

Solicitud de participación, entrevista y aceptación inicial

Exención de Medicaid para servicios en la casa y la comunidad
Transición y remisión a residencias de atención de largo plazo (NHTD)
y lesión cerebral traumática (TBI)

NHTD TBI

Nombre del solicitante _____ CIN _____ Fecha de nacimiento _____

Residencia actual _____

Teléfono _____ Fecha de la entrevista _____ No inscrito en Medicaid La solicitud de Medicaid está pendiente

Solicito la participación en una exención de Medicaid para servicios en la casa y la comunidad.
Entiendo que la aprobación para participar en la exención se basa en la documentación de lo siguiente:

- Nivel de atención de la residencia de atención de largo plazo
- Elegibilidad y autorización para la cobertura de Medicaid de servicios de atención de largo plazo en la comunidad
- Poder vivir en la comunidad con la ayuda necesaria de los servicios informales disponibles; o servicios que no son de Medicaid; o servicios del plan estatal de Medicaid; y al menos un servicio de exención
- Tener al menos dieciocho (18) años en el momento de la aprobación de la exención

Me dieron a mí o a mi tutor legal lo siguiente:

1. La filosofía y misión de los servicios en la casa y la comunidad (HCBS) de Medicaid que se dan mediante la exención de transición y remisión a residencias de atención de largo plazo y la exención por lesión cerebral traumática.
2. Información sobre las exenciones de HCBS y otros servicios de Medicaid para ayudar a las personas en la comunidad y mi derecho a elegir si presento una solicitud o no en este momento.
3. Los pasos necesarios para completar el proceso de solicitud, incluyendo las funciones y responsabilidades del participante, el especialista regional en el desarrollo de recursos, el coordinador de servicios y los proveedores de servicios.
4. El proceso de entrevistar y elegir una agencia de coordinación de servicios aprobada y de agencias proveedoras de mi elección.
5. El proceso de cambiar de proveedor de servicios de exención en cualquier momento, una vez que me aprueben como participante en esta exención.
6. El proceso para el desarrollo y la implementación del plan de servicios, el plan de servicios revisado y las adendas subsiguientes, el cambio de proveedores y revisiones, que darán servicios para ayudarme en la comunidad si me aprueban como participante.
7. El proceso de recibir formularios de avisos de decisión, incluyendo la solicitud de una reunión informal o una audiencia imparcial.

Firma del solicitante _____ Fecha _____

Nombre del tutor legal (según corresponda) _____ Firma _____ Fecha _____

Nombre del representante autorizado (según corresponda) _____ Firma _____ Fecha _____

Nombre del especialista regional en el desarrollo de recursos _____ Firma _____ Fecha _____

Estimado solicitante/participante de la exención de transición y remisión a residencias de atención de largo plazo (NHTD):

La siguiente información es para informarlo del proceso de quejas de la exención de NHTD. Revise esta información con su coordinador de servicios.

Cuándo presentar una queja:

- Si tiene quejas sobre un proveedor de servicios específico.
- Si tiene quejas sobre un servicio de exención que esté recibiendo o no.
- Si tiene quejas sobre alguien del personal de servicio de exención.
- Si tiene quejas sobre su Regional Resource Development Center (Centro Regional de Desarrollo de Recursos, RRDC).
- Si tiene preocupaciones sobre su plan centrado en la persona, la selección de proveedores o la libertad de elección.

Con quién debe comunicarse:

- Puede presentar una queja por **escrito, por teléfono o en persona a cualquier miembro** del personal del programa de exención de NHTD.

Si quiere presentar una **queja sobre un proveedor de servicios, un miembro del personal o sus servicios de exención:**

- Identifique su RRDC en la hoja de contacto de quejas de NHTD y llame al número que se indica. El número debe estar visible en su casa con otra información de contacto importante.
- Si necesita una adaptación por una pérdida auditiva, llame a su RRDC al número TTY que aparece debajo de cada RRDC, o llame al servicio de retransmisión TTY del estado de Nueva York al **711** o al **1-800-662-1220**, y un operador lo ayudará a comunicarse con el RRDC o con el personal de exención de NHTD del New York State Department of Health (Departamento de Salud del Estado de Nueva York, NYSDOH).
 - Algunas regiones tienen retransmisión por video y esos números también están en la hoja de contacto de quejas de NHTD.
- El RRDC revisará o investigará todas las quejas recibidas.
- La hoja de contacto de quejas de NHTD también tiene la dirección de cada uno de los RRDC de Nueva York, si decide enviar una queja por correo. Identifique su RRDC en la hoja de contacto de quejas de NHTD y envíe la carta a la dirección que se indica.

