



## **Cambios Importantes**

Queremos informarle acerca de un cambio importante en sus Servicios Cubiertos por Fidelis Care: Servicios y Apoyo Administrados a Largo Plazo (MLTSS). Este cambio no aparece en el Manual para Miembros impreso. Conserve este documento como recordatorio. Este es el cambio que debe conocer:

Hubo cambios en la tabla que se muestra en la sección “Servicios Cubiertos por Fidelis Care”, en la **página 40**, de su Manual para Miembros impreso. Consulte la tabla sobre el Apoyo a la Vivienda que aparece en esta notificación.

### **El nuevo Programa de Apoyo a la Vivienda, comienza el 1 de julio del 2025.**

#### **Descripción General de los Servicios**

El programa de Apoyo a la Vivienda es un conjunto de servicios de vivienda creados para garantizar que los miembros de Medicaid/NJ FamilyCare/Servicios y Apoyo Administrados a Largo Plazo (MLTSS) puedan vivir en un hogar seguro, saludable y asequible. El programa está destinado a brindar el muy necesario apoyo a algunos de los miembros más vulnerables de Medicaid, incluidos aquellos con necesidades médicas y/o de salud conductual complejas que también se encuentran sin hogar o en riesgo de quedar sin hogar.

Los miembros que reciben beneficios duplicados de Apoyo para Mudanzas y Servicios de Modificación Residencial y Remediación mediante MLTSS no son elegibles para recibir apoyo adicional mediante Apoyo a la Vivienda.

El programa de Apoyo a la Vivienda consta de cuatro servicios:

- Servicios Previos al Arriendo (gestión de casos)
- Servicios para Mantener el Arriendo (gestión de casos)
- Apoyo para Mudanzas
- Servicios de Modificación Residencial y Remediación

#### **Criterios de elegibilidad de los miembros**

Para considerarse elegible para unirse al programa de Apoyo a la Vivienda, la persona debe cumplir con cada uno de los siguientes requisitos:

- 1) Estar inscrito en Fidelis Care
- 2) Cumplir con, al menos, uno de los criterios de riesgo social (estar sin hogar, estar en riesgo de no tener hogar, encontrarse en transición de una institución o haber sido liberado recientemente de instalaciones correccionales)
- 3) Cumplir con, al menos, uno de los criterios de riesgo clínico (por ejemplo: afección de salud crónica, trastorno de salud mental, uso indebido de sustancias, embarazo, salud médica compleja debido a discapacidad, violencia sexual/doméstica, necesidades de vida asistida, uso de emergencias/hospitalización repetitivos)

Para conocer más sobre el programa y saber si califica, comuníquese con el Programa de Apoyo a la Vivienda llamando a Servicios para Miembros de Necesidades Sociales Relacionadas con la Salud (HRSN) de Fidelis Care: llamada gratuita al **1-866-309-8447** (TTY: **711**). Nuestro horario de atención es de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m.

### **Acceder a los Servicios**

Existen diversas maneras en que los miembros pueden acceder a los servicios de Apoyo a la Vivienda. 1) Cualquier persona u organización puede referirlo al programa si se comunica con Fidelis Care, incluidas las organizaciones comunitarias y los familiares. 2) También puede comunicarse individualmente o solicitar los servicios de manera directa con Fidelis Care. Ambas formas de recibir los beneficios requieren una evaluación del miembro a fin de determinar su elegibilidad para participar.

### **Requisitos de Servicio**

Los miembros que participan en los servicios previos al arriendo y los servicios para mantener el arriendo recibirán apoyo a lo largo de todo el cuidado continuo de la atención administrada. Además de las organizaciones comunitarias que proporcionan asistencia en terreno para la vivienda, los miembros se asignan a un especialista en vivienda de Fidelis Care para ayudar a coordinar y navegar por los servicios del programa de Apoyo a la Vivienda. Si aún no están inscritos, los miembros también pueden ser evaluados para recibir los servicios de administración de cuidados, lo que ayuda a los miembros a alcanzar las metas de vivienda junto con necesidades de salud más amplias.

### **Cómo Buscar un Proveedor**

Puede buscar fácilmente un proveedor con nuestra herramienta en línea en **[findaprovider.fideliscarenj.com](http://findaprovider.fideliscarenj.com)**.

