



El Manual del Afiliado a Cenpatico Kansas

HealthWave 21 CHIP



504 Lavaca Street, Suite 850
Austin, TX 78701

Línea Gratuita de Servicio al Cliente Cenpatico: 866-896-7293

Fax de Servicio al Cliente Cenpatico: 866-694-3649

www.cenpatico.com

Tabla de Contenidos

Bienvenido a Cenpatico	3
Cómo Utilizar este Manual	4
Como Puede Cenpatico Ayudarle?	5
Servicio al Cleinte de Cenpatico	5
Si Necesita Servicios de Idiomas	5
Si Tiene Problemas de Visión	5
Si Tiene Problemas de Audición	5
Recursos Telefónicos Importantes	6
Sobre su Proveedor y Cómo Obtener Atención de Salud	7
Cómo Seleccionar y Cambiar su Proveedor	7
Cómo Pedir una Cita con un Proveedor	7
Normas a Seguir en la Cita con su Proveedor	7
Tarjetas de identificación (ID)	8
Cómo Conseguir Atención de Salud	9
Atención de Rutina	10
Atención de Urgencia	10
Atención de Emergencia	10
Cómo Conseguir Atención Cuando está Lejos de Casa	11
Emergencias en el Hogar	11
Beneficios Disponibles Fuera de la Red Cenpatico	11
Pérdida de Cobertura	12
Servicios y Programas Cubiertos porCenpatico	13
Servicios Cubiertos	13
Gráfica de Servicios Cubiertos para Salud Mental y Abuso de Sustancias	14 – 15
Servicios No Cubiertos	16
Segundas Opiniones	16
Si Recibe una Factura	16
Otros Seguros	16
Programas de Cenpatico	16
Servicios de Manejo de Casos	16
Coordinación de Atención de Salud	17
Cambios al Programa de Cenpatico	17
Qué Hacer si está Descontento	18
Derechos y Responsabilidades de los Afiliados	21
Glosario	24
Notificación sobre Prácticas de Ejercicio Privado	26

¿Tiene dudas? Llame al Servicio de Atención al Cliente al 866-896-7293 para obtener mayor información. Podemos ayudarle. Sírvase llamarnos para obtener información sobre su cobertura, servicios, transporte y más.

Horario de Atención: 8 am - 5 pm, Horas de emergencia: 24 horas al día.

Página 2

Bienvenido a Cenpatico

Estimado Afiliado:

¡Bienvenido a la Familia Cenpatico!

Colaboramos con el Estado de Kansas para proveer de servicios de atención de salud mental y abuso de sustancias para usted y sus hijos. Queremos que usted y sus hijos se sientan bien con ustedes mismos y que estén sanos.

Podemos ayudarle si tiene:

- Depresión
- Ansiedad
- Alteraciones en la alimentación (tales como anorexia o bulimia)
- Abuso de Sustancias (tales como alcoholismo y drogadicción)
- Alteración bipolar
- Otras afecciones de Salud Mental

Si necesita de nuestros servicios, sírvase llamar al Servicio de Atención al Cliente al **866-896-7293**. Le ayudaremos a conseguir una cita y le explicaremos los servicios disponibles para usted.

Si necesita de atención de salud antes de recibir su tarjeta de Identificación Médica, sírvase llamar a Servicio de Atención al Cliente de Cenpatico al **866-896-7293**. Podemos dar respuesta a sus inquietudes para asegurarnos de conseguirle el proveedor adecuado. Podemos informar a su proveedor que usted está afiliado al programa de Cenpatico.

Asegúrese de tener su tarjeta de Identificación Médica con usted cuando acuda a todas sus citas. Ésta incluye un número telefónico de Cenpatico. Su plan de seguro médico, ya sea UniCare o Children's Mercy Family Health Partners, le emitirá su tarjeta de Identificación Médica.

Para ponerse en contacto con UniCare, sírvase llamar al 866-408-7105

Para ponerse en contacto con Children's Mercy Family Health Partners, sírvase llamar al 877-347-9363.

Usted puede atenderse con cualquier proveedor que se encuentre en el Directorio de Proveedores de Cenpatico Kansas. **Puede llamar para pedir información sobre los proveedores en su área. También puede solicitar un Directorio de Proveedores. Sírvase llamar al Servicio de Atención al Cliente al at 866-896-7293 para obtener esta información.** Si desea atenderse con un proveedor que no está en el directorio, sírvase llamar al Servicio al Cliente al **866-896-7293**.

Recuerde – Lea toda la información contenida en este manual. Póngalo en un lugar seguro. Sírvase llamarnos si tiene cualquier duda o consulta.

¿Tiene dudas? Llame al Servicio de Atención al Cliente al 866-896-7293 para obtener mayor información. Podemos ayudarle. Sírvase llamarnos para obtener información sobre su cobertura, servicios, transporte y más.

Horario de Atención: 8 am - 5 pm, Horas de emergencia: 24 horas al día.

Cómo Utilizar este Manual

Este manual le entrega información sobre cómo utilizar sus beneficios de atención de salud conductual. No es un documento legal.

Algunos de los términos utilizados en este manual están definidos en el Glosario. Utilice estas definiciones cuando no sepa que significa alguno de ellos.

Sírvase leer este manual lo antes posible. No espere a que se le presente una emergencia o que requiera de atención de salud.

Esperamos que este manual responda a todas sus preguntas sobre Cenpatico. Si tuviese alguna duda, sírvase llamarnos. Nuestro horario de atención es de 8:00 AM a 5:00 PM de lunes a viernes. También podemos responder telefónicamente sus preguntas urgentes fuera del horario de atención. Nuestro número gratuito es **866-896-7293**.

Sírvase llamarnos si necesita:

- Preguntar sobre su cobertura o la de sus hijos
- Saber cómo obtener servicios
- Escoger o cambiar su proveedor
- Preguntar sobre una factura informe de servicios prestados
- Conseguir transporte.
 - Si está afiliado a UniCare, puede ponerse en contacto con ellos al 866-712-1062
 - Si está afiliado a Children's Mercy Family Health Partners, puede ponerse en contacto con ellos al 800-890-6026
- Comunicarnos cambios de dirección, número de teléfono, tamaño de su familia, ingresos o cobertura de seguro de atención de salud. Si se muda del estado, su cobertura expira.
 - Informarnos que recibió atención de emergencia.

Para conseguir ayuda, sírvase llamar a la línea gratuita de Servicio al Cliente de Cenpatico al 866-896-7293

También puede obtener información actualizada sobre sus beneficios de Cenpatico en el sitio <http://www.cenpatico.com/members/kansas/>

Puede visitar nuestro sitio Web para obtener información sobre los servicios que entregamos y de la red de proveedores de can Cenpatico. También puede encontrar preguntas frecuentes y teléfonos de contacto.

¿Tiene dudas? Llame al Servicio de Atención al Cliente al 866-896-7293 para obtener mayor información. Podemos ayudarle. Sírvase llamarnos para obtener información sobre su cobertura, servicios, transporte y más.

Horario de Atención: 8 am - 5 pm, Horas de emergencia: 24 horas al día.

Página 4

¿Cómo Puede Cenpatico Ayudarle?

Servicio al Cliente de Cenpatico

Los Representantes de Servicio de Atención al Cliente de Cenpatico pueden ayudarle a encontrar tratamiento para problemas de salud conductual, alcoholismo o drogadicción.

Podemos proveerle de servicios de traducción u otra ayuda. Le comunicaremos qué oficinas tienen rampas para sillas de ruedas, qué proveedores hablan ciertos idiomas y otros servicios que pueda requerir.

- Le encontraremos proveedores u otros recursos de apoyo y auto ayuda que estén cercanos a su hogar y que hablen su idioma.
- Le ayudaremos para que todos sus proveedores trabajen en conjunto para atender sus necesidades. Esto se hace a través de nuestros programas de Coordinación de Atenciones de Salud y Manejo de Casos Intensivo.
- Puede hablar con un Representante de Servicios al Cliente llamando al 866-896-7293.
- Cuando llame después de las horas de atención por un caso urgente, el personal de Nursewise® le ayudará. Nursewise® es el servicio de enfermeras “fuera de horario” para referencias. Ellos le pondrán en contacto con una enfermera o harán que alguien lo llame tan pronto como sea posible.

Si Necesita Servicios de Idiomas:

Podemos ayudarle si no habla o entiende Inglés.

- Tal vez tengamos este manual en su idioma.
- Le conseguiremos un traductor para ayudarlo en su llamada.
- Le conseguiremos un traductor para ayudarlo con su cita.
- Podemos entregarle una copia en su idioma de las normas sobre quejas y apelaciones.

Hay disponibilidad de otros idiomas llamando al 866-896-7293

Si Tiene Problemas de Visión:

¿Su vista no es buena? Podemos enviarle una copia de este manual con letras más grandes. Sírvase llamarnos al 866-896-7293 para conseguir ayuda.

Si Tiene Problemas de Audición:

Tenemos un número de teléfono especial para personas con problemas de audición. Los afiliados que utilizan un Dispositivo de Telecomunicaciones para la Sordera (TDD) pueden llamar al Centro de Relevos de Kansas al 800-766-3777.

¿Tiene dudas? Llame al Servicio de Atención al Cliente al 866-896-7293 para obtener mayor información. Podemos ayudarle. Sírvase llamarnos para obtener información sobre su cobertura, servicios, transporte y más.

Horario de Atención: 8 am - 5 pm, Horas de emergencia: 24 horas al día.

Página 5

Recursos Telefónicos Importantes

Sírvase utilizar esta gráfica para saber a quién llamar cuando necesite ayuda con sus beneficios.

