# Paquete de Inscripción de KanCare

## Programa de Asistencia Médica KanCare

# Tabla de Contenidos

**¿Cómo puedo hacer un cambio?** ..... **2**

**Puntos Culminantes del Plan de Salud** ..... **3**

**Información de Contacto** ..... **6**

*Otro Seguro* ..... *7*
*¿Cuáles son mis derechos y responsabilidades?* ..... *7*

**¿Que si no estoy satisfecho con mi atención medica?** ..... **8**

*Quejas* ..... *8*
*Apelaciones* ..... *8*
*Audiencias Justas* ..... *8*

## ¿Cómo puedo hacer un cambio?

**1er Paso**

Mire la **Forma de Inscripción *(Enrollment Form)*** en este paquete. En él se nombran los miembros que están inscritos y pueden optar por cambiar su plan de salud.

**2do Paso**

Mire los ***Puntos Culminantes de los Planes de Salud.*** Pregunte a los planes o consulte a la página web para los proveedores en sus redes. Allí encontrara los médicos, hospitales, farmacias y otros proveedores que utilice. Esto incluye servicios de envejecimiento o discapacidad y la salud mental y servicios de abuso de sustancias.

**Amerigroup**: **1-800-600-4441**
www.myamerigroup.com/ks

**Sunflower State Health Plan**: **1-877-644-4623**
www.sunflowerstatehealth.com

**UnitedHealthcare Community Plan – Kansas** **1-877-542-9238**
www.uhccommunityplan.com

***Si usted desea usar la Internet, pero no tiene una computadora, intente ir a la biblioteca publica, lugar de adoración, escuela en la vecindad, o Punto de Acceso de KDCF (KDCF Access Point).

**3er Paso**

Puede cambiar el plan de salud usando una de las siguientes opciones.

**Opción 1 –** En la página Web https://www.kmap-state-ks.us/hcp/member.

**Opción 2** – Complete la **Forma de Inscripción** y devuélvala en el sobre adjunto.

**Opción 3** - Llame al **Centro de Inscripciones** al **1-866-305-5147** (TDD / TTY 1-800-766-3777), de 8:00 AM a 5:00 PM, Lunes a Viernes.

**IMPORTANTE: Si está embarazada o va a agregar a un recién nacido (menor de 12 meses de edad) a su caso –** normalmente, el recién nacido será asignado al mismo plan de salud que la madre. El sistema tratara de mantener a la madre y al recién nacido en el mismo plan de salud, comenzando desde el mes de nacimiento, si su elegibilidad es aprobada. Tome esto en consideración cuando decida que plan de salud va a elegir.

## Puntos Culminantes del Plan de Salud

Refiérase a la **Forma de Inscripción** para comparar los planes. Todos los servicios de abuso físico, mental y de sustancias son los mismos en cada Organización. La tabla muestra los servicios adicionales que puede recibir en KanCare.

| Amerigroup RealSolutions in healthcare | Sunflower State Health Plan | UnitedHealthcare Community Plan |
|---|---|---|
| Atención dental para personas de 21 años y más.<br>• Dos exámenes gratis (limpieza y curetaje) por año<br>• Blanqueamiento dental gratuito con ciertas condiciones | Visitas dentales para adultos -- 2 chequeos dentales rutinarios por año. | Servicios dentales para adultos será un beneficio. Las personas mayores de 21 años podrán recibir un examen, radiografías y limpieza de dientes. |
| Los miembros podrán obtener entre $10 y $50 en créditos de tarjetas de debito cada vez que tengan ciertos chequeos médicos y exámenes (hasta $200 de créditos podrán ser obtenidos). | Los miembros podrán obtener recompensas con nuestra tarjeta de debito CentAccount cuando reciban chequeos médicos y exámenes. Los miembros podrán obtener $20 por la primera evaluación de salud y $20 al año por hacerse chequeos anuales. | Los adultos pueden obtener entre $5 y $15 en tarjetas de regalo para ayudarles a ser y mantenerse saludable. Pueden ganar las tarjetas de regalo por ir a exámenes de salud y chequeos. |
| Ayudamos a ciertos miembros a conseguir teléfonos celulares gratuitos a través de SafeLink® y hasta 250 minutos de servicio cada mes y además:<br>• 200 minutos de bonificación cuando usted se compromete a recibir textos de nosotros<br>• Textos de bienestar y recordatorios para renovar sus beneficios a tiempo<br>• Minutos ilimitados para llamar a nuestra línea de Servicios para Miembro | SafeLink® y Connections Plus son programas que proporcionan un celular gratis a miembros. SafeLink proporciona hasta 250 minutos gratis de servicio al mes, con llamadas gratis desde y hacia Sunflower State Health Plan. Los miembros podrán tener acceso telefónico a su proveedor de atención medica. | Algunos miembros recibirán un teléfono celular para ayudarles a mantenerse en contacto con sus médicos y Coordinadores de Atención. También tenemos aplicaciones para Smartphone para ayudar a los miembros a mantener un seguimiento de sus citas medicas. |
| | | |

