



**sunflower  
health plan™**

Transformamos  
la salud de las  
comunidades donde  
prestamos servicios,  
una persona a la  
vez

# MANUAL PARA MIEMBROS DEL 2025

1-877-644-4623

TTY 711

[SunflowerHealthPlan.com](http://SunflowerHealthPlan.com)





# SERVICIOS DE INTÉRPRETE

---

Para los miembros que no hablan inglés o no se sienten cómodos hablándolo, Sunflower Health Plan tiene un servicio gratuito para ayudar. Este servicio es muy importante porque usted y su médico deben poder hablar sobre sus inquietudes médicas o de salud del comportamiento de manera que ambos puedan entender. Nuestros servicios de intérprete se dan sin costo alguno para usted y pueden ayudar con muchos idiomas distintos. Esto incluye lenguaje de señas. Asimismo, podemos contar con representantes que hablan español que pueden ayudarle según sea necesario. Los miembros de Sunflower Health Plan que son ciegos o tienen problemas de la vista pueden llamar a Servicio al cliente para recibir una interpretación oral. Los miembros que necesitan servicios de interpretación en video o de retransmisión telefónica deben llamar a Servicio al cliente a su línea sin costo, 1-877-644-4623 (TTY 711).

# ASISTENCIA CON EL IDIOMA

---

Línea para llamar sin costo: 1-855-565-9519 (TTY 711)

**English:** Language assistance services, auxiliary aids and services, and other alternative formats are available to you free of charge. To obtain this, please call the number above.

**Español** (Spanish): Servicios de asistencia de idiomas, ayudas y servicios auxiliares, y otros formatos alternativos están disponibles para usted sin ningún costo. Para obtener esto, llame al número de arriba.

**Tiếng Việt** (Vietnamese): Các dịch vụ trợ giúp ngôn ngữ, các trợ cụ và dịch vụ phụ thuộc, và các dạng thức thay thế khác hiện có miễn phí cho quý vị. Để có được những điều này, xin gọi số điện thoại nêu trên.

**简体中文**(Chinese): 可以免费为您提供语言协助服务、辅助用具和服务以及其他格式。如有需要, 请拨打上述电话号码。

**Deutsch** (German): Sprachunterstützung, Hilfen und Dienste für Hörbehinderte und Gehörlose sowie weitere alternative Formate werden Ihnen kostenlos zur Verfügung gestellt. Um eines dieser Serviceangebote zu nutzen, wählen Sie die o. a. Rufnummer. (Arabic)

**한국어** (Korean): 언어 지원 서비스, 보조적 지원 및 서비스, 기타 형식의 자료를 무료로 이용하실 수 있습니다. 이용을 원하시면 상기 전화번호로 연락해 주십시오.

**ລາວ** (Lao): ບໍລິການໃຫ້ຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ບໍລິການ ແລະ ຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອຕ່າງໆ, ແລະ ຮູບແບບທາງເລືອກອື່ນໆ ມີໃຫ້ເຈົ້າ ຟວີ. ຫາກຕ້ອງການຮັບຂໍ້ມູນ ກະລຸນາໃຫ້ໂປທ໌ໝາຍເລກຂ້າງເທິງ.

العربية (Arabic): خدمات المساعدة اللغوية والمعينات والخدمات الإضافية وغيرها من الأشكال البديلة متاحة لك مجاناً. للحصول عليها، يرجى الاتصال بالرقم أعلاه.

**Tagalog** (Tagalog): Mayroon kang makukuhang libreng tulong sa wika, auxiliary aids at mga serbisyo, at iba pang mga alternatibong format. Upang makuha ito, mangyaring tawagan ang numerong nakasulat sa itaas.

**မြန်မာ** (Burmese): ဘာသာစကားအကူအညီဝန်ဆောင်မှုများ၊ အရန်အကူအညီအထောက်အပံ့များနှင့်ဝန်ဆောင်မှုများနှင့်အခြားအခြားရွေးချယ်စရာပုံစံများကိုသင်အခမဲ့ရရှိနိုင်သည်။ ဒီရရှိရန် ကျေးဇူးပြု၍ အပေါ်ကနံပါတ်ကိုခေါ်ပါ။

**Français** (French): Des services gratuits d'assistance linguistique, ainsi que des services d'assistance supplémentaires et d'autres formats sont à votre disposition. Pour y accéder, veuillez appeler le numéro ci-dessus.

**日本語** (Japanese): 言語支援サービス、補助器具と補助サービス、その他のオプション形式を無料でご利用いただけます。ご利用をお考えの方は、上記の番号にお電話ください。

**Русский язык** (Russian): Вам могут быть бесплатно предоставлены услуги по переводу, вспомогательные средства и услуги, а также материалы в других, альтернативных, форматах. Чтобы получить их, позвоните, пожалуйста, по указанному выше номеру телефона.

**Ntawv Hmoob** (Hmong): Muaj kev pab txhais lus, khoom pab mloog txhais lus thiab lwm yam kev pab pub dawb rau koj. Xav tau tej no, thov hu rau tus nab npawb saum toj saud.

**فارسي (Persian)**: خدمات ترجمه، حمایت های؛ خدمات کمکی و سایر انواع دیگر به صورت رایگان در اختیار شما قرار می گیرند. برای به دست یابی به این خدمات، لطفاً با شماره تلفن بالا تماس بگیرید.

**Kiswahili** (Swahili): Huduma za usaidizi wa lugha, misaada na huduma saidizi, na aina nyingine mbadala zinapatikana kwako bila malipo. Ili kupata hii, tafadhali piga namba iliyo hapo juu.

# ÍNDICE DE MATERIAS



## BIENVENIDA Y RECURSOS

Bienvenido(a) a Sunflower Health Plan.....	7
Manual para miembros .....	7
Directorio de proveedores.....	7
Acceso a idiomas .....	8
Sitio web de Sunflower .....	8
Aplicación móvil.....	8
Comité asesor de miembros.....	9
Mejoramiento de la calidad .....	9
Cómo comunicarse con nosotros: .....	10
Su tarjeta de identificación de miembro .....	10
Administración de sus registros de salud digitales .....	11

## CÓMO FUNCIONA SU PLAN

Servicio al cliente .....	12
Línea de consejo de enfermería.....	12
Propugnadores de Miembros .....	13
Información sobre la afiliación y elegibilidad.....	13
Cambios importantes en la vida .....	13
Inscripción .....	13

## BENEFICIOS

Servicios cubiertos.....	14
Tabla de beneficios .....	15
En lugar de servicios .....	20
Tecnología nueva.....	20
Servicios basados en el hogar y en la comunidad .....	21
Planificación centrada en la persona .....	22
Servicios de administración financiera.....	22
La autodirección .....	22
Beneficios de valor añadido.....	23
Responsabilidades del miembro .....	26

## CÓMO OBTENER ATENCIÓN DE LA SALUD

Establecer una relación con el proveedor de atención primaria.....	27
Proveedor de atención primaria .....	27
Disponibilidad de citas y tiempos de espera.....	30
Si su proveedor se retira de la red .....	32
Proveedores fuera de la red .....	32

## SERVICIOS MÉDICOS

Servicios necesarios desde el punto de vista médico .....	33
Autorización previa para los servicios.....	33
Segunda opinión médica .....	33
Cuando está fuera del estado .....	34
Atención fuera de la red .....	34
Remisiones/referencias a atención especializada .....	34
Auto-referencias / Auto-remisiones .....	35
Atención de urgencia fuera del horario normal del consultorio .....	35
Atención de emergencia.....	35
Servicios después de la estabilización .....	36
Servicios de transporte .....	36

## FARMACIA

Programa de farmacia .....	39
Lista de medicamentos preferidos .....	39
Autorización previa .....	39
Suministro de medicamentos de emergencia .....	39
Medicamentos de venta sin receta .....	39
Medicamentos excluidos.....	40
Surtido de una receta.....	40
Bloqueo .....	40
Manejo de la terapia con medicamentos .....	40

## MANEJO DE LA SALUD

Evaluación de riesgos para la salud .....	41
Administración de la atención .....	41
Manejo de enfermedades .....	41
Transiciones de atención de la salud .....	42
Servicios de salud del comportamiento .....	42
Recursos de la comunidad .....	44
Programa My Health Pays® .....	46
Servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico .....	47
Servicios de planificación familiar .....	48
Abuso de niños o adultos .....	50
Servicios de salud comunitaria.....	50

**SATISFACCIÓN DE LOS MIEMBROS**

Proceso de agravios ..... 50  
Proceso de apelación ..... 51  
Revisión externa por tercero independiente ..... 53  
Audiencia estatal imparcial ..... 53  
Recursos adicionales: Ombudsman de Kancare..... 55

**IMPORTANTE INFORMACIÓN PARA MIEMBROS**

Programa Antifraude, Desperdicio y Abuso ..... 56  
Qué hacer si recibe un cobro ..... 57  
Otro seguro ..... 57  
Lesión o enfermedad accidental (subrogación)..... 57  
Derechos y responsabilidades de los miembros ..... 57  
Opciones de auto-referencia de los miembros ..... 58  
Directivas anticipadas ..... 59

**AVISO SOBRE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD 60**

**AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN 65**

**GLOSARIO 66**



# BIENVENIDA Y RECURSOS

---

## Bienvenido(a) a Sunflower Health Plan

Sunflower Health Plan (Sunflower) es su plan de salud. Sunflower es una Organización de Atención Administrada (Managed Care Organization; MCO) que tiene contrato con el Departamento de Salud y Medio Ambiente de Kansas (Kansas Department of Health and Environment; KDHE) y el Departamento de Servicios para Personas de Edad avanzada y con Discapacidades de Kansas (Kansas Department for Aging and Disability Services; KDADS). Usted se hizo miembro de Sunflower porque:

- Vive en Kansas. Sunflower cubre todos y cada uno de los 105 condados de Kansas.
- Actualmente recibe beneficios de Medicaid.
- Es elegible para el programa KanCare.

