



Cambios Importantes

Gracias por elegir a Fidelis Care para satisfacer sus necesidades de atención médica. Le escribimos hoy para informarle acerca de un cambio importante en los servicios cubiertos por Fidelis Care. Este cambio no aparece en el Manual del Miembro impreso. Conserve este documento como recordatorio.

Este es el cambio que debe conocer:

Hubo un cambio en la tabla que se muestra en la sección “Servicios Cubiertos por Fidelis Care” en la **página 40** del Manual del Miembro. Consulte la tabla sobre Cuidados Paliativos Comunitarios incluida en esta notificación para obtener más detalles.

El programa de Cuidados Paliativos Comunitarios comienza el 1 de abril de 2026.

Descripción general de los servicios

El Programa de Cuidados Paliativos Comunitarios (CBPC, por sus siglas en inglés) es un nuevo programa en NJ FamilyCare. Ayuda a las personas con enfermedades graves a sentirse mejor. Un equipo de médicos, enfermeras y ayudantes trabajan juntos para brindar atención en el hogar o en la comunidad. Esta atención ayuda con el dolor, el estrés y otros problemas. Las personas pueden seguir recibiendo tratamiento para intentar mejorar. No necesitan estar en etapa terminal para recibir esta atención. CBPC ayuda a las personas a vivir mejor y a mantenerse fuera del hospital.

El beneficio de CBPC cubre un conjunto integral de servicios prestados por un equipo interdisciplinario en cualquier entorno no hospitalario:

- Evaluación y tratamiento de los síntomas;
- Apoyo de enfermería y trabajo social en el hogar;
- Conversaciones sobre la planificación anticipada de la atención;
- Coordinación de servicios simultáneos;
- Asesoramiento psicosocial y espiritual;
- Ajustes de medicación y prescripción/retiro de prescripción según corresponda;
- Capacitación y educación del cuidador; y
- Acceso a una línea directa las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Criterios de Elegibilidad del Miembro

Para ser considerado elegible para el programa de Cuidados Paliativos Comunitarios, una persona debe tener una enfermedad grave y demostrar evidencia de una calidad de vida reducida. Los miembros deben cumplir con una de las tres subcategorías para cumplir con los criterios de deterioro de la calidad de vida, incluidas las siguientes:

- 1) Presentar deterioro funcional (p. ej., dificultad significativa con una o más actividades de la vida diaria); o

- 2) Dos (2) o más visitas al departamento de emergencias en los últimos seis (6) meses; o
- 3) Una (1) hospitalización aguda en el último año.

Fidelis Care también puede realizar determinaciones individuales de necesidad médica, además de los criterios anteriores, según la condición del miembro.

Para conocer más sobre el programa y saber si califica, comuníquese con **Servicios para Miembros de Fidelis Care** llamando al número gratuito **1-888-453-2534** (TTY: **711**).

Puede obtener ayuda con autorizaciones, servicios, reclamaciones o facturación, y preguntas sobre la red de proveedores. Los representantes están disponibles de **lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m.**

Acceder a los servicios

Hay varias formas en que los miembros pueden acceder a los servicios de Cuidados Paliativos Comunitarios:

1. Cualquier persona u organización puede referirlo al programa si se comunica con Fidelis Care, incluidas las organizaciones comunitarias y los familiares;
2. Los miembros pueden ser referidos directamente por su proveedor de atención médica; o
3. Completando la Herramienta de Evaluación de Elegibilidad del Programa, que se puede hacer de forma independiente por un miembro o por cualquier persona de la comunidad, incluidos profesionales clínicos y no clínicos.

Todos los miembros deben tener una Herramienta de Evaluación Médica Integral completada por cualquier profesional clínico calificado inscrito en Medicaid para identificar y documentar una visión integral de la salud del miembro y confirmar su elegibilidad para el programa.