Problema	Dónde Llamar Número de Teléfono
¿Cómo solicito cobertura? O vaya a http://www.khpa.ks.gov/healthwave/	Oficina de HealthWave 800-792-4884
No entiendo qué necesito en mi solicitud. ¿A quién puedo llamar?	Oficina de HealthWave 800-792-4884
¿Qué ocurre con mi solicitud? ¿A quién puedo llamar?	Oficina de HealthWave 800-792-4884
¿A quién llamo si tengo dudas cobertura?	Servicio al Cliente de Kansas Medical Assistance 800-766-9012
¿Cuáles son mis beneficios del plan de salud conductual?	Cenpatico 866-896-7293
¿Se encuentra mi proveedor en la red de Cenpatico? ¿Pueden ayudarme a encontrar un proveedor de salud conductual?	Cenpatico 866-896-7293
Recibí una factura de mi proveedor. ¿A quién puedo llamar?	Cenpatico 866-896-7293
Necesito ayuda para conseguir una cita. ¿A quién puedo llamar? <i>*Asegúrese de ponerse en contacto con el plan de seguros indicado en su Tarjeta de Identificación</i>	UniCare 866-712-1062 Children's Mercy Family Health Partners 800-890-6026
No puedo obtener mi receta médica. ¿A quién puedo llamar?	UniCare 866-408-7105 Children's Mercy Family Health Partners 877-347-9363
Quiero cambiar de proveedor. ¿A quién puedo llamar?	Cenpatico 866-896-7293

¿Tiene dudas? Llame al Servicio de Atención al Cliente al 866-896-7293 para obtener mayor información. Podemos ayudarle. Sírvase llamarnos para obtener información sobre su cobertura, servicios, transporte y más.

Horario de Atención: 8 am - 5 pm, Horas de emergencia: 24 horas al día.

Sobre su Proveedor y Cómo Obtener Atención de Salud

Cómo Seleccionar y Cambiar de Proveedor

Usted puede seleccionar a cualquier proveedor de la red Cenpatico. Vea el Directorio de Proveedores para ver una lista de ellos. Si su proveedor no está en la lista, llámenos al 866-896-7293. Podemos ayudarle a encontrar un proveedor de nuestra red.

Usted puede cambiar de proveedor por cualquier motivo. Algunos de ellos son:

- Se muda a otro país
- Necesita ayuda más cerca de su hogar
- Su proveedor no habla su idioma
- Su proveedor no está en la red Cenpatico
- Usted quiere que toda su familia vea al mismo proveedor

Cómo Pedir una Cita con un Proveedor

Queremos que tenga la atención de salud que necesita. Comprender su plan de tratamiento puede ayudarle a usted y familia a estar sanos. Esto es lo que debe hacer para pedir una cita con su proveedor:

- Llame al número de teléfono de Atención al cliente de Cenpatico al 866-896-7293.
- Diga que necesita una cita con su proveedor. Dé el nombre y teléfono de su proveedor al personal de Servicio al Cliente de Cenpatico.
- El personal se asegurará de que su proveedor sea uno de los proveedores de Cenpatico.
- Llame a su proveedor. Explique a la consulta porque quiere que se le atienda. Algunas consultas tienen horarios especiales para pacientes nuevos o pacientes regulares. La consulta debe programar su cita en el horario correcto.
- La consulta le dará una fecha y una hora para ver a su proveedor. Anote esta información.
- Escriba todas las preguntas que desea hacerle a su proveedor. Lleve estas notas con usted cuando concurra a su cita.
- No pierda su cita. Si no puede ir, llame a la consulta para cancelar su cita y pedir otra. Sírvase llamar a la consulta tan pronto como sepa que debe cancelar su cita.
- Si necesita transporte para ir a su cita, póngase en contacto con su plan de seguro médico.
 - Si está afiliado a UniCare, puede ponerse en contacto con ellos al 866-712-1062.
 - Si está afiliado a Children's Mercy Family Health Partners, puede ponerse en contacto con ellos al 800-890-6026

Normas a Seguir en la Cita con su Proveedor

Como afiliado a Cenpatico, usted puede esperar una atención puntual de parte de su proveedor. Algunas de las normas por las que se rige su proveedor son:

- Debe dársele una cita dentro de las próximas dos semanas.
- Debe programarse la atención de urgencia dentro de dos días posteriores a su llamada.
- Deben programarse las atenciones de emergencia en el día en que llama, de lo contrario su Proveedor podrá derivarlo a la sala de emergencia.

¿Tiene dudas? Llame al Servicio de Atención al Cliente al 866-896-7293 para obtener mayor información. Podemos ayudarle. Sírvase llamarnos para obtener información sobre su cobertura, servicios, transporte y más.

Horario de Atención: 8 am - 5 pm, Horas de emergencia: 24 horas al día.

- El tiempo de espera en la consulta de su proveedor no debe exceder una hora, con las excepciones siguientes:
 - Más de una hora es aceptable si el proveedor se encuentra atendiendo una emergencia.
 - Si llega tarde a su cita pero la consulta aún puede atenderle
- La consulta de su proveedor debe responder a su llamado las 24 horas del día. Ellos le llamarán o le pedirán que llame a otro proveedor.
- Cenpatico puede derivarlo a otro especialista si su proveedor actual no puede entregarle la atención que necesita.

Tarjetas de Identificación (ID)


Su Tarjeta de Identificación Médica incluye información sobre Cenpatico. Muestre su tarjeta en cada cita. El proveedor pudiera no atenderlo o cobrarle por los servicios recibidos si no la tiene consigo. Ésta tiene su nombre y a quién llamar si necesita información sobre su cobertura. También incluye números a los que los proveedores pueden llamar para solicitar autorización.

Recuerde: Es ilegal dejar que alguien más use su tarjeta de Identificación Médica.

A continuación se encuentran ejemplos de tarjetas de Identificación Médicas.

Children's Mercy Family Health Partners

Frente de la Tarjeta




Member #
0000000000

Member Name
Jane Doe

Primary Care Provider (PCP)
John Smith, M.D.

Group #
HW21



Sex
F

Date of Birth
00/00/0000

PCP Phone Number
(000) 000-0000

Co-Pay
Office/\$0 Rx/\$0

RXBIN
610415


RXPCN
PCS

RXRGP
CMF1/1000

RXID
000000000

¡Hablamos Español!

Carry this card with you at all times. **Take this card with you when you go to a health care appointment or the pharmacy.** This card is for identification only and is not a guarantee of coverage.



1-877-347-9363 (toll-free)

Routine Medical Care: Contact your Primary Care Provider (PCP). See front of card.
Emergency Care: Call 911 or go to the nearest Emergency Room.
Urgent Care: Call your PCP or the Nurse Advice Line at 1-800-347-9369.
Referrals/Prior Authorizations: A referral from your PCP is needed for some services. Refer to the member handbook. Some services require prior authorization.

Important Phone Numbers (¡Hablamos Español!)

Customer Service (Benefits/Claims): 1-877-347-9363 (toll-free)

24-Hour Nurse Advice Line: 1-800-347-9369 (toll-free)

Need a ride to the PCP, pharmacy or WIC? Call 1-800-890-6026. You must call 72 hours before your appointment. We may be able to pay for gas if someone takes you—call 1-800-890-6026.

Mental Health: HealthWave 19: 1-888-547-2878 HealthWave 21: 1-866-896-7293
Substance Abuse: HealthWave 19: 1-866-645-8216 HealthWave 21: 1-866-896-7293
Precertification/UR: 1-888-691-4874 **TDD (Hearing Impaired):** 1-877-347-9361
Dental: 1-800-766-9012 **Pharmacy Help Desk:** 1-800-345-5413
24-Hour Nurse Advice Line: 1-800-347-9369

Children's Mercy Family Health Partners Claims Address:
 PO Box 411806, Kansas City, MO 64141-1806
 NEIC: Web MD# 31472 Gateway EDI: 31472 SSI: 31472

www.fhp.org

Approved 12/21/2005

Reverso de la Tarjeta

¿Tiene dudas? Llame al Servicio de Atención al Cliente al 866-896-7293 para obtener mayor información. Podemos ayudarle. Sírvase llamarnos para obtener información sobre su cobertura, servicios, transporte y más.

Horario de Atención: 8 am - 5 pm, Horas de emergencia: 24 horas al día.

Unicare

Frente de la Tarjeta



MEMBER ID No.

PLAN NAME

Group No.

Coverage Code

BIN: 610053

PCPEffective Date

Submit claims to

P.O. BOX 751017

Topeka, KS 66675-1017

This Unicare card is for member ID only and does not prove eligibility. Show it to your health care provider each time you get covered services. Some services may need preapproval. For emergencies (they don't need preapproval): Call **911** or go to the nearest hospital.

Esta tarjeta Unicare es sólo para fines de identificación como miembro y no prueba su elegibilidad. Muéstresela a su proveedor de atención de salud cada vez que obtiene servicios cubiertos. Algunos servicios pueden necesitar previa autorización. Para emergencias (no requieren autorización previa): Llame al **911** o vaya al hospital más cercano.

Customer Care Center/

Interpreter Services: **1-866-408-7105**

TTY: **1-866-408-7190**

24-Hour Nurse Help Line: **1-888-814-7565**

TTY: **1-800-368-4424**

Vision: **1-800-877-7195**

Dental: **1-800-766-9012**

HealthWave 19

Mental Health: **1-888-547-2878**

HealthWave 21

Mental Health: **1-866-896-7293**

HealthWave 19

Substance Abuse: **1-866-645-8216**

Confirm Eligibility: **1-866-408-7106**

Prescription Drug Questions: **1-866-629-1611**

Preapproval/

Hospital Admissions: **1-866-408-7107**

Medical Transportation: **1-866-712-1061**

© Registered mark of WellPoint, Inc.