El programa KanCare es el modelo de atención combinada del Estado de Kansas para proporcionar servicios de Medicaid. Sunflower está contratada para coordinar atención de la salud para beneficiarios de Medicaid. La administración de KanCare la realizan el KDHE y el KDADS.

Sunflower es un plan de salud que le da opciones – desde elegir su proveedor de atención primaria (primary care provider; PCP) hasta participar en programas especiales que le ayudan a permanecer saludable.

Visite nuestro sitio de Internet en [www.SunflowerHealthPlan.com](http://www.SunflowerHealthPlan.com) para obtener más información y servicios. El sitio de Internet también cuenta con un portal seguro para que pueda hacer un seguimiento de su cobertura de salud. La información sobre los planes de incentivos para médicos está disponible previa solicitud.

## Manual para miembros

Este Manual para miembros es una guía detallada de Sunflower y sus beneficios de atención de la salud. El Manual para miembros explica sus derechos, beneficios y responsabilidades como miembro de Sunflower Health Plan. Por favor lea este libro detenidamente y consérvelo. Este libro le informa cómo obtener acceso a los servicios de atención de la salud de Sunflower. Además, le brinda información

sobre sus beneficios y servicios de Sunflower, como por ejemplo:

- Qué cubre Sunflower.
- Qué no cubre Sunflower.
- Cómo obtener la atención que necesita.
- Cómo surtir sus recetas.
- Lo que tendrá que pagar por su atención de la salud o las recetas.
- Qué hacer si está descontento(a) con su plan o cobertura.
- Los requisitos para la elegibilidad.
- Los materiales que recibirá de Sunflower.
- Cómo cambiar de doctor en su tarjeta de identificación de Sunflower.
- Sus derechos y responsabilidades.

Visite [www.sunflowerhealthplan.com](http://www.sunflowerhealthplan.com) para acceder al chat en vivo con Servicio al cliente. O llámenos a nuestra línea sin costo al 1-877-644-4623 para solicitar una copia impresa del Manual para miembros sin costo alguno para usted. Asimismo, puede encontrar nuestro Manual para miembros más actualizado en [www.SunflowerHealthPlan.com](http://www.SunflowerHealthPlan.com).

## Directorio de proveedores

Sunflower tiene un Directorio de proveedores que muestra a todos los proveedores e instalaciones en nuestra red. Nuestro directorio Encontrar un médico (Find A Doctor) en línea tiene información sobre nuestros proveedores. Este directorio se actualiza con información en tiempo real que incluye:

- Tipo o especialidad (como por ejemplo proveedores de atención primaria y dentistas)
- Nombre, dirección y número telefónico
- Horario de atención
- Edades a las que atienden
- Accesibilidad de los centros/las instalaciones
- Idiomas que se hablan (además del inglés)
- Telesalud
- Capacitación cultural
- Si aceptan nuevos pacientes
- Afiliaciones a hospitales
- Certificación de juntas médicas
- Dirección del sitio web

1. En línea – Vea la información de proveedores en tiempo real mediante nuestro directorio Encontrar un médico (Find A Doctor) en nuestro sitio web – [www.SunflowerHealthPlan.com](http://www.SunflowerHealthPlan.com).
2. Llame a Servicio al cliente al número telefónico gratuito **1-877-644-4623** para que le ayuden a encontrar un proveedor en su área o para recibir una copia gratuita de nuestro directorio de proveedores en un plazo de cinco días hábiles.

## Acceso a idiomas

En Sunflower Health Plan queremos ayudar a nuestros miembros a que se comuniquen eficazmente con sus proveedores y con nosotros. Para ello, contamos con ayudas y servicios gratis. Las siguientes son herramientas para los miembros:

- Cuyo idioma principal no es el inglés.
- Que tienen sordera o dificultades auditivas.
- Que tienen ceguera o baja visión.
- Que tienen discapacidades del habla.
- Que tienen antecedentes diversos.

Muchos proveedores de Sunflower hablan otros idiomas. El directorio de proveedores de Sunflower enumera los idiomas que hablan los proveedores. Estos consultorios pueden ofrecer servicios de interpretación. Sin embargo, los miembros también pueden llamar directamente a los proveedores para obtener información actualizada.

## Sitio web de Sunflower [www.SunflowerHealthPlan.com](http://www.SunflowerHealthPlan.com)

El sitio web de Sunflower le ayuda a obtener respuestas:

- En nuestro sitio público de Internet se encuentran:
  - Manual para miembros
  - Directorio de proveedores
  - Una lista de los programas y servicios de Sunflower
  - Una biblioteca de información de salud y bienestar
  - Cómo administrar sus registros médicos digitales
  - Eventos y noticias actuales
- En nuestro portal para miembros se encuentran:
  - Formularios en línea, como el formulario de notificación de embarazo y de información sobre la salud.

- Funciones de autoservicio para los miembros que le permiten cambiar de proveedor de atención primaria (Primary Care Provider; PCP), ver las reclamaciones que se han presentado en su nombre y ver la atención que podría necesitar, como una revisión preventiva o una vacuna.
- Los saldos y el uso de My Health Pays®.

## Aplicación móvil

Sunflower quiere ayudarle a hacerse cargo de su salud – sin importar dónde esté. ¡La aplicación móvil de Sunflower le da acceso a su información de miembro, en cualquier momento, en cualquier lugar! Con la aplicación de Sunflower, puede.

- Encontrar a un proveedor cercano.
- Ver su tarjeta de identificación.
- Revisar su saldo de recompensas de My Health Pays.
- Recibir recordatorios de sus necesidades relacionados con su atención de la salud.
- Completar su Formulario de Información de Salud.
- Usar nuestra herramienta Start Smart para el seguimiento del embarazo.
- Comunicarse con Sunflower y más.

La aplicación móvil de Sunflower es gratuita y fácil de usar. Busque ‘Sunflower Health Plan’ en la App Store o en Google Play. ¡Descargue la aplicación hoy mismo y permanezca en contacto con su atención!

Obtenga la aplicación móvil de Sunflower en la [App Store para iOS](#):



Obtenga la aplicación móvil de Sunflower en la [Google Play para Android](#):



## Comité asesor de miembros

¡Necesitamos su ayuda! Nuestro Comité Asesor de Miembros le brinda la oportunidad de compartir con nosotros sus pensamientos e ideas. En las reuniones, puede brindarnos sus comentarios sobre cómo se prestan los servicios. Puede ganar una recompensa de \$10.00 de My Health Pays® por participar.

El grupo se reúne hasta cuatro veces al año. Podemos pedir a los miembros, padres/padres de crianza, tutores de niños quienes son miembros, representantes de miembros y personal de Sunflower que asistan a la reunión. Esto le da la oportunidad de conversar sobre sus inquietudes con una variedad de personas y ser parte de la solución. Como miembro, usted puede:

- Entender por qué se toman las decisiones y hacer preguntas.
- Escuchar cómo esos cambios afectarán directamente a su familia y a otras personas como usted.
- Compartir sus experiencias como miembro de Sunflower y decirnos qué tal estamos haciendo las cosas.
- Conocer a integrantes del personal de Sunflower.
- Ser parte del grupo que solicita y respeta la opinión de los miembros.

Para obtener más información, o para unirse al Comité asesor de miembros, visite [www.sunflowerhealthplan.com](http://www.sunflowerhealthplan.com). O llame sin costo a Servicio al cliente al 1-877-644-4623. Busque la invitación a unirse en su correo electrónico, en una postal que le hayamos enviado por correo postal o en nuestra página de Facebook. También puede inscribirse en [www.sunflowerhealthplan.com/members/medicaid/resources/advisory-council.html](http://www.sunflowerhealthplan.com/members/medicaid/resources/advisory-council.html) para unirse al comité.

## Mejoramiento de la calidad (Quality Improvement)

Sunflower está comprometido con brindarle atención de la salud de calidad. Nuestra meta principal es mejorar su salud y ayudarlo a manejarse toda enfermedad o discapacidad aguda y/o crónica. Nuestro programa concuerda con las prioridades del Comité Nacional para la Aseguración de la Calidad (National Committee for Quality

Assurance; NCQA) y del Instituto de Medicina (Institute of Medicine; IOM). Para ayudar a promover atención de salud segura, confiable y de calidad, nuestros programas incluyen:

- Realizar una verificación exhaustiva de los proveedores antes de que se unan a la red de proveedores de Sunflower.
- Monitorear el acceso de los miembros a todos los tipos de servicios de atención de la salud.
- Programas y educación sobre la atención de la salud en general y enfermedades específicas.
- Recordatorios para obtener:
  - Pruebas anuales, como un examen físico del adulto.
  - Tratamientos, como una vacuna contra la gripe.
  - Atención preventiva, como pruebas de detección de cáncer del cuello del útero o de la mama.
- Investigar sus inquietudes sobre la atención de la salud que ha recibido. Si tiene una inquietud sobre la atención que recibió de su doctor o cualquier servicio que brindó Sunflower, comuníquese con Servicio al cliente llamando sin costo al **1-877-644-4623**.

En Sunflower creemos que recibir la opinión de miembros como usted puede ayudar a mejorar los servicios y la calidad de nuestros programas. Realizamos encuestas de miembros anualmente para informarnos sobre la experiencia que tienen al recibir los servicios y la atención de la salud.

En Sunflower creemos que recibir la opinión de miembros como usted puede ayudar a mejorar los servicios y la calidad de nuestros programas. Realizamos encuestas de miembros anualmente para informarnos sobre la experiencia que tienen al recibir los servicios y la atención de la salud.

Si recibe una de nuestras encuestas para miembros, por favor asegúrese de llenar la encuesta para ayudarnos a servirle mejor. Si le gustaría obtener una copia de nuestro plan de Evaluación de la calidad y mejoramiento del rendimiento (Quality Assessment and Performance Improvement; QAPI), por favor visite nuestro sitio web o comuníquese con nosotros. Le brindaremos una. Por favor visite [www.sunflowerhealthplan.com/members/medicaid/resources/quality-improvement.html](http://www.sunflowerhealthplan.com/members/medicaid/resources/quality-improvement.html) para obtener más información del Mejoramiento de Calidad.

