proporcionar servicios específicos y explicación sobre cómo se proporciona el acceso a estos servicios.
- Una lista del personal de ElderONE con el cual tendrá contacto frecuente, incluida una descripción general de cómo trabaja el equipo de atención médica interdisciplinario.

Los participantes de Medicare no se pueden afiliar o dar de baja en ElderONE en la Oficina del Seguro Social.

Aprobación final y afiliación

Si decide sumarse a ElderONE, le pediremos a usted o a su representante que firme el Acuse de recibo de acuerdo de afiliación.

Al firmar, recibirá lo siguiente:

- Una copia de su Acuse de recibo de acuerdo de afiliación firmado.
- Una hoja de instrucciones para colocar junto a su lista de números de teléfono que le explica qué hacer si necesita recibir atención médica de urgencia o en caso de una emergencia.
- Una copia de su plan de atención médica inicial.
- Una lista del personal de ElderONE con el cual tendrá contactos frecuentes.
- La fecha en la que comienza oficialmente su cobertura de beneficios.
- Una tarjeta de seguros que indica que es participante de ElderONE.
- Información sobre las voluntades anticipadas de atención médica.
- Información sobre sus derechos de privacidad.

Al firmar el Acuerdo de afiliación, se afilia al programa ElderONE en la fecha especificada y se lo da de baja automáticamente de cualquier otro plan de salud prepago de Medicare o Medicaid, como el plan de salud Medicaid Advantage, en esa misma fecha. Es importante que entienda que ElderONE se vuelve su único proveedor de servicios en la fecha indicada en el Acuse de recibo del acuerdo de afiliación.

VI. Terminación de los beneficios o baja

Sus beneficios bajo ElderONE se pueden detener si decide darse de baja de ElderONE de manera voluntaria o si ya no cumple con las condiciones de afiliación y se lo da de baja de forma involuntaria. Ambos tipos de terminación requieren la notificación por cualquiera de las partes.

Además, este programa está disponible a través de un acuerdo que ElderONE tiene con el gobierno estatal y federal. Si este acuerdo no se renueva por ambas agencias, los beneficios del programa podrían terminar.

Existen dos maneras mediante las cuales se pueden detener sus beneficios de ElderONE:

Baja voluntaria:

Puede elegir cancelar sus beneficios bajo el programa ElderONE en cualquier momento. Si decide darse de baja de este programa, esto se llama "baja voluntaria".

Si desea cancelar sus beneficios al darse de baja, debe discutirlo con su trabajador social de ElderONE. ElderONE solicita una notificación antes de darse de baja. Deberá firmar un "Formulario de baja" que indica que ya no recibirá servicios a través de ElderONE. ElderONE lo ayudará a volver al sistema de servicio tradicional o HMO en la fecha de terminación de sus beneficios de ElderONE y pondrá a disposición los expedientes médicos lo antes posible. Los beneficiarios de Medicare no se pueden dar de baja en las Oficinas del Seguro Social.

Afiliarse a otro Programa de Medicamentos Recetados (PDP, por sus siglas en inglés) lo dará de baja automáticamente de ElderONE y todos los servicios de ElderONE serán terminados (tenga en cuenta: afiliarse en cualquier otro plan prepago de Medicare o Medicaid u otro beneficio opcional, incluido el beneficio de centros de cuidados para pacientes terminales, luego de afiliarse como un participante de ElderONE o mudarse de forma voluntaria fuera del área de servicio de ElderONE es considerado una baja voluntaria).

Cuando una persona es beneficiaria de Medicaid, la fecha efectiva de la baja voluntaria y la terminación de los beneficios de ElderONE es determinada por New York Medicaid Choice (Maximus). Si recibe una notificación de intento de baja antes del décimo día del mes, la baja entrará en vigencia en medianoche del primer día del siguiente mes. Si recibe una notificación luego del décimo día del mes, la baja entrará en vigencia en medianoche del primer día del siguiente mes. Por ejemplo: si el 1 de octubre informó sobre su deseo de darse de baja, sus beneficios se darán de baja a partir de medianoche del 1 de noviembre. Sin embargo, si informó sobre su deseo de darse de baja el 15 de octubre, sus beneficios se darán de baja a partir del 1 de diciembre.

Cuando una persona es únicamente beneficiaria de Medicare, la baja entrará en vigencia a la medianoche del primer día del mes siguiente. Debe continuar utilizando los servicios de ElderONE y pagar cualquier costo compartido debido a ElderONE, si corresponde, hasta que la terminación de los beneficios entre en vigencia.

Cuando una persona es puramente de un servicio privado (no es beneficiaria de Medicare ni de Medicaid), la baja entrará en vigencia a la medianoche del primer día del mes siguiente a la notificación de deseo de baja. Se debe notificar a ElderONE para realizar los arreglos para recibir atención médica alternativa según sea necesario.