| Amerigroup RealSolutions in healthcare | Sunflower State Health Plan | UnitedHealthcare Community Plan |
|---|---|---|
| Taking Care of Baby and Me® un programa prenatal y postnatal con recursos de salud, entrenamiento, un libro especial de cuidado personal y mas créditos de tarjetas de debito. | Start Smart for Your Baby - Este programa brinda apoyo y educación para las madres, bebes y familias. El programa incluye los siguientes servicios. No habrá ningún costo para miembros.<br>• Visitas Start Smart para las nuevas madres<br>• Start Smart baby showers para madres embarazadas<br>• Programa Start Smart de cumpleaños para los niños | Baby Blocks es un programa para ayudar a mujeres que estén embarazadas. Baby Blocks utiliza herramientas en línea para que las nuevas mamas puedan estar pendientes de sus citas. Si van a todas sus citas pueden obtener regalos para ellas mismas o su bebe. |
| Programas gratuitos para adultos para:<br>• Dejar de fumar<br>• Perder peso<br>• Obtener un GED<br>• Mejorar las relaciones<br><br>Enseñamiento gratis de vida saludable para los pre adolescentes | Programas Comunitarios para Niños Sanos: Sunflower ofrece servicios gratuitos, tal como las cuotas de membrecía a los Boys & Girls Clubs y los Programas Brownie Badge para promover estilos de vida saludable para los niños. | Tenemos grandes programas de Plaza Sésamo. Aprende de los amigos de Plaza Sésamo acerca de ir al médico para chequeos. Aprende sobre el asma y la pruebas de plomo. Ofrecemos ayuda para enseñar a las familias como comer mejor sin un costo alto. También enviamos tarjetas de cumpleaños de Plaza Sésamo y Dr. Health E. Hound para todos los niños. |
| Medicamentos de venta libre extras a través de pedidos por correo para grupos de toda renuncia y miembros recibiendo SSI.<br><br>$120 al año ($10 mensuales) hacia la compra de productos de venta libre. | Podemos enviar a alguien para apoyar a los miembros con discapacidad de desarrollo o enfermedades mentales a sus visitas medicas. También tenemos visitas practicas de Obstetricia/Ginecología y dental para que los miembros con una discapacidad de desarrollo se sientan mas cómodos con sus visitas de atención preventiva. | Nuestros miembros adultos pueden ir a clases gratuitas de Weight Watchers. También pueden obtener equipo de entrenamiento por finalizar el programa. |
| Paseos gratuitos a eventos de salud de la comunidad y transporte gratis para el cuidador de grupos de toda renuncia y miembros recibiendo SSI a las visitas medicas. | Servicios de apoyo para familiares y compañeros de miembros con enfermedades mentales o discapacidades para ayudarles a vivir en su comunidad. | Niños entre las edades de 10 a 17 años que estén cuidando su peso podrán obtener una tarjeta de regalo de $50. Ellos obtienen la tarjeta de regalo al terminar un programa de peso saludable. La familia también les ayuda a desarrollar un estilo de vida saludable. |
| Ayuda para desarrollo de carrera y dinero para comprar ropa profesional para entrevistas de trabajo. | Programa Healthy Schools & Adopt-A-School: Sunflower ofrece practica y alcance en la educación de las escuelas de la comunidad local. | Le daremos la oportunidad de unirse a una organización juvenil a todos los niños. Esto puede ser un grupo como el YMCA, Boys and Girls Clubs y 4-H. |

| Amerigroup RealSolutions in healthcare | Sunflower State Health Plan | UnitedHealthcare Community Plan |
|---|---|---|
| Control de plagas en casa gratis para grupos de toda renuncia y miembros recibiendo SSI (excluye a los miembros que residen en ICF/MR, vida asistida y asilos, hogares de grupo o lugares similares). | Visitas de Terapia con mascotas es ofrecida. Para esto los miembros deben estar en un centro de vida asistida o en un asilo. Miembros recibiendo Servicios Basados en el Hogar y la Comunidad también tienen la oportunidad para estas visitas. | Ofreceremos mas servicios de la vista. Los servicios incluirá una mejor elección de monturas de gafas. También incluye reemplazo si sus lentes se pierden o son robados. Algunos miembros podrán obtener lentes de contacto. |
| Cuidado de relevo para cuidadores de miembros de Ancianos Frágiles de toda renuncia y cuidado de relevo adicional para los miembros del Autismo, Discapacidad de Desarrollo y grupos de Graves Perturbaciones Emocionales (excluye miembros viviendo solos, que residen en ICF/MR, vida asistida y asilos, hogares de grupo o lugares similares) | Telemonitorización dentro de la casa es disponible. Ayuda a que los miembros puedan ser más independientes. Esto se ofrece a aquellos que son ancianos, ciegos y/o discapacitados | Los miembros pueden obtener más visitas al médico de pie. Tienen que ser mayores de 21 años y obtener la aprobación de su Coordinador de Atención. Esto puede incluir un máximo de dos visitas por año. |