# Cómo comunicarse con nosotros:

**Sunflower Health Plan**  
**8325 Lenexa Drive, Suite 410**  
**Lenexa, KS 66214**

**Horario normal de atención de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. hora del centro.**

Todos los números telefónicos que aparecen a continuación son para llamar sin costo.

Chat en vivo con Servicio al cliente

En [www.sunflowerhealthplan.com](http://www.sunflowerhealthplan.com).

O por teléfono 1-877-644-4623

Servicios dentales/vista/farmacia 1-877-644-4623

Línea TTY .....711  
Servicios de retransmisión con video .....1-877-644-4623  
Fax de Servicio al cliente .....1-866-491-1824  
Servicios de retransmisión  
de Kansas (voz y TTY).....711 or 1-800-766-3777  
Salud conductual .....1-877-644-4623

## OTROS NÚMEROS TELEFÓNICOS IMPORTANTES

Transporte cuando no hay emergencia....1-877-917-8162  
Línea de consejo de enfermería  
que atiende las 24 horas .....1-877-644-4623  
Servicios de emergencia..... Llame al 911  
Línea directa para atención a casos  
de suicidio y crisis (988 Suicide  
& Crisis Lifeline)..... Llame al 988

## Su tarjeta de identificación de miembro

Recibirá una tarjeta de identificación de miembro de Sunflower en un plazo de 10 días calendario después de que KanCare nos informe que ya se inscribió. Esta tarjeta es prueba de que está inscrito(a) en Sunflower. Conserve consigo esta tarjeta en todo momento. Muestre esta tarjeta cada vez que vaya a obtener cualquier servicio bajo el programa Sunflower.

Su tarjeta de identificación de Sunflower Health Plan tiene una apariencia similar al ejemplo siguiente. Asegúrese de que en la tarjeta de identificación aparezca el Proveedor de atención primaria al que usted está viendo. Si no recibe su tarjeta de identificación de Sunflower dentro de unas cuantas semanas después de que se haya afiliado a nuestro plan o si el nombre de su proveedor no es correcto, por favor visite [www.sunflowerhealthplan.com](http://www.sunflowerhealthplan.com) para acceder a un chat en vivo con Servicio al cliente. O llámenos al número telefónico gratuito 1-877-644-4623.

## Descargue su tarjeta de identificación digital

Su cuenta de miembro en línea de Sunflower es una poderosa forma de manejar su seguro de salud. Vea la versión digital de su tarjeta en cualquier momento. Descárguela a su teléfono inteligente para que siempre la tenga con usted. Incluso puede imprimir una copia si la necesita. Visite [member.sunflowerhealthplan.com](http://member.sunflowerhealthplan.com).

## Este es un ejemplo de su tarjeta de identificación de Sunflower:



Pharmacy:  
RXBIN: 003858  
RXPCN: MA  
RXGROUP: 2ELA

NAME:  
#: DOB:  
PCP Name:  
PCP Phone:  
Effective Date: Copay: \$0

If you have an emergency, call 911 or go to the nearest emergency room (ER). If you are not sure if you need to go to the ER, call your PCP or Sunflower's 24/7 nurse line at 1-877-644-4623 (TTY 711).

8325 Lenexa Drive, Suite 410, Lenexa, KS 66214  
[www.SunflowerHealthPlan.com](http://www.SunflowerHealthPlan.com)

### IMPORTANT CONTACT INFORMATION

**Members:**  
Customer Service: 877-644-4623 (TTY 711)  
Transportation: 877-917-8162  
Vision: 877-644-4623  
Dental: 877-644-4623  
Behavioral Health: 877-644-4623  
Pharmacy: 877-644-4623

**Medical Correspondence/ Non-Claims:**  
Sunflower Health Plan  
PO Box 4070  
Farmington, MO 63640-3833  
Provider Claims information via the web: [www.SunflowerHealthPlan.com](http://www.SunflowerHealthPlan.com)

**Providers:**  
Provider Services & IVR Eligibility Inquiry  
- Prior Auth: 877-644-4623  
Pharmacists Only: 833-750-4447

**EDI/EFT/ERA please visit  
For Providers at  
[www.SunflowerHealthPlan.com](http://www.SunflowerHealthPlan.com)**

**Behavioral Correspondence/ Non-Claims:**  
Sunflower Health Plan  
PO Box 6400  
Farmington, MO 63640-3807

# Miembros de Medicare Advantage

Si está inscrito o inscrita tanto en nuestro plan Wellcare by Allwell Dual Special Needs Plan (Plan Dual para Necesidades Especiales) (Wellcare) como en Sunflower Medicaid, recibirá una nueva tarjeta de identificación única que sustituirá a todas las demás tarjetas de identificación. Búsquela después del 31 de marzo, cuando finaliza el período de Inscripciones Abiertas de Medicaid.

## Administración de sus registros de salud digitales

Una norma federal, llamada Norma de Interoperabilidad y Acceso de Pacientes (Interoperability and Patient Access Rule; CMS 9115 F), hace que sea más fácil que usted obtenga sus registros de salud cuando más los necesite. Puede acceder a sus registros de salud mediante su dispositivo móvil. Esto le permite manejar mejor su salud y saber cuáles recursos tiene a su disposición.

Imagínese:

- Ir a un médico nuevo porque no se siente bien y que ese médico pueda obtener su historial de salud de los últimos cinco años.
- Poder usar un directorio de proveedores actualizado para encontrar a un proveedor o especialista.
- Que ese proveedor o especialista pueda usar su historial de salud para diagnosticarle y asegurarse de que obtenga la mejor atención posible.

- Tan sólo abrir su computadora para ver si una reclamación ya se pagó, se denegó o todavía está tramitándose.
- Si quiere, puede llevarse su historial de salud con usted si cambia de planes de salud.

### **ESTA NORMA HACE QUE PUEDA ENCONTRAR INFORMACIÓN\* FÁCILMENTE SOBRE:**

- Las reclamaciones (pagadas y denegadas)
- Porciones específicas de su información clínica
- Cobertura de fármacos en farmacias
- Proveedores de atención de la salud

\*Puede obtener la información correspondiente a las fechas de servicio del 1<sup>ero</sup> de enero de 2016 y posteriores.

Para obtener más información, visite [www.sunflowerhealthplan.com/members/medicaid/resources/interoperability-and-patient-access.html](http://www.sunflowerhealthplan.com/members/medicaid/resources/interoperability-and-patient-access.html).

# CÓMO FUNCIONA SU PLAN

---

## Servicio al cliente

Nuestro departamento de Servicio al cliente puede informarle cómo funciona Sunflower. Ellos además pueden informarle cómo obtener la atención que usted necesita. Servicio al cliente le puede ayudar a hacer lo siguiente:

- Encontrar un proveedor de atención primaria.
- Programar una cita con su proveedor de atención primaria.
- Programar citas para ver a un dentista o médico de los ojos.
- Obtener una nueva tarjeta de identificación.
- Obtener información sobre beneficios cubiertos y no cubiertos.
- Presentar un agravio o apelación.
- Obtener servicios de intérprete sin costo alguno.
- Encontrar a un médico o especialista en nuestra red.
- Reportar un posible problema de fraude.
- Obtener una copia de los materiales para miembros.
- Obtener una copia de los materiales para miembros en otro idioma o formato.
- Obtener información sobre la administración de la atención.
- Obtener el acceso a sus registros médicos digitales.
- Hablar con un Propugnador de los miembros.

Por favor, visite nuestro sitio de Internet en [sunflowerhealthplan.com](https://sunflowerhealthplan.com) para ver nuestros recursos, comunicarse con nuestro equipo mediante un chat en vivo o llame a nuestro número gratuito 1-877-644-4623 (TTY 711). Atendemos de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. hora del Centro. Si llama fuera del horario normal de atención, puede dejarnos un correo de voz. Le corresponderemos la llamada el día hábil siguiente. Puede hablar con nuestra Línea de Consejo de Enfermería en cualquier momento si tiene preguntas sobre su salud.

## Línea de consejo de enfermería

Esta Línea de Consejo de Enfermería es una línea telefónica gratuita de información de salud para contestar sus preguntas de salud las 24 horas del día – todos los días del año. El personal de enfermería registrada que contesta las llamadas ha pasado mucho tiempo atendiendo a personas y está listo y deseoso de ayudarle.

Los servicios que se enumeran más abajo están disponibles llamando a nuestro número telefónico gratuito 1-877- 644-4623.

- Consejo médico
- Consejo sobre la salud mental o abuso de sustancias
- Biblioteca de información sobre la salud y recursos comunitarios
- Respuestas a preguntas sobre su salud
- Consejo sobre un niño o niña enfermos
- Servicios de traducción

Es posible que algunas veces no sepa con certeza si necesita ir a la sala de emergencia. Llame a la Línea de Consejo de Enfermería. Ahí pueden ayudarle a decidir dónde obtener atención de la salud. Si tiene una emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de emergencia más cercana.

[Sunflower.FindHelp.org](https://sunflower.findhelp.org)

En Sunflower queremos ayudarle a acceder a los recursos que necesita para obtener la mejor atención posible. Findhelp es un sitio de Internet en donde puede encontrar programas y servicios locales. Éstos incluyen recursos para obtener comida, vivienda, empleo y más. Visite <https://sunflower.findhelp.com>.

## Propugnadores de Miembros

Los Propugnadores de Miembros de Sunflower pueden ayudarle a encontrar recursos y servicios que sus beneficios de Sunflower podrían no cubrir.

Los Propugnadores de Miembros pueden:

- Ayudarle a entender mejor sus beneficios y servicios de valor añadido.
- Identificar recursos de la comunidad, como comida y vivienda.
- Ayudarle a conectarse con recursos de programas educativos/de GED.
- Ayudarle a solucionar problemas con su atención, como asuntos de farmacia y cobros.
- Trabajar de cerca con usted y su familia para crear una relación con Sunflower.
- Ayudarle a promover su salud y bienestar generales.
- Ayudar a obtener respuesta a sus preguntas sobre el Servicio de Apoyo y Atención de Largo Plazo en relación con los sistemas y la autodirección.
- Asistir con preguntas de salud del comportamiento.