Baja involuntaria

ElderONE puede terminar sus beneficios a través de una notificación escrita, lo cual es una "baja involuntaria", según cualquiera de las siguientes condiciones:

- No paga o no realiza acuerdos satisfactorios para pagar cualquier monto que le deba a ElderONE luego de un periodo de gracia de 30 días.
- Se muda fuera de área de servicio de ElderONE o se encuentra fuera del área de servicio durante más de 30 días consecutivos, a menos que ElderONE y el Departamento de Salud del estado de Nueva York estén de acuerdo con una ausencia más larga debido a circunstancias extenuantes.
- Usted o su cuidador está participando en conductas disruptivas o amenazantes. Las conductas disruptivas o amenazantes hacen referencia a una conducta que pone en peligro su salud o seguridad o la seguridad de otras personas, o si tiene capacidad para tomar decisiones, pero se rehúsa consistentemente a cumplir con su plan de atención médica individual o los términos de este Acuerdo de afiliación.
- Se determina que el participante ya no cumple con los requisitos del nivel de atención médica del centro de enfermería estatal de Medicaid y no es considerado elegible.
- El acuerdo del programa ElderONE con los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés) y la agencia estatal administrativa no se renueva o se termina.
- ElderONE no puede ofrecer servicios de atención médica debido a la pérdida de licencias estatales o contratos con proveedores externos.
- No completa ni presenta cualquier consentimiento o divulgación necesarios conscientemente.
- Proporciona información falsa o participa en conductas fraudulentas.
- Está desamparado o en un albergue y ElderONE no puede proveer sus servicios.

ElderONE realizará todos los esfuerzos necesarios para trabajar con usted y resolver cualquier problema que pueda causar la baja involuntaria.

Debe continuar utilizando los servicios de ElderONE y pagar cualquier costo compartido/tarifa aplicable hasta que la terminación de los beneficios entre en vigencia.

Si abandona ElderONE a través de una baja voluntaria o una baja involuntaria, tenga en cuenta que la afiliación posterior a otro programa opcional de Medicare o Medicaid podría llevar más tiempo. ElderONE no puede garantizar que otros programas lo acepten o que otros programas tengan lugar para usted. Considere esto al tomar decisiones sobre su atención médica.

Una vez que New York Medicaid Choice (Maximus) haya aprobado la baja involuntaria, recibirá una notificación por escrito. Si es un beneficiario de Medicaid, se le informará sobre el proceso de una audiencia justa disponible para usted. Si es un beneficiario de Medicare y no está de acuerdo con la decisión de darlo de baja de forma involuntaria, ElderONE lo ayudará a apelar la decisión con la entidad de revisión apropiada.

Nuevamente, tenga que en cuenta que la baja requiere un aviso con antelación. Si desea darse de baja de ElderONE y recibe servicios en otro lugar lo antes posible, es importante recordar que la fecha límite para notificar si tiene Medicaid es el día diez del mes. La recepción de su aviso de baja antes del día diez de cualquier mes asegurará el restablecimiento de los beneficios fuera de ElderONE el primer día del mes siguiente. Solo puede darse de baja de acuerdo con el proceso descrito arriba. No se realizará ninguna excepción al requisito de que las bajas entran en vigencia el primer día del mes.

Provisiones de renovación

Si decide abandonar ElderONE ("baja voluntaria"), puede volver a afiliarse una vez más. Para volver a afiliarse, debe volver a aplicar, cumplir con los requisitos de elegibilidad y completar el proceso de evaluación.

Si su baja está pendiente porque no pagó el pago mensual, puede volver a incorporarse sin perder cobertura al pagar antes de la fecha efectiva de la baja.

VII. Proceso de quejas y apelaciones para los participantes

En ElderONE, todos compartimos la responsabilidad de garantizar que esté satisfecho con la atención médica que recibe. Lo alentamos a expresar cualquier queja o apelación, lo cual se puede declarar de manera verbal o por escrito, en el momento y el lugar en el que ocurre la insatisfacción. Las quejas y apelaciones son confidenciales y no afectan de ninguna manera negativa la atención médica o los servicios que recibe. Tiene derecho a comentar sus inquietudes y acceder a los procesos formales sin miedo a represalias, interferencia, coerción o discriminación por parte del personal de ElderONE. Las personas con incapacidades auditivas o visuales contarán con adaptaciones. Si no habla inglés, un miembro de personal o voluntario bilingüe estará disponible para facilitar el proceso de quejas.

Procedimiento de quejas

Definición: Una queja es un problema, ya sea escrito o verbal, que expresa una insatisfacción con la prestación del servicio o la calidad de la atención brindada y puede ser médica o no médica.

Presentación de quejas

Los participantes pueden presentar una queja con cualquier miembro del personal de ElderONE. Deberá proporcionar información completa sobre su queja para que el personal apropiado pueda resolver su queja lo antes posible y de la manera más eficiente. Puede designar un representante para que presente una queja en su nombre.

Al presentar una queja, incluya lo siguiente:

- Fecha en la que se realiza la queja.
- Su nombre.
- Dirección y número de teléfono.
- Naturaleza de la queja.

Si desea presentar su queja por escrito, envíe su queja escrita a:

ElderONE Quality Department

490 E. Ridge Rd Rochester, NY 14617

También puede contactarse con el Departamento de Calidad de ElderONE al (585) 922-2800 de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm.

El proceso de quejas se revisará con usted al afiliarse y luego se revisará de manera anual. También recibirá información sobre el proceso de quejas siempre que presente una queja.