Busque un proveedor dentro de cierta distancia de su hogar, por nombre o por tipo de práctica.

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

Para obtener más información sobre cómo encontrar un proveedor dentro de la red, consulte la **página 21** de su Manual para Miembros.

También podemos ayudarlo a buscar un proveedor. Llámenos sin cargo al **1-855-642-6185** (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 para Miembros 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 **1-855-642-6185** (TTY: **711**). Nuestro horario de atención es de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. Se puede comunicar con los administradores de cuidados las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Para el Programa de Apoyo a la Vivienda, comuníquese con Servicios para Miembros de Necesidades Sociales Relacionadas con la Salud (HRSN) de Fidelis Care, puede enviar un correo electrónico a **HousingSupports@Centene.com** o llamar al **1-866-309-8447** (TTY: **711**).

## Cuadrícula de beneficios de vivienda

Servicio/ Beneficio	Miembros en DDD, MLTSS	NJ FamilyCare Plan A/ABP	NJ FamilyCare Plan B	NJ FamilyCare Plan C	NJ FamilyCare Plan D
<b>Apoyo a la Vivienda</b>	<b>Cubierto por Fidelis Care (Todos los Planes)</b> Cubre los servicios previos al arriendo, los servicios para mantener el arriendo, las modificaciones y correcciones de la vivienda, y el apoyo para mudanzas en función de los criterios de elegibilidad de Apoyo a la Vivienda				

Para obtener una lista de los servicios/beneficios cubiertos por Fidelis Care, consulte la **página 40** del Manual para Miembros.

Para obtener una lista de los servicios/beneficios cubiertos por Fidelis Care: MLTSS, consulte la **página 13** de su Folleto de MLTSS.

## Información adicional

Consulte el Manual para Miembros y el Folleto de MLTSS para obtener más información sobre los servicios/beneficios de su plan con Fidelis Care. Puede encontrar una copia del Manual para Miembros y del Folleto de MLTSS en nuestro sitio web en **fideliscarenj.com** o llamar a Servicios para Miembros para solicitar una copia gratuita. Llame a Servicios para Miembros al número gratuito **1-855-642-6185** (TTY: **711**). Nuestro horario de atención es de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. Se puede comunicar con los administradores de cuidados las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## 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 **1-855-642-6185** (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

Phone: **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. We can also give you info in other formats. That includes Braille, audio and large print. Just give us a call toll-free. You can reach us at **1-855-642-6185**. For TTY, call **711**.

Si el español es su idioma materno, podemos traducir la información para usted. También podemos proporcionarle información en otros formatos, entre ellos, Braille, audio y letra grande. Solo llámenos, sin costo alguno. Puede comunicarse con nosotros llamando al **1-855-642-6185**. Para TTY, llame al **711**.

若您中文是您的第一語言，我們可以為您翻譯。我們也提供其他格式的資訊，包括點字版、音訊和大字印刷。請致電免費專線 **1-855-642-6185**。TTY 請撥打 **711**。

귀하의 모국어가 한국어인 경우 번역해 드릴 수 있습니다. 점자, 오디오, 대형 활자본 등 다른 형식으로도 정보를 제공해 드릴 수 있습니다. 수신자 부담 전화 **1-855-642-6185**(TTY: **711**)번으로 전화하여 당사에 문의해 주십시오.

Se português for a sua língua materna, podemos traduzir por si. Também lhe podemos fornecer informações noutros formatos, tais como braille, áudio e em letras grandes. Para tal, basta contactar-nos através do número **1-855-642-6185**. Para TTY, ligue para o **711**. A chamada não tem quaisquer custos.

જો ગુજરાતી તમારી પ્રથમ ભાષા છે, તો અમે તમારા માટે અનુવાદ કરીને આપી શકીએ છીએ. અમે તમને બીજા ફોર્મેટ્સમાં પણ માહિતી આપી શકીએ છીએ. તેમાં બ્રેઇલ, ઓડિયો અને મોટી પ્રિન્ટનો સમાવેશ થાય છે. અમને ફક્ત એક ટોલ-ફ્રી કોલ કરો. તમે **1-855-642-6185** પર અમારો સંપર્ક કરી શકો છો. TTY માટે, **711** પર કોલ કરો.

