

**HomeFirst**  
**55 Water Street 46th Floor**  
**New York, NY 10041**  
**1-877-771-1119**

[Enrollee Full Name]

[Address]

[City, State Zip]

## CARTA DE OPCIÓN DE AVISO ELECTRÓNICO

[Date]

Estimado/a [Enrollee First Name]:

Esta es una carta importante sobre cómo recibirá avisos de HomeFirst en el futuro. Léala detenidamente.

### ¿Por qué recibo esta carta?

Recibe esta carta porque ahora puede pedirle a HomeFirst que le proporcione determinados avisos de forma electrónica.

### ¿Qué avisos electrónicos puedo recibir?

Avisos sobre lo siguiente:

- Servicios que solicitó
- Servicios que recibe
- Apelaciones del plan
- Quejas
- Apelaciones de quejas

Otras comunicaciones sobre lo siguiente:

- El manual para los miembros;
- Nuestro directorio de proveedores;
- Cambios en sus beneficios de atención administrada a largo plazo de Medicaid.

Estos avisos tienen información importante sobre sus servicios y derechos.

### ¿Quién recibe estos avisos?

Usted y su proveedor reciben estos avisos sobre sus servicios y las apelaciones del plan. También puede elegir a alguien que lo represente, como un familiar, amigo o abogado. La persona que elija podrá presentar una queja, una apelación del plan o una solicitud de audiencia imparcial en su nombre. También le enviaremos a esta persona una copia de sus avisos.

Si nos informó antes que alguien podría representarlo, le enviaremos a esa persona una carta como esta. Si desea que alguien nuevo sea su representante, usted y esa persona deben firmar y fechar



---

una declaración en la que se indique que esta es su voluntad. O bien, ambos pueden firmar y fechar el Formulario de solicitud de avisos electrónicos que se adjunta.

La persona que elija puede recibir copias de sus avisos electrónicos si lo solicita. Le enviaremos avisos según lo exigen las leyes. Si tiene alguna pregunta sobre cómo elegir a un representante, llámenos al 1-877-771-1119. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.



## ¿De qué formas pueden enviarse estos avisos?

HomeFirst y nuestros proveedores pueden enviarle estos avisos a través del portal web.

Recibirá un correo electrónico o un mensaje de texto para alertarlo sobre avisos publicados en el portal web.

Si elige la opción de correo electrónico, necesitará una dirección de correo electrónico activa y un navegador con acceso a Internet.

Si elige la opción de mensaje de texto, necesitará un teléfono móvil que acepte mensajes de texto y tenga acceso a Internet. Tenga en cuenta que pueden aplicarse tarifas estándares de mensajes de texto y datos.

Si tiene alguna pregunta o problema con el uso de las opciones de aviso electrónico, comuníquese con el departamento de Servicios para los Miembros al 1-877-771-1119 (TTY 711), 8:30 a.m. – 5 p.m., de lunes a viernes. O bien, visite [www.HomeFirst.org](http://www.HomeFirst.org) para obtener más información.

## ¿Cómo pido los avisos electrónicos?

Puede comunicarse con nosotros en línea, por correo postal o por teléfono:

En línea..... [notices.homefirst.org](http://notices.homefirst.org)

Correo postal..... HomeFirst c/o Command Direct, PO Box 18023, Hauppauge, NY 11788

Por teléfono..... 1-877-771-1119

### Cuando se comuniquen con nosotros, debe hacer lo siguiente:

- Decirnos cómo desea recibir los avisos que normalmente se envían por correo,
- Decirnos cómo desea recibir los avisos que normalmente se realizan por llamada telefónica, e
- Indicarnos sus datos de contacto (número de teléfono celular, dirección de correo electrónico, etc.).

Para registrarse por medio de la web, visite el portal en [notices.homefirst.org](http://notices.homefirst.org) y complete el formulario de registro de miembros/personas designadas. Necesitará al menos tres de los siguientes puntos de identificación del miembro para acceder al formulario: nombre completo, fecha de nacimiento, n.º de identificación de miembro, n.º de identificación de cliente o n.º de identificación de Medicaid. Una vez enviado el formulario de registro, recibirá un correo electrónico con un enlace para completar el registro. Una vez completado, podrá acceder a los avisos.