ElderONE mantiene la confidencialidad de las quejas. Solo el personal involucrado en el proceso de resolución tendrá acceso a esta información. ElderONE continúa brindando todos los servicios requeridos durante el proceso de quejas.

Revisión de las quejas

El miembro del personal que reciba su queja le proporcionará su documentación, junto con los próximos pasos. Se coordinará una investigación en su nombre. Las quejas serán revisadas por un personal que no esté involucrado en el incidente en cuestión.

ElderONE revisará la queja y proporcionará una respuesta escrita a su queja dentro de los 15 días posteriores a su recepción. La respuesta de ElderONE incluirá una descripción de las determinaciones de la investigación de la queja y la decisión tomada por ElderONE, que incluya la acción que se deberá tomar para su resolución.

Cuando usted o su representante expresen satisfacción, la queja se considerará resuelta. Luego, se le enviará una sinopsis escrita de la resolución.

SI no se alcanza ninguna resolución que sea satisfactoria para usted, puede llamar a la Oficina Estatal de Atención Administrada a Largo Plazo (MLTC) de Nueva York al 1-866-712-7197 o escribir a:

MLTC Technical Assistance Center New York State Department of Health

1 Commerce Plaza Office of Health Insurance Programs Albany, NY 12210

Como alternativa, puede llamar a la Red de Defensa del Consumidor Independiente (ICAN, por sus siglas en inglés), una organización de defensa sin fines de lucro, independiente del Departamento de Salud del estado de Nueva York o cualquier plan de seguro médico, que puede ayudarle a resolver los problemas con su plan y proveedores (por ejemplo, médicos, hospitales y farmacéuticos) y ayudarle a presentar quejas y apelaciones.

La ayuda de ICAN es gratis y confidencial. ICAN no está asociado a ningún plan de salud.

Llame al número: 1-844-614-8800 TTY Servicio de retransmisión 711 Correo electrónico: ican@cssny.org

En línea: icannys.org

Proceso de apelación

Definición: Una apelación es la acción de un participante realizada con respecto a la falta de cobertura o la falta de pago de un servicio por parte de ElderONE, incluidas las denegaciones, reducciones o terminaciones de servicios.

Tiene derecho a apelas a cualquier decisión sobre la falla para aprobar, proporcionar, acordar o continuar con los servicios que usted considera cubiertos o para pagar por servicios que cree que nosotros debemos pagar.

Este proceso se revisará con usted al afiliarse, y luego se revisará todos los años y cada vez que el equipo deniegue servicios o pagos o cuando se presente una apelación.

Una persona involucrada en nuestra decisión inicial volverá a evaluar su apelación. Esta persona es imparcial y está calificada para tomar una decisión.

ElderONE mantiene la confidencialidad de las apelaciones. Solo el personal involucrado en el proceso de resolución tendrá acceso a esta información.

Cómo presentar una apelación

Puede discutir su deseo de apelar con un miembro del personal o un proveedor de su elección. Proporcione información completa para que el personal pueda iniciar el proceso de apelación lo antes posible. Puede designar un representante para que presente una apelación en su nombre.

Se debe presentar una apelación dentro de los 45 días posteriores a la decisión de ElderONE de denegar la cobertura o el pago de un servicio o equipo.

Puede solicitar una apelación de forma verbal o por escrito al contactar a un miembro de su equipo interdisciplinario o por escrito o llamando a:

ElderONE Quality Department

490 E. Ridge Rd

Rochester, New York 14621 Teléfono: (585) 922-2800

ElderONE podría no terminar ni reducir los servicios disputados mientras una apelación esté pendiente si solicita que estos servicios continúen, con el entendimiento de que usted podría ser considerado responsable de los costos de esos servicios si la apelación no se resuelve a su favor. Esto significa que podría deberle dinero a ElderONE y ElderONE solicitará que se firme una declaración de devolución del pago.

Documentación de una apelación

Tendrá la oportunidad de presentar información para respaldar su apelación ya sea en persona o por escrito.

Se documentará, presentará y enviará toda la documentación a un miembro o comité tercero imparcial de la autoridad de ElderONE. Se realizará una decisión sobre la apelación a través de un profesional de salud calificado, licenciado, certificado o registrado que no esté involucrado en la acción original y que no tenga intereses involucrados en el resultado de la apelación.

Respuesta de la apelación

Se realizará una decisión sobre la apelación dentro de los 30 días posteriores a la recepción de la apelación.

ElderONE le enviará a usted o a su representante designado una copia del informe que describe la resolución y proporciona información sobre las opciones de apelación estatales y federales.

Proceso de apelación expeditada

Si cree que su vida, salud o capacidad para recuperar o mantener la función máxima podrían verse seriamente comprometidas, sin la prestación del servicio en disputa, infórmenos de inmediato.

ElderONE responderá su apelación lo antes posible según lo requiera su condición, pero dentro de las 72 horas posteriores a la recepción de la apelación. Esto se llama apelación expeditada.

El marco de tiempo de 72 horas podría extenderse hasta 14 días calendario si solicita la extensión o si ElderONE justifica al Departamento de Salud del estado de Nueva York la necesidad de recibir información adicional y que esta demora es para su beneficio, a fin de asegurar una revisión completa.