Jeśli język polski jest Twoim pierwszym językiem, możesz skorzystać z tłumaczenia. Możesz również otrzymać informacje w innych formatach, takich jak alfabet Braille'a, plik dźwiękowy lub duży druk. Wystarczy wykonać bezpłatne połączenie na numer **1-855-642-6185**, (TTY: **711**).

Se l'italiano è la sua prima lingua, possiamo provvedere alla traduzione per lei. Possiamo anche fornirle informazioni in altri formati, tra cui Braille, audio e stampa grande. È sufficiente chiamarci al numero verde **1-855-642-6185**. Per TTY, chiamare il numero **711**.

إذا كانت العربية لغتك الأولى، فيمكننا توفير خدمة الترجمة لك. يمكننا أيضًا تزويدك بمعلومات بتنسيقات أخرى ويشمل ذلك طريقة برايل والتسجيل الصوتي والطباعة بأحرف كبيرة. ما عليك سوى الاتصال بنا على الرقم المجاني. يمكنك التواصل معنا عبر الرقم **1-855-642-6185**. للهاتف النصي TTY، اتصل على الرقم **711**.

Kung Tagalog ang una ninyong wika, puwede kaming magsalin para sa inyo. Puwede rin kaming magbigay sa inyo ng impormasyon sa iba pang format. Kabilang dito ang Braille, audio, at malaking print. Tawagan lang kami nang libre. Puwede kayong makipag-ugnayan sa amin sa **1-855-642-6185**. Para sa TTY, tumawag sa **711**.

Если вашим родным языком является русский, мы можем предоставить вам услуги перевода. Мы также можем предоставить вам информацию в других форматах. Сюда относятся такие форматы, как шрифт Брайля, аудиоформат и крупный шрифт. Просто позвоните нам по бесплатному номеру телефона. Вы можете связаться с нами по номеру **1-855-642-6185**. TTY: **711**.

Si Kreyòl Ayisyen se pa premye lang ou, nou ka tradwi pou ou. Epitou nou ka ba w enfòmasyon nan lòt fòm. Sa gen ladan Bray, odyo, ak gwo enpresyon. Sèlman ba nou yon koutfil gratis. Ou ka jwenn nou nan **1-855-642-6185**. Pou TTY, rele **711**.

अगर हिंदी आपकी पहली भाषा है, तो हम आपके लिए अनुवाद कर सकते हैं. हम आपको अन्य फ़ॉर्मेट में भी जानकारी दे सकते हैं. इसमें ब्रेल, ऑडियो और बड़े प्रिंट शामिल हैं. बस हमें टोल-फ़्री कॉल करें. आप हमसे **1-855-642-6185** पर संपर्क कर सकते हैं. TTY के लिए, **711** पर कॉल करें.

Nếu ngôn ngữ chính của quý vị là tiếng Việt, chúng tôi có thể phiên dịch cho quý vị. Chúng tôi cũng có thể cung cấp cho quý vị thông tin ở các định dạng khác. Bao gồm chữ nổi, âm thanh và bản in chữ lớn. Chỉ cần gọi cho chúng tôi theo số điện thoại miễn phí. Quý vị có thể liên hệ với chúng tôi theo số **1-855-642-6185**. Đối với TTY, gọi số **711**.

Si le français est votre langue maternelle, nous pouvons vous fournir une traduction. Nous pouvons également vous fournir des informations dans d'autres formats, notamment en braille, au format audio ou encore en gros caractères. Il vous suffit de nous appeler gratuitement au **1-855-642-6185**. Pour le mode TTY, composez le **711**.

اگر اردو آپ کی پہلی زبان ہے تو ہم آپ کے لیے ترجمہ کر سکتے ہیں۔ ہم آپ کو دوسری شکلوں میں بھی معلومات دے سکتے ہیں۔ اس میں بریل، آڈیو اور بڑا پرنٹ شامل ہے۔ بس ہمیں ایک ٹال فری نمبر پر کال کریں۔ آپ ہم سے **1-855-642-6185** پر رابطہ کر سکتے ہیں۔ TTY کے لیے، **711** پر کال کریں۔