Para registrarse por correo postal, complete el Formulario de solicitud de avisos electrónicos que se adjunta y envíelo a la siguiente dirección: HomeFirst c/o Command Direct, PO Box 18023, Hauppauge, NY 11788. Puede utilizar el Formulario de solicitud de avisos electrónicos adjunto, pero no es obligatorio. Una vez recibida y procesada su solicitud, recibirá un correo electrónico en el que se le pedirá que haga clic en el enlace para completar el registro. Una vez completado, podrá acceder a estos avisos.

Para registrarse por teléfono, llame al 1-877-771-1119 (TTY 711), 8:30 a.m. – 5 p.m., de lunes a viernes e infórmenos que desea inscribirse para recibir avisos electrónicos. Nuestro equipo de Servicios para los Miembros puede guiarlo a través del proceso de registro para acceder a estos avisos.

Si su información de contacto cambia en cualquier momento, debe comunicárnoslo. Para cambiar sus



datos, actualícelos en el portal o póngase en contacto con nosotros por medio de la dirección postal o el número de teléfono indicados anteriormente.

## ¿Qué sucede después?

HomeFirst le enviará una confirmación de que pidió recibir los avisos de forma electrónica en el futuro. Si pide que le enviemos los avisos electrónicamente:

- Le enviaremos el aviso de manera que pueda guardarlo e imprimirlo.
- Aun así, puede pedirnos que le enviemos cualquiera de los avisos por correo postal.
  - Le enviaremos el aviso por correo en un plazo de **dos (2) días hábiles** a partir del día en que nos lo solicitó si el aviso se refiere a servicios, apelaciones del plan, quejas y apelaciones de quejas.
  - Le enviaremos el aviso por correo en un plazo de **cinco (5) días hábiles** a partir de la fecha en que nos lo pidió si el aviso es sobre otras comunicaciones.
- Aun así, puede solicitarnos que le enviemos cualquiera de sus avisos en un formato alternativo para adaptarlo a una discapacidad o necesidad lingüística.
  - Le enviaremos el aviso en un plazo de **cinco (5) días hábiles** a partir de la fecha en que nos lo pidió si el aviso es sobre servicios, apelaciones del plan, quejas y apelaciones de quejas. En algunos casos, podremos tardar hasta **treinta (30) días** a partir de la fecha de su solicitud. En esos casos, lo llamaremos para ayudarlo.
  - Le enviaremos el aviso en un plazo de **quince (15) días hábiles** a partir del día en que lo solicitó si se trata de otras comunicaciones. En algunos casos, podremos tardar hasta 60 días a partir de la fecha de su solicitud. En esos casos, lo llamaremos para ayudarlo.

Si solicita recibir sus avisos electrónicamente y creemos que su aviso electrónico no ha llegado, entonces se lo enviaremos por correo y también podremos llamarlo por teléfono, como lo exige la ley.

## ¿Puedo cambiar la forma en la que recibo estos avisos más adelante?

Puede cambiar la forma de recibir los avisos en cualquier momento. Para cambiar la forma en la que recibe los avisos, puede acceder al portal web en [notices.homefirst.org](http://notices.homefirst.org), enviar la solicitud por correo a la dirección indicada en la sección Cómo pido los avisos electrónicos anterior o comunicarse con nosotros por teléfono al 1-877-771-1119.

Si solicita un cambio a través del portal web o por teléfono, podemos tardar en realizarlo hasta 5 días hábiles desde la fecha en que recibimos su solicitud. Si solicita un cambio por correo, disponemos de 10 días hábiles a partir de la fecha en que recibimos su carta para realizar el cambio.

## ¿Qué sucede si no quiero recibir avisos electrónicos?

Seguirá recibiendo estos avisos por correo y también es posible que lo llamemos por teléfono. No enviaremos estos avisos electrónicamente a menos que usted lo solicite.

Aun así, puede pedirnos que le enviemos estos avisos de otra manera debido a una discapacidad o necesidad.



