



# Suplemento de beneficios por Discapacidad Intelectual/Desarrollo (I/DD)

Servicios para Miembros  
**1-877-542-9238, TTY 711** (Llamadas gratuitas)  
[myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan)

# Importantes números de teléfono

## Servicios para Miembros y Coordinación de servicios

(8:00 a.m. a 6:00 p.m. CST, de lunes a viernes) ..... **1-877-542-9238**  
TTY (personas con problemas de audición) ..... **711**  
Fax ..... **1-913-451-1297**

**24/7 Línea de Enfermeras (NurseLine<sup>SM</sup>)** ..... **1-855-575-0136**

(disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana)  
TTY ..... **711**

**Servicios de salud mental y trastornos por el uso de sustancias** ..... **1-877-542-9238**

## Servicios de transporte

Transporte que no sea de emergencia ..... **1-877-542-9238**  
¿Dónde está mi transporte? Línea directa ..... **1-877-542-9238**

## Sitio en internet

[myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan)

## Dirección

UnitedHealthcare Community Plan  
6860 West 115th Street  
Overland Park, KS 66211

# Sus Proveedores de Salud

**Mí Coordinador de servicios:** \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

**Mi Administrador de caso específico:** \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Sala de emergencia: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Farmacia: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

**Si tiene preguntas sobre su plan de salud, llámenos. Nuestro número gratuito de Servicios para Miembros es 1-877-542-9238, TTY 711, para las personas con problemas de audición.**

NurseLine<sup>SM</sup> es una marca de servicio de UnitedHealth Group, Inc.

Cobertura del plan de salud es proporcionada por UnitedHealthcare of the Midwest, Inc.

# Tabla de contenido

<b>Beneficios y servicios</b> .....	<b>4</b>
KanCare – también conocido como Kansas Medicaid – Intelectual/Desarrollo Beneficios de Exención de la discapacidad intelectual/del desarrollo .....	4
Servicios del programa elegibles .....	5
Coordinación de servicios .....	7
El papel del Coordinador de servicios .....	7
Ejemplos de cómo puede usted ayudar UnitedHealthcare Community Plan .....	8
¿Qué pasa si tengo un problema? .....	9
Beneficios adicionales I/DD .....	9
Beneficios de valor agregado (VAB) para miembros de UnitedHealthcare Community Plan of Kansas .....	9
Plan de apoyo enfocado en la persona .....	10
Guardián .....	11
<b>Otros detalles del plan</b> .....	<b>12</b>
Transporte .....	12
Información adicional .....	13
Autodefensa .....	13
Departamento de Servicios para Adultos Mayores y Discapacitados de Kansas .....	14
Reclamaciones, apelaciones y Audiencias Imparciales del Estado .....	15
¿Cómo puedo solicitar darme de baja de mi plan? .....	20
Derechos y responsabilidades .....	21

# **KanCare – también conocido como Kansas Medicaid – Intellectual/Desarrollo Beneficios de Exención de la discapacidad intelectual/del desarrollo**

Esta información está dirigida a los miembros y guardianes. UnitedHealthcare Community Plan también es consciente del importante papel del equipo de apoyo para el miembro. Los apoyos, guardianes o representantes informales de la familia pueden ser de gran ayuda para obtener los servicios adecuados y para que puedan usar esta información de ayuda con el apoyo al miembro.

Los servicios basados en el hogar y la comunidad (Home and Community-Based Services - HCBS) son tipos de atención médica centrada en la persona que se brindan en el hogar y la comunidad. Se puede proporcionar una variedad de servicios humanos y de salud. Los programas de HCBS están diseñados para promover la inclusión de la comunidad y prevenir la institucionalización.

El programa de Discapacidad Intelectual/Desarrollo de Servicios Basados en el Hogar y la Comunidad (HCBS I/DD) está diseñado para brindar servicios críticos de atención a largo plazo en el entorno de elección de la comunidad para beneficiarios que de otra manera requerirían institucionalización en un centro de atención intermedia o ICF-I/DD (Centro de atención intermedia para individuos con discapacidades intelectuales). El programa KanCare HCBS I/DD es administrado por el Departamento de Servicios para Adultos Mayores y Discapacitados de Kansas (Kansas Department of Aging and Disability Services – KDADS).

De acuerdo con la Ley de Reforma de Discapacidades del Desarrollo de 1995 (Developmental Disabilities Reform Act of 1995 – DDRA) (<https://kdads.ks.gov/docs/default-source/CSP/HCBS/I-DD/ddreformacttext.pdf?sfvrsn=0>), las metas y objetivos del programa se centran en la política del Estado para proporcionar a las personas con discapacidades intelectuales y/o de desarrollo acceso a servicios y apoyos que permiten a estas personas tener oportunidades de elección que aumentan su independencia, productividad, integración e inclusión en la comunidad. Además, esta gama de apoyos y servicios será apropiada para cada persona y se proporcionará de manera que ofrezca la misma dignidad y respeto a las personas con discapacidades intelectuales o de desarrollo que se otorgarían a cualquier otra persona que no tenga una discapacidad.

