



Apéndice a Reclamaciones, apelaciones y Audiencias Imparciales del Estado en el Manual para Miembros, páginas 87–91 (sin cambios en la página 87)

Reclamaciones, apelaciones y Audiencias Imparciales del Estado

Si usted tiene alguna pregunta acerca de reclamaciones, apelaciones o Audiencias Imparciales del Estado, llámenos al **1-877-542-9238**, TTY 711. También hay servicios de interpretación disponibles.

¿Qué es una reclamación?

Una reclamación es cuando usted no está satisfecho con cualquier asunto que no sea una Determinación adversa de beneficios. Puede presentar una reclamación si no está de acuerdo con una decisión tomada por UnitedHealthcare. Si no está satisfecho o preocupado por la calidad de la atención que recibió, puede presentar una reclamación para que lo remitamos a nuestro Comité de Revisión Médica por Pares. Usted puede presentar una reclamación en cualquier momento.

Aquí hay unos ejemplos:

- No está satisfecho o preocupado por la calidad de su atención médica
- El doctor que desea ver no es un doctor de UnitedHealthcare Community Plan
- Usted no puede obtener una atención médica culturalmente competente
- Recibió una factura por un servicio que debería estar cubierto por UnitedHealthcare Community Plan
- Derechos y dignidad
- Cualquier otro problema sobre el acceso a la atención médica

¿Qué debo hacer si tengo una reclamación?

Usted puede presentar una reclamación si no está de acuerdo con una decisión tomada por UnitedHealthcare Community Plan. Usted o alguien que actúe en su nombre puede presentar la reclamación. Puede solicitar una reclamación de las siguientes maneras:

Llame a Servicios para Miembros:

1-877-542-9238, TTY 711

Por escrito:

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

Anexo a Reclamaciones, apelaciones y Audiencias Imparciales del Estado, Manual para Miembros, página 88 (cambio subrayado)

En internet:

myuhc.com

En persona durante el horario laboral normal (de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. CST):

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

Si usted necesita ayuda, llame a Servicios para Miembros al **1-877-542-9238, TTY 711**, o en internet en **myuhc.com** > Appeals and Grievance Forms.

Si otra persona va a presentar la solicitud por usted, necesitamos su permiso por escrito. Si es una persona con discapacidades, puede llamar a UnitedHealthcare Community Plan al **1-877-542-9238, TTY 711** para presentar una reclamación. **Si presenta una reclamación, le enviaremos una carta dentro de los 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. Nosotros le enviaremos una carta con la decisión.

¿Qué es una apelación?

Una apelación es cuando usted solicita una revisión de una determinación adversa de beneficios. Una determinación adversa de beneficios es cuando nosotros:

- Denegamos o limitamos un servicio que usted desea
- Reducimos, suspendemos o cancelamos el pago de un servicio que usted está recibiendo
- No autorizamos un servicio en el tiempo requerido
- No respondemos a una reclamación o apelación en el tiempo requerido

¿Cómo presento una apelación ante UnitedHealthcare Community Plan?

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

Llame a Servicios para Miembros:

1-877-542-9238, TTY 711

Por escrito:

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

Anexo a Reclamaciones, apelaciones y Audiencias Imparciales del Estado, Manual para Miembros, página 89 (cambio subrayado)

En persona durante el horario laboral normal (de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. CST):

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

Usted debe presentar su apelación en un plazo de 60 días calendario a partir de la fecha del Aviso de determinación adversa de beneficios, más 3 días calendario adicionales para permitir el envío por correo o el envío del aviso. Si usted necesita ayuda, llame a Servicios para Miembros al **1-877-542-9238, TTY 711** o en internet en **myuhc.com** > Appeals and Grievance Forms.

Si otra persona va a presentar la solicitud por usted, necesitamos su autorización por escrito.

Si usted presenta una apelación, le enviaremos una carta dentro de 5 días calendario para informarle que recibimos su apelación.

Nosotros revisaremos su apelación. **La persona que revise su apelación será una persona nueva que no ha revisado su apelación previamente y tendrá el nivel adecuado de experiencia clínica.** Nosotros le enviaremos una decisión dentro de 30 días calendario posteriores a la recepción de la apelación. La carta le dirá las razones para nuestra decisión. Le diremos qué puede usted hacer si no está de acuerdo con nuestra decisión. Cuando se decida su apelación, le enviaremos un Aviso de resolución de apelación por escrito. Esta notificación tendrá la fecha en que se decidió la apelación. Le dirá por qué tomamos la decisión y cómo usted puede analizar el motivo de la decisión.

