

AmeriHealth Caritas Florida quiere asegurarse de que usted o su hijo estén recibiendo el Servicio de Enfermería Privada (PDN) según lo indicado por su médico. En ocasiones, es posible que un(a) enfermero(a) no se presente en su casa. Esto genera una interrupción en los cuidados.

Le recomendamos que informe los turnos de enfermería omitidos al plan médico.

Puede usar **una** de las siguientes opciones para informar la omisión de un servicio de PDN:

1. **Llame al Administrador de Atención suyo o de su hijo asignado** entre las 8:00 a. m. a 5:00 p. m., de lunes a viernes, para informar todos los turnos de enfermería omitidos.
2. Llame a Respuesta Rápida al **1-855-371-8072**, de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m., hora del este.
3. **Después del horario de atención**, fines de semana o feriados, llame a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)** para informar todos los turnos omitidos de PDN. Un representante de Servicios al Miembro notificará al equipo de Administración de Atención. Un coordinador de atención hará un seguimiento con usted para ayudarle a encontrar una solución.
4. **Correo electrónico:** para informar los turnos de enfermería perdidos, envíe un correo electrónico a [PDNGaps@amerihealthcaritasfl.com](mailto:PDNGaps@amerihealthcaritasfl.com).

Los correos electrónicos se revisan y cualquier interrupción en los turnos de enfermería se comunicará a un coordinador de atención para que ayude a encontrar una solución.

Cuando informe los turnos omitidos de PDN, incluya esta información:

- Nombre del miembro junto con la fecha de nacimiento o el número de ID del miembro.
- Fecha y hora en que comenzó la interrupción.
- Teléfono de contacto para comunicarse con usted.

Si tiene alguna pregunta, comuníquese con el administrador de atención suyo o de su hijo o llame a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**.

Atentamente,

AmeriHealth Caritas Florida



### **La discriminación está en contra de la ley**

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

AmeriHealth Caritas Florida:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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