Reverso de la Tarjeta

Cómo Conseguir Atención de Salud

Si necesita atención de salud mental o de abuso de sustancias, sírvase llamarnos. Le ayudaremos a conseguir una cita o le explicaremos los servicios disponibles para usted. Para obtener mayor información sobre un proveedor, sírvase llamarnos. Usted puede averiguar si el consejo estatal de licencias ha autorizado a su proveedor. También puede saber a qué escuelas de medicina asistió y si el proveedor culminó una residencia.

Usted puede atenderse con cualquier proveedor del Directorio de Cenpatico Kansas. Si desea ver a alguno que no está en el directorio, debe llamar al Departamento de Servicio al Cliente de Cenpatico al 866-896-7293.

Usted puede ver el Directorio de Proveedores de Cenpatico en línea en <http://www.cenpatico.com/members/kansas/member-resources/>. También puede llamar al Servicio al Cliente de Cenpatico al 866-896-7293 para verificar que su proveedor está en nuestra red. **Si se atiende con un proveedor que no está en la red de Cenpatico, tal vez deberá pagar por dichos servicios.**

Si requiere de atención antes de recibir su tarjeta de Identificación Médica, sírvase llamar al Departamento de Servicio al Cliente de Cenpatico. Podemos responder a sus preguntas de modo de asegurarnos de que vea al proveedor adecuado. Podemos comunicarle a su proveedor que usted está afiliado a Cenpatico.

¿Tiene dudas? Llame al Servicio de Atención al Cliente al 866-896-7293 para obtener mayor información. Podemos ayudarle. Sírvase llamarnos para obtener información sobre su cobertura, servicios, transporte y más.

Horario de Atención: 8 am - 5 pm, Horas de emergencia: 24 horas al día.

Atención de Rutina

Siempre debe llamar a su especialista en salud conductual antes de ir a verle. Pida una cita. No falte a la cita con su proveedor. Asegúrese de preguntarle cuando quiere que pida su próxima cita.

Atención de Urgencia

A veces se necesita hablar urgente con un proveedor. Sin embargo, puede no ser una emergencia. Esto es “atención de urgencia.” La atención de urgencia no es una atención de emergencia.

Algunos ejemplos de atención de urgencia son los siguientes:

- Se siente muy deprimido (a).
- No ha podido comer o dormir.
- Lloro todo el tiempo.
- Ve cosas que no existen o escucha voces.
- Tiene cambios de humor y de conducta severos.

Si utiliza los servicios de atención de urgencia puede evitar que la condición empeore. Puede llamar a su proveedor o a Cenpatico para determinar si necesita atención de urgencia. Las visitas de urgencia se programan dentro de uno o dos días. Esto dependerá de su condición. Su proveedor le atenderá o derivará a otro profesional de la red de Cenpatico de no ser posible atenderlo a la brevedad.

Atención de Emergencia

Puede llamar a su proveedor o a NurseWise si tiene preguntas sobre la sala de emergencias.

Una emergencia pone en peligro su vida. Puede provocar serios daños si no se atiende de inmediato. Las emergencias siempre ocurren sin previo aviso.

En un caso de emergencia, debe dirigirse a la sala de emergencias más cercana. También puede llamar al 911. No necesita llamar a su proveedor antes de acudir a la sala de emergencias. Debe llamarlo tan pronto como pueda después de su visita a la sala de emergencias. El proveedor se encargará de programar la atención de salud posterior. La atención de salud posterior a su visita a la sala de emergencias debe realizarlo un proveedor de Cenpatico. También puede realizarla un proveedor de su plan de salud.

Si no es realmente una emergencia, tal vez deberá pagar por su visita a la sala de emergencias.

Cómo Conseguir Atención Cuando está Lejos de Casa

Si se le presenta una emergencia o necesita atención de urgencia cuando se encuentra lejos de casa, siga las instrucciones siguientes:

- Si requiere de atención de urgencia cuando se encuentra fuera del área de servicio de Cenpatico, llame a **NurseWise al 1-800-280-2348**. Puede llamar a NurseWise las 24 horas del día, 7 días a la semana, para solicitar ayuda. También puede llamar a su proveedor para obtener ayuda.
- En un caso de emergencia, llame al 911 o vaya a sala de emergencias más cercana.
- El hospital puede admitirlo. Si este hospital no es parte de la red Cenpatico, tal vez deba trasladarse a un hospital Cenpatico una vez que su condición mejore.
- Si no es un caso de emergencia, llame a su proveedor para conseguir ayuda.
- Llame a su proveedor tan pronto como pueda luego de ser atendido en la sala de emergencias. Éste se encargará de la atención posterior que necesite.
- La atención que no es una emergencia sólo es cubierta dentro del área de Cenpatico y sólo cuando es efectuada por proveedores de Cenpatico.
- Si se encuentra fuera del país, tendrá cobertura sólo para atención de emergencia.

Emergencias en el Hogar

Las emergencias pueden ocurrir en casa. Debe tener un plan de acción para enfrentar un retroceso. Pregunte a su proveedor sobre un plan de mantención física y mental. Descubra qué hacer si se enfrenta a un problema. Algunos ejemplos de lo que usted y sus hijos pueden hacer son:

- Llamar a un amigo cercano o a un familiar que entienda su situación. Ellos tal vez puedan ayudarles a pasar los momentos malos.
- Tener preparada una lista de personas a las que puede llamar, como amigos, familiares y líneas de ayuda.
- Hablar con su Encargado de Caso de Cenpatico para ver si sus amigos o familiares pueden recibir capacitación para enfrentar situaciones en que usted se encuentra en momentos de necesidad.
- Colaborar con su proveedor para identificar algunos pasos que podría tomar para ayudarse a sí mismo o a sus niños (tales como formas de calmarse cuando está alterado).
- Hablar con su proveedor sobre los que usted y sus niños pueden decir o hacer al verse confrontados con malas influencias que pueden causar un retraso en el avance que han logrado con el plan de tratamiento.
- Tener escrito un plan de emergencia. Tenerlo a mano siempre para ayudarle o ayudar a sus hijos en momentos malos.

Beneficios Disponibles Fuera de la Red Cenpatico

Salud Física

Usted puede escoger de entre dos planes de salud médica para el control de sus beneficios de salud física:

- UniCare: 866-408-7105, y
- Children's Mercy Family Health Partners: 877-347-9363

¿Tiene dudas? Llame al Servicio de Atención al Cliente al 866-896-7293 para obtener mayor información. Podemos ayudarle. Sírvase llamarnos para obtener información sobre su cobertura, servicios, transporte y más.

Horario de Atención: 8 am - 5 pm, Horas de emergencia: 24 horas al día.

Página 11

Medicamentos Recetados

Compruebe que su plan médico de salud tenga cobertura de medicamentos con receta.

Dental

En el caso de atención dental, llame al Servicio al Cliente de Asistencia Médica al 800-766-9012 para solicitar información sobre este servicio.

Visión

Póngase en contacto con su plan de seguro médico.

- UniCare: 866-408-7105
- Children's Mercy Family Health Partners: 877-347-9363

Transporte

Es importante que usted acuda a **TODAS** sus citas de atención de salud medicamente necesarias. ¡Queremos que usted y familia estén sanos! Podemos ayudarle a conseguir transporte para su cita. También puede llamar directamente para reservar transporte.

Para Pedir Transporte Para Cualquier Cita, Póngase en contacto con:

- Si está afiliado a UniCare, puede ponerse en contacto con ellos al 866-712-1062
- Si está afiliado a Children's Mercy Family Health Partners, puede ponerse en contacto con ellos al 800-890-6026

Pérdida de Cobertura

Es muy importante informar de cualquier modificación a la oficina de HealthWave llamando al 800-792-4884. Llame a la oficina de HealthWave cuando cambie:

- El tamaño de la familia (incluyendo el nacimiento de cualquier bebé)
- Sus ingresos
- Su dirección
- Su número de teléfono
- O cuando obtenga acceso a otros seguros, como compensación al trabajador, daños personales, malas prácticas médicas o accidentes automotrices.

La información sobre sus beneficios se envía por correo a la dirección que dio a la oficina de HealthWave. Usted podría perder su cobertura HealthWave si no responde a las solicitudes de información. Asegúrese de responder a todas las solicitudes provenientes de HealthWave.

También podría perder su cobertura HealthWave si usted:

- Ya no tiene derecho a percibir los beneficios de HealthWave
- Intencionalmente entrega información falsa en su formulario de afiliación
- Comete fraude
- Se traslada fuera de Kansas

Si pierde su cobertura, póngase en contacto con el Servicio al Cliente de Asistencia Médica de Kansas al 800-766-9012

¿Tiene dudas? Llame al Servicio de Atención al Cliente al 866-896-7293 para obtener mayor información. Podemos ayudarle. Sírvase llamarnos para obtener información sobre su cobertura, servicios, transporte y más.

Horario de Atención: 8 am - 5 pm, Horas de emergencia: 24 horas al día.