Opciones de apelación externa: estatal y federal

Las apelaciones externas se pueden solicitar únicamente luego de que haya agotado el proceso de apelación de ElderONE.

Si recibe Medicaid, tiene derecho a solicitar una audiencia justa estatal si completó el proceso de apelación y aún no está satisfecho con la decisión. El personal de ElderONE lo ayudará a acceder a los derechos de audiencia justa. Las audiencias justas se llevan a cabo en la Oficina de Audiencias y Apelaciones del estado de Nueva York.

Si recibe Medicare y completó el proceso interno de apelaciones y aún no está satisfecho, puede apelar a Medicare. El personal de ElderONE lo ayudará a acceder al proceso de apelación de Medicare.

Si recibe Medicaid y Medicare, el personal de ElderONE lo ayudará a elegir a qué agencia apelar y a acceder a ese proceso. Las agencias de Medicare y Medicaid no pueden revisar la apelación.

VIII. Pagos mensuales

Según su elegibilidad de Medicare o Medicaid, es posible que deba realizar pagos mensuales a ElderONE. Recibirá facturas sobre su elegibilidad continua para recibir ayuda de Medicaid, Medicare o servicios privados. Los honorarios mensuales podrían variar a medida que cambie su elegibilidad para estos programas. Los honorarios mensuales aplicables se pagan directamente a ElderONE. Es posible que no deba realizar ningún pago mensual.

Si es elegible para:

Medicare y Medicaid o Medicaid.

Mientras esté afiliado a ElderONE, el Departamento de Salud y Servicios Humanos (DHHS, por sus siglas en inglés) determina el costo compartido, si corresponde. ElderONE proporciona un estimativo de los costos hasta que el DHHS determina el monto final. Si su estado de elegibilidad cambia, el DHHS podría ajustar su costo mensual. La información sobre estos cambios se le enviará directamente a través del DHHS local. No deberá pagar ninguna prima de la Parte D mientras esté afiliado a ElderONE.

Medicare

Si tiene Medicare y no es elegible para Medicaid, realizará pagos mensuales a ElderONE. El monto de su pago mensual está detallado en el Acuse de recibo del acuerdo de afiliación. Este monto de pago es la suma del monto de Medicaid, el costo compartido calculado promedio y, según su cobertura de Medicaid, podría incluir una porción del monto de Medicare por el cual no está cubierto. Este pago no incluye el costo de cobertura de Medicare para medicamentos recetados y será responsable de cualquier prima mensual adicional. El monto de su prima mensual está detallado en el Acuse de recibo del acuerdo de afiliación. Puede pagar ambos montos juntos o puede discutir otras opciones con el Departamento de Finanzas de ElderONE.

Primas privadas

Si no es elegible para Medicare o Medicaid, realizará pagos mensuales a ElderONE. Aquellas personas que no reciban Medicare o Medicaid pagan una prima, que es la suma del monto de Medicaid, el costo compartido calculado promedio y el monto de Medicare. Debido a que este pago no incluye el costo de cobertura de medicamentos recetados, será responsable de cualquier prima mensual adicional para la cobertura de medicamentos recetados. El monto de su prima mensual está detallado en el Acuse de recibo del acuerdo de afiliación. Puede pagar ambas primas juntas o puede discutir otras opciones con el Departamento de Finanzas de ElderONE.

Multa por afiliación tardía a la cobertura de medicamentos recetados

Tenga en cuenta que, si es elegible para recibir la cobertura de Medicare para medicamentos recetados y se afilia a ElderONE luego de no tener cobertura por medicamentos recetados de Medicare o cobertura que era al menos igual de buena que la cobertura de medicamentos de Medicare, durante 63 días consecutivos o más, podría tener que pagar un monto mensual más alto para la cobertura de Medicare para medicamentos recetados. Puede contactarse con el Departamento de Finanzas de ElderONE para obtener más información sobre si esto aplica para usted.

Pago

Si es elegible para recibir Medicare o Medicaid y debe pagar un monto mensual a ElderONE, se genera una factura a través del Departamento de Finanzas y se le envía a usted. Debe realizar el primer pago antes del primer día del mes siguiente a firmar el Acuerdo de afiliación. Luego, debe pagar el monto mensual el primer día de cada mes.

Si paga por un servicio privado, debe pagar al firmar el Acuerdo de afiliación. Luego, todos los meses se genera una factura a través del Departamento de Finanzas y se le envía a usted. Debe pagar este monto antes del primer día de cada mes. La dirección de pago es la siguiente:

ElderONE

100 Kings Highway Rochester, NY 14617

Attention: Finance Department Payment

En caso de no pagar, se pueden terminar sus beneficios bajo el programa ElderONE. Si ElderONE comienza acciones legales para el cobro del dinero, usted será responsable de todos los costos del cobro, incluidos los honorarios de los abogados.

IX. Sus derechos y obligaciones (Declaración de derechos del participante)

En ElderONE, nos dedicamos a proporcionarle servicios de atención médica de calidad para que pueda permanecer lo más independiente posible. Nuestro personal busca afirmar la dignidad y el valor de todos los participantes al asegurar los siguientes derechos:

Respeto y no discriminación

Tiene derecho a ser tratado con dignidad y respeto en todo momento. Que su atención médica sea privada, compasiva y considerada.