Requisitos de Servicio

Los miembros que participan en Cuidados Paliativos Comunitarios (CBPC) reciben apoyo integral a lo largo de todo el continuo de atención administrada. Fidelis Care asigna a cada miembro un Administrador de Cuidados que desempeña un papel central en la coordinación de los servicios cubiertos por Medicaid, como los servicios de PCA. El Administrador de Cuidados también participará activamente en reuniones mensuales del Equipo Interdisciplinario (IDT, por sus siglas en inglés), donde se mantiene un Plan de Atención para abordar las necesidades cambiantes de los miembros. Además, el Administrador de Cuidados ayuda a coordinar los servicios complementarios de Medicaid identificados por el IDT como beneficiosos para la salud y el bienestar general del miembro.

Cómo Buscar un Proveedor

Puede buscar fácilmente un proveedor con nuestra herramienta en línea en **findaprovider.fideliscarenj.com**. Use la herramienta en línea para buscar un proveedor dentro de cierta distancia de su hogar, por nombre o por tipo de práctica.

Además, ¡estamos agregando nuevos proveedores a nuestra red constantemente! Utilizar nuestra herramienta en línea es la mejor manera de obtener la información actualizada sobre nuestra red de proveedores.

Para obtener más información sobre cómo encontrar un proveedor de la red, consulte la **página 21** de su Manual del Miembro. También puede llamar a Servicios para Miembros de manera gratuita al **1-888-453-2534** (TTY: **711**). Atendemos de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m.

Si su proveedor está fuera de la red, consulte la **página 76** de su Manual del Miembro para obtener más información.

Información de Contacto/Números de Teléfono Relevantes

Si tiene preguntas, llámenos. Nuestro equipo de Servicios para Miembros está listo para ayudarlo. Llámenos sin cargo al **1-888-453-2534** (TTY: **711**). Atendemos de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m.

Para Cuidados Paliativos Comunitarios, comuníquese con Fidelis Care NJ enviando un correo electrónico a **FC_PalliativeCare@fideliscarenj.com** o llamando al **1-888-453-2534** (TTY: **711**).

Tabla de Beneficios de Cuidados Paliativos Comunitarios

Servicio/ Beneficio	Miembros en DDD, MLTSS	NJ FamilyCare Plan A/ABP	NJ FamilyCare Plan B	NJ FamilyCare Plan C	NJ FamilyCare Plan D
Cuidados Paliativos Comunitarios	Cubierto por Fidelis Care (Todos los Planes). Cubre Cuidados Paliativos Comunitarios según los criterios de elegibilidad.				

Para obtener una lista completa de los servicios y beneficios cubiertos por Fidelis Care, consulte la **página 40** de su Manual del Miembro.

Información Adicional

Consulte su Manual del Miembro para obtener más información sobre los servicios y beneficios de su plan con Fidelis Care. Puede encontrar una copia de su Manual del Miembro en línea en **fideliscarenj.com**. También puede llamar a Servicios para Miembros para solicitar una copia impresa sin costo para usted. Llámenos sin cargo al **1-888-453-2534** (TTY **711**). Atendemos de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m.

La Discriminación Es un Delito

Fidelis Care cumple con las leyes Federales de derechos civiles vigentes y no discrimina por motivos de raza, color de piel, nacionalidad de origen, edad, discapacidad ni sexo (incluido el embarazo, la orientación sexual y la identidad de género). **Fidelis Care** no excluye a las personas ni las trata de manera diferente por su raza, color de piel, nacionalidad de origen, edad, discapacidad o sexo (incluido el embarazo, la orientación sexual y la identidad de género).

Fidelis Care:

- Proporciona asistencia y servicios gratuitos a personas con discapacidades para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros, como los que se indican a continuación:
 - Intérpretes de lengua de señas calificados
 - Información escrita en otros formatos (letra grande de imprenta, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos)
- Proporciona servicios lingüísticos a personas cuya lengua materna no es el inglés, como los siguientes:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con Servicios para Miembros al **1-888-453-2534** (TTY: **711**).