**Cosas que debe de saber:**

- Su proveedor de atención primaria puede ser un medico, asistente médico, enfermera o una clínica en su plan de salud. Si usted necesita un especialista, asegúrese de que el especialista que quiera ver este en su plan de salud.
- Llame a su proveedor asignado si usted o su niño se enferma. En caso de emergencia acuda a la sala de emergencias más cercana o llame al 911.
- Si usted tiene necesidades especiales de atención de salud, llame a su plan de salud después de haber sido inscrito y asegúrese de que usted reciba la atención necesaria.
- KanCare no tendrá copagos.

**Cosas que no cambiaran:**

- El número de identificación de KanCare no cambiara.
- La fecha de revisión de elegibilidad no cambiara.
- El programa de HIPPS no va a cambiar para las personas que ya estén inscritas.
- La cantidad que algunas personas deben pagar a sus proveedores no cambiara, tal como obligación de pago, responsabilidad del paciente y/o primas.

## Información de Contacto

| Nombre de Agencia | Numero de Teléfono | Pagina Web |
|---|---|---|
| **Centro de Inscripción**<br>Para cambiar su plan de salud de KanCare. | 1-866-305-5147<br>TDD/TYY 1-800-766-3777<br>Horas de oficina:<br>Lunes - Viernes, 8:00 AM a 5:00 PM | https://www.kmap-state-ks.us/hcp/member<br>Nombre de usuario y contraseña requeridos |
| **Verificación de Elegibilidad**<br>Para confirmar su elegibilidad y plan de KanCare. | 1-800-766-9012<br>TDD/TYY 1-800-766-3777<br>Horas de oficina:<br>Lunes - Viernes, 8:00 AM a 5:00 PM | https://www.kmap-state-ks.us/hcp/member<br>Nombre de usuario y contraseña requeridos |
| **KanCare Clearinghouse**<br>Para preguntas sobre su elegibilidad. También para informar de sus cambios domésticos, como dirección, numero de teléfono o tamaño de familia. | 1-800-792-4884<br>Horas de oficina:<br>Lunes - Viernes, 8:00 AM a 5:00 PM | www.kancare.ks.gov |
| **Amerigroup**<br>Para elegir un medico y preguntar sobre beneficios de salud, incluyendo transportación. | 1-800-600-4441<br>Horas de oficina:<br>Lunes - Viernes, 8:00 AM a 5:00 PM | www.myamerigroup.com/ks |
| **Sunflower State Health Plan**<br>Para elegir un medico y preguntar sobre beneficios de salud, incluyendo transportación. | 1-877-644-4623<br>Horas de oficina:<br>Lunes - Viernes, 8:00 AM a 5:00 PM | www.sunflowerstatehealth.com |
| **UnitedHealthcare Community Plan – Kansas**<br>Para elegir un medico y preguntar sobre beneficios de salud, incluyendo transportación. | 1-877-542-9238<br>Horas de oficina:<br>Lunes - Viernes, 8:00 AM a 5:00 PM | www.uhccommunityplan.com |

## *Otro Seguro*

Llene y devuelva el formulario **Información de Otro Seguro** si el miembro(s) de la familia que aparece en la Forma de Inscripción tiene otro seguro además de KanCare.

## *¿Cuáles son mis derechos y responsabilidades?*

En el programa de KanCare tiene el derecho a:

- Ser tratado con respeto.
- Recibir información sobre los beneficios de KanCare.
- Seleccionar su proveedor primario dentro de su plan.
- Tomar decisiones sobre su atención medica.
- Tener acceso a atención medica de su proveedor, ya sea en persona o por teléfono, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Una segunda opinión.
- Expresar sus preocupaciones acerca de su proveedor o servicios.
- Apelar cualquier negación del programa.
- Presentar una queja si no está satisfecho con su atención.
- Preguntar si un servicio esta cubierto antes de recibirlo llamando a su proveedor o su plan de salud.