Las personas de cinco o más años que han sido diagnosticados con una discapacidad intelectual y/o discapacidad del desarrollo pueden ser elegibles para la exención de I/DD. En general, las personas con discapacidades intelectuales pueden ser elegibles si tienen una discapacidad intelectual diagnosticada y necesitan ayuda al menos en dos áreas de las habilidades de adaptación. Aquellos con una discapacidad del desarrollo pueden ser elegibles si su discapacidad se inició antes de los 22 años y tienen una limitación sustancial en tres áreas del funcionamiento de la vida diaria.

UnitedHealthcare Community Plan administra sus servicios HCBS I/DD. Hay 13 servicios dentro del programa I/DD. Estos son:

- Servicios de asistencia
- Apoyo diurno
- Servicio de administración financiera (FMS)
- Alertas médicas
- Relevo durante la noche
- Servicios para los cuidados personales (PCS)
- Apoyos domiciliarios
- Servicios de cuidados mejorados
- Atención médica especializada
- Apoyo en empleos
- Apoyo en cuidados domiciliarios (SHC)
- Monitoreo del bienestar
- Administración de casos específicos (TCM) provista por el estado

### Servicios del programa elegibles

Los siguientes servicios son o pueden ser ofrecidos:

**Servicios de asistencia:** Apoyos o elementos que abordan las necesidades de la persona según lo documentado en su plan de apoyo enfocado en la persona o plan de servicio. Estos servicios están diseñados para mejorar la independencia, productividad o seguridad y bienestar de la persona mediante la compra de equipos adaptativos, tecnología de asistencia o modificación del hogar.

**Apoyo diurno para adultos:** Actividades fuera del hogar que ayudan a los adultos que ya no son elegibles para los servicios escolares a mantener o aumentar las habilidades, la productividad, la independencia, la integración y la participación comunitaria.

**Alertas médicas:** Proporciona dispositivos electrónicos con botones portátiles que usa la persona para obtener acceso a la asistencia o ayuda de emergencia las 24 horas del día. Estos sistemas brindan apoyo a personas que tienen una necesidad médica que podría volverse crítica en cualquier momento.

## Beneficios y servicios

---

**Relevo durante la noche:** Un servicio que proporciona atención temporal directa y supervisión de la persona, con el fin de proporcionar alivio a las familias y los cuidadores.

**Servicios para los cuidados personales:** Proporciona supervisión y/o asistencia física con actividades instrumentales de la vida diaria (IADL) y otras actividades de la vida diaria (ADL), actividades de mantenimiento de la salud y en algunos casos, inclusión en la comunidad.

Los servicios son para ayudar a la persona, la cual podría realizar esas actividades si no tuviera una discapacidad. Los servicios se pueden proporcionar en el hogar o en la comunidad. Algunos ejemplos son como bañarse, vestirse, alimentarse, moverse y hacer ejercicio. Pueden incluir compras, limpieza de la casa, tareas domésticas, preparación de comidas, y lavandería.

**Apoyos domiciliarios para adultos:** Proporciona supervisión y/o asistencia física con actividades instrumentales de la vida diaria (IADL) y actividades de la vida diaria (ADL), actividades de mantenimiento de la salud y, en algunos casos, inclusión en la comunidad.

**Apoyos domiciliarios para niños:** Apoyos residenciales para niños ofrecen una colocación alternativa para niños (de 5 a 21 años) en un proveedor con licencia para evitar la colocación en custodia institucional o estatal cuando de otra manera no pueden permanecer en el hogar de su familia.

**Servicios de cuidados mejorados:** Proporciona asistencia cuando el miembro está generalmente dormido, hasta para supervisión inmediata o asistencia física con tareas como ir al baño, transferencia, movilidad y recordatorios de tomar medicamentos según sea necesario, o contactar a un médico, hospital o profesional médico en caso de una emergencia.

**Atención médica especializada:** Ofrece apoyo de enfermeras registradas o enfermeras prácticas a largo plazo para personas que son médicamente frágiles.

**Apoyo en empleos:** Ofrece apoyo laboral a las personas que trabajan o desean trabajar en un entorno competitivo e integrado.

**Monitoreo del bienestar:** Permite visitas de enfermería programadas regularmente para controlar el estado de salud de una persona y monitorear los cambios en la salud y el bienestar.

**Servicio de administración financiera (FMS):** Servicio de administración financiera (FMS) proporciona servicios administrativos y de nómina para las personas que deciden autodirigir algunos o todos sus servicios. FMS da servicios de nómina, pagos, informes, orientación al empleador, capacitación y otros servicios administrativos relacionados con la fiscalidad a los participantes/empleadores.

**Servicios de administración de casos específicos (TCM):** Un servicio proporcionado por el estado para ayudar a la persona a obtener acceso a los servicios médicos, sociales, educativos y otros servicios necesarios a través de la evaluación, el desarrollo del plan de apoyo, la referencia y el monitoreo.