Si considera que **Fidelis Care** no le proporcionó estos servicios o lo discriminó de otra manera por motivos de raza, color de piel, nacionalidad de origen, edad, discapacidad o sexo (incluido el embarazo, la orientación sexual y la identidad de género), puede presentar una queja ante la siguiente entidad:

1557 Coordinator
PO Box 31384, Tampa, FL 33631
Teléfono: **1-855-577-8234** (TTY: **711**)
Fax: **1-866-388-1769**
Correo Electrónico: **SM_Section1557Coord@centene.com**

Puede presentar una queja en persona, por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, nuestro **Coordinador 1557** está disponible para ayudarlo.

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Office for Civil Rights del U.S. Department of Health and Human Services de manera electrónica a través del Portal para Reclamos de la Office for Civil Rights, disponible en **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>**, por correo o por teléfono a la siguiente dirección:

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

Los formularios de reclamo están disponibles en **<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>**

Esta notificación está disponible en el sitio web de Fidelis Care:

<https://www.fideliscarenj.com/notice-of-non-discrimination.html>

If English is not your first language, we can translate for you. Fidelis Care offers no cost language assistance, auxiliary aids and services, larger font materials, oral translation, and other alternative formats. For assistance call **1-888-453-2534** (TTY: **711**), Monday through Friday, from 8 a.m. to 6 p.m.

Si el español es su idioma principal, podemos traducir para usted. Fidelis Care ofrece asistencia lingüística gratuita, ayudas y servicios auxiliares, materiales con la letra más grande, traducción oral y otros formatos alternativos. Para obtener asistencia, llame al **1-888-453-2534** (TTY: **711**) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m.

如果中文是您的母語，我們可以爲您翻譯。Fidelis Care 提供免費的語言協助、輔助工具和服務、大字體印刷資料、口譯和其他替代格式。如需協助，請撥打 **1-888-453-2534** (TTY **711**)，週一至週五上午 8 點至下午 6 點。

한국어가 모국어인 경우 당사가 번역해 드릴 수 있습니다. Fidelis Care는 언어 보조, 보조 지원 및 서비스, 큰 글씨 자료, 구두 번역 및 기타 대체 형식을 무료 제공합니다. 지원이 필요한 경우 **1-888-453-2534** (TTY **711**) 번으로 월요일~금요일, 오전 8시~오후 6시까지 전화해 주십시오.

Se o português for a sua língua materna, podemos traduzir para si. A Fidelis Care oferece assistência, apoios auxiliares e serviços, materiais com tipos de letra de maior dimensão, tradução oral e outros formatos alternativos no seu idioma e sem custos. Para obter assistência, ligue para o número **1-888-453-2534** (TTY: **711**), de segunda-feira a sexta-feira, das 08:00 às 18:00.

જો ગુજરાતી તમારી પ્રથમ (માતૃ) ભાષા હોય, તો અમે તમારા માટે અનુવાદ કરી શકીએ છીએ. Fidelis Care કોઈ પણ ખર્ચ વિનાની ભાષા સંબંધી સહાયતા, સહાયક સહાય અને સેવાઓ, વધુ મોટા ફોન્ટની સામગ્રીઓ, મૌખિક અનુવાદ અને અન્ય વૈકલ્પિક ફોર્મેટ ઓફર કરે છે. સહાયતા માટે, સોમવારથી શુક્રવાર, સવારે 8 વાગ્યાથી સાંજે 6 વાગ્યા સુધીમાં, **1-888-453-2534** (TTY: **711**) પર કોલ કરો.

Jeśli język polski jest Twoim językiem ojczystym, możemy zapewnić Ci tłumaczenie. Firma Fidelis Care oferuje bezpłatne wsparcie językowe, dodatkowe pomoce i usługi, materiały z większą czcionką, tłumaczenia ustne oraz inne alternatywne formaty. Aby uzyskać pomoc, zadzwoń pod numer **1-888-453-2534** (TTY: **711**), telefon czynny od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 18:00.

