

You can trust Clear Health Alliance to hold your child's healthcare team accountable. We are writing you to share the new 24/7 direct call line to report missed visits for private duty nursing. If your child's nurse does not arrive at the scheduled time, please call Integrated Home Care Services at **844-215-4264 (TTY 711)** toll free right away. The on-call scheduler will work with you and your home health agency to resolve.

If you are not happy with our services and want to report a complaint or file a grievance, you can call Member Services at **844-406-2398 (TTY 711)** Monday through Friday from 8 a.m. to 7 p.m. Eastern time.

Your case manager also can answer questions or concerns. For 24/7 support with medical questions, please call 24-hour Nurse HelpLine anytime at **844-406-2398 (TTY 711)**. We are here to help you.

Usted puede confiar en Clear Health Alliance para pedirle cuentas al equipo de cuidado de la salud de su hijo. Le escribimos con el fin de compartir la nueva línea directa de llamadas 24/7 para informar sobre visitas perdidas de servicios privados de enfermería. Si la enfermera de su hijo no llega a la hora programada, llame a la línea gratuita de Integrated Home Care Services al **844-215-4264 (TTY 711)** inmediatamente. El programador de turno trabajará con usted y su agencia de servicios de salud a domicilio para solucionar el problema.

Si no está satisfecho con nuestros servicios y quiere presentar un reclamo o una queja, puede llamar a Servicios para Afiliados al **844-406-2398 (TTY 711)** de lunes a viernes de 8 a.m. a 7 p.m. hora del Este.

Su administrador de casos también puede responder preguntas o dudas. Para obtener apoyo 24/7 con preguntas médicas, llame a la 24-hour Nurse HelpLine (Línea de ayuda de enfermería de 24 horas) a cualquier hora al **844-406-2398 (TTY 711)**. Estamos a su disposición para ayudarle.