Usted puede presentar pruebas para respaldar su apelación por escrito. Puede solicitar una copia del expediente de su caso sin cargos para usted. También puede solicitar y tener acceso razonable a todos los documentos, expedientes y otra información relevante para su Determinación adversa de beneficios. Todo esto no tiene ningún costo para usted. Este material incluye qué información se utilizó para determinar sus necesidades médicas. También incluye los procesos, estrategias o estándares utilizados para establecer límites de cobertura.

Si usted desea ver el expediente de su caso antes o durante su apelación, llame a Servicios para Miembros al **1-877-542-9238**, TTY **711** para solicitar el expediente de su caso. A UnitedHealthcare le tomará un tiempo en enviarle los archivos de su caso después de que usted los haya solicitado. Haga su solicitud lo antes posible. Una solicitud oportuna le ayudará a tener el tiempo que necesita para una revisión antes de que haya una resolución de su apelación. Si su apelación se dictamina en su favor, nosotros pagaremos esos servicios.

Anexo a Reclamaciones, apelaciones y Audiencias Imparciales del Estado, Manual para Miembros, página 90 (sin cambios a página 90)

¿Qué puedo hacer si necesito atención inmediata?

Si usted o su doctor desean una decisión rápida porque su salud está en riesgo, llame a Servicios para Miembros al **1-877-542-9238**, TTY **711** para solicitar una revisión acelerada. UnitedHealthcare Community Plan lo llamará con nuestra decisión dentro de 72 horas posteriores a la recepción de su solicitud. Este tiempo puede extenderse hasta 14 días calendario si usted lo solicita o si mostramos la necesidad de tener más información y esta demora es en su interés. UnitedHealthcare hará todos los esfuerzos razonables para notificarle verbalmente de la demora. Las extensiones están aprobadas por el estado de Kansas. Usted recibirá un aviso explicando la razón por la extensión, si es aprobada.

Usted recibirá una carta con nuestra decisión y las razones por nuestra decisión. Nosotros le diremos qué puede usted hacer si no está de acuerdo con la decisión.

Continuación de la atención médica

Es posible que usted pueda continuar con sus servicios durante una apelación. Los beneficios de la exención continúan hasta que se toma una decisión si el miembro o su representante presenta una apelación para los beneficios de la exención dentro de 60 más tres días calendario a partir de la fecha en que se envía el aviso de determinación adversa de beneficios. Para los miembros sin exención, los beneficios continúan hasta que se toma una decisión solamente o si el miembro o su representante solicita que los beneficios continúen dentro de los 10 días calendario a partir de la fecha en que se envía el aviso de determinación adversa de beneficios o antes del aviso de determinación adversa de beneficios dice que sus servicios terminarán. Los servicios deben haber sido ordenados por un proveedor aprobado.

Apelaciones de HCBS

Si su apelación es rechazada acerca de una reducción en los beneficios de exención de HCBS, usted no tendrá que reembolsar a UnitedHealthcare Community Plan por los servicios que continuaron durante la apelación, a menos que haya un fraude.

Consideración de agotamiento

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 Imparcial del Estado. En estas situaciones, se notificará al miembro por escrito acerca del agotamiento estimado y los próximos pasos. No es necesario recibir este aviso antes de que un miembro pueda presentar una solicitud para una Audiencia Imparcial del Estado.

Anexo a Reclamaciones, apelaciones y Audiencias Imparciales del Estado, Manual para Miembros, página 91 (sin cambios a página 91)

Revisión por una tercera parte independiente y externa al 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 de eso, UnitedHealthcare Community Plan emitirá un aviso que incluye su derecho a solicitar una Audiencia Imparcial del Estado con respecto a la decisión del revisor externo dentro de 33 días calendario a partir de la fecha del aviso de la MCO de la decisión de la revisión externa.

¿Cómo presento una solicitud de Audiencia Imparcial del Estado?

Usted o su representante pueden solicitar a la Oficina de Audiencias Administrativas de Kansas que revisen la decisión de UnitedHealthcare Community Plan solicitando una Audiencia Imparcial del Estado.

Usted debe completar una apelación de UnitedHealthcare antes de poder solicitar una Audiencia Imparcial del Estado.

La Oficina de Audiencias Administrativas de Kansas debe recibir su solicitud dentro de 120 días calendario a partir de la fecha del Aviso de Resolución de Apelación, más 3 días calendario adicionales para permitir el envío por correo postal/envío del aviso.

Hay tres formas de solicitar una Audiencia Imparcial del Estado:

1. Llame a UnitedHealthcare Community Plan al **1-877-542-9238**, TTY **711**
2. Complete el formulario de Solicitud de Audiencia Administrativa (Request for Administrative Hearing) que se encuentra en línea en **<https://www.oah.ks.gov/Home/Forms>** y envíelo por correo a:
Office of Administrative Hearings
1020 S. Kansas Avenue
Topeka, KS 66612
3. Por fax — Oficina de Audiencias Administrativas: 785-296-4848