Servicios y Programas Cubiertos por Cenpatico

Servicios Cubiertos

Cenpatico cubre un gran rango de tratamientos. Los servicios cubiertos para los afiliados a Cenpatico incluyen:

- Servicios de diagnóstico
- Manejo de Medicamentos
- Servicios Profesionales Extra hospitalarios, ej.: Evaluación y Manejo de Terapia de Grupo
- Evaluación y Manejo de pacientes extra hospitalarios
- Análisis Neurológicos y Psicológicos
- Inyecciones
- Hospitalización intrahospitalaria
- Tratamiento Residencial (RTC)
- Programa de Hospitalización Parcial (PHP)
- Programa Extra Hospitalario Intensivo (IOP)
- Servicios de la Unidad de Tratamiento Psiquiátrico Residencial (PRTF)
- Tele-Medicina
- Servicios Basados en la Comunidad:
 - Tratamiento de Apoyo Psiquiátrico en la Comunidad
 - Grupo de Rehabilitación Psicosocial
 - Servicios de Auto Ayuda/Pares
 - Intervención de Crisis
 - Servicios de Apoyo Comunitario Exhaustivos

Puede ponerse en contacto con Cenpatico al 866-896-7293 para obtener información sobre su cobertura de servicios.

Sírvase consultar la siguiente tabla para obtener información sobre su cobertura de servicios.

¿Tiene dudas? Llame al Servicio de Atención al Cliente al 866-896-7293 para obtener mayor información. Podemos ayudarle. Sírvase llamarnos para obtener información sobre su cobertura, servicios, transporte y más.

Horario de Atención: 8 am - 5 pm, Horas de emergencia: 24 horas al día.

Servicios Cubiertos en Salud Mental y Abuso de Sustancias

Servicios Cubiertos	Descripción del Servicio (Un proveedor de la red Cenpatico debe proveer todos los servicios medicamente necesarios.)	Límites y Reglas
Servicios de Diagnóstico	Una evaluación para determinar sus necesidades de tratamiento en salud mental o abuso de sustancias. Ésta la realiza un proveedor de salud conductual.	No se necesita de autorización para una evaluación conducida cada 6 meses
Servicios de Emergencia	<ul style="list-style-type: none"> • Los servicios de emergencia de salud conductual y de crisis están disponibles 24 horas al día, siete días a la semana los 365 días del año. • Puede llamar al 866-896-7293 en cualquier momento si necesita ayuda 	Sin autorización previa para servicios de emergencia
Servicios Intrahospitalarios para casos agudos	Estos son servicios provistos en un hospital psiquiátrico para casos agudos.	Se requiere autorización previa
Tratamiento diario – Programa de Hospitalización Parcial (PHP)	El programa de tratamiento diario/PHP es un programa de corto plazo que provee de apoyo y tratamiento. Este incluye tratamiento coordinado e intensivo que es más intenso que el cuidado extra hospitalario. El formato estructurado provee de monitoreo médico y de actividades y grupos terapéuticos.	<p>Se requiere autorización previa</p> <p>Los afiliados que usan este servicio vuelven a casa en la tarde</p> <p>Los afiliados pueden asistir a sesiones diarias de 6 a 8 horas, de lunes a viernes</p>
Servicios de Tratamiento Residencial/PRTF	<p>Los servicios para tratamiento de salud mental y abuso de sustancias incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Terapias individuales, grupales o familiares; - Servicios de manejo de casos - Manejo de medicamentos <p>Se entrega en una clínica de tratamiento residencial donde el afiliado pasa la noche temporalmente.</p>	Se requiere autorización previa
Programa Extra Hospitalario Intensivo (IOP)	El Programa Extra Hospitalario Intensivo es muy estructurado e incluye una combinación de terapia individual, grupal y familiar. La terapia y la educación pueden ser para alteraciones relacionadas con el abuso de sustancias o para salud mental.	<p>Se requiere autorización previa</p> <p>Los afiliados pueden asistir a sesiones de 3 horas al día, al menos 3 veces a la semana</p>

¿Tiene dudas? Llame al Servicio de Atención al Cliente al 866-896-7293 para obtener mayor información. Podemos ayudarle. Sírvase llamarnos para obtener información sobre su cobertura, servicios, transporte y más.

Horario de Atención: 8 am - 5 pm, Horas de emergencia: 24 horas al día.

Servicios Cubiertos	Descripción del Servicio (Un proveedor de la red Cenpatico debe proveer todos los servicios medicamento necesarios.)	Limites y Reglas
Servicios Extra Hospitalarios	Terapia individual, familiar o grupal que se realiza normalmente en una oficina, pero a veces se hace en el hogar o en otro sitio. Incluye servicios para evaluar y tratar casos de salud mental y abuso de sustancias.	Sin autorización previa para la evaluación inicial y cinco (5) visitas Se requiere autorización luego de la evaluación y las visitas iniciales.
Análisis Psicológico	Análisis para determinar con mayor claridad el diagnóstico y el estado actual	Se requiere autorización Nota: El análisis del CI o aquellos para determinar si una persona tiene problemas de aprendizaje no están cubiertos
Manejo de Medicamentos	El monitoreo de las recetas y los medicamentos para el tratamiento de una condición o alteración de salud conductual	Sin autorización para las visitas extra hospitalarias a un doctor, enfermera clínica o asistente del médico de la red
Terapia Familiar Basada en el Hogar	<ul style="list-style-type: none"> • Terapia individual, familiar o grupal que se entrega en casa • Puede ser más útil en este ambiente que en una situación extra hospitalaria 	Se requiere autorización
Servicios de Apoyo y Educación Familiar	Los servicios incluyen información sobre la alteración del afiliado, información y capacitación para manejar dicha alteración, y capacitación para apoyar al afiliado a mantenerse sano.	El afiliado o persona responsable por él debe estar de acuerdo con que se revele la información del afiliado a familiares seleccionados

¿Tiene dudas? Llame al Servicio de Atención al Cliente al 866-896-7293 para obtener mayor información. Podemos ayudarle. Sírvase llamarnos para obtener información sobre su cobertura, servicios, transporte y más.

Horario de Atención: 8 am - 5 pm, Horas de emergencia: 24 horas al día.

Servicios No Cubiertos

Algunos de los servicios que puede recibir no están cubiertos por Cenpatico. En este caso, usted deberá pagar por ellos. Un ejemplo de esto es cuando el profesional que le atiende no está en la red Cenpatico.

Segundas Opiniones

Si está en desacuerdo con el plan de tratamiento o diagnóstico, puede ser derivado para obtener una segunda opinión. Si la primera y segunda opiniones son diferentes, Cenpatico autorizará una tercera. Usted debe atenderse con un proveedor de Cenpatico para la segunda y tercera opiniones. Si no hay un proveedor en la red de Cenpatico para dar la segunda opinión, podemos ayudarle a encontrar un proveedor externo a la red sin costo para usted.

Si Recibe una Factura

Cenpatico le reembolsará por todos los servicios de Salud Conductual cubiertos y recibidos en un proveedor de la red, mientras su afiliación a nuestro plan esté vigente. Usted no debería recibir una factura por servicios que están cubiertos. Llame al Servicio de Atención al Cliente de Cenpatico si recibe una factura al 866-896-7293. Estaremos gustosos de ayudarle.

Si recibe una factura por servicios no cubiertos por Cenpatico, usted tal vez deberá pagarla. Si recibe servicios de un proveedor que no está en nuestra red, y Cenpatico no dio su autorización previa, tal vez también deberá pagar por ellos. Lo mismo puede ocurrir si no muestra su tarjeta de Identificación Médica a su proveedor al recibir atención.

Otros Seguros

Usted puede llamar al Servicio al Cliente de Cenpatico al 866-896-7293 para notificarnos que tiene otra cobertura para su condición. Ésta podría incluir:

- Otro seguro médico
- Solicitudes de compensación laboral
- Juicios pendientes por daños personales
- Juicios por malas prácticas médicas
- Heridas resultantes de un accidente automovilístico

Programas de Cenpatico

Manejo de Casos Intensivo

Los Encargados de Casos Intensivos colaboran con usted para manejar sus necesidades de salud conductual de alto riesgo. Ellos le conseguirán la mejor atención luego de su estada en un hospital. Los Encargados de Casos Intensivos quieren ayudarle en su recuperación. Colaboran con usted, su familia y proveedores para crear un plan de atención de salud para usted. Ellos quieren que usted permanezca en su propio hogar y comunidad. Para lograr esto, los Encargados de Casos Intensivos colaboran con usted para comunicarle sus necesidades de tratamiento y coordinar su atención de salud.

¿Tiene dudas? Llame al Servicio de Atención al Cliente al 866-896-7293 para obtener mayor información. Podemos ayudarle. Sírvase llamarnos para obtener información sobre su cobertura, servicios, transporte y más.

Horario de Atención: 8 am - 5 pm, Horas de emergencia: 24 horas al día.

Le ayudan a entender:

- El diagnóstico, las necesidades de tratamiento y los objetivos de recuperación
- Los procedimientos para obtener los servicios cubiertos
- Los procedimientos para presentación de quejas y agravios

A veces es útil que usted trabaje con otros recursos en su comunidad. Su Encargado de Caso puede ayudarle a ponerse en contacto con algunos de estos recursos. Para hablar con un Encargado de Casos Intensivo, llame al 866-896-7293.

Coordinación de Atención de Salud

Los Coordinadores de Atención de Salud de Cenpatico entregan asistencia y derivaciones a los afiliados y a los proveedores. Derivamos a los afiliados basándonos en sus necesidades específicas.