## Coordinación de servicios

### El papel del Coordinador de servicios

Usted obtendrá un Coordinador de servicios de UnitedHealthcare Community Plan of Kansas. El Coordinador de servicios utilizará su Plan de apoyo enfocado en la persona para desarrollar su Plan de servicio. El Plan de servicio le ayudará a alcanzar sus metas. Su Coordinador de servicios lo ayudará a comprender sus beneficios de KanCare. Él o ella lo ayudarán a encontrar doctores y servicios. Él o ella también le ayudarán con el acceso a especialistas. Si no cuenta con un Coordinador de servicios asignado por UnitedHealthcare, se le asignará a uno cuando usted se convierta en un miembro del programa I/DD.

### Nuestros Coordinadores de servicios:

- Actuarán como un recurso para la TCM, el miembro y el equipo de apoyo
- Ayudarán a desarrollar el plan de servicio
- Revisarán la condición del estado del miembro y visitará al miembro en su hogar u en otra configuración
- Participarán en reuniones del plan de apoyo enfocadas en su persona y/o proporcionarán comentarios antes y después de la reunión
- Organizarán el acceso a servicios y apoyos
- Organizarán las transiciones de los cuidados

## Beneficios y servicios

---

### Ejemplos de cómo puede usted ayudar UnitedHealthcare Community Plan

#### Ayuda para evaluar:

- Su salud y necesidades
- Identificar las necesidades de salud conductual

#### Ayuda con:

- El desarrollo del plan de apoyo enfocado en su persona
- Si necesita ayuda adicional con su plan de servicios, su Coordinador de servicios puede asegurarse que usted sepa qué es necesario y qué debe hacerse
- El Plan de Apoyo Conductual (BSP)

#### Ayuda para encontrar:

- Recursos del plan de salud
- Recursos en la comunidad

#### Ayuda para administrar:

- Su plan de apoyo para ayudarle a alcanzar sus metas
- Apoyo al Plan de comunidad y salud, como beneficios de valor agregado y apoyos disponibles en la comunidad
- Problemas que no sean médicos, como la asistencia con las necesidades alimentarias y laborales
- Necesidades de cuidados complejos, como problemas de salud conductual
- Servicios de asistencia, incluidas las modificaciones en el hogar

#### Monitoreo y seguimiento:

Reunirse con usted personalmente un mínimo de una vez al año

- Tener contacto telefónico con usted por lo menos una vez cada trimestre

### ¿Qué pasa si tengo un problema?

Usted siempre puede llamar a su TCM, proveedores de servicios comunitarios, CDDO (<https://kdads.ks.gov/docs/librariesprovider17/CSP/HCBS/I-DD/cddo-map9acd5ea0172e66d690a7ff00009edf98.pdf>) o al Coordinador de servicios de UnitedHealthcare Community Plan of Kansas (<https://www.uhccommunityplan.com/ks/medicaid/community-plan>).

El Defensor del consumidor de KanCare también está disponible para ayudar a los consumidores a que reciben atención médica a largo plazo y servicios en el hogar y la comunidad a través de KanCare con sus derechos y responsabilidades. El Defensor del Pueblo puede ayudarlo:

- Cuando necesite ayuda con una inquietud o presentar una queja
- Cuando necesita ayuda con un problema que no puede resolver hablando con su plan de KanCare
- Cuando usted piensa que no está recibiendo la atención médica que necesita
- Cuando siente que sus derechos están siendo violados

Llame gratuitamente a este número para comunicarse con el Defensor del pueblo de KanCare: 1-855-643-8180.

## Beneficios adicionales I/DD

### Beneficios de valor agregado (VAB) para miembros de UnitedHealthcare Community Plan of Kansas

Los beneficios de valor agregado son servicios que no están cubiertos por KanCare pero que son ofrecidos por UnitedHealthcare Community Plan. Usted puede encontrar más información acerca de los beneficios de valor agregado disponibles aquí: <https://www.uhccommunityplan.com/ks/medicaid/community-plan/mltss>. Algunos beneficios de valor agregado que pueden ser de su interés son:

- **Cuidados de relevo:** El miembro debe tener un trabajador de servicio directo, ya sea para servicios de asistente personal o atención domiciliaria asistida. El miembro es elegible por un máximo de 40 horas por año. Puede elegir entre los proveedores de servicios de alivio de I/DD actuales. Su Coordinador de servicios puede ayudarlo a acceder a este beneficio.
- **Catálogo de Home Helper:** Los miembros pueden elegir anualmente un producto de seguridad en la casa o de asistencia domiciliaria de nuestro catálogo a través de su Coordinador de servicios. Este es un valor de \$50.

## Beneficios y servicios

---

- **Libro electrónico (eBook) para la discapacidad intelectual (I/DD):** Descargue el libro electrónico que desarrollamos con la Asociación Nacional de Consejos sobre Discapacidades del Desarrollo (NACDD). El libro electrónico ofrece información y consejos para el bienestar.

**Usted puede seguir recibiendo la Administración de Casos Específicos de su TCM actual. Este servicio no ha cambiado. Se detalla a continuación.** Usted y su TCM también pueden comunicarse con el Coordinador de servicios para obtener ayuda. El Coordinador de servicios puede ayudarlo a navegar a través del UnitedHealthcare Community Plan. Él o ella pueden ayudarlo a conocer sus beneficios de KanCare.