Para comunicarse con el Propugnador de Miembros de Sunflower, llame sin costo al 1-877-644-4623 (TTY 711). Solicite hablar con un Propugnador de Miembros.

## Información sobre la afiliación y elegibilidad

### ELEGIBILIDAD

Para poder ser miembro de nuestro plan de salud, usted debe ser elegible para el programa KanCare. La elegibilidad la determina el Estado de Kansas, no Sunflower Health Plan.

Si tiene preguntas sobre su elegibilidad, llame sin costo al Centro de Información de KanCare al 1-800-792-4884.

## Cambios importantes en la vida

Los cambios en su vida pueden afectar su elegibilidad con el estado o la forma en que podemos comunicarnos con usted. Si tiene un cambio importante en la vida, comuníquese con el Centro de Información de KanCare en un plazo de 10 días llamando sin costo al 1-800-792-4884.

## ¿Se mudó?

Es importante mantener su dirección actualizada en el Centro de Información de KanCare. Queremos asegurarnos de que usted reciba actualizaciones oportunas y tenga un proceso fácil a la hora de renovar sus beneficios.

Llame al 1-800-792-4884 o visite <https://kancare.ks.gov> si se ha mudado o tiene un número telefónico nuevo.

Es importante que informe sobre estos cambios. Además, debe comunicarse con Servicio al cliente de Sunflower llamando al número telefónico gratuito 1-877-644-4623.

Algunos ejemplos de cambios importantes en la vida son:

- Un cambio en su nombre
- Mudarse a una dirección distinta
- Un cambio en su empleo/ingreso
- Cambios en el tamaño de la familia
- Un cambio en ceguera o discapacidad
- Embarazo
- Mudarse a un nuevo condado o fuera del estado
- Un cambio de los representantes legales autorizados

Es importante que tanto Sunflower como el estado tengamos su dirección y número telefónico actuales para que podamos comunicarnos con usted.

## Inscripción

### INSCRIPCIÓN ABIERTA

KanCare le avisará cuando llegue el momento de su renovación anual. KanCare usa las renovaciones para comprobar si usted sigue siendo elegible. Preste atención al correo que reciba de KanCare. Si KanCare le pide información, envíela antes de la fecha límite para evitar perder la cobertura. Nosotros también intentaremos enviarle recordatorios.

Durante este periodo, puede elegir otro plan de salud por cualquier razón. Si tiene preguntas sobre cómo cambiar su plan de salud, por favor llame sin costo al Centro de inscripción al 1-866-305-5147.

## DESAFILIACIÓN

Puede solicitar desafiliarse de Sunflower con o sin causa comunicándose con el Centro de Inscripción llamando sin costo al 1-866-305-5147. Sunflower no desafiliará directamente a ningún miembro a menos que se lo indique el estado. Usted debe seguir los procedimientos del programa KanCare con respecto a todas las solicitudes de desafiliación. Dé su solicitud de desafiliación a KanCare oralmente o por escrito. Aseguraremos que su derecho a desafiliarse no se restrinja de manera alguna.

Puede solicitar desafiliarse sin causa en los momentos siguientes:

- Durante su periodo inicial de afiliación de 90 días.
- Durante su periodo anual de inscripciones abiertas anunciado por el estado.

Puede solicitar desafiliarse con causa en cualquier momento. KanCare tiene la autoridad y discreción de desafiliar a los miembros si:

- Necesita obtener servicios conexos al mismo tiempo y no todos los servicios conexos están disponibles dentro de la red y su proveedor de atención primaria u otro proveedor determina que si recibe

usted los servicios separadamente correría riesgos innecesarios.

- Su atención es de mala calidad, le falta acceso a servicios cubiertos bajo el plan o le falta acceso a proveedores que pueden ayudar con sus necesidades de atención de la salud.
- Se transfiere a una categoría de elegibilidad médica que no está incluida en los beneficios.
- Ya no vive en el Estado de Kansas.
- Ya no es elegible para recibir beneficios bajo una de las categorías de elegibilidad de Medicaid.
- Sunflower no cubre, debido a objeciones morales o religiosas, el servicio que usted está buscando.

## INSCRIPCIÓN DE BEBÉS RECIÉN NACIDOS

Si es miembro de Sunflower y da a luz, debe comunicarse con el Centro de Información de KanCare llamando sin costo al 1-800-792-4884 tan pronto como sea posible para informar el nacimiento de su hijo(a). A su bebé se le inscribirá automáticamente en Sunflower una vez que KanCare apruebe los beneficios, a menos que usted elija otro plan de salud para su bebé. Comuníquese con Servicio al cliente llamando sin costo al número telefónico 1-877-644-4623 si necesita ayuda.

# BENEFICIOS

## Servicios cubiertos

Esta sección describe sus beneficios cubiertos y límites de beneficios de Sunflower. Con Sunflower, usted tiene derecho a recibir los servicios médicos y beneficios que aparecen en esta sección. Usted es responsable de todo servicio no cubierto. Los beneficios cubiertos aparecen más abajo.

### Sírvase notar:

- Sunflower no limitará ni denegará servicios debido a una afección que usted ya tenga.
- Para los servicios que son necesarios desde el punto de vista médico y están cubiertos por Sunflower, no tendrá copagos, deducibles, ni otros costos compartidos que requieran que usted pague una porción de los honorarios — excepto por lo

que se indica en la sección Responsabilidades del miembro.

- Si recibe servicios de atención de la salud que no son necesarios desde el punto de vista médico o si recibe atención de médicos que están fuera de la red de Sunflower, usted puede ser responsable del pago. Si tiene preguntas sobre la necesidad médica o qué médicos están en su red, comuníquese con Servicio al cliente llamando sin costo al 1-877-644-4623.

## Tabla de beneficios

Esta lista no pretende ser una lista que incluye todos los beneficios cubiertos y no cubiertos. Todos los servicios están sujetos a cobertura de beneficios, limitaciones y exclusiones, algunas de las cuales se describen más abajo.

Los beneficios o servicios cubiertos los brinda Sunflower si el miembro cumple con ciertos criterios, conocidos como necesidad médica. Los beneficios cubiertos se pueden denegar si la situación o condición de salud del miembro no muestra que hay necesidad del servicio.

Algunos servicios requieren autorización previa. Los miembros de Sunflower no son responsables de ningún costo compartido para servicios cubiertos, excepto por lo que se indica en la sección *Responsabilidades del miembro*.

BENEFICIOS	COBERTURA	LIMITACIÓN DEL BENEFICIO	COMENTARIOS
<b>Medicina alternativa</b>	No está cubierta		Acupuntura, ciencia cristiana, curación a través de la oración y la fe, terapia a base de hierbas, homeopatía, masaje, terapia con masaje o naturopatía.
<b>Abortos</b>	No están cubiertos	Solo están cubiertos cuando la miembro sufre una violación, incesto o la vida de la madre está en peligro.	Se requiere el formulario de necesidad de aborto en el momento de presentar la reclamación.
<b>Servicios de cuidado del adulto en el hogar</b>	Cubiertos		
<b>Servicios para alergias (cuando se cobran con una visita al consultorio)</b>	Cubiertos		
<b>Ambulancia (Transporte de emergencia)</b>	Cubierta	Terrestre, de alas giratorias y fijas	
<b>Centro quirúrgico para pacientes ambulatorios</b>	Cubierto		
<b>Servicios de anestesia</b>	Cubiertos		
<b>Servicios de audiología</b>	Cubiertos		
<b>Cirugía bariátrica</b>	Cubierta		
<b>Inyecciones de B-12</b>	Cubiertas		
<b>Servicios de salud del comportamiento</b>	Cubiertos		
<b>Centros de partos</b>	Cubiertos		
<b>Rehabilitación cardíaca</b>	Cubierta		
<b>Tratamiento de la dependencia química</b>	Cubierto		
<b>Quimioterapia</b>	Cubierta		
<b>Servicios de quiropráctica</b>	No están cubiertos		Únicamente se cubren si el miembro tiene cobertura de Medicare en un plan del programa Beneficiario Calificado de Medicare (Qualified Medicare Beneficiary).

Todos los servicios están sujetos a la cobertura, las limitaciones y las exclusiones de beneficios, algunas de las cuales se describen aquí. Por favor visite [www.sunflowerhealthplan.com](http://www.sunflowerhealthplan.com) para acceder a un chat en vivo con Servicio al cliente. O comuníquese con Servicio al cliente llamando sin costo al 1-877-644-4623 para obtener más información sobre la cobertura de beneficios.

BENEFICIOS	COBERTURA	LIMITACIÓN DEL BENEFICIO	COMENTARIOS
<b>Circuncisiones (de rutina/optativas)</b>	Cubiertas		
<b>Cirugía cosmética o plástica</b>	No está cubierta		Por ejemplo, eliminación de tatuajes, estiramientos faciales, perforaciones (piercings) de las orejas o el cuerpo y trasplantes de cabello. Todos los procedimientos necesarios desde el punto de vista médico que se podrían considerar de naturaleza cosmética deben tener autorización previa.
<b>Servicios dentales</b>	Cubiertos	Adultos y niños.	
<b>Dentaduras o puentes parciales</b>	Cubiertas		Centene Dental Services requiere autorización previa.
<b>Pruebas del desarrollo</b>	Cubiertas	Una por día, hasta tres visitas por año calendario	
<b>Educación en diabetes</b>	No está cubierta		Provista por el programa Healthy Solutions for Life, como parte del programa de Beneficios de Valor Añadido de Sunflower.
<b>Diagnóstico y tratamiento de la infertilidad, impotencia y disfunción sexual</b>	No están cubiertos		
<b>Diálisis</b>	Cubierta		
<b>Servicios de dietistas</b>	Cubiertos	Servicios limitados a miembros de 20 años de edad y menores.	
<b>Doulas</b>	Cubiertas		
<b>Equipo médico duradero</b>	Cubierto		
<b>Servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico</b>	Cubierto	Para los miembros menores de 21 años de edad.	
<b>Servicios en la sala de emergencia</b>	Cubiertos		
<b>Procedimientos, medicamentos y equipo experimentales</b>	No están cubiertos		
<b>Planificación familiar</b>	Cubierta		
<b>Aplicación de flúoruro</b>	Cubierta	Limitado a tres por año calendario para menores de 21 años.	