Los Coordinadores de Atención de Salud:

- Se ponen en contacto con usted por teléfono y por correo para garantizar que reciba el seguimiento necesario posterior a su estada en un hospital
- Trabajan con los planes de seguros de salud física, proveedores y otros recursos para ayudarle si necesita servicios como transporte, traducción o accesos para sillas de ruedas
- Ayudan a los afiliados a conseguir el proveedor y los servicios adecuados
- Colaboran con los proveedores para coordinar sus servicios
- Ofrecen información sobre condiciones y tratamientos de salud conductual

Nuestros Coordinadores de Atención de Salud:

- Colaboran con el hospital o clínica para garantizar que usted consiga una cita para hacer un seguimiento
- Le recordarán de su cita programada
- Verificarán con su proveedor que usted haya acudido a la cita
- Le ayudarán a localizar recursos comunitarios, tales como grupos de apoyo
- Colaborarán con usted para que tenga acceso a transporte, para que consiga sus medicamentos y para que encuentre un proveedor

Cambios al Programa de Cenpatico

A veces nuestros procedimientos cambian. Si ellos cambian la forma en que obtiene atención de salud o sus beneficios, se lo haremos saber con al menos 14 días de antelación. Tal vez lo hagamos por carta. Tal vez intentaremos llamarle. Es vital que usted se asegure de que tengamos su dirección y número de teléfono actualizados. Para confirmar esta información, llámenos al 866-896-7293.

¿Tiene dudas? Llame al Servicio de Atención al Cliente al 866-896-7293 para obtener mayor información. Podemos ayudarle. Sírvase llamarnos para obtener información sobre su cobertura, servicios, transporte y más.

Horario de Atención: 8 am - 5 pm, Horas de emergencia: 24 horas al día.

Página 17

Qué hacer si está Descontento

Si está descontento con Cenpatico o con los servicios recibidos de su proveedor, estos son los pasos a seguir:

Apelación

Puede presentar una apelación si le enviamos una “Notificación” que diga que:

- Hemos denegado o dado una aprobación limitada a un servicio solicitado
- Hemos reducido, suspendido o puesto término a un servicio previamente autorizado
- Hemos rechazado el pago de un servicio
- No hemos actuado dentro de ciertos plazos

Puede presentar una apelación por teléfono o por escrito. A menos de que requiera de una revisión expedita, usted debe enviarnos una solicitud por escrito dentro 10 días y luego llamarnos. Una revisión expedita acelera el tiempo requerido para resolver su apelación. Utilice una revisión expedita cuando los plazos regulares para resolver su apelación pueden poner en peligro su salud o su vida. En el caso de una revisión expedita, la decisión se toma dentro de 72 horas.

- Usted debe apelar a nuestra notificación dentro de los 30 días de recibida
- Si necesita ayuda para presentar una apelación, llámenos al 866-896-7293
- La dirección para enviar su apelación escrita es:

Cenpatico
504 Lavaca Street, Suite 850
Austin, TX 78701
Attn: Coordinador de Resolución de Agravios

Debemos comunicarle por escrito, dentro de cuatro días, que hemos recibido su apelación. Le notificaremos por escrito si es que necesitamos más de 30 días para resolver su apelación. Debemos notificarle nuestra decisión por escrito dentro de 45 días

Agravio o Queja

Usted puede presentar una queja si esta insatisfecho con:

- La calidad de la atención o servicios que recibe
- La forma en que fue tratado por un proveedor
- Un desacuerdo que pueda tener con una política determinada de Cenpatico

Tiene hasta 6 meses de plazo (180 días) para presentar su queja o agravio, a partir desde el momento de producido su descontento con la situación.

Usted puede presentar su queja ante nosotros por teléfono o por escrito. Llame a Cenpatico al 866-896-7293, o puede utilizar la dirección antes mencionada.

¿Tiene dudas? Llame al Servicio de Atención al Cliente al 866-896-7293 para obtener mayor información. Podemos ayudarle. Sírvase llamarnos para obtener información sobre su cobertura, servicios, transporte y más.

Horario de Atención: 8 am - 5 pm, Horas de emergencia: 24 horas al día.

Página 18

•Si nos la envía por correo, le llamaremos dentro de los próximos cuatro días hábiles para conversar sobre su preocupación, o le enviaremos una carta por correo en la que le pediremos que nos llame. Debemos comunicarle nuestra determinación por teléfono o por escrito dentro de un plazo de 30 días. Le comunicaremos la fecha en que puede esperar recibir la respuesta en caso de que necesitemos más tiempo para culminar el proceso.

Audiencia Estatal Imparcial

También puede solicitar una Audiencia Estatal Imparcial dentro de los 30 días desde la fecha en que recibió nuestra respuesta a su apelación. Para hacerlo, debe escribir o enviar un fax a la Oficina de Audiencias Administrativas:

Fax
785-296-4848

Dirección
Oficina de Audiencias Administrativas
Departamento de Administración
1020 S. Kansas Avenue
Topeka, KS 66612

Cuando presenta una Apelación o una Queja

Recuerde que cuando presente una queja o apelación, usted tiene estos derechos especiales:

- Un profesional clínico calificado revisará su queja o apelación.
- Si no habla o no entiende inglés, llame al 866-896-7293 para conseguir la ayuda de alguien que hable su idioma.
- Usted puede solicitar a cualquier persona, llámese un familiar, su ministro, un amigo, un abogado o un representante de Servicio al Cliente de Cenpatico, que le ayude a elaborar una queja o una apelación.
- Si su salud física o mental no está en riesgo, debemos resolver su apelación y enviarle una resolución escrita dentro de un plazo de 45 días. Debemos resolver su queja y enviarle una resolución escrita dentro de 30 días.
- Si su salud física o mental está en peligro, revisaremos su apelación dentro de los tres días siguientes de recibida su apelación o antes. Esto se denomina una revisión expedita. Le comunicaremos la resolución por teléfono y por escrito. Llámenos si cree que necesita una revisión expedita.
- Podremos extender el plazo de resolución por 14 días si usted solicita una modificación del plazo o si pensamos que es lo mejor para usted.
- Si modificamos el plazo para la resolución de su apelación, debemos comunicarle las razones de la demora por escrito.
- Si ha estado recibiendo cuidados y nosotros reducimos, suspendemos o ponemos término al servicio, usted puede apelar. Puede pedir que la atención continúe mientras se toma la decisión, siempre que usted:
 - Apele dentro de los 10 días siguientes a la fecha de envío de nuestra notificación, o
 - Apele antes de que se inicie lo comunicado en nuestra notificación.
- Continuaremos los servicios mientras exista una de las condiciones siguientes:
 - Un proveedor autorizado solicitó la atención

¿Tiene dudas? Llame al Servicio de Atención al Cliente al 866-896-7293 para obtener mayor información. Podemos ayudarle. Sírvase llamarnos para obtener información sobre su cobertura, servicios, transporte y más.

Horario de Atención: 8 am - 5 pm, Horas de emergencia: 24 horas al día.

- No se ha vencido el período de autorización
 - El organismo que lo afilió solicita una extensión de los beneficios
- Si el resultado de su apelación es insatisfactorio, tal vez deberá pagar por los servicios recibidos durante ese período de tiempo.

Grupo de Consultoría de los Afiliados

Usted puede ayudar a Cenpatico para mejorar la forma en que funciona nuestro plan de salud. Sea parte del Grupo de Consultoría de los Afiliados. Comparta sus ideas e iniciativas con Cenpatico. Llámenos si le gustaría formar parte del equipo. Puede llamar al 866-896-7293.

¿Tiene dudas? Llame al Servicio de Atención al Cliente al 866-896-7293 para obtener mayor información. Podemos ayudarle. Sírvase llamarnos para obtener información sobre su cobertura, servicios, transporte y más.

Horario de Atención: 8 am - 5 pm, Horas de emergencia: 24 horas al día.

Página 20

Derechos y Responsabilidades de los Afiliados

Cenpatico tiene el compromiso de tratarlo de un modo en que se respete sus derechos y que exprese claramente nuestras expectativas con respecto a las responsabilidades de los afiliados. Cenpatico cree que todos los afiliados tienen los Derechos y Responsabilidades siguientes:

Derechos

- Los afiliados tienen derecho a recibir información sobre la organización, sus servicios, sus proveedores/practicantes, y sobre sus derechos y responsabilidades.
- Los afiliados tienen derecho a que su dignidad sea respetada y reconocida, además del derecho a su privacidad.
- Los afiliados tienen el derecho a participar con sus proveedores/practicantes en la toma de decisiones sobre su atención de salud, incluyendo su derecho a rehusar el tratamiento.
- Los afiliados tienen el derecho a tener una conversación franca sobre sus opciones de tratamiento apropiadas o medicamento necesarias para sus afecciones, sin importar el costo o la cobertura de beneficios.
- Los afiliados tienen el derecho a hacer escuchar sus quejas y apelaciones sobre la organización o la atención que presta.
- Los afiliados tienen derecho a hacer recomendaciones sobre la política de derechos y responsabilidades de la organización.
- Los afiliados tienen derecho a un trato justo. No importando su raza, religión, género, etnia, edad, discapacidad o el origen del pago por los servicios.
- Los afiliados tienen el derecho a mantener confidenciales su información y su tratamiento. Sólo en una emergencia, o solicitado por ley, se puede revelar esta información sin el permiso del afiliado
- Los afiliados tienen el derecho a recibir la información del personal/proveedores en un idioma que puedan entender.
- Los afiliados tienen derecho a recibir una explicación de su estado de salud y tratamiento que sea fácil de entender
- Los afiliados tienen derecho a obtener información sobre los servicios de Cenpatico y su rol durante el tratamiento
- Los afiliados tienen derecho a obtener información sobre los proveedores
- Los afiliados tienen derecho a conocer las directrices clínicas utilizadas para proveer y/o manejar su atención de salud
- Los afiliados tienen derecho a opinar sobre las políticas y servicios de Cenpatico
- Los afiliados tienen derecho a conocer el proceso de presentación de quejas, agravios y apelaciones
- Los afiliados tienen derecho a conocer las leyes Estatales y Federales relacionadas con sus derechos y responsabilidades, y a esperar que Cenpatico se adhiera a ellas
- Los afiliados tienen derecho a conocer sus derechos y responsabilidades en el tratamiento
- Los afiliados tienen derecho a compartir la información de su plan de atención de salud
- Los afiliados tienen derecho a no ser restringidos ni recluidos como un medio de coerción, disciplina, conveniencia o venganza

¿Tiene dudas? Llame al Servicio de Atención al Cliente al 866-896-7293 para obtener mayor información. Podemos ayudarle. Sírvase llamarnos para obtener información sobre su cobertura, servicios, transporte y más.