Tiene derecho a:

- Ser tratado con dignidad y respeto, que se garantice la privacidad, la confidencialidad y la atención médica humana.
- Participar en el desarrollo/implementación de su plan de atención médica.
- Recibir atención médica por parte de un personal profesional entrenado.
- Saber los nombres y responsabilidad de las personas que le proporcionan atención médica.
- Saber que las decisiones sobre su atención médica se realizarán de forma ética.
- Recibir atención integral de salud en un ambiente seguro y limpio, de manera accesible.
- Estar a salvo de daño, incluido el abuso físico o mental, negligencia, castigo físico, aislamiento involuntario, medicamentos excesivos y restricciones físicas o químicas impuestas para fines disciplinarios o de conveniencia que no sean necesarios para tratar los síntomas médicos. Estar a salvo de procedimientos peligrosos.
- Ser informado de forma completa sobre los derechos y obligaciones como participante y de las normas y disposiciones que rigen la participación en ElderONE. La prueba de que recibió esta información está en el formulario Acuse de recibo del acuerdo de afiliación firmado, del cual se adjunta una copia al expediente médico.
- Recibir motivación y ayuda, a través de la participación en ElderONE, para ejercer sus derechos como participante, así como también sus derechos civiles y legales. Recibir motivación y ayuda para comunicar quejas al personal de ElderONE y a los representantes externos que elija. No habrá ninguna restricción, interferencia, coerción, discriminación o represalia por parte de ElderONE o su personal. De la misma forma, presentar una reclamación tampoco afectará su plan de atención médica. Recibir motivación y ayuda para recomendar cambios en las políticas y procedimientos del personal de ElderONE. Esto puede incluir acceder a los procesos de apelación de Medicaid y Medicare.
- Recibir acceso razonable a un teléfono en el centro PACE de ElderONE.
- No ser obligado a proveer ningún trabajo o servicio para ElderONE.

 Recibir atención médica competente, interesada y personalizada sin importar la raza, credo, color, religión, nacionalidad, género (incluida la identidad de género o el ser transgénero), orientación sexual, edad, discapacidad mental o física (incluida la disforia de género), discapacidad del desarrollo, tipo de problema de salud o enfermedad o fuente de pago.

Divulgación de información

Tiene derecho a recibir información precisa y fácil de entender y a contar con alguien que lo ayude a tomar decisiones de salud informadas.

Tiene derecho a:

- Ser informado de forma completa, por escrito, sobre sus derechos y obligaciones y sobre todas las normas y disposiciones que rigen la participación en ElderONE.
- Ser informado de forma completa, por escrito, sobre los servicios disponibles por medio de ElderONE, así como también de los costos. Esta información estará disponible, incluida la identificación de los servicios provistos por medio de contratos y no directamente por el programa, antes de la afiliación y durante esta, así como también durante la participación. Cualquier cambio en la estructura de pagos se puede realizar luego de que haya recibido un aviso por escrito de 30 días de anticipación.
- Hablar sobre el Acuerdo de afiliación, el Acuse de recibo del acuerdo de afiliación, todos los tratamientos y opciones de tratamientos y que se hayan explicado de manera que usted pueda entenderlos.
- Contar con un intérprete o proveedor bilingüe disponible para usted si su idioma principal no es el inglés.
- Analizar los resultados de la última revisión de ElderONE realizada por el estado de Nueva York y el gobierno federal y cualquier plan de corrección sucesivo.

Confidencialidad

Tiene derecho a hablar con proveedores de atención médica en privado y a que su información personal de salud se mantenga privada y protegida bajo las leyes federales y estatales.

Tiene derecho a:

- Hablar con proveedores de atención médica en privado y a que su información personal de salud se mantenga privada y protegida bajo las leyes federales y estatales.
- Proporcionar su consentimiento para divulgar la información a personas que no estén autorizadas por la ley a recibirla. Las personas que representan a las agencias de noticias u otros medios de comunicación no recibirán información que le identifique ni que lleve a su identificación, incluidas fotografías, a menos que de su consentimiento por escrito.
- Revisar y copiar sus expedientes médicos y solicitar enmiendas de dichos expedientes.
- Dar un consentimiento por escrito que limite el grado de información, a quiénes puede darse la información y en qué momento entra en vigencia el consentimiento.

Si tiene alguna pregunta sobre las reglas de privacidad, llame a la Oficina de Derechos Civiles a la línea gratuita, 1-800-368-1019. Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-800-537-7697.

Elección del proveedor

Tiene derecho a:

- Elegir un médico de atención primaria y especialistas de la red de ElderONE.
- Solicitar que un especialista calificado en servicios de salud para la mujer proporcione servicios de salud para la mujer preventivos o de rutina.

Atención de emergencia

Tiene derecho a:

- Acceder a los servicios de emergencia sin autorización previa cuando sea necesario. Un problema médico urgente es un problema o una situación que se presenta como síntomas agudos de gravedad suficientes (incluido el dolor fuerte) para que un lego prudente con suficiente conocimiento médico y de salud pueda creer razonablemente que la falta de atención médica inmediata puede dar como resultado:
 - » Un riesgo grave para la salud del participante.
 - » Una deficiencia grave en las funciones físicas.
 - » Una deficiencia grave en algún órgano o parte.