Todos los servicios están sujetos a la cobertura, las limitaciones y las exclusiones de beneficios, algunas de las cuales se describen aquí. Por favor visite [www.sunflowerhealthplan.com](http://www.sunflowerhealthplan.com) para acceder a un chat en vivo con Servicio al cliente. O comuníquese con Servicio al cliente llamando sin costo al 1-877-644-4623 para obtener más información sobre la cobertura de beneficios.

BENEFICIOS	COBERTURA	LIMITACIÓN DEL BENEFICIO	COMENTARIOS
<b>Cirugía para cambio de sexo</b>	No está cubierta		
<b>Audífonos</b>	Cubiertos	Algunas limitaciones aplican para personas mayores de 20 años.	Las baterías se limitan a seis por mes para audífonos monoaurales y 12 por mes para audífonos binaurales. Un juego de audífonos está cubierto cada cuatro años.
<b>Reparaciones de audífonos</b>	Cubiertas	Los cargos por reparaciones de audífonos menores de \$15 no están cubiertos.	
<b>Audífonos (anclados al hueso)</b>	Cubiertos	Limitado a miembros de 5 a 20 años de edad.	
<b>Pruebas del VIH y asesoría</b>	Cubiertas		
<b>Partos en el hogar</b>	Cubiertos		
<b>Servicios de atención de salud en el hogar</b>	Cubiertos		
<b>Cuidados para pacientes desahuciados</b>	Cubiertos		
<b>Servicios hospitalarios: Pacientes internados</b>	Cubiertos		
<b>Servicios hospitalarios: Pacientes ambulatorios</b>	Cubiertos		
<b>Terapia hiperbárica con oxígeno</b>	Cubierta		
<b>Histerectomía</b>	Cubierta	No está cubierta si es sólo para prevenir el embarazo.	Se requiere un formulario de consentimiento para la esterilización con la presentación de la reclamación por su médico.
<b>Servicios de laboratorio –pacientes ambulatorios</b>	Cubiertos		
<b>Servicios de laboratorio –pacientes internados</b>	Cubiertos		
<b>Maternidad (ecografías ginecológicas de rutina)</b>	Cubierta	Dos sonogramas obstetra-ginecológicos de rutina cubiertos por feto por embarazo.	

*Todos los servicios están sujetos a la cobertura, las limitaciones y las exclusiones de beneficios, algunas de las cuales se describen aquí. Por favor visite [www.sunflowerhealthplan.com](http://www.sunflowerhealthplan.com) para acceder a un chat en vivo con Servicio al cliente. O comuníquese con Servicio al cliente llamando sin costo al 1-877-644-4623 para obtener más información sobre la cobertura de beneficios.*

BENEFICIOS	COBERTURA	LIMITACIÓN DEL BENEFICIO	COMENTARIOS
<b>Servicios de cuidado de maternidad</b>	Cubiertos		Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de enfermera partera</li> <li>• Servicios relacionados con el embarazo</li> <li>• Atención para afecciones que podrían complicar el embarazo</li> </ul>
<b>Terapia de nutrición médica (a través del estómago o venas)</b>	Cubierta	Se aplican algunas limitaciones.	
<b>Tratamiento asistido con medicamentos</b>	Cubierto		Medicamento y asesoramiento para trastorno de consumo de opioides.
<b>Transporte médico que no es de emergencia – (ambulancia)</b>	Cubierto		Por ejemplo, transporte para pacientes que no son ambulatorios, de la casa al hospital o del hospital a la casa del paciente, transferencias entre hospitales. Se requiere autorización previa para transporte de alas fijas.
<b>Transporte médico que no es de emergencia (NEMT)</b>	Cubierto		Para transporte llame sin costo al 1-877-917-8162
<b>Equipo que no es médico</b>	No está cubierto		
<b>Institución de enfermería</b>	Cubierta		
<b>Hospital como paciente ambulatorio/ cirugía para pacientes ambulatorios</b>	Cubierto		
<b>Servicios de oxígeno y respiratorios</b>	Cubiertos	Se aplican algunas limitaciones.	
<b>Manejo del dolor</b>	Cubierto		
<b>Artículos personales para la comodidad</b>	No están cubiertos		
<b>Servicios de médicos y enfermería con práctica médica</b>	Cubiertos		
<b>Examen físico requerido para seguro u obtención de licencias</b>	No está cubierto		
<b>Terapia física, ocupacional y del habla</b>	Cubierta		

*Todos los servicios están sujetos a la cobertura, las limitaciones y las exclusiones de beneficios, algunas de las cuales se describen aquí. Por favor visite [www.sunflowerhealthplan.com](http://www.sunflowerhealthplan.com) para acceder a un chat en vivo con Servicio al cliente. O comuníquese con Servicio al cliente llamando sin costo al 1-877-644-4623 para obtener más información sobre la cobertura de beneficios.*

BENEFICIOS	COBERTURA	LIMITACIÓN DEL BENEFICIO	COMENTARIOS
<b>Servicios de podiatra</b>	Cubiertos	Para miembros de 20 años de edad y menores.	Los menores de edad pueden obtener visitas adicionales si cuentan con autorización previa.
<b>Medicamentos de venta con receta</b>	Cubiertos		
<b>Atención preventiva</b>	Cubierto	Podrían aplicarse ciertas limitaciones.	
<b>Dispositivos protéticos y ortóticos</b>	Cubiertos		
<b>Psicoterapia</b>	Cubierta		
<b>Pruebas psicológicas</b>	Cubiertas		
<b>Queratotomía radial</b>	No está cubierta		
<b>Radiología y radiografías</b>	Cubiertas		
<b>Radiología (obtención de imágenes de alta tecnología)</b>	Cubierta	Incluye tomografía computarizada (CT), imágenes por resonancia magnética (MRI) y angiografía de resonancia magnética (MRA). Las exploraciones PET no están cubiertas.	
<b>Cirugía reconstructiva después de la mastectomía</b>	Cubierta	Únicamente la relacionada con el diagnóstico de cáncer de mama.	
<b>Servicios basados en la escuela</b>	No están cubiertos		Los servicios basados en la escuela se cubren a través del programa de Pago por servicio del Estado.
<b>Exámenes físicos para la escuela o el empleo</b>	Cubiertos		El proveedor debe cobrar usando el código de evaluación y administración apropiado.
<b>Detección y tratamiento para las enfermedades de transmisión sexual</b>	Cubiertos		
<b>Servicios no permitidos por la ley federal o estatal</b>	No están cubiertos		
<b>Estudios del sueño</b>	Cubiertos	Para los miembros de 20 años de edad y menores o como parte del trabajo preoperatorio para cirugía bariátrica.	

*Todos los servicios están sujetos a la cobertura, las limitaciones y las exclusiones de beneficios, algunas de las cuales se describen aquí. Por favor visite [www.sunflowerhealthplan.com](http://www.sunflowerhealthplan.com) para acceder a un chat en vivo con Servicio al cliente. O comuníquese con Servicio al cliente llamando sin costo al 1-877-644-4623 para obtener más información sobre la cobertura de beneficios.*

BENEFICIOS	COBERTURA	LIMITACIÓN DEL BENEFICIO	COMENTARIOS
<b>Servicio de trasplante</b>	Cubierto	Cubierto para ciertos órganos. Se aplican limitaciones. Confirme con el plan durante autorización previa o llamando a servicio al cliente.	Los miembros que necesitan un trasplante de riñón para la enfermedad renal en etapa terminal deben solicitar Medicare antes del trasplante. Proporcionar información sobre la denegación si pide al plan que cubra como pagador principal
<b>Transporte - Consulte transporte médico que no es de emergencia</b>	Cubierto		
<b>Servicios de atención de urgencia</b>	Cubiertos		
<b>Exámenes de la vista y de los ojos</b>	Cubiertos	Un examen completo de los ojos y un par de anteojos están cubiertos para miembros de 21 años de edad y mayores cada año. Anteojos, sus reparaciones y exámenes según sean necesarios para miembros menores de 21 años, hasta tres pares por año calendario.	Si tiene preguntas sobre la cobertura, visite <a href="http://www.sunflowerhealthplan.com">www.sunflowerhealthplan.com</a> para acceder a un chat en vivo con Servicio al cliente. O llámenos sin costo al 1-877-644-4623.

*Todos los servicios están sujetos a la cobertura, las limitaciones y las exclusiones de beneficios, algunas de las cuales se describen aquí. Por favor visite [www.sunflowerhealthplan.com](http://www.sunflowerhealthplan.com) para acceder a un chat en vivo con Servicio al cliente. O comuníquese con Servicio al cliente llamando sin costo al 1-877-644-4623 para obtener más información sobre la cobertura de beneficios.*

## En lugar de servicios

Usted puede ser elegible para recibir “en lugar de servicios”. Un “en lugar de servicios” es uno que Medicaid no cubre, pero que KanCare sí permite como una alternativa a un servicio cubierto. A usted no se le requiere que use un “en lugar de servicios” en lugar de los beneficios cubiertos.

Los miembros que son elegibles para recibir “en lugar de servicios” conservan todos los derechos y las responsabilidades de los miembros. Esto incluye el derecho a obtener información sobre las opciones de atención y a participar en las decisiones sobre su atención de la salud. Puede presentar quejas sobre los “en lugar de servicios”. Consulte la sección “Satisfacción de los miembros” de este Manual para miembros para averiguar cómo presentar un agravio o apelación.

## Tecnología nueva

El suministro de atención de la salud siempre está cambiando, por lo que nos aseguraremos de que las ideas nuevas resulten útiles para nuestros miembros. Para lograrlo, evaluamos las formas nuevas de atender a nuestros miembros. Contamos con un equipo de médicos, personal de enfermería y otros expertos que realizan este trabajo.