**Ayuda adicional:**

Llame a HomeFirst al 1-877-771-1119 si tiene preguntas sobre este aviso o necesita más asistencia.

Atentamente,

[Your HomeFirst Support Team]

Documentos adjuntos: Formulario de solicitud de avisos electrónicos

**HOMEFIRST  
FORMULARIO DE SOLICITUD DE AVISOS ELECTRÓNICOS**

**Envíe este formulario por correo a:**

HomeFirst c/o Command Direct  
PO Box 18023  
Hauppauge, NY 11788

**Inscrito:**

Nombre: [Enrollee Full Name]  
Número de inscrito: [Member ID number]

**Instrucciones:** Complete este formulario para pedirle a HomeFirst que le envíe avisos electrónicos. **Debe** seleccionar una opción electrónica en los puntos 1 y 2 a continuación.

- 1. En lugar de obtener avisos por correo, quiero que HomeFirst me los envíe por el siguiente medio:  
 Portal web
- 2. Además de recibir avisos por teléfono, deseo que HomeFirst me los envíe por el siguiente medio:  
 Portal web

En lugar de recibir las comunicaciones sobre el manual para los miembros, el directorio de proveedores de mi plan y los cambios en mis beneficios de atención administrada de Medicaid por correo, deseo que HomeFirst me envíe estos avisos por el siguiente medio:

Portal web

**Información de contacto:** Ingrese la información de contacto para las elecciones anteriores.

Núm. de teléfono celular: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_





## AVISO SOBRE NO DISCRIMINACIÓN

**HomeFirst** cumple con las leyes federales de derechos civiles. **HomeFirst** no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

**HomeFirst** proporciona lo siguiente:

- Ayuda y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que se comuniquen con nosotros, como los siguientes:
  - Intérpretes de lengua de señas calificados
  - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, etc.)
- Servicios de idiomas gratuitos para las personas cuyo idioma principal no es el inglés, como los siguientes:
  - Intérpretes calificados
  - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, llame a **HomeFirst** al **1-877-771-1119**.  
Los usuarios de TTY/TDD deben llamar al **711**.

Si considera que **HomeFirst** no le ha proporcionado estos servicios o lo ha tratado de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar un reclamo ante **HomeFirst** por los siguientes medios:

Correo postal: 55 Water Street, 46th Floor, New York, NY 10041,  
Teléfono: 1-877-326-9978 (los usuarios de TTY/TDD deben llamar al 711)  
En persona: 55 Water Street 46th Floor, New York, NY 10041

Además, puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Sociales de los EE. UU. de las siguientes maneras:

Sitio web: Portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles  
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

Correo postal: U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building  
Washington, DC 20201  
Los formularios de quejas están disponibles en  
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Teléfono: 1-800-368-1019 (TTY/TDD 800-537-7697)



ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you. Call <1-877-771-1119> <711> .	English
ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al <1-877-771-1119> <711>.	Spanish
注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 <1-877-771-1119> <711>.	Chinese
ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 711 <رقم هاتف الصم والبكم 1-877-771-1119>	Arabic
주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다 <1-877-771-1119> <711> 번으로 전화해 주십시오.	Korean
ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните <1-877-771-1119> (телетайп:< 711>).	Russian
ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero <1-877-771-1119> > <711>	Italian
ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le <1-877-771-1119> > <711>.	French
ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele <1-877-771-1119> <711>.	French Creole
אויפֿמערקזאַם: אויב איר רעדט אידיש, זענען פארהאן פאר אייך שפראך הילף סערוויסעס פריי פון אפצאל. רופט <711> <1-877-771-1119> .	Yiddish
UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer <1-877-771-1119> <711>	Polish
PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa <1-877-771-1119> <711>.	Tagalog
লক্ষ্য করুনঃ যদি আপনি বাংলা, কথা বলতে পারেন, তাহলে নিঃখরচায় ভাষা সহায়তা পরিষেবা উপলব্ধ আছে। ফোন করুন <1-877-771-1119> <711>।	Bengali
KUJDES: Nëse flitni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në <1-877-771-1119> <711>.	Albanian
ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε <1-877-771-1119> <711>.	Greek
خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں <711> <1-877-771-1119>	Urdu