## Planes de Apoyo y Servicio enfocados en la persona

Su Administrador de casos específicos se reunirá con usted y su equipo de apoyo como necesario para analizar sus objetivos y estilo de vida preferido. A su Coordinador de servicios le gustaría ser invitado a la reunión del plan de apoyo para conocerlo mejor. Aún si su Coordinador de servicios no asiste a la reunión, puede ser un recurso antes y después de la reunión. Ellos pueden ayudar a asegurar que sus necesidades sean satisfechas.

El Plan de apoyo enfocado en su persona es para ayudarlo a obtener el apoyo que necesita para tener el estilo de vida que desea. El Plan de apoyo enfocado en su persona ayuda a poner la elección en sus manos. El Plan de apoyo enfocado en su persona está compuesto por:

1. **Un equipo de planificación:** Su TCM lo ayuda a decidir quién necesita estar en su equipo. Pueden ser miembros de la familia, personas de la comunidad, su Coordinador de servicios y otras personas que usted desee tener en su equipo.
2. **Un Plan enfocado en su persona:** Su plan refleja las necesidades y opciones de su estilo de vida. El plan está formulado alrededor de sus deseos. Respeta sus esperanzas, sueños y miedos. Cuando usted ayuda a formular su plan, necesitará menos apoyos.
3. Un plan que toma todo el tiempo necesario para asegurarse que sea adecuado para usted.

Además del Plan de Servicio enfocado en la persona completado por su Coordinador de Servicios, su Coordinador de Servicios utilizará el Plan de Apoyo enfocado en la persona junto con una evaluación de sus necesidades para desarrollar un Plan de Servicio. El Plan de servicios le proporcionará los servicios que necesita para alcanzar sus objetivos.

### Guardián

Si usted tiene un tutor, podemos asegurarnos que forme parte del proceso de desarrollo de su plan de servicios y siga todas las normas y reglamentos relacionados con la tutela.

Si usted es menor de edad (menor de 18 años), su padre o guardián legal es su contacto principal con UnitedHealthcare. Si es un adulto con un guardián legal, es posible que nosotros tengamos que verificar si podemos hablar con ellos. Si desea que alguien que no sea un guardián legal hable con UnitedHealthcare, debe firmar una autorización. Informe a su Coordinador de servicios sobre cualquier persona que usted quiera que hable con UnitedHealthcare. Su TCM y los proveedores de servicios no necesitan de una autorización para comunicarse con nosotros.

El guardián debe coordinar con el Estado de Kansas al 1-866-305-5147 para asegurarse que están incluidos en el expediente del miembro como las personas responsables. Su Coordinador de servicios solicitará una copia de la documentación de tutela para que se incluya en su expediente de salud. Para obtener más información acerca de la tutela en Kansas, comuníquese con el programa de tutela de kansas al 1-800 672-0086 o <http://www.ksgprog.org/>.

# Transporte

El transporte médico que no sea de emergencia está cubierto para algunos de los cuidados médicos. Si no tiene ninguna otra manera de ir a sus citas médicas, vive en un área sin transporte público o no puede utilizar el transporte público debido a su condición de salud o discapacidad, llame a Servicios de transporte (Transportation Services) al **1-877-542-9238**. Nos aseguramos de contratar proveedores para nuestros servicios de transporte que verifiquen los antecedentes y se asegure que tengan una licencia de conducir válida. Si necesita ayuda, puede ser acompañado por otra persona a la cita para que le ayude.

### Para hacer una reservación de transporte:

Llame al **1-877-542-9238**, TTY **711**, 7:00 a.m. a 7:00 p.m. de lunes a viernes. Algunos servicios de atención médica de urgencia y traslados en el mismo día pueden ser posibles, pero intente llamar por lo menos 3 días hábiles antes de su cita o es posible que no podamos satisfacer su solicitud. Las reservaciones para el transporte se pueden hacer hasta con 30 días de anticipación.

- Infórmeles de la dirección de su proveedor médico
- Infórmeles si usted necesita transporte con elevador para silla de ruedas
- Ellos le pedirán:
  - Su número de Medicaid
  - Su primer nombre y apellido
  - Su fecha de nacimiento
  - El nombre del proveedor
  - La dirección del proveedor
  - La hora de su cita
  - La dirección donde lo recogerán y lo dejarán
  - La hora solicitada para ser recogido

### Cuando se acerque el momento para que lo recojan:

- La compañía de transporte contratada para proporcionar su transporte médico que no sea de emergencia confirmará por teléfono que aún necesita el servicio de transporte. Se le dará a usted el nombre de la compañía que le irá a recoger.
- Si usted necesita ayuda, usted puede traer a alguien a la cita que le ayude. La compañía necesitará saber si usted será acompañado por otra persona. Usted y esa persona (asistente) deben ser los únicos pasajeros.
- Si su transporte está retrasado, llame al **1-877-542-9238**, TTY **711**
- Si el transporte de regreso a su casa no se ha especificado para un tiempo determinado, llame al **1-877-542-9238**, TTY **711**, cuando esté usted listo para retornar a su casa

Si usted tiene cualquier queja acerca del servicio de transporte, llame gratuitamente a Servicios para Miembros al **1-877-542-9238**, TTY **711**.