Sunflower cubre servicios nuevos cuando el estado los aprueba. Si tiene preguntas sobre la tecnología o los servicios nuevos, por favor visite [www.sunflowerhealthplan.com](http://www.sunflowerhealthplan.com) para acceder a un chat en vivo con Servicio al cliente. O llámenos sin costo al 1-877-644-4623.

## Servicios basados en el hogar y en la comunidad

Los programas de Servicios Basados en el Hogar y en la Comunidad (Home and Community Based Service; HCBS) brindan servicios adicionales a las personas de edad avanzada y a las que tienen discapacidades para permitirles vivir en la comunidad y participar activamente en su atención. Los servicios a disposición de cada programa de exención aparecen abajo. El estado contrata a entidades, como Centros de Recursos para Personas de Edad Avanzada y con Discapacidades (Aging and Disability Resource Centers; ADRCs), Organizaciones Comunitarias para Discapacidades del Desarrollo (Community Developmental Disabilities Organizations; CDDOs) y Centros Comunitarios para la Salud Mental (Community Mental Health Centers; CMHCs) para determinar el nivel de la atención requerida, misma que el estado usa para establecer la elegibilidad. En Sunflower proporcionaremos servicios de administración de la atención y coordinaremos el acceso a beneficios cubiertos y recursos comunitarios disponibles a todos los miembros de HCBS y a las personas en listas de espera.

### HCBS – Autismo

- Asesoría para el ajuste familiar
- Apoyo y capacitación para los padres
- Atención de relevo (autodirigida o dirigida por agencia)

### HCBS – Personas mayores y delicadas (Frail & Elderly; FE)

- Cuidado durante el día para adultos
- Tecnología de asistencia (Assistive Technology) (máximo de por vida de \$7,500)
- Servicios de cuidado personal (autodirigidos o dirigidos por agencia)
- Apoyo completo (autodirigido o dirigido por agencia)
- Telesalud en el hogar (sistema de monitoreo remoto)
- Recordatorio de medicamentos
- Visita de evaluación de enfermería
- Servicios de salud oral

- Sistema personal de respuesta para emergencias (Personal Emergency Response System; PERS) y su instalación
- Servicios mejorados de atención (autodirigidos o dirigidos por agencia)
- Monitoreo del bienestar
- Servicios de administración financiera

### HCBS – Discapacidad física (Physical Disability; PD)

- Servicios de asistencia
- Servicio de comidas entregadas en el hogar
- Servicios de recordatorios de medicamentos (llamada, surtidor e instalación de surtidor)
- Sistema personal de respuesta para emergencias (Personal Emergency Response System; PERS) y su instalación
- Servicios de cuidado personal (autodirigidos o dirigidos por agencia)
- Servicios mejorados de atención (autodirigidos o dirigidos por agencia)
- Servicios de administración financiera

### HCBS – Lesión cerebral (Brain Injury; BI)

- Servicio de comidas entregadas en el hogar
- Servicios de asistencia
- Sistema personal de respuesta para emergencias (Personal Emergency Response System; PERS) y su instalación
- Servicios de cuidado personal (autodirigidos o dirigidos por agencia)
- Terapias de rehabilitación: Fisioterapia / terapia ocupacional / terapia del habla y del lenguaje; rehabilitación cognitiva y terapia del comportamiento
- Servicios mejorados de atención (autodirigidos o dirigidos por agencia)
- Habilidades para la vida en transición
- Recordatorio de medicamentos
- Servicios de administración financiera

### HCBS – Asistencia con tecnología (Technology Assisted; TA)

- Monitoreo del mantenimiento de la salud (Health Maintenance Monitoring; HMM)
- Modificaciones al hogar/Servicios de asistencia
- Servicios de cuidado personal (dirigidos por agencia o autodirigidos)
- Relevo médico

- Atención médica especializada (Specialized Medical Care; SMC)
- Atención médica intensiva intermitente
- Servicios de administración financiera

### **HCBS – Trastorno emocional serio (Serious Emotional Disturbance; SED)**

- Cuidado por ayudante
- Facilitación complementaria
- Vida independiente/Aumento de habilidades
- Cuidado de relevo de corto plazo
- Apoyo y capacitación para los padres
- Cuidado familiar de recursos profesionales

### **HCBS – Discapacidad intelectual/del desarrollo (Intellectual/Developmental Disability; I/DD)**

- Servicios de asistencia
- Apoyos diurnos
- Servicio personal de respuesta para emergencias (Personal Emergency Response Service; PERS) y alquiler
- Cuidado de relevo durante la noche
- Servicios de Cuidado Personal (autodirigidos o dirigidos por agencia)
- Servicios de administración financiera
- Apoyos residenciales
- Servicios mejorados de atención
- Atención médica especializada
- Empleo apoyado
- Monitoreo del bienestar
- También se brinda el manejo enfocado de casos como beneficio del plan estatal

## **Planificación centrada en la persona**

La atención médica aborda sólo una parte de las necesidades de la persona. La planificación centrada en la persona usa un abordaje más individualizado. Primero nos dedicamos a conocerle y conocer sus preferencias y metas para poder satisfacer mejor sus necesidades.

La Planificación centrada en la persona es un proceso, dirigido por usted y las personas que usted elija, para ayudarle a identificar sus puntos fuertes, preferencias, necesidades y metas. Ésta le ayuda a elaborar un plan de servicio y apoyo que describa lo que quiere y necesita para vivir su vida de la manera que elija.

Para obtener más información sobre la Planificación centrada en la persona, visite nuestro sitio web en [www.sunflowerhealthplan.com/members/medicaid/resources/helpful-links/person-centered-planning.html](http://www.sunflowerhealthplan.com/members/medicaid/resources/helpful-links/person-centered-planning.html).

## **Servicios de administración financiera**

La mayoría de los miembros de Sunflower que reciben servicios de los HCBS o que participan en el programa Oportunidades Laborales Recompensan a Personas en Kansas (Work Opportunities Reward Kansans; WORK) o el programa Apoyos y Capacitación para Emplear con Éxito a Personas (Supports & Training for Employing People Successfully; STEPS) tienen la opción de autodirigir algunos de sus servicios o todos ellos.

Autodirección significa que usted contrata a sus propios trabajadores de atención directos. Usted asume la responsabilidad de contratar, capacitar, programar y gestionar a los trabajadores.

A fin de autodirigir uno o más servicios, usted debe elegir y usar a un proveedor de Servicios de administración financiera (Financial Management Services; FMS). Este proveedor lleva a cabo los procesos laborales, como revisiones de antecedentes y formularios de empleo, así como las funciones de nómina para usted. Esto incluye facturar a Sunflower por los servicios proporcionados.

## **La autodirección: Los derechos y las responsabilidades de los miembros**

Cuando usted o su representante opta por la autodirección, el proveedor de Servicios de administración financiera debe informarle completamente de sus derechos y responsabilidades en cuanto a:

- Elegir a sus trabajadores y dirigir los servicios de apoyo que le proporcionan.
- Desempeñar las funciones y asumir las responsabilidades como empleador. Esto incluye programar, supervisar y capacitar a sus trabajadores.

- Entender las funciones y las responsabilidades del proveedor de Servicios de administración financiera.
- Recibir capacitación inicial y continua en habilidades para la autodirección, según se solicite.

Acuerdo de servicio de Servicios de administración financiera con el proveedor de Servicios de administración financiera. En Sunflower ponemos a su disposición materiales educativos sobre la autodirección previa solicitud. Usted puede solicitar esto a su administrador de la atención de Sunflower.

Una vez que tenga la información completa, usted o su representante debe negociar, revisar y firmar un

## Beneficios de valor añadido de Sunflower

Para acceder a estos beneficios adicionales, por favor visite [www.sunflowerhealthplan.com](http://www.sunflowerhealthplan.com). O llame sin costo a Servicio al cliente al 1-877-644-4623 (TTY 711). No hay derechos de presentar agravios y apelar para los Beneficios de valor añadido.

BENEFICIOS	DESCRIPCIÓN
<b>Beneficios de transporte mejorado</b>	Los miembros (y sus personas cuidadoras) pueden acceder a un máximo de 12 viajes de ida y vuelta al año para cosas como obtener comida, vivienda, ayudas al empleo y más. Esto puede incluir transporte a la farmacia, o a reuniones como grupos de apoyo o a programas de educación sobre la salud.
<b>Recompensas de My Health Pays<sup>®</sup></b>	Los miembros pueden ganar recompensas cuando se hacen revisiones y evaluaciones de salud o cuando hacen otras actividades identificadas por el plan de salud. Los miembros pueden ganar \$10 - \$25 por cada actividad de recompensas de My Health Pays. Consulte la sección My Health Pays de este libro para obtener más información.
<b>Teléfonos celulares</b>	En Sunflower apoyamos a nuestros miembros mediante nuestra relación con proveedores de Lifeline (un programa federal), como SafeLink, que proporciona servicios de voz, datos y texto a quienes califican. Las llamadas de SafeLink hechas al número sin costo de Sunflower no agotan sus minutos.
<b>Start Smart<sup>®</sup> for Your Baby</b>	Este programa es para las miembros embarazadas, sus bebés y familias. Start Smart ofrece apoyo de enfermería, educación y regalos sin costo alguno para la miembro. Además: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda con los beneficios y servicios en la comunidad.</li> <li>• Programas de texto especiales para las mamás en Start Smart.</li> <li>• Los baby showers sin costo para la miembro son liderados por un integrante del equipo de atención de Smart Start. Se ofrecen útiles artículos para bebé. Un integrante de enfermería estará presente para enseñar a las mamás: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Cómo cuidar de ellas mismas y sus bebés durante el embarazo, sobre los muchos beneficios disponibles durante el embarazo, como exámenes dentales y revisiones prenatales y sobre otros recursos, como la seguridad de asientos para vehículos y el programa de nutrición Mujeres, Bebés y Niños (Women Infants and Children; WIC).</li> </ul> </li> <li>• Programas de cumpleaños para niños.</li> <li>• Transporte a sus citas de WIC.</li> </ul>
<b>Asientos para vehículos</b>	Las miembros que participan en nuestro programa Start Smart for Your Baby pueden obtener un asiento elevador o un asiento para vehículo con certificación de seguridad por obtener atención prenatal clave.