Horario de Atención: 8 am - 5 pm, Horas de emergencia: 24 horas al día.

Página 21

- Los afiliados tienen derecho a solicitar y recibir una copia de sus registros médicos. También tienen derecho a pedir que estos se corrijan o enmienden
- Los afiliados pueden ejercer sus derechos, y su ejercicio no deberá afectar adversamente la forma en que se le trata
- Los afiliados tienen derecho a solicitar información sobre las actividades de mejoramiento de la calidad de los servicios de Cenpatico
- Los afiliados tienen derecho a solicitar información sobre las encuestas de Cenpatico a los afiliados y sobre los resultados de éstas

Responsabilidades

- Los afiliados tienen la responsabilidad de entregar a la organización y a los proveedores/practicantes la información que necesitan (dentro de lo posible) para poder entregar la atención de salud
- Los afiliados tienen la responsabilidad de cumplir con los planes e instrucciones para su tratamiento que han acordado con sus proveedores/practicantes
- Los afiliados tienen la responsabilidad de entender sus problemas de salud y participar en el desarrollo de tratamientos acordados mutuamente, dentro de lo que sea posible
- Los afiliados tienen la responsabilidad de comunicar a sus proveedores cuando el plan de tratamiento ya no funciona para ellos
- Los afiliados tienen la responsabilidad de cumplir con su plan de medicación. Deben comunicar a su proveedor si hay cambios en los medicamentos, incluyendo aquellos recetados por otros proveedores
- Los afiliados tienen la responsabilidad de tratar a aquellos encargados de su cuidado con dignidad y respeto
- Los afiliados no deben hacer nada que pudiera poner en peligro las vidas de los empleados de Cenpatico, sus proveedores y otros afiliados
- Los afiliados tienen la responsabilidad de acudir a sus citas médicas. Deben llamar lo antes posible a los proveedores si necesitan cancelar sus visitas
- Los afiliados tienen la responsabilidad de hacerle preguntas al proveedor sobre su atención de salud. Esto es para que ellos entiendan su tratamiento y que participen en él
- Los afiliados tienen la responsabilidad de hacerle saber al proveedor si tienen dificultades para pagarle sus honorarios
- Los afiliados tienen la responsabilidad de seguir los planes y las instrucciones para su tratamiento. El tratamiento es acordado entre el afiliado y el proveedor

Derechos Civiles

Cenpatico provee cobertura de servicios para todos los afiliados que tienen derecho a ella. Esto se hace sin distinción de Edad, Raza, Religión, Color, Discapacidad, Sexo u Orientación Sexual. También sin distinción de Nacionalidad, Estado Civil, Historial de Arrestos o Condenas, o de Participación en las Fuerzas Armadas.

Todos los servicios cubiertos están disponibles para todos los afiliados. Cenpatico provee todos estos servicios en forma igualitaria para todos sus afiliados. Todos aquellos conectados con Cenpatico quienes derivan o recomiendan afiliados para recibir servicios lo deberán hacer en forma igualitaria para todos los afiliados.

¿Tiene dudas? Llame al Servicio de Atención al Cliente al 866-896-7293 para obtener mayor información. Podemos ayudarle. Sírvase llamarnos para obtener información sobre su cobertura, servicios, transporte y más.

Horario de Atención: 8 am - 5 pm, Horas de emergencia: 24 horas al día.

Página 22

Mandato de Salud Anticipado

Usted tiene el derecho a tomar decisiones sobre su atención de salud. Puede aceptar o rechazar tratamiento médico o quirúrgico. Algunas veces los niños se enferman o tienen heridas que pueden poner en peligro sus vidas. Si ello ocurre, uno de los padres o custodio legal tiene el derecho de tomar decisiones por ellos. Existe una ley Federal llamada el Acta de Autodeterminación del Paciente del año 1990. Esta establece que una persona puede escribir un Mandato Anticipado. Éste le comunicará a su especialista en salud conductual el tipo de cuidado que desea si es herido de gravedad o si está muy enfermo y no puede comunicar su decisión por sí mismo.

Además, K.S.A. 65-28, 101, establece que: “un adulto tiene el derecho fundamental de controlar sus decisiones relativas a su propia atención médica, incluyendo la decisión de detener o retirar del todo los procedimientos de vida asistida en casos de una condición terminal.” Los mandatos anticipados incluyen:

- El Testamento en Vida – el paciente comunica anticipadamente a alguien cuáles son sus deseos con respecto a su atención médica en circunstancias adversas.
- Poder Legal Durable para Atención de Salud – el paciente escoge formalmente a otro adulto como la persona que tomará las decisiones de atención de salud en caso de que el paciente se encuentre médicamente incapaz de tomarlas.

Usted puede encontrar estos formularios en su biblioteca local. Hable sobre su mandato anticipado con un pariente cercano o un amigo de confianza y con su Doctor de Cabecera (PCP). Alguien en que confíe debería conocer sus deseos en caso de que algo de gravedad ocurra. También puede optar por hablar con un abogado. De todos modos, esto no es necesario.

Para obtener mayor información, sírvase llamar o escribir a:

Kansas Bar Association
1200 SW Harrison Street
Topeka, KS 66612-1806
785-234-5696
www.ksbar.org

Glosario

Mandato Anticipado: Un documento que contiene su voluntad específica con respecto a su atención médica. Este documento se utiliza para tomar decisiones sobre su atención de salud en el caso que quede incapacitado para tomarlas en persona.

Beneficios: Atenciones de Salud Conductual y de abuso de sustancias que usted y otros miembros de su familia pueden recibir por estar afiliados al plan de salud de Cenpatico.

Proveedor de la Red de Cenpatico: Cualquier proveedor de servicios de atención de salud conductual o de abuso de sustancias que tiene un contrato con Cenpatico para atender a sus afiliados. Al tener un contrato con Cenpatico, el proveedor se compromete a seguir nuestros reglamentos al proveer de atención de salud a usted y a sus hijos.

Directorio de Proveedores de Cenpatico: Un listado que contiene todos los centros de salud mental, clínicas, hospitales y otros proveedores contratados para proveer servicios a los afiliados a Cenpatico.

Emergencia: Una emergencia pone en peligro su vida o puede causarle serios daños si no se le atiende de inmediato. Las emergencias normalmente ocurren sin aviso.

- **Condición Médica de Emergencia:** es una condición médica que muestra síntomas severos (incluyendo dolor agudo) que – si no se atiende de inmediato – podría razonablemente causar lo siguiente:
 - Poner en peligro grave la salud de la persona (o en el caso de una mujer embarazada, la salud de la mujer y del no nacido)
 - Incapacitar gravemente las funciones corporales
 - Disfunción grave de cualquier órgano o parte del cuerpo
- **Servicios de Atención de Emergencia:** son aquellos servicios intra y extra hospitalarios cubiertos por el plan que son:
 - Entregados por un proveedor calificado para suministrar dichos servicios
 - Necesarios para evaluar o estabilizar una condición médica de emergencia
- **Servicios de Atención de Salud Post-Estabilización:** son aquellos servicios cubiertos por el plan, relacionados con una condición médica de emergencia, que son suministrados luego de que un afiliado es estabilizado, para mantener dicha condición estable, o bajo las circunstancias descritas en 42 CFR 438.114(e).

Tarjeta de Identificación Médica: Una tarjeta que contiene información importante sobre sus beneficios. Usted debe mostrar su Identificación Médica en la consulta del proveedor al recibir atención médica. Un proveedor puede negarse a atenderle si no tiene su tarjeta en su poder. Tal vez deba pagar por su atención si no muestra su tarjeta de identificación.

¿Tiene dudas? Llame al Servicio de Atención al Cliente al 866-896-7293 para obtener mayor información. Podemos ayudarle. Sírvase llamarnos para obtener información sobre su cobertura, servicios, transporte y más.

Horario de Atención: 8 am - 5 pm, Horas de emergencia: 24 horas al día.

Página 24

Médicamente Necesario: Servicios o tratamiento que su proveedor ha autorizado y que son adecuados para su enfermedad, lesión o condición médica.

Afiliado: Usted es un afiliado a Cenpatico luego de que el Estado de Kansas lo ha aprobado y de que se encuentra afiliado a HealthWave 21.

Servicios No Cubiertos: Servicios no pagados por Cenpatico.

Proveedor Externo a la Red: Un proveedor externo es aquel que no forma parte de la red de proveedores de Cenpatico. Aquellos afiliados que se atienden con proveedores externos sin la aprobación específica de Cenpatico o de su seguro de salud tal vez deberán pagar por dichos servicios.

NurseWise®: Una línea de información de salud. Cuenta con enfermeras tituladas que están disponibles las 24 horas al día, todos los días del año, para responder a sus inquietudes médicas y para ayudarle a decidir si requiere de atención de emergencia.

Notificación Previa: Cenpatico debe revisar algunos servicios para asegurarse de que sean beneficios que están cubiertos, a los cuales tiene derecho, etc., antes de que proceda a pagar por ellos. Su proveedor sabe cuáles son los servicios que requieren de revisión. Su proveedor de Cenpatico obtendrá las autorizaciones necesarias por usted.