Recuerde llamar al **911** si usted tiene una emergencia.

## Información adicional

### Autodefensa

**UnitedHealthcare Community Plan apoya su derecho de abogar por usted mismo (autodefensa).**

Esta información es de Self Advocate Coalition of Kansas (SACK) <https://sackonline.org>.

#### ¿Qué es la autodefensa?

Es cuándo una persona habla por sí misma, dejando que los demás conozcan lo que él o ella piensan o quieren.

#### Ser un auto-defensor significa ...

- Resolver los problemas y tomar decisiones que le afecten
- Hablar por usted mismo
- Conocer sus derechos y responsabilidades
- Contribuir a su comunidad
- Hacer cambios que usted necesita en sus servicios y apoyos

#### Ejemplos de las áreas en donde puede practicar la autodefensa:

- Expresar que tipo de ayuda que desea o necesita con su dinero o sus actividades bancarias
- Hablar acerca de problemas en el trabajo o elegir cambiar de trabajo
- Trabajar con su comunidad para abordar los problemas de transporte y seguridad

#### 4 pasos para cambiar

Haga un plan y tome medidas.

1. Cuál es el problema?
2. ¿Quién puede ayudar a realizar los cambios que desea?
3. ¿Obtuve el cambio que quería? Si no es así, haga cambios en su plan y vuelva al trabajo.
4. Si obtuvo los cambios que deseaba, ¡CELEBRE!

## Otros detalles del plan

---

### Conozca sus derechos y responsabilidades

Esta información es de Self Advocate Coalition of Kansas (SACK).

- Usted tiene el derecho de hablar por sí mismo
- Usted tiene la responsabilidad de participar en la elaboración de su plan de apoyo
- Usted tiene el derecho de ser tratado con dignidad y respeto
- Usted tiene el deber de tratar a los demás como quiere ser tratado
- Usted tiene el derecho de tomar decisiones y tener responsabilidades
- Usted es responsable de sus acciones
- Usted tiene derecho a estar libre de abuso, negligencia y explotación

Para reportar una sospecha de abuso, abandono o explotación, llame al **Centro de informes de protección de Kansas (Kansas Protection Report Center)** al **1-800-922-5330**. Asegúrese de informar a su TCM o Coordinador de servicios acerca de cualquier preocupación que tenga sobre sus derechos y responsabilidades.

## Departamento de Servicios para Adultos Mayores y Discapacitados de Kansas

El programa KanCare HCBS I/DD es administrado por el Departamento de Servicios para Adultos Mayores y Discapacitados de Kansas (Kansas Department of Aging and Disability Services – KDADS).

### **KDADS:**

Información General: 785-296-4986

<https://www.kdads.ks.gov/>

KanCare: [www.KanCare.ks.gov](http://www.KanCare.ks.gov)

I/DD Program: [www.kdads.ks.gov](http://www.kdads.ks.gov)

### **Visite nuestro sitio en internet a menudo.**

Publicaremos videos, contestaremos a sus preguntas, actualizaremos la información y compartiremos eventos y sesiones de capacitación.

<https://www.uhccommunityplan.com/ks/medicaid/community-plan/>

## Reclamaciones, apelaciones y Audiencias Imparciales del Estado

Si usted tiene preguntas acerca de reclamaciones, apelaciones o Audiencias Imparciales del Estado, llámenos gratuitamente al **1-877-542-9238**, TTY 711. Los servicios de interpretación también están disponibles de forma gratuita.

### ¿Qué es una reclamación?

Una reclamación es cuando usted está insatisfecho con cualquier causa además de una Acción. Usted puede presentar una reclamación si no está de acuerdo con la decisión que UnitedHealthcare ha tomado. Si usted no está satisfecho o le preocupa la calidad de la atención médica que recibió, puede presentar una reclamación para ser referido a nuestro Comité de Revisión por Pares Médicos. Usted puede presentar una reclamación en cualquier momento.

Los siguientes son ejemplos de por qué las personas pueden desear presentar una reclamación:

- Usted está insatisfecho o preocupado con los servicios de cuidados que recibe
- El doctor con quien usted quiere consultar no es un doctor afiliado a UnitedHealthcare Community Plan
- Usted no piensa que los representantes de UnitedHealthcare o sus proveedores médicos entiendan cómo su cultura impacta los cuidados que recibe
- Usted recibió una cuenta por servicios que deberían ser cubiertos por UnitedHealthcare Community Plan
- Usted piensa que sus derechos y dignidad no han sido protegidos
- Cualquier otra circunstancia acerca de acceso a cuidados

### ¿Qué puedo hacer si tengo una reclamación?

Usted tiene el derecho de presentar una reclamación si no está de acuerdo con la decisión tomada por UnitedHealthcare Community Plan. Usted o cualquier persona que actúe en su nombre (un tutor, DPOA activado, representante, padre, etc.) puede presentar una reclamación. Usted puede presentar una reclamación en las siguientes maneras:

Llame a Servicios para Miembros gratuitamente:

**1-877-542-9238**, TTY 711

Por escrito:

Grievance and Appeals  
P.O. Box 31364  
Salt Lake City, UT 84131-0364

## Otros detalles del plan

---

En persona durante las horas normales de oficina (8:00 a.m.–5:00 p.m. CST):

UnitedHealthcare Community Plan – KS  
6860 West 115th Street  
Overland Park, KS 66211

Si usted necesita ayuda, llame a Servicios para Miembros gratuitamente al **1-877-542-9238**, TTY **711**. O en internet en **myuhc.com** > Appeals & Grievances Forms.