BENEFICIOS	DESCRIPCIÓN
<b>El primer año de vida</b>	Contamos con coordinadores de atención maternal/infantil que pueden brindar apoyo a nuestros miembros más jóvenes y a sus familias. Obtenga ayuda para programar las visitas de niño saludable y acceder a recursos como comida, vivienda, cuidado infantil ¡y mucho más! También contamos con material educativo sobre temas importantes de salud, seguridad y desarrollo infantil. (De 0 a 15 meses de edad.)
<b>Programas comunitarios para niños</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los miembros de 5 a 18 años de edad pueden recibir un crédito de \$50 al año para YMCA, Boys and Girls Clubs, Girl Scouts o Scouts BSA. Consulte con su club local para solicitar este beneficio.</li> <li>• ¡El programa Sunny's Kids Club promueve la alimentación saludable, el ejercicio y la educación para niños menores de 12 años! Cada miembro del Kids Club obtiene una tarjeta de membresía en el club y un libro de actividades. La página web de Sunny incluye libros y actividades divertidas.</li> <li>• Strong Youth Strong Communities Program™ (SYSC). SYSC trabaja con el Salón de la Fama de Fútbol Americano Profesional y otros grupos que atienden a la juventud. Los recursos de SYSC se encuentran en el sitio web y aplicación móvil de SYSC.</li> </ul>
<b>Salud Mental Digital Teladoc (anteriormente MyStrength)</b>	Nuestro programa Salud Mental Digital Teladoc ofrece eLearning (aprendizaje en línea) para ayudar a los miembros a vencer la depresión y la ansiedad. Este programa en línea incluye herramientas sencillas, ejercicios semanales, seguidores del estado de ánimo y citas y videos inspiradores diarios. El programa se puede usar independientemente o con otra atención.
<b>Vales para Mercados de granjeros (Farmers Markets)</b>	Promovemos alimentación saludable. Los miembros pueden recibir vales por \$10 para frutas y verduras en eventos especiales en Mercados de granjeros (Farmers Markets) participantes. Los vales de \$10 se proporcionan por miembro y no se limitan por hogar.
<b>Salud Pyx</b>	Pyx es una herramienta de aplicación móvil que se usa para reducir la soledad mediante un chatbot empático, Pyxir. Pyx incluye actividades interactivas y enlaces a recursos.
<b>Clínicas móviles</b>	En Sunflower realizamos clínicas móviles trimestrales en zonas rurales de Kansas. Podemos ayudar a los miembros a obtener evaluaciones dentales y de la vista, anteojos graduados y citas de seguimiento según sea necesario. Consulte nuestro calendario de eventos en línea para averiguar las fechas.
<b>Healthy Solutions for Life</b>	Healthy Solutions for Life está abierto a todos los miembros. Este programa ofrece programas de salud, incluido entrenamiento de estilo de vida para el manejo del peso, ejercicio, estrés, nutrición, dejar de consumir tabaco y atención de los pulmones, el corazón y la diabetes. Algunos programas tienen requisitos de edad y de otro tipo.
<b>Caregiving Collaborations®</b>	Apoyamos a las personas cuidadoras en el programa Caregiving Collaborations. Este beneficio está a disposición de una persona cuidadora de apoyo por miembro. Los beneficios incluyen ayuda para identificar recursos para reducir el estrés, referencias a grupos de apoyo, acceso al Centro de recursos para personas cuidadoras y un Diario de la persona cuidadora.
<b>Apoyo para empleo y transporte</b>	GED, Transporte, Oportunidades, Trabajo (GED, Rides, Opportunities, Work; GROW) es un programa de recursos de apoyo para el empleo. Ayudamos a los miembros a identificar y eliminar las barreras para el empleo. GROW incluye cobertura de transporte extra, cupones para preparación para GED y asesoramiento para carreras. A los miembros se les conecta con un Especialista de Beneficios para que se informen sobre la forma en que su ingreso puede afectar sus beneficios.

BENEFICIOS	DESCRIPCIÓN
<b>BENEFICIOS DE VALOR AÑADIDO PARA MIEMBROS CON EXENCIONES Y OTROS GRUPOS ESPECIALES</b>	
<b>Visitas dentales de práctica (I/DD)</b>	Los miembros que tengan la exención de Discapacidad Intelectual/del Desarrollo (Intellectual/Developmental Disability; I/DD) y estén en la lista de espera pueden obtener hasta dos visitas dentales de práctica mediante el consultorio de su proveedor de servicios dentales. Estas visitas pueden ayudarle a familiarizarse más con su proveedor de servicios dentales y sus procedimientos para con ello reducir el estrés en las visitas siguientes.
<b>Atención de relevo</b> [Exenciones para Personas Mayores y Delicadas (FE) y de Discapacidad Física (PD)]	Las personas cuidadoras no remuneradas que apoyan a miembros que tienen las exenciones para Personas Mayores y Delicadas (FE) y de Discapacidad Física (PD) o a miembros que están en lista de espera para recibir servicios en el hogar y basados en la comunidad, pueden acceder a hasta 60 horas de atención de relevo al año. No se pueden usar más de 48 horas en un mes.
<b>Servicios de transición</b>	El Programa de Bienvenida a Casa (Welcome Home Program) de Sunflower ayuda a los miembros que salen de la cárcel o de instalaciones de enfermería (que no están recibiendo otros apoyos para la transición) a regresar a casa. En Sunflower trabajamos con los proveedores para: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudar a planear las transiciones.</li> <li>• Coordinar revisiones de bienestar de la salud en el hogar.</li> <li>• Brindar a los miembros hasta \$1,500 para ayudar a comprar artículos necesarios de uso en el hogar y personales.</li> </ul>
<b>Comidas a domicilio</b> [Exención para Personas Mayores y Delicadas (FE)]	Las comidas entregadas a domicilio a los miembros que tienen la exención para personas mayores y delicadas que regresan a su hogar de un hogar de reposo o estadía como pacientes hospitalizados. Cubre hasta dos comidas por día por hasta siete días. KanCare cubre este servicio para los miembros que tienen la exención PD y BI.
<b>Programa de apoyo entre iguales</b>	Los miembros inscritos en programas de exención pueden obtener capacitación en persona o virtual. Estas clases se enfocan en habilidades de autodirección y para vivir independientemente.
<b>Compañía en el hospital</b>	Hasta 16 horas de compañía en el hospital para miembros inscritos en programa de exención.
<b>Programas de Capacitación y Apoyo de Salud Conductual y Hogares de Crianza</b>	Éstos incluyen llamadas de apoyo de iguales para las familias de crianza y adoptivas, una biblioteca de capacitación grabada, capacitación interactiva mediante <a href="https://www.fostercare.com">Fostercare.com</a> , capacitación para personas cuidadoras en vivo y capacitación de proveedores para facilitar la educación en hogares de crianza.
<b>Healthy Living</b> (condado de Harvey)	En Sunflower brindaremos un incentivo a los miembros que vivan en el condado de Harvey para que tomen clases de educación sobre la diabetes mediante Health Ministries. El programa incluye clases de cocina y de otros temas, cajas semanales de alimentos y otras herramientas y apoyo para ayudar a los miembros a hacer cambios de estilo de vida saludables de largo plazo.
<b>Curación tradicional</b> (American Indian & Alaska Native/AIAN)	Los miembros que sean indios americanos y nativos de Alaska (American Indian and Alaska Native; AIAN) pueden recibir hasta \$200 al año para tratamientos holísticos realizados por profesionales de la curación tradicional para apoyar la salud física, mental y emocional.

## Responsabilidades del miembro

### CUÁNDO TIENE QUE PAGAR Y CUÁNDO NO

Sunflower cubrirá la mayor parte de sus cobros médicos, pero hay ocasiones en que los servicios son limitados o no están cubiertos. No debiera recibir un cobro si el servicio médico que recibió es un beneficio cubierto de Sunflower. Usted será responsable de todos los servicios no cubiertos. La información sobre servicios cubiertos y no cubiertos está en este manual y en el sitio web de Sunflower. Los miembros deben seguir las pautas siguientes:

- Use a proveedores que pertenecen a la red de Sunflower. Puede encontrarlos realizando una búsqueda en el directorio Encuentre un médico en [www.sunflowerhealthplan.com](http://www.sunflowerhealthplan.com). También puede visitar [www.sunflowerhealthplan.com](http://www.sunflowerhealthplan.com) para acceder al chat en vivo con Servicio al cliente. O llame sin costo a Servicio al cliente al 1-877-644-4623.
- Siempre pregunte si el servicio está cubierto antes de recibirlo.
- Si quiere saber si un procedimiento o artículo de farmacia específico está cubierto, llame sin costo a Servicio al cliente al número telefónico 1-877-644-4623.
- Si recibe un servicio no cubierto, su proveedor puede pedirle que firme una declaración de que usted pagará por el servicio.
- Debe usar un proveedor que acepte su tarjeta de identificación de Sunflower. Si es miembro de Sunflower, debe usar un proveedor que esté en la red de Sunflower Health Plan. Si no lo hace, es posible que tenga que pagar la cuenta. Muestre su tarjeta de identificación de Sunflower y cualquier otra tarjeta de seguro en el momento en que reciba el servicio o artículo. Si no lo hace, puede ser responsable de la cuenta.
- Si su proveedor recomienda que reciba un servicio que no está cubierto, debe pagar por ese servicio si elige recibirlo.
- Si solicita un servicio que no está cubierto, debe pagar por ese servicio.

No tendrá que pagar por servicios de atención de la salud cubiertos incluso si:

- El Estado no paga a Sunflower.
- Sunflower no paga a su proveedor.
- El cobro de su proveedor es por mayor cantidad de la que pagará Sunflower.
- Sunflower no puede pagar sus cuentas.