Decisiones de tratamiento

Tiene derecho a:

- Participar en la elaboración e implementación de su plan de atención médica. Si no puede participar completamente en la decisión de su tratamiento, puede designar a un representante de salud que actúe en su nombre.
- Que se expliquen todas las opciones de tratamiento de una manera culturalmente competente, lo que incluye, entre otras cosas, con conocimiento de inglés limitado y orígenes culturales y étnicos diversos.
- Solicitar información acerca del diagnóstico, pronóstico y tratamiento, incluidas las alternativas de atención médica y los riesgos de manera que usted y su familia puedan entender fácilmente para poder dar su consentimiento informado.
- Ser informado de manera plena por el equipo interdisciplinario de mi estado funcional y de salud. Ser informado acerca de todos los tratamientos y servicios de rehabilitación indicados antes de su implementación, cómo y cuándo se prestarán los servicios y los nombres y cargos de todas las personas y/o agencias asociadas que provean atención médica, coordinación o supervisión de servicios.
- Negarse a recibir tratamientos o medicamentos y ser informado sobre cómo esto podría afectar su salud.
- Recibir toda la atención médica necesaria en todos los ambientes de atención médica, incluida la colocación en un centro de atención médica a largo plazo cuando el PO no pueda mantener al participante a salvo en la comunidad con el apoyo de los servicios del Programa de Atención Integral para Personas Mayores (PACE).
- Acceder de forma razonable y oportuna a especialistas según lo indicado por el estado de salud del participante y conforme a las pautas clínicas actuales.
- Solicitar que una reevaluación por parte del equipo interdisciplinario de ElderONE.
- Apelar cualquier decisión que afecte su plan de atención médica si no puede ponerse de acuerdo con su equipo interdisciplinario.
- Recibir información sobre las voluntades anticipadas según lo indicado por la Ley sobre Autodeterminación del Paciente de 1990 y recibir ayuda para completar el formulario del poder a un representante para decisiones relacionadas con la atención médica que comunica tal voluntad.
- Recibir un aviso razonable por adelantado y por escrito de cualquier traslado a otra sección del programa ElderONE por razones de salud, por su bienestar o el de otros participantes.
 Dichas acciones se documentarán en su registro de salud.

- Ser escuchado al informar de un dolor y que se le proporcione información sobre el dolor y las medidas para aliviarlo. Contar con que los profesionales de atención médica respondan rápidamente cuando informe de un dolor y recibir control del dolor efectivo.
- Al solicitarlo al Director de Calidad, ver su expediente clínico en el consultorio de ElderONE.
 Recibir una copia de su expediente clínico, previa solicitud por escrito. Todas las solicitudes de los pacientes para ver/recibir expedientes clínicos se informarán a los médicos. Puede haber un costo asociado a la copia de los expedientes clínicos.

Ejercer sus derechos

Tiene derecho a:

- Ejercer sus derechos civiles, legales y participantes, incluido el proceso de quejas de ElderOne, los procesos de quejas y apelaciones de Medicare y Medicaid y a recibir una explicación completa del proceso de quejas.
- Ser alentado y recibir ayuda a la hora de presentar sus quejas y recomendar cambios en las políticas y servicios para nuestro personal y para los representantes externos de su elección. No habrá ninguna restricción, interferencia, coerción, discriminación o represalia por parte de nuestro personal si lo hace.
- Apelar a cualquier decisión de tratamiento realizada por ElderONE o nuestros proveedores.
- Darse de baja del programa ElderONE en cualquier momento.
- Comunicarse con el estado de Nueva York al 1-866-712-7197 e identificar una inquietud como una de atención médica administrada a largo plazo.
- Comunicarse con 1-800-MEDICARE para recibir información o presentar una queja.
- Como alternativa, puede llamar a la Red de Defensa del Consumidor Independiente (ICAN)*, una organización de defensa sin fines de lucro, independiente del Departamento de Salud del estado de Nueva York o cualquier plan de seguro médico, que puede ayudarlo a resolver los problemas con su plan y proveedores (por ejemplo, médicos, hospitales y farmacéuticos) y ayudarle a presentar quejas y apelaciones.

*La ayuda de ICAN es gratis y confidencial. ICAN no está asociado a ningún plan de salud.

Llame al número: 1-844-614-8800 TTY Servicio de retransmisión 711 Correo electrónico: ican@cssny.org

En línea: www.icannys.org

Sus obligaciones como participante de ElderONE

Los servicios de ElderONE dependen de su compromiso, como participante, y la de su familia. El equipo de ElderONE trabaja en estrecha colaboración con usted para garantizar que sus necesidades de atención médica sean atendidas lo mejor posible. Para poder hacerlo, los participantes y los cuidadores tienen las siguientes obligaciones:

- Aceptar la ayuda y/o la atención médica sin importar la raza, religión, edad, género, discapacidad o nacionalidad del cuidador y tratar a aquellos que le proveen atención médica con respeto.
- Autorizar a ElderONE a obtener y utilizar los registros y la información de los hospitales, instituciones de atención médica residencial, agencias de atención médica a domicilio y otros profesionales de salud que lo traten.
- Autorizar a ElderONE a divulgar e intercambiar información personal con el gobierno federal y estatal y sus agencias durante las revisiones.
- Cumplir con las citas y avisar a ElderONE si no puede acudir a una cita.
- Dar información completa y exacta a los cuidadores.