Si alguna otra persona va a presentar la reclamación por usted, nosotros necesitamos su permiso por escrito. Si usted es una persona con discapacidades, para presentar una reclamación puede llamar a UnitedHealthcare Community Plan gratuitamente al **1-877-542-9238**, TTY **711**. Si usted presenta una reclamación, le enviaremos una notificación dentro de 10 días calendario para informarle que recibimos su reclamación. Revisaremos su reclamación. Le enviaremos nuestra decisión dentro de 30 días calendario posteriores a la recepción de su reclamación. Le enviaremos una notificación con nuestra decisión.

### ¿Qué es una apelación?

Una apelación es una petición para que se realice una revisión de una determinación adversa de beneficio. Una determinación adversa de beneficio es cuando nosotros:

- Negamos o limitamos el servicio que usted quiere
- Reducimos, suspendemos o terminamos un pago por un servicio que usted está recibiendo
- No autorizamos un servicio en el tiempo requerido
- No le proporcionamos una respuesta dentro de 30 días

### ¿Cómo puedo presentar una apelación con UnitedHealthcare Community Plan?

Usted o alguien que actúa en su nombre puede presentar una apelación. Usted puede presentar una apelación en las siguientes maneras:

Llame a Servicios para Miembros gratuitamente:

**1-877-542-9238**, TTY **711**

Por escrito:

Grievance and Appeals  
P.O. Box 31364  
Salt Lake City, UT 84131-0364

En persona durante las horas normales de oficina (8:00 a.m.–5:00 p.m. CST):

UnitedHealthcare Community Plan – KS  
6860 West 115th Street  
Overland Park, KS 66211

Usted tiene **sesenta y tres (63) días calendario** a partir de la fecha del envío de la notificación de determinación adversa de beneficios para presentar una apelación. Si usted necesita ayuda, llame a Servicios para Miembros gratuitamente al **1-877-542-9238**, TTY **711** o por internet en internet en **myuhc.com** > Appeals & Grievance Forms.

Si otra persona va a presentar para usted, necesitamos su permiso por escrito.

Si usted presenta una apelación, le enviaremos dentro de 5 días calendarios una notificación informándole que hemos recibido su apelación.

Nosotros revisaremos su apelación. La persona que revise su apelación será una persona nueva que previamente no haya revisado su apelación y que tendrá el nivel adecuado de experiencia clínica. Le enviaremos una decisión dentro de los primeros 30 días calendarios después de recibir su apelación. Esta carta explicará la razón por nuestra decisión. Le informaremos que es lo que usted debe hacer en el caso de que no esté de acuerdo con nuestra decisión. Cuando se ha llegado a una decisión acerca de su apelación, se le enviará por escrito una Notificación de Resolución a una Apelación. En ésta se anotará la fecha en que se hizo. Dirá por qué se tomó esa decisión y cómo usted puede revisar las razones para nuestra decisión.

Usted puede presentar pruebas para respaldar su apelación por escrito. Puede solicitar una copia del expediente de su caso sin cargo. También puede solicitar y tener acceso razonable a todos los documentos, registros y otra información relevante para su determinación adversa de beneficios. Todo esto es gratis. Esta información incluye qué información se utilizó para determinar sus necesidades médicas. También incluye los procesos, estrategias o estándares utilizados para establecer límites de cobertura con referencias a manuales, etc.

Si usted quiere revisar el expediente de su caso antes o durante su apelación, llame a Servicios para Miembros gratuitamente al **1-877-542-9238**, TTY **711** para solicitar una revisión de su expediente. Si la resolución de la apelación es en su favor, nosotros pagaremos por esos servicios. UnitedHealthcare tardará un tiempo en enviar los archivos de su caso una vez que los haya solicitado. Haga su petición lo antes posible. Una solicitud oportuna le ayudará a tener el tiempo que necesita para revisar antes de la resolución de su apelación.

### **Continuación de cuidados**

Los beneficios de la exención continúan hasta que se toma una decisión si el miembro o su representante presenta una apelación por los beneficios de la exención dentro de los **sesenta y tres (63) días calendario a partir de la fecha de la notificación de la determinación adversa de beneficios**. Para los miembros sin exención, los beneficios continúan hasta que se toma una decisión solo si el miembro o su representante solicita que los beneficios continúen dentro de **10 días calendario** a partir de la fecha en que se envía el aviso de determinación adversa de beneficios o antes de que aviso de determinación adversa de beneficios especifica que sus servicios terminarán. Los servicios deben haber sido ordenados por un proveedor aprobado.