Se l'italiano è la tua prima lingua, possiamo occuparci della traduzione per te. Fidelis Care offre gratuitamente assistenza linguistica, supporti e servizi ausiliari, materiali con caratteri più grandi, traduzione orale e altri formati alternativi. Per assistenza chiama il numero **1-888-453-2534** (TTY: **711**), dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 18:00.

إذا كانت العربية لغتك الأولى، فيمكننا توفير خدمة الترجمة لك. تقدم Fidelis Care خدمات مساعدة لغوية ومساعدات وخدمات إضافية ومواد بخط أكبر وترجمة شفوية وغيرها من التنسيقات البديلة مجانًا للحصول على المساعدة، اتصل على الرقم **1-888-453-2534** (TTY: **711**)، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى الساعة 6 مساءً.

Kung Tagalog ang pangunahin ninyong wika, puwede kaming magsalin para sa inyo. Nag-aalok ang Fidelis Care ng libreng tulong sa wika, mga karagdagang tulong at serbisyo, mga materyal sa mas malalaking font, pasalitang pagsasalin, at iba pang alternatibong format. Para sa tulong, tumawag sa **1-888-453-2534** (TTY: **711**), Lunes hanggang Biyernes, mula 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Если вашим родным языком является русский язык, мы можем выполнить для вас перевод. Fidelis Care предлагает бесплатные услуги языковой поддержки, вспомогательные средства и услуги, включая услуги устного перевода, а также материалы крупным шрифтом и в других альтернативных форматах. Для получения помощи позвоните по номеру **1-888-453-2534** (TTY: **711**) с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 6 p.m.

Si Kreyòl Ayisyen se lang matènèl ou, nou kapab tradui pou ou. Fidelis Care ofri asistans lang gratis, èd ak sèvis oksilyè, dokiman ki nan gwo karaktè, tradiksyon oral, ak lòt fòm altènatif yo. Pou jwenn asistans rele **1-888-453-2534** (TTY: **711**), Lendi jiska Vandredi, soti 8 a.m. rive 6 p.m.

अगर हिंदी आपकी पहली भाषा है तो हम आपके लिए अनुवाद कर सकते हैं. Fidelis Care निःशुल्क भाषा सहायता, सहायक साधन और सेवाएं, बड़े फ़ॉन्ट वाली सामग्री, मौखिक अनुवाद और अन्य वैकल्पिक फ़ॉर्मेट प्रदान करता है. सहायता के लिए **1-888-453-2534** (TTY: **711**) पर सोमवार से शुक्रवार, सुबह 8 बजे से शाम 6 बजे तक कॉल करें.

Nếu tiếng Việt là ngôn ngữ mẹ đẻ của quý vị, chúng tôi có thể phiên dịch cho quý vị. Fidelis Care cung cấp miễn phí hỗ trợ ngôn ngữ, dịch vụ hỗ trợ và trợ giúp phụ trợ, tài liệu phong chữ lớn hơn, phiên dịch và các định dạng thay thế khác. Để được hỗ trợ, hãy gọi số **1-888-453-2534** (TTY: **711**), Thứ Hai đến Thứ Sáu từ 8 a.m. đến 6 p.m.

Si le français est votre langue principale, nous pouvons vous fournir une traduction. Fidelis Care propose une assistance linguistique gratuite, des aides et services auxiliaires, des polices de caractères plus grandes, une traduction orale et d'autres formats. Pour obtenir de l'aide, appelez le **1-888-453-2534** (TTY : **711**), du lundi au vendredi, de 8 h à 18 h.

اگر اردو آپ کی مادری زبان ہے، تو ہم آپ کے لیے ترجمہ کر سکتے ہیں۔ Fidelis Care مفت میں زبان کی معاونت، اضافی امداد اور خدمات، بڑے فونٹ کے مواد، زبانی ترجمہ، اور دیگر متبادل فارمیٹس فراہم کرتا ہے۔ مدد کے لیے **1-888-453-2534** (TTY: **711**) پر کال کریں، پیر تا جمعہ، صبح 8 بجے سے شام 6 بجے تک۔