Información Médica Protegida (PHI): Esta información es aquella que hemos creado o recibido sobre su condición de salud o médica pasada, presente o futura. Esta información podría ser utilizada para identificarle.

Segunda Opinión: Usted puede padecer de una condición médica grave y estar en desacuerdo con el diagnóstico o el tratamiento recomendado por su proveedor. Usted tiene derecho a ser atendido por un segundo proveedor para escuchar su opinión. Le ayudaremos a conseguir esa segunda opinión. En caso de que la primera y segunda sean diferentes, cubriremos una tercera opinión.

Atención de Urgencia: La atención de urgencia es aquella en que usted necesita atención de salud conductual o de abuso de sustancias rápidamente, pero que no es una emergencia. Su proveedor de salud conductual debe conseguirle citas para atención de urgencia dentro de uno o dos días dependiendo de su condición.

Notificación sobre Prácticas de Ejercicio Privado

Para el Uso y Divulgación de Información Médica Protegida (PHI)

ESTA NOTIFICACIÓN DESCRIBE LA FORMA EN QUE LA INFORMACIÓN MÉDICA SOBRE USTED PUEDE SER UTILIZADA Y DIVULGADA. DESCRIBE EL MODO EN QUE USTED PUEDE TENER ACCESO A DICHA INFORMACIÓN. SÍRVASE LEERLA DETENIDAMENTE.

Fecha de Vigencia: Marzo de 2011

¿Por qué le enviamos esta Notificación?

Porque queremos proteger la privacidad de su información personal. Una ley federal denominada el Acta de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud (HIPAA) nos obliga a asegurarnos de que se mantenga privada su información médica protegida (PHI). Debemos entregarle esta Notificación sobre nuestros deberes legales y de ejercicio privado. Esta es con respecto a su PHI, así como también a sus derechos con respecto a dicha información.

También debemos regirnos por los términos contenidos en dicha Notificación que se encuentran vigentes en esta fecha. Nos reservamos el derecho a modificar, en cualquier momento, los términos de dicha Notificación y nuestras políticas de ejercicio privado. Si efectuamos dichas modificaciones, ellas tendrán un impacto en toda la información PHI que mantenemos. Esto incluye la información PHI que recibimos o creamos antes de las modificaciones. De efectuar una modificación en nuestra política de ejercicio privado, enviaremos una copia a cada afiliado en nuestra cobertura.

La información PHI es aquella que hemos creado o recibido sobre su condición médica o de salud pasada, presente o futura. Esta información podría ser utilizada para identificarle. También incluye información sobre los tratamientos médicos que ha recibido y sobre los pagos por concepto de atención de salud que ha recibido. Incluye su nombre, edad y dirección. Debemos comunicarle cómo, cuándo y por qué utilizamos o divulgamos su información PHI.

¿Cómo recabamos su información de salud personal?

Esta información la recabamos de usted. También recibimos información PHI de sus proveedores. Por ejemplo, podemos obtener dicha información de sus proveedores cuando ellos presentan una solicitud de pago por los servicios prestados a usted y que son beneficios cubiertos por el plan. Recabamos información PHI de usted cuando usted llena una solicitud de cobertura de atención de salud.

¿Cómo y cuándo podemos utilizar o divulgar su información PHI?

El acta HIPAA y otras leyes nos permiten o nos obligan a utilizar o divulgar su información PHI por varias razones. Algunas veces no estamos obligados a obtener su consentimiento escrito. Por otras razones, deberemos pedirle su consentimiento escrito para utilizar o divulgar su información PHI. En esta Notificación hemos incluido una lista de razones por las cuales podemos utilizar su información PHI sin su consentimiento. No se incluyen todos los usos o

¿Tiene dudas? Llame al Servicio de Atención al Cliente al 866-896-7293 para obtener mayor información. Podemos ayudarle. Sírvase llamarnos para obtener información sobre su cobertura, servicios, transporte y más.

Horario de Atención: 8 am - 5 pm, Horas de emergencia: 24 horas al día.

Página 26

divulgaciones. Las formas en que podemos utilizar y divulgar su información caen en una de las descripciones que se encuentran a continuación:

- **Para que pueda recibir tratamiento.** Podemos utilizar o divulgar su información PHI a aquellos que le proveen de servicios de atención de salud o que están a cargo de su cuidado. Estas personas pueden ser proveedores, enfermeras, y otros profesionales de la salud.
- **Para pagar por su tratamiento.** Podemos utilizar y divulgar su información PHI para pagar por los servicios y tratamientos que ha recibido de un proveedor. Por ejemplo, podemos entregar parte de su información PHI a nuestro departamento de liquidación de pagos o terceros que nos proveen de estos servicios. Esto garantiza que sus proveedores de atención de salud recibirán los pagos correctos por los servicios que usted recibió.
- **Para el funcionamiento de nuestra institución.** Podemos utilizar y divulgar su información PHI para operar nuestro plan de salud. Por ejemplo, podemos utilizarla para revisar y mejorar la calidad de los servicios de atención de salud que recibe. Podemos divulgar su información PHI a consultores cuando les pedimos que evalúen la calidad de nuestro plan de salud y del funcionamiento de nuestra institución. Antes de que podamos divulgar esta información a otras organizaciones, ellos deben comprometerse a mantener privada su información PHI.
- **Para cumplir con requerimientos judiciales.** Divulgamos su información PHI con agencias gubernamentales y policiales cuando las leyes federales, estatales o locales requieren que lo hagamos. También divulgamos información PHI cuando es requerido por una corte u otro proceso judicial. Por ejemplo, si una ley establece que debemos entregar información PHI sobre personas que sufren abusos, abandono o que son víctimas de violencia doméstica, estamos obligados a divulgarla.
- **Para informar de actividades de salud pública.** Divulgamos información PHI con funcionarios de gobierno que recopilan información de salud pública.
- **Para actividades de fiscalización de salud.** Podemos divulgar la información PHI si una agencia gubernamental se encuentra investigando o fiscalizando una organización o proveedor.
- **A auspiciadores del plan.** Podemos divulgar su información PHI con auspiciadores del plan, grupos de empleadores o asociaciones. Nos aseguramos de que estos grupos cumplan con los requerimientos del acta HIPAA.
- **Para evitar daño.** Para evitar amenazas graves a la salud o seguridad de una persona o de la comunidad en general, debemos entregar información PHI a organismos policiales o personas que puedan impedir o disminuir la gravedad del daño.
- **Para compensación laboral.** Podemos divulgar información PHI para cumplir con las leyes de compensación laboral.
- **Para recordatorios de citas médicas y beneficios y servicios relacionados con la salud.** Podemos utilizar la información PHI para enviarle recordatorios de citas médicas.

¿Tiene dudas? Llame al Servicio de Atención al Cliente al 866-896-7293 para obtener mayor información. Podemos ayudarle. Sírvase llamarnos para obtener información sobre su cobertura, servicios, transporte y más.

Horario de Atención: 8 am - 5 pm, Horas de emergencia: 24 horas al día.

Página 27

También podemos utilizar la información PHI para entregarle información acerca de otros beneficios, servicios o tratamientos.

- **Para médicos forenses o encargados de funerales.** Podemos entregar información PHI a médicos forenses o encargados de funerales. Algunas leyes requieren que ellos tengan esta información para llevar a cabo sus funciones.
- **Para efectos militares o de seguridad nacional.** Podemos divulgar información PHI a funcionarios federales para efectos de inteligencia legal, contra inteligencia y otras actividades relativas a la seguridad nacional. También podemos divulgar información PHI del personal de las fuerzas armadas a autoridades militares bajo circunstancias dadas.
- **Otros usos y divulgaciones que no están descritas anteriormente requieren de su previo consentimiento por escrito.** Bajo otras circunstancias, le pediremos su consentimiento escrito antes de que podamos utilizar o divulgar información PHI. Su decisión de permitirnos revelar información puede ser modificada en cualquier momento. No puede modificar su decisión sobre información que ya ha sido divulgada con su consentimiento. Si usted no desea que se divulgue su información PHI, debe enviar una solicitud por escrito al Gerente del Área de Privacidad y Cumplimiento Corporativo. Su dirección se encuentra al final de esta notificación.

¿Cuándo NO divulgamos su información PHI?

Hay ocasiones en que no divulgaremos su información PHI, incluso cuando la ley nos indica que podemos hacerlo. Algunas de esas ocasiones son:

- **Para propósitos de donación de órganos.** La ley indica que podemos divulgar su información PHI con organismos que ayudan a conseguir órganos, ojos y tejidos para ser donados o trasplantados. No divulgamos esta información a estas organizaciones.
- **Para propósitos de investigación.** No utilizamos o divulgamos su información PHI para efectos de efectuar investigación médica.
- **Actividades para recaudar fondos.** No divulgamos su información PHI para recaudar fondos para nuestras actividades o fondos de caridad relacionados.

¿Entregarán mi información PHI a la familia, amigos u otros?

Un amigo o familiar puede estar ayudándole a obtener o pagar por su atención médica. Podemos divulgar su información PHI con usted mientras están a su lado. Por ejemplo, uno de nuestros proveedores puede visitarle en casa mientras su madre está con usted. Podemos conversar su información PHI con usted estando ella al frente. No hablaremos de su información con usted, ante otros que estén presentes, si usted nos indica que no lo hagamos.