## Otros detalles del plan

---

### **Apelaciones de HCBS**

Si se rechaza su apelación relacionada con beneficios de exenciones de HCBS, no se tiene que repagar UnitedHealthcare Community Plan para el(los) servicio(s) continuado(s) durante la apelación, a menos que el fraude está presente.

### **¿Qué puedo hacer si necesito inmediatamente de cuidados?**

Si usted o su doctor quieren una decisión rápida porque su salud está en riesgo, llame a Servicios para Miembros gratuitamente al **1-877-542-9238**, TTY **711**, para obtener una revisión expedita. UnitedHealthcare Community Plan le llamará con nuestra decisión dentro de las primeras 72 horas a partir de la fecha en que recibimos su solicitud. Este tiempo puede extenderse hasta 14 días calendarios si usted lo solicita o si nosotros demostramos que necesitamos de mayor información y que esta dilación es en su propio interés. Las extensiones son aprobadas por KDHE. Usted recibirá una notificación por escrito del motivo de la extensión si se aprueba.

### **Agotamiento considerado**

Si United Healthcare no cumple con los requisitos de notificación y tiempo enumerados anteriormente, significa que se considera que el Miembro ha agotado el proceso de apelaciones y el Miembro puede iniciar una Audiencia estatal imparcial. En estas situaciones, se notificará al Miembro por escrito sobre el agotamiento estimado y los próximos pasos. No es necesario recibir este aviso antes de que un miembro pueda presentar una solicitud de audiencia estatal imparcial.

### **Revisión de un tercero independiente externo del proveedor**

Un proveedor puede apelar una denegación por parte de UnitedHealthcare Community Plan de un nuevo servicio de atención médica. Si un proveedor apela el servicio denegado, los miembros recibirán una carta del revisor externo que contiene la decisión de la revisión externa. Después, UnitedHealthcare Community Plan emitirá un aviso que incluye su derecho a solicitar una audiencia estatal imparcial con respecto a la decisión del revisor externo dentro dentro de los **33 días calendario** a partir de la fecha del aviso de la MCO de la decisión de la revisión externa.

### ¿Cómo puedo presentar una solicitud para obtener una Audiencia Imparcial del Estado?

Usted o su representante pueden solicitar por medio de una Audiencia Imparcial del Estado a la Oficina de Audiencias Administrativas de Kansas (Kansas Office of Administrative Hearings) la revisión de la decisión que tomó UnitedHealthcare Community Plan.

- Usted debe completar su apelación ante UnitedHealthcare antes de poder solicitar una Apelación Imparcial del Estado
- La Oficina de Audiencias Administrativas de Kansas debe recibir su solicitud para una Audiencia Imparcial del Estado dentro de los primeros 120 días calendario después de la fecha de la Notificación de resolución de la apelación, más 3 días calendario adicionales para permitir el envío de la notificación
- Hay tres maneras en que usted puede solicitar una Audiencia Imparcial del Estado, si así lo desea:
  1. Llame gratuitamente a UnitedHealthcare Community Plan al **1-877-542-9238**, TTY **711**
  2. Llene la forma en internet para solicitar una Audiencia Administrativa que se encuentra en línea en **<https://oah.ks.gov/Home/Forms>** y después envíela por correo a:  
Office of Administrative Hearings  
1020 S. Kansas Ave.  
Topeka, KS 66612
  3. Por fax — Office of Administrative Hearings **785-296-4848**

# ¿Cómo puedo solicitar darme de baja de mi plan?

### Para darse de baja

Usted puede solicitar ser dado de baja de UnitedHealthcare con o sin causa poniéndose en contacto con Servicios para Miembros llamando gratuitamente al **1-877-542-9238**. Los procedimientos del programa KanCare deben seguirse para todas las peticiones de ser dado de baja. Una petición de un miembro para ser dado de baja debe dirigirse directamente a KanCare, en forma oral o por escrito. Nosotros aseguraremos que sus derechos para ser dado de baja no se restringen en ninguna forma.

Usted puede solicitar ser dado de baja **sin causa** en los siguientes casos:

- Durante el primer periodo de 90 días después de inscribirse
- Durante el período anual de inscripción anunciado por el estado

Usted puede solicitar ser dado de baja **con causa** en cualquier momento. KDHE hará una determinación de dar de baja al miembro por lo siguiente:

- Si usted necesita servicios relacionados que necesitan realizarse al mismo tiempo y no todos los servicios se encuentran disponibles dentro de la red y su PCP u otro proveedor determina que si usted recibe esos servicios en forma separada puede ponerlo a usted en un riesgo innecesario
- Por pobre calidad de los cuidados, falta de acceso a servicios cubiertos por el plan o falta de acceso a proveedores experimentados en el tratamiento de las necesidades de cuidados de salud del miembro
- Por transferencia a una categoría de elegibilidad médica que no incluya beneficios
- Usted ya no reside en el Estado de Kansas debido a una mudanza fuera del estado o fuera del país
- Usted ya no califica para recibir asistencia médica bajo Medicaid
- UnitedHealthcare Community Plan no cubre el servicio que usted busca debido a razones morales o religiosas
- Usted se encuentra en un centro de detención para adultos o adolescentes

## Derechos y responsabilidades

### Defender la “Declaración de derechos” del miembro

Como miembro de UnitedHealthcare Community Plan, usted tiene derechos y responsabilidades. Usted necesita entenderlos por completo. El estado de Kansas debe asegurarse que cada afiliado sea libre de ejercer sus derechos. El uso de esos derechos no debe afectar negativamente la forma en que UnitedHealthcare y sus proveedores o el Estado tratan al afiliado.