Si quiere presentar una **queja sobre el RRDC u otros servicios de exención de Medicaid:**

- Puede comunicarse con el NYSDOH al **518-474-5271** para informar de su problema al personal de exención de NHTD o por correo electrónico o carta a:

Correo electrónico de NHTD: **nhtdwaiver@health.ny.gov**
Dirección: **New York State Department of Health
Office of Health Insurance Programs
NHTD Waiver Program
Commerce Plaza Room 1620
Albany, NY 12210**

- Si no puede llamar al teléfono del NYSDOH porque es de larga distancia, puede llamar al RRDC o a su coordinador de servicios y ellos se comunicarán con el NYSDOH en su nombre.

Recuerde: Cuando presente una queja, siempre puede pedir la ayuda de un proveedor de servicios, de un miembro específico del personal, de un coordinador de servicios, de un servicio informal o de un familiar.

¿Qué pasa después?

- El RRDC revisará o investigará su queja.
- Una vez que haya presentado su queja, nos comunicaremos con usted en un plazo de 2 días para informarlo de que el RRDC/NYSDOH recibió su queja y que se iniciará una revisión.
- El RRDC se comunicará con usted para analizar las conclusiones y el resultado de la queja. Recibirá una carta confirmando la fecha y los temas que se trataron en esta conversación.
- Una vez que se complete la investigación o revisión, le informarán por correo si las conclusiones de la investigación están “confirmadas”, “no confirmadas” o “no son concluyentes”. Esta carta lo informará de cualquier medida correctiva.
- Si su queja da lugar a revisiones de su plan de servicio, su RRDC y el coordinador de servicios se asegurarán de que sus proveedores de exención implementen estos cambios de manera oportuna.

Consideraciones especiales:

- Si el RRDC determina que su queja es un incidente grave denunciado (SRI), entonces se investigará como tal. El RRDC asignará el SRI a una agencia de investigación (como su agencia de coordinación de servicios) en un plazo de 48 horas para revisar el incidente. El RRDC recibirá un informe inicial en un plazo de 7 días y le enviarán una carta para informarlo de que su queja (SRI) se está investigando como SRI.

Información importante para considerar:

- No se requiere presentar una queja o reclamo; no sustituye una reunión o audiencia imparcial.
- Si presenta una queja, no perjudicará los servicios de su plan de servicio actual; sin embargo, es posible que se hagan cambios en su plan de servicio para garantizar que reciba los servicios adecuados para sus necesidades.
- Todas las quejas se informan al NYSDOH y se hará un seguimiento de los resultados de la revisión.
- Todas las investigaciones son confidenciales y no se distribuyen. No se dan copias de las investigaciones, pero puede solicitar un resumen del proceso de investigación y sus conclusiones.

Proceso de quejas del programa de transición y remisión a residencias de atención de largo plazo

¿Tiene quejas sobre el programa de exención de Medicaid 1915(c) de transición y remisión a residencias de atención de largo plazo (NHTD)?

Hay varias formas de presentar quejas o buscar información sobre los servicios de exención. Estos métodos incluyen, entre otros, llamada telefónica, correo electrónico, carta o contacto en persona. Cada Regional Resource Development Center (Centro Regional de Desarrollo de Recursos, RRDC) tiene una línea de teléfono designada para recibir las consultas o las quejas de los solicitantes/participantes de la exención de NHTD de Medicaid. Para presentar una queja o solicitar información, llame al número específico para quejas de RRDC indicado abajo en la lista de contactos. Si necesita una adaptación por una pérdida auditiva, puede llamar a los números de TTY detallados para cada región o llamar al servicio de retransmisión TTY del estado de Nueva York al 711 o 1-800-662-1220, y un operador lo ayudará a contactarse con el RRDC o con el personal de exención de NHTD del New York State Department of Health (Departamento de Salud del Estado de Nueva York, NYSDOH).

Si no quiere llamar, también puede presentar una queja por escrito mediante una carta o un correo electrónico a cualquier miembro del personal relacionado con el programa de exención de NHTD.

Cuando presente una queja, siempre puede pedir la ayuda de alguien, como su coordinador de servicios, proveedor de servicios, servicios informales o de un familiar. Sus preocupaciones son confidenciales. La información de contacto figura en la hoja de contactos.

Si tiene una queja sobre el RRDC o un servicio de Medicaid, puede comunicarse directamente con el NYSDOH. El personal encargado de la exención de NHTD aceptará la queja e iniciará una revisión del asunto. Para estas quejas, llame al NYSDOH al 518-474-5271. Si no puede hacer la llamada porque es de larga distancia, puede llamar a su RRDC o a su coordinador de servicios y pedirles que lo ayuden. Se comunicarán con el NYSDOH en su nombre.