- Participar de forma activa en la elaboración y actualización del plan de atención médica.
- Hacer preguntas y solicitar más información acerca de lo que no entienda.
- Ayudar a crear y mantener un ambiente seguro para usted y los cuidadores.
- Informar a ElderONE de toda la cobertura del seguro médico y notificar de inmediato a ElderONE los cambios en la cobertura.
- Cooperar con ElderONE en la facturación y en el cobro de honorarios aplicables de Medicare y de otros deudores terceros.
- Utilizar los proveedores, hospitales y hogar para ancianos y convalecientes designados por ElderONE para los servicios incluidos en el paquete de beneficios.
- Notificar de inmediato a ElderONE de los cambios de dirección o cualquier ausencia del área.
- Respetar todas las políticas del programa según lo descrito en el Acuerdo de afiliación.
- Cooperar en la implementación del plan de atención médica.
- Tomar los medicamentos según las órdenes de los médicos de ElderONE.
- Si se utilizan los servicios de emergencia en algún momento o mientras se está fuera del área de servicio, debe informárselo a ElderONE dentro de las 48 horas o tan pronto como sea razonablemente posible.
- Notificar a ElderONE si sufre una lesión por las acciones de otra persona, por ejemplo, si está en un accidente de auto.
- Informar a ElderONE tan pronto como sea posible si no está satisfecho con la atención médica o los servicios.
- ElderONE solicita una notificación por escrito antes de darse de baja.
- Pagar todos los cargos mensuales.
- Utilizar su tarjeta de identificación mientras esté en el centro de día y durante las citas programadas por ElderONE.

En el caso de un participante determinado incompetente de conformidad con la ley estatal, estos derechos y obligaciones por escrito aplican a la persona o comité autorizado para actuar en nombre del participante.

X. Aviso de no discriminación

La discriminación va en contra de la ley

ElderONE cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina en base a la raza, credo, color, religión, nacionalidad, género (incluida la identidad de género o el ser transgénero), orientación sexual, edad, discapacidad mental o física (incluida la disforia de género), discapacidad del desarrollo, tipo de problema de salud o enfermedad o fuente de pago.

ElderONE:

- Brinda asistencia y servicios gratuitos a personas con discapacidades para que se comuniquen de manera efectiva con nosotros, tales como:
 - » Intérpretes calificados de lenguaje de señas.
 - » Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Brinda servicios de idiomas gratuitos a personas cuyo idioma principal no es el inglés, como:
 - » Intérpretes calificados.
 - » Información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, comuníquese con su trabajador social de ElderONE.

Si cree que ElderONE no proporcionó estos servicios o lo discriminó de alguna otra manera en base a la raza, credo, color, religión, nacionalidad, género (incluida la identidad de género o el ser transgénero), orientación sexual, edad, discapacidad mental o física (incluida la disforia de género), discapacidad del desarrollo, tipo de problema de salud o enfermedad o fuente de pago, puede presentar una queja con:

ElderONE

Attn: Performance Improvement Coordinator

490 E. Ridge Road Rochester, NY 14621

Teléfono: (585) 922-9985 Línea gratuita: 855-457-4636

Fax: (585) 922-2847 TTY: 800-662-1220

Puede presentar una queja en persona, por correo o fax. Si necesita ayuda para presentar una queja, el coordinador de Mejora del Desempeño de ElderONE está disponible para ayudarlo.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU., de manera electrónica a través del Portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, o por correo postal o por 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, 800-537-7697 (TDD)

Los formularios de queja están disponibles en http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Veuillez communiquer avec un membre de l'équipe ElderONE pour vous aider.

ATANSYON: Si ou pale kreyòl ayisyen, gen sèvis pou ede ou ak lang gratis. Tanpri kontakte yon manm ekip ElderONE pou ede ou.

KUJDES: Nëse flisni shqip , për ju ka në dispozicion shërbime ndihmëse pa pagesë për gjuhën. Ju lutem kontaktoni me një anëtar të ekipit të ElderONE që t'ju ndihmojë.

تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوفر لك مجانا. الرجاء الاتصال بأحد أعضاء فريق ElderONE.

মনোযোগ দিন: যদি আপনি বাংলা ভাষায় কথা বলেন, ভাষার সহায়তার পরিষেবালি বিনামূলে আপনার কাছে উপল হয়। অনুহ করে আপনাকে সহায়তা করতে পারে এমন একজন ElderONE দলের সদসের সাথে যোগাযোগ কন।

ΠΡΟΣΟΧΗ: Εάν μιλάτε ελληνικά, για εσάς διατίθενται υπηρεσίες γλωσσικής βοήθειας δωρεάν. Επικοινωνήστε με ένα μέλος της ομάδας ElderONE για να σας βοηθήσει.

ATTENZIONE: per chi parla italiano sono disponibili servizi d'interpretariato gratuiti. Contattare un componente dell'équipe ElderONE per assistenza.