En el programa de KanCare, usted tiene la responsabilidad de:

- Seleccionar su proveedor primario en el plan disponible.
- Llamar a su proveedor para cualquier problema médico.
- Acudir a su proveedor primario para atención preventiva.
- Leer toda la información dada a usted sobre sus beneficios médicos.
- Hacer y mantener las citas. Si usted no puede asistir a una cita, llame y cancele.
- Seguir las recomendaciones de los proveedores.
- Pagar por los servicios que no estén cubiertos bajo KanCare.
- Mostrar respeto a los proveedores.
- Utilizar los servicios de manera adecuada. Por ejemplo: Use la sala de emergencia solo cuando crea que tenga una verdadera emergencia.
- Avisarle a su médico acerca de la cobertura de seguro que tenga, incluyendo Medicare.

**¿Que si no estoy satisfecho con mi atención medica?**

## *Quejas*

Una queja es una expresión de insatisfacción sobre cualquier asunto que no sea una acción.

Llame o escriba a uno de los Centros de Servicio al Cliente a continuación para presentar una queja. Un miembro del personal de servicio al cliente le ayudara a presentar una queja personal.

***Si su plan es Amerigroup… llame al 1-800-600-4441 para presentar una queja.
***Si su plan es Sunflower State Health Plan… llame al 1-877-644-4623 para presentar una queja.
***Si su plan es UnitedHealthcare Community Plan - Kansas… llame al 1-877-542-9238 para presentar una queja.

## *Apelaciones*

Una apelación solo puede producirse en las siguientes circunstancias:

- Si una Acción ha ocurrido. Una Acción es la negación de servicios o la limitación de los servicios, incluyendo el tipo de servicio, reducción, suspensión, o terminación de un servicio que ha estado recibiendo, la negación en total o parcialmente, del pago por un servicio, o el fracaso del plan de salud para actuar dentro de los requisitos de tiempo establecidos para la accesibilidad de servicios.
- Usted recibirá una Notificación de Acción en el correo si una Acción ha ocurrido.
- Una Apelación es una solicitud de revisión de cualquiera de las acciones anteriores.
- Para presentar una Apelación: Usted, su amigo, su abogado o cualquier otra personas en su nombre puede presentar una apelación.
- Una apelación puede ser presentada verbalmente, pero debe ir seguida por una solicitud escrita. El Centro de Servicio al Cliente de su plan también le puede ayudar con una apelación.
- La apelación debe de ser presentada dentro de los 30 días de calendario después de habar recibido una Notificación de Acción.
- La apelación se resolverá dentro de los 30 días de calendario a menos que se necesite más tiempo. Se le notificara de la demora, pero su apelación se resolverá en 45 días de calendario.

Usted tiene otras opciones para una revisión más rápida de su apelación. Llame a su plan de salud para obtener más información.

- Si usted tiene Amerigroup, Sunflower State Health Plan, o UnitedHealthcare Community Plan - Kansas, debe terminar su Apelación antes de presentar una Audiencia Justa.

## *Audiencias Justas*

Una Audiencia Justa es una reunión formal donde una persona imparcial (alguien que usted no conozca), asignada por la Oficina de Audiencias Administrativas, escucha todos los hechos y luego toma una decisión basada en la ley.

- Si usted no esta satisfecho con la decisión tomada sobre su apelación, usted o su representante puede solicitar una audiencia justa. Debe hacerse por escrito y enviarse por correo o por fax a:

Office of Administrative Hearings
1020 S. Kansas Ave.
Topeka, KS 66612-1327
Fax: 785-296-4848

- La carta o fax debe ser recibida dentro de los 30 días siguientes a la fecha de la decisión de apelación.

# Información de Otro Seguro

Por favor complete este formulario si los miembros de la familia que aparecen en la Forma de Inscripción tienen otro seguro. Devuélvalo en el sobre adjunto.

**Numero de Caso** _____

El numero de caso puede ser localizado en la Forma de Inscripción.

| | |
|---|---|
| **Persona asegurada** | **Numero de ID de Medicaid** |
| **Persona asegurada** | **Numero de ID de Medicaid** |
| **Persona asegurada** | **Numero de ID de Medicaid** |
| **Persona asegurada** | **Numero de ID de Medicaid** |
| **Persona asegurada** | **Numero de ID de Medicaid** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Nombre de la otra compañía de seguro** | | **Numero de Teléfono** | |
| **Dirección** | **Ciudad** | **Estado** | **Código Postal** |
| **Nombre del Poseedor de Póliza** | **Seguro Social del Poseedor de Póliza** | | |
| **Fecha de Nacimiento del Poseedor de Póliza** | **Numero de Póliza/ o Numero de ID** | | |
| **Numero de Grupo o Nombre de Empleador** | | | |

**Devuelva este formulario a:**

Kansas Medical Assistance Program
Attn: TPL Department
PO Box 3571
Topeka, KS 66601-3571