El personal responsable del seguimiento de la queja se comunicará con el interesado en un plazo de dos días hábiles para informarlo de que recibieron la queja y que están revisando el problema. Una vez que se llegue a una resolución, el RRDC/NYSDOH se comunicará con el interesado para discutir el resultado de la investigación, según las normas de confidencialidad de HIPAA, le enviarán una carta confirmando la fecha de la llamada y le darán un breve resumen de la conversación.

Una vez que se complete la investigación/revisión de la queja, el interesado recibirá por correo un informe en el que se indica que las conclusiones de la investigación están “confirmadas”, “no confirmadas” o “no son concluyentes”. Esta carta también informará al interesado de las medidas que se requieren para solucionar el problema. Por los requisitos de confidencialidad, no se distribuyen copias de las investigaciones, pero el interesado puede solicitar un resumen del proceso de investigación y sus conclusiones.

Si el RRDC determina que el problema es un incidente grave denunciado (SRI), la queja se volverá a clasificar como SRI. El RRDC enviará al interesado una carta en la que se informa de la reclasificación de la queja como SRI. Se implementará el protocolo para SRI.

El RRDC asignará la investigación a la organización más adecuada para hacer la investigación, como la agencia de coordinación de servicios u otro proveedor de servicios (ILST, CIC). El RRDC y NYSDOH tienen la facultad de asignar la responsabilidad de una investigación a cualquier organización relacionada con el solicitante/participante o hacer su propia investigación.

El NYSDOH y el RRDC intentan tratar todas las preocupaciones y problemas de los solicitantes/participantes de manera imparcial y oportuna.

Números de contacto de quejas de NHTD

Adirondack

518-744-9395 TTY: 518-792-0505

Correo electrónico: jenniferS@sailhelps.org

Condados de Clinton, Essex, Franklin, Fulton, Hamilton, Montgomery, Saratoga, Warren y Washington

Southern Adirondack Independent Living (SAIL)

71 Glenwood Avenue
Queensbury, NY 12804

Binghamton

833-289-1280 Retransmisión por video: 607-724-2111 TTY: 711

Correo electrónico: laurao@stic-cil.org

Condados de Allegany, Broome, Cayuga, Chemung, Chenango, Cortland, Delaware, Otsego, Steuben, Schuyler, Tioga y Tompkins

Southern Tier Independence Center (STIC)ss

135 East Frederick St.
Binghamton, NY 13904

Buffalo

716-408-3112 TTY: 711

Correo electrónico: nhtdwaiver@headwayofwny.org

Condados de Cattaraugus, Chautauqua, Erie, Niagara, Orleans y Wyoming

Headway of Western New York, Inc.

2635 Delaware Avenue Suite E
Buffalo, NY 14216

Capital Region

518-386-3570 TTY: 711

Correo electrónico: wendy.tracy@sphp.com

Condados de Albany, Columbia, Greene, Rensselaer, Schenectady y Schoharie

Sunnyview Rehabilitation Hospital

1270 Belmont Avenue
Schenectady, NY 12308

Long Island

631-846-3940 TTY: 711

Correo electrónico: balbano@siloinc.org

Condados de Nassau y Suffolk

Self Initiated Living Options

(Suffolk Independent Living Organization, SILO)

755 Waverly Avenue
Holtsville, New York 11742

Lower Hudson Valley

914-589-6080 Retransmisión por video: 914-259-8036 TTY: 711

Correo electrónico: ktorrisi@wilc.org

Condados de Dutchess, Orange, Putnam, Rockland, Sullivan, Ulster y Westchester

Westchester Independent Living Center (WILC)

10 County Center Road, 2nd fl.
White Plains, NY 10607

New York City

718-816-3555 TTY: 711

Correo electrónico: mdattilo@wilc.org

Bronx, Kings (Brooklyn), Nueva York (Manhattan), Queens y Staten Island

Westchester Independent Living Center (WILC)

10 County Center Road, 2nd fl.
White Plains, NY 10607

Rochester

585-368-3835 TTY: 711

Correo electrónico: arlyne.euchi@rochesterregional.org

Condados de Genesee, Livingston, Monroe, Ontario, Seneca, Wayne y Yates

Rochester Regional Health Unity St. Mary's Campus

89 Genesee Street
Rochester, NY 14611

Syracuse

315-671-4650 TTY: 315-479-6363

Correo electrónico: bohara@ariseinc.org

Condados de Herkimer, Jefferson, Lewis, Madison, Oneida, Onondaga, Oswego y St. Lawrence

ARISE, Inc.

635 James Street
Syracuse, NY 13203

Programa de NHTD del NYSDOH

518-474-5271

Correo electrónico: nhtdwaiver@health.ny.gov

Condados de Herkimer, Jefferson, Lewis, Madison, Oneida, Onondaga, Oswego y St. Lawrence

New York State Department of Health

Office of Health Insurance Programs
1 Commerce Plaza Room 1620
Albany, NY 12210