#### Los miembros tienen el derecho a:

- Obtener información acerca de UnitedHealthcare Community Plan, de nuestros servicios y proveedores y los derechos y responsabilidades de los Miembros
- Ser tratados con respeto, dignidad, privacidad por el personal y los proveedores de UnitedHealthcare Community Plan. Los tratamientos y pruebas deben mantenerse privados.
- Expresar su preocupación acerca de sus cuidados, presentar quejas y apelaciones acerca de su plan o acerca de sus cuidados y obtenga prontas respuestas
- Obtener información acerca de las opciones a sus tratamientos en una manera que usted pueda comprender, sin importar el costo o cobertura
- Trabajar con su doctor y con los otros asistentes de cuidados en las decisiones acerca de sus cuidados. Esto incluye el derecho a rehusar tratamiento.
- Estar informado y rehusar cualquier tratamiento experimental
- Que las decisiones de cobertura y reclamaciones sean procesadas por los estándares regulatorios
- Hacer una directiva avanzada para establecer los cuidados que usted desea obtener en el caso en que no pueda expresarlo por usted mismo
- No encontrarse bajo ninguna forma de sujeción o reclusión empleada como coerción, disciplina, conveniencia, represalia, abuso o negligencia
- Obtener una copia de su expediente médico. Solicitar que sea modificado.
- Usar cualquier hospital o establecimiento médico para los cuidados de emergencia
- Rehusar cualquier atención médica cuando usted tenga objeciones por motivos religiosos
- Presentar sus ideas acerca de los derechos y responsabilidades de los miembros

## Otros detalles del plan

---

- Recibir una notificación por lo menos 30 días antes de cualquier cambio significativo en los procedimientos de su plan de salud
- Ser libre de ejercer sus derechos sin impacto negativo en la forma en que lo trata su proveedor o el plan de salud

### Los miembros tienen la responsabilidad de:

- Enterarse de y comprender todo lo relacionado a su salud. Participar en fijar metas para sus tratamientos.
- Conocer cuáles son sus beneficios antes de obtener el tratamiento. Puede llamar gratuitamente a Servicios para Miembros al **1-877-542-9238**, TTY **711**, o hablar con su Coordinador de atención médica.
- Contactar a su proveedor de cuidados de salud cuando usted tenga una necesidad médica
- Mostrar su tarjeta de identificación antes de recibir los cuidados
- Verificar que su proveedor se encuentra dentro de la red de UnitedHealthcare Community Plan llamando al número gratuito de Servicios para Miembros al **1-877-542-9238** o buscando el proveedor en el sitio de internet **<https://www.uhccommunityplan.com/ks/medicaid/community-plan/lookup-tools#collapse-202673151>**
- Conocer los procedimientos de UnitedHealthcare Community Plan **<https://www.uhccommunityplan.com/ks/medicaid/community-plan>**
- Usar los servicios de ER (sala de emergencias) solamente en casos de lesiones o enfermedad que, si no son tratados de inmediato, puedan ser una amenaza para su salud o para su vida
- Mantener las citas que haya hecho
- Proveer información necesaria para sus cuidados
- Seguir las instrucciones para cuidados que ha concordado con su proveedor
- Notificar a Servicios para Miembros de un cambio de dirección, estado de familia u otra información de cobertura
- Notificar a Servicios para Miembros si extravía o le roban su tarjeta de identificación
- Notificar a UnitedHealthcare Community Plan si usted tiene una reclamación con el Seguro de los Trabajadores (Workers' Comp), una demanda legal por lesiones personales o una demanda por negligencia médica o si ha sufrido un accidente automovilístico. También notifique inmediatamente al administrador de TPL de la Unidad Médica KDHE-DHCF acerca de este reclamo. Llame sin cargos al 1-800-933-6593.
- Nunca permitir que otra persona use su tarjeta de identificación



# Estamos aquí para usted

---

Recuerde, siempre estaremos listos para responder a cualquier pregunta que tenga. Solo necesita llamar a Servicios para Miembros gratuitamente al **1-877-542-9238**, TTY **711**. Usted también puede visitarnos en internet en la dirección: **[myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan)**.

UnitedHealthcare Community Plan  
6860 West 115th Street  
Overland Park, KS 66211

**[myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan)**

**1-877-542-9238, TTY 711**

**United  
Healthcare  
Community Plan**