Pueden existir ocasiones en que usted no esté presente o que este incapacitado para tomar decisiones médicas por usted. Podremos utilizar o divulgar su información si el buen juicio profesional indica que es lo mejor para usted. Por ejemplo, usted puede estar inconsciente, pero un amigo se encuentra a su lado. Podremos divulgar su información PHI de modo de que usted pueda recibir la atención médica que necesita

¿Tiene dudas? Llame al Servicio de Atención al Cliente al 866-896-7293 para obtener mayor información. Podemos ayudarle. Sírvase llamarnos para obtener información sobre su cobertura, servicios, transporte y más.

Horario de Atención: 8 am - 5 pm, Horas de emergencia: 24 horas al día.

¿Cómo Protegemos su Información Personal?

Protegemos su información PHI por medio de lo siguiente:

- Considerando que toda la información que recabamos de usted es confidencial
- Estableciendo políticas de confidencialidad y de ejercicio privado en nuestros manuales para los empleados
- Implementando medidas disciplinarias para quienes violen las políticas de confidencialidad
- Restringiendo el acceso a su información PHI a sólo aquellos empleados que necesitan conocerla para proveerle de los servicios que requiere, como por ejemplo pagar una solicitud de liquidación de pago de un beneficio que está cubierto.
- Divulgando el mínimo de información PHI para que una compañía de servicios lleve a cabo sus funciones por nosotros. Nos aseguramos que la compañía consienta proteger y mantener la confidencialidad de su información PHI.
- Manteniendo medidas de seguridad electrónicas, físicas y de procedimientos que cumplan con los reglamentos federales y estatales para proteger su información PHI

¿Cuáles son sus derechos en relación a su información PHI?

Usted tiene derecho a pedirnos que limitemos el uso y divulgación de su información PHI.

También tiene el derecho a establecer un límite a la cantidad de información que entregamos a alguien que está involucrado en su atención médica o que está ayudando a pagar por dicha atención, como un familiar o amigo. Por ejemplo, usted podría solicitar que no utilicemos o divulguemos información sobre uno de sus tratamientos a un familiar que es un empleado de Cenpatico. Usted debe comunicarnos su solicitud por escrito. Consideraremos su solicitud. No estamos obligados a acatar su decisión. Si la aceptamos, estableceremos los límites por escrito. Haremos cumplir dichos límites, con la excepción de que sea un caso de emergencia. Podremos legalmente poner término a dichos límites establecidos por usted en cuanto a los usos o divulgación de su información PHI según su voluntad escrita, o notificándole de nuestra intención de eliminar dichos límites. Ante tal situación, solo la información PHI que es creada o recibida luego de habersele comunicado la eliminación se verá afectada. Usted no puede poner límites a la forma en que usamos o divulgamos la información PHI cuando estamos obligados por ley a hacerlo. Envíe su solicitud al Gerente del Área de Privacidad y Cumplimiento Corporativo de Cenpatico. Su dirección se encuentra en la última página de esta notificación.

Usted tiene derecho a solicitarnos que enviemos su información PHI a una dirección establecida por usted o que nos comuniquemos con usted en cierta forma que sea razonable. Usted debe comunicarnos sus deseos por escrito. Por ejemplo, puede pedirnos que enviemos su información a su dirección laboral en vez de dirección particular. Puede pedirnos que enviemos la información por email en vez del correo regular. Tal vez se le asignen algunos cargos razonables para cumplir con su solicitud. Envíe su solicitud al Gerente del Área de Privacidad y Cumplimiento Corporativo de Cenpatico. Su dirección se encuentra en la última página de esta notificación.

Usted tiene derecho a ver u obtener copias de su información PHI con la que contamos. Usted debe comunicarnos sus deseos por escrito. Tal vez se le asignen algunos cargos razonables por entregarle estas copias. Si no tenemos su información PHI, le informaremos la forma en que puede obtenerla. Le responderemos dentro de los 30 días posteriores a la recepción de su

¿Tiene dudas? Llame al Servicio de Atención al Cliente al 866-896-7293 para obtener mayor información. Podemos ayudarle. Sírvase llamarnos para obtener información sobre su cobertura, servicios, transporte y más.

Horario de Atención: 8 am - 5 pm, Horas de emergencia: 24 horas al día.

Página 29

solicitud por escrito. (La respuesta puede demorar hasta 60 días si dicha información no se encuentra en nuestras oficinas). En el caso que el plazo de 30 ó 60 días no sea suficiente para recopilar la información que solicita, le informaremos de que habrá una demora de hasta 30 días más. En algunos casos, podremos rechazar su solicitud. Si lo hacemos, le comunicaremos por escrito las razones por las cuales estamos rechazando su solicitud. Por ejemplo, usted no tiene derecho a tener acceso y revisar las notas psicoterapéuticas. También le haremos saber que usted tiene derecho a una reevaluación de nuestro rechazo. En casos dados, usted puede no tener derecho a pedir la reevaluación del rechazo. Envíe su solicitud al Gerente del Área de Privacidad y Cumplimiento Corporativo de Cenpatico. Su dirección se encuentra en la última página de esta notificación. Usted tiene derecho a ver una lista de las veces en que hemos divulgado su información PHI. Su solicitud puede extenderse hasta un período de seis años atrás o hasta enero de 2005, teniendo prioridad la que sea más nueva. Le responderemos dentro de los 60 días de recibir su solicitud escrita de información PHI.

- La lista de divulgación que le enviaremos incluirá:
- La fecha de la divulgación
- La persona a quien se le divulgue la información PHI (incluyendo su dirección, si es conocida)
- Una descripción de la información divulgada
- Las razones de su divulgación

La lista no incluirá:

- Aquellas en que la divulgación fue para que usted recibiera tratamiento
- Aquellas en que lo hicimos para recibir el pago por su tratamiento
- Aquellas que divulgamos para operar nuestra institución
- Aquellas ocasiones en que la divulgamos a usted o a personas que designó
- Aquellas que fueron hechas por propósitos de seguridad nacional
- Aquellas divulgadas a personal correccional o policial
- Aquellas entregadas antes de que le enviáramos este mensaje
- Aquellas que divulgamos cuando teníamos su consentimiento escrito
- Aquellas que divulgamos antes del 14 de abril de 2003

Le entregaremos una lista gratuita cada año calendario. Si usted nos pide otra lista en el mismo año calendario, le enviaremos una si está dispuesto a pagar el monto razonable que cobramos por ella. Para hacer esta solicitud, escriba al Gerente del Área de Privacidad y Cumplimiento Corporativo de Cenpatico. Su dirección se encuentra en la última página de esta notificación.

Usted tiene derecho a solicitar que corriamos su información PHI o que agreguemos información, si cree que hay un error. Debe enviar su solicitud al Gerente del Área de la Privacidad y Cumplimiento Corporativo de Cenpatico. Dicha solicitud debe ser hecha por escrito. Su dirección se encuentra en la última página de esta notificación. Su solicitud debe establecer las razones para efectuar dichos cambios. Le responderemos dentro de los 60 días de recibida su solicitud escrita. Podremos extender el plazo hasta en 30 días si lo necesitamos. De ser aprobada su solicitud, haremos las modificaciones en su información PHI. Le informaremos cuando hayamos hecho las modificaciones. También le informaremos a aquellos que deban saber sobre dichas modificaciones en su información.

¿Tiene dudas? Llame al Servicio de Atención al Cliente al 866-896-7293 para obtener mayor información. Podemos ayudarle. Sírvase llamarnos para obtener información sobre su cobertura, servicios, transporte y más.

Horario de Atención: 8 am - 5 pm, Horas de emergencia: 24 horas al día.

Página 30

Podremos denegar su solicitud de información PHI si:

- Ya está correcta y completa
- No fue creada por nosotros
- No se permite su divulgación
- No forma parte de nuestros archivos

Si denegamos su solicitud, le explicaremos las razones por escrito. Nuestra denegación por escrito también le expondrá su derecho a presentar una carta de desacuerdo por escrito. Tiene derecho a pedir que su solicitud escrita y nuestra denegación por escrito sean adjuntadas a su información PHI cada vez que la divulguemos en el futuro. Si decide presentar su carta de desacuerdo por escrito, debemos adjuntarla o adjuntar un resumen de ésta a su información PHI cada vez que la divulguemos en el futuro. Ante tales circunstancias, también tenemos el derecho de adjuntar una carta de refutación a su desacuerdo escrito con respecto a la información PHI en disputa, como también debemos darle una copia de dicha carta. Puede enviar su solicitud al Gerente del Área de Privacidad y Cumplimiento Corporativo de Cenpatico a la dirección que se encuentra al final de esta notificación.

¿Cómo puede presentar quejas sobre nuestras prácticas de ejercicio privado?

Si cree que podemos haber infringido sus derechos de confidencialidad, puede enviar una queja por escrito al:

Coordinador de Quejas y Agravios
Cenpatico
504 Lavaca, Suite 850
Austin, TX 78701
512-406-7200 o la línea gratuita 866-896-7293

También puede presentar una queja ante el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos. No se tomarán acciones en su contra ni será penalizado de ningún modo por el hecho de haber presentado una queja.

¿Cómo puede ponerse en contacto con nosotros para obtener otra copia de esta notificación?

Póngase en contacto con Servicio al Cliente de Cenpatico al 866-896-7293

Póngase en contacto directamente con el Gerente del Área de Privacidad y Cumplimiento Corporativo en:

Cenpatico
Attn: Corporate Compliance and Privacy Officer
504 Lavaca, Suite 850
Austin, TX 78701
866-896-7293

¿Tiene dudas? Llame al Servicio de Atención al Cliente al 866-896-7293 para obtener mayor información. Podemos ayudarle. Sírvase llamarnos para obtener información sobre su cobertura, servicios, transporte y más.

Horario de Atención: 8 am - 5 pm, Horas de emergencia: 24 horas al día.

Página 31