. אויפמערקט: אויב איר רעדט אידיש קענט איר קריגען שפראך הילף אומזיסט אן געלט. אויפמערקט: אויב איר רעדט אידיש קענט איר קריגען שפראך העלפען. ביטע קלינקט און א מיטגלידר פאן עלדער וואן (ElderONE) אן זיי וועלן אייך העלפען.

알림: 한국어 사용자인 경우 무료 언어 도우미 서비스를 받으실 수 있습니다. ElderONE 팀원에게 연락하시면 도와 드리겠습니다.

UWAGA: dla osób posługujących się językiem polskim dostępne są nieodpłatne usługi językowe. Informacji udzieli członek zespołu ElderONE.

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите по-русски, вы можете бесплатно получить услуги переводчика. Свяжитесь с сотрудником ElderONE для получения помощи.

ATTENTION: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, may magagamit kang mga libreng serbisyong tulong sa wika. Mangyaring makipag-ugnayan sa isang miyembro ng pangkat ng ElderONE upang makatulong sa iyo.

ATENCIÓN: Si usted habla español, existen servicios de ayuda del lenguaje gratuitos disponibles para usted. Por favor contacte a un miembro del equipo de ElderONE para recibir ayuda.

注意:您如果讲中文,则可免费得到语言协助服务。请联系 ElderONE 团队成员,以便取得协助。

Acuerdo de afiliación de ElderONI	E		
Nombre:	Fecha de	nacimiento:	
Dirección:			
Sexo: FM			
Número de Medicaid:			
Número de Medicare:		Parte A	Parte B
Nombre del cuidador principal:			
Relación con el/la paciente:			
Dirección:			
Número de teléfono:(Día)		(Noche):	
Información de cobertura de segur	o médico adicional:		
He recibido, leído y comprendido e de hacer preguntas. Todas mis preg participar en ElderONE de acuerdo participante, acuerdo recibir todos parte de ElderONE y su red de prod He leído y entendido las condicione miembros de mi familia, según correcomprendo que como afiliado de El (según corresponda) a través de El	guntas han sido contesta o con los términos y con los servicios médicos y veedores. es de la afiliación y baja responda y de acuerdo a ElderONE, recibiré todos	adas para mi sat diciones de este relacionados co de acuerdo con a lo descrito en e	isfacción. Acuerdo Acuerdo. Como n la salud cubiertos por lo explicado a mí y los el Acuerdo de afiliación.

He sido informado sobre mis derechos y obligaciones de acuerdo con lo declarado en el Acuerdo de afiliación, incluido mi derecho a asignar un representante de cuidados de la salud y a documentar cualquier voluntad anticipada sobre mi atención médica. Comprendo que el personal de ElderONE me ofrecerá ayuda en esta área si la necesito.

Permitirá que ElderONE me ayude con mi certificación y recertificación de Medicaid, si corresponde. Autorizo la divulgación e intercambio de información entre los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS), sus agentes, la agencia estatal de Medicaid y sus proveedores.

Comprendo y acepto mi responsabilidad financiera de acuerdo con lo detallado en el Acuerdo de afiliación:

1.	Soy elegible de Medicare y Medicaid y entiendo que el costo estimado de mi
	participación es
2.	Estoy en Medicare pero no soy elegible para Medicaid y entiendo que mi costo

3. No soy elegible para Medicare ni para Medicaid y entiendo que mi costo mensual es _

Aviso importante: Los beneficios bajo este acuerdo son posibles a través de un acuerdo especial que ElderONE tiene con Medicare (CMS) y Medicaid (el Departamento de Salud del estado de Nueva York); dicho Acuerdo está sujeto a la renovación en una base periódica y, si el acuerdo no se renueva, este programa terminará.

Cuando firme este acuerdo, acordará aceptar los beneficios proporcionados o aprobados por ElderONE en lugar de los beneficios gratuitos de Medicare o Medicaid. La afiliación a este programa da lugar a la baja de cualquier otro plan prepago o beneficio opcional de Medicare o Medicaid. Afiliarse en cualquier otro plan prepago de Medicare o Medicaid u otro beneficio opcional, incluido el beneficio de centros de cuidados para pacientes terminales, luego de afiliarse en este programa de ElderONE es considerado una baja voluntaria de PACE. Si cuenta con un plan de salud de grupo de su empleador/unión, la afiliación en ElderONE podría dar como resultado la baja de tal plan.

Revise este Acuerdo de afiliación detalladamente. Si no le interesa afiliarse en nuestro programa, puede devolvernos el Acuerdo sin firmarlo.

Al firmar este Acuerdo, reconozco y comprendo el requisito de que ElderONE debe ser mi único proveedor de servicios.

Comprendo que mi afiliación en ElderONE comenzará el
Nombre en letra imprenta
Firma del participante
Fecha
Nombre en letra de imprenta del representante designado
Firma del representante designado
Fecha
ElderONE evaluó al participante mencionado anteriormente y acordó afiliarlo en el programa ElderONE a partir del
Fecha
Nombre en letra de imprenta del miembro del personal de ElderONE
Firma del miembro del personal de ElderONE
Fecha