### SPENDDOWN (OBLIGACIÓN DE PAGO)

El programa Medically Needy (para personas con necesidades médicas) ofrece cobertura a personas cuyo ingreso está por encima de la norma de ingreso máximo permitido. La cantidad del spenddown es su parte de los cobros médicos de su familia. La cantidad del spenddown es como un deducible de seguro. Si tiene una cantidad de spenddown, usted es responsable por esa cantidad.

Consideraremos pagar por todo servicio cubierto por Medicaid que supere su cantidad de spenddown.

Se puede establecer un spenddown para usted si usted está en uno o más de los grupos siguientes:

- Embarazadas
- Niños menores de 19 años de edad
- Personas de edad avanzada de 65 años de edad y mayores
- Personas que el Seguro Social determina como discapacitadas

### RESPONSABILIDAD DEL PACIENTE Y OBLIGACIÓN DEL CLIENTE

**La responsabilidad del paciente** es una cantidad mensual fija establecida por el estado. Es para miembros que se encuentran en un centro de cuidados de largo plazo. Esta cantidad es la responsabilidad que el miembro tiene de pagar al proveedor o proveedores asignados.

**La obligación del cliente** es una cantidad mensual fija establecida por el estado. Es para algunos miembros que reciben servicios HCBS, dependiendo de los ingresos del miembro. Es responsabilidad del miembro pagar esta cantidad y se asigna a uno o más proveedores para pago. El miembro paga la cantidad adeudada al proveedor asignado. El estado comunicará al miembro la cantidad adeudada. El miembro puede averiguar cuál proveedor le asignaron consultando su Plan de Servicio Centrado en la Persona (Person Centered Service Plan; PCSP) o comunicándose con su Coordinador de Atención de Sunflower.

Un miembro no tendrá tanto la responsabilidad del paciente como la obligación del cliente. Un miembro podría tener una o la otra, pero nunca ambas.

Para obtener más información, por favor visite [www.sunflowerhealthplan.com](http://www.sunflowerhealthplan.com) para acceder al chat en vivo con Servicio al cliente. O llame sin costo al 1-877-644-4623.

# CÓMO OBTENER ATENCIÓN DE LA SALUD

---

## Tres pasos sencillos para establecer una relación con el proveedor de atención primaria

- 1. Elija un médico.** Elija un médico. Si no elige uno en un plazo de 10 días de haberse inscrito en Sunflower, elegiremos uno por usted. Puede encontrar esta información en su tarjeta de identificación de miembro. Puede cambiar a un médico distinto durante nuestra llamada de bienvenida al nuevo miembro. O puede visitar [www.sunflowerhealthplan.com](http://www.sunflowerhealthplan.com) para acceder al chat en vivo con Servicio al cliente. O llámenos sin costo al 1-877-644-4623. Asegúrese de que el nombre de su proveedor de atención primaria esté en su tarjeta de identificación
- 2.** Haga una cita con su médico si no ha visto uno en los últimos 12 meses.
- 3.** Hable con su médico acerca de todo problema de salud que tenga.

## Proveedor de atención primaria

### ¿QUÉ ES UN PROVEEDOR DE ATENCIÓN PRIMARIA?

Cuando usted se inscribe en Sunflower debe elegir a un proveedor de atención primaria (primary care provider; PCP). Su proveedor de atención primaria es un médico con el que usted consulta regularmente para que se haga cargo de sus necesidades médicas. Haga una cita con su proveedor de atención primaria en los primeros 90 días de hacerse miembro, incluso si no está enfermo(a). Su proveedor de atención primaria debe proporcionarle toda la atención médica básica. Puede llamar a este proveedor si está enfermo(a) y no sabe qué hacer. Consultar a su médico para revisiones regulares le ayuda a detectar y tratar problemas de salud temprano. Esto puede ayudar a prevenir una visita a la sala de emergencias.

Si nunca ha consultado a su proveedor de atención primaria, debe llamarle tan pronto como se afilie a Sunflower. Preséntese como un miembro nuevo o nueva. En ese momento, también debe programar una cita de atención para el bienestar en los primeros 90 días. Es mejor no esperar hasta que se enferme para conocer a su médico. Asegúrese de que el nombre del médico que aparece en su tarjeta de identificación de Sunflower sea el del médico que está consultando para sus revisiones.

### RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR DE ATENCIÓN PRIMARIA

Su proveedor de atención primaria:

- Se asegurará de que usted reciba todos los servicios necesarios desde el punto de vista médico de manera oportuna.
- Hará un seguimiento de la atención que usted recibe de otros proveedores médicos.
- Le dará remisiones/referencias a servicios y atención especializada.
- Proveerá toda la atención continua que usted necesite.
- Actualizará su expediente médico de forma tal que incluya toda la atención que usted recibe de su proveedor de atención primaria y de especialistas
- Brindará servicios de la misma manera a todos los pacientes.
- Le hará sus exámenes físicos regulares.
- Brindará atención de la salud preventiva.
- Le aplicará sus inmunizaciones regulares.
- Se asegurará de que usted pueda comunicarse con él/ella o con otro médico en todo momento.
- Conversará con usted sobre qué son las directivas anticipadas y archivará las directivas anticipadas apropiadamente en su expediente médico.

Sunflower cree que ver a su proveedor de atención primaria es importante. Ofrecemos un programa llamado My Health Pays®. Usted puede ganar recompensas por comportamientos saludables, como visitar a su proveedor de atención primaria. Las recompensas pueden usarse para



## Su Proveedor de atención primaria (PCP)

### *Su proveedor de atención primaria (PCP) es su proveedor personal principal.*

Después de elegir a su proveedor de atención primaria, es importante que se reúna con él o ella para que puedan conocerse. Construir una relación sólida con su proveedor de atención primaria le ayuda a hablar cómodamente de su salud.

Su proveedor de atención primaria llevará su historial y estará al tanto de cualquier cambio que se produzca en su salud. Siempre comuníquese con su proveedor de atención primaria cuando no se sienta bien o tenga alguna duda sobre su salud, para así poder recibir la mejor atención.

### ENCUENTRE A UN PROVEEDOR DE ATENCIÓN PRIMARIA

*Visite [SunflowerHealthPlan.com](http://SunflowerHealthPlan.com) para elegir a su proveedor de atención primaria o cambiarlo.*

-o-

*Llámenos al 1-877-644-4623 (TTY 711).*

Podemos ayudarle a encontrar un PCP.

### SU REVISIÓN ANUAL DE BIENESTAR

*Después de que elija a su proveedor de atención primaria, llame para hacer su cita.*

Una revisión anual con su proveedor de atención primaria es la mejor forma de mantenerse informado o informada sobre su salud. Hable con su proveedor sobre todo cambio que haya notado o inquietud que pueda tener. Su proveedor de atención primaria puede recomendarle pruebas u otros servicios de atención preventiva para ayudar a vigilar su salud. Aproveche esta oportunidad para hacer cualquier pregunta que pueda tener.

Si necesita ayuda para programar esta visita, llámenos al 1-877-644-4623 (TTY 711).



*Gane recompensas de **myhealthpays**® haciéndose los exámenes de detección con su PCP.*



pagar por cosas que usted y su familia necesitan. Consulte la sección My Health Pays® de este manual para obtener detalles sobre cómo ganar recompensas saludables.

## **CÓMO ELEGIR A SU PROVEEDOR DE ATENCIÓN PRIMARIA**

Sunflower tiene una lista de todos los proveedores de la red en nuestro sitio web en [www.SunflowerHealthPlan.com](http://www.SunflowerHealthPlan.com). En Encontrar un Médico (Find A Doctor) verá una lista de médicos y hospitales. Además, verá la información de contacto del médico y su especialidad. Nuestro directorio de proveedores mostrará las direcciones, los números telefónicos y todo idioma que hable el proveedor. Asegúrese de que el nombre del proveedor de atención primaria que aparece en su tarjeta de identificación de Sunflower sea el del médico al que ve regularmente para sus revisiones. Puede ver a cualquier médico que forme parte del mismo grupo cuando su médico regular no esté disponible, siempre y cuando formen parte de la red de Sunflower. Al elegir a un proveedor de atención primaria, busque a uno de los tipos siguientes de proveedores.

- Médico familiar
- Médico general
- Pediatra (para menores de edad)
- Internista
- Integrante de enfermería con práctica médica
- Obstetra/ginecólogo
- Asistentes médicos(bajo la supervisión de un proveedor de atención primaria participante)
- Centros de Salud Aprobados por el Gobierno Federal (Federally Qualifed Health Centers; FQHC) y Clínicas de Salud Rurales (Rural Health Clinics; RHC)

Previa solicitud, los especialistas pueden ser su proveedor de atención primaria para necesidades especiales. Sunflower siempre trabaja para tener la mejor red de proveedores para todos sus miembros. Diariamente se añaden nuevos médicos. Visite [www.SunflowerHealthPlan.com](http://www.SunflowerHealthPlan.com) para ver si se han añadido nuevos proveedores.

Aparte de su proveedor de atención primaria, las mujeres tienen acceso directo a especialistas en salud femenina si su proveedor de atención primaria no es especialista en salud femenina.

Si desea informarse más sobre un proveedor de atención primaria antes de escoger, por favor visite [www.SunflowerHealthPlan.com](http://www.SunflowerHealthPlan.com)

[sunflowerhealthplan.com](http://www.sunflowerhealthplan.com) para acceder al chat en vivo con Servicio al cliente. O llámenos sin costo al 1-877-644-4623. Si lo solicita, le enviaremos una copia gratuita de nuestro directorio de proveedores en un plazo de cinco días hábiles.

## **CÓMO CAMBIAR DE PROVEEDOR DE ATENCIÓN PRIMARIA**

Usted puede cambiar de proveedor de atención primaria en cualquier momento, por cualquier razón. Algunas razones para cambiar de proveedor de atención primaria pueden ser:

- Su proveedor de atención primaria ya no está en su área.
- Los servicios de su proveedor de atención primaria no le satisfacen.
- El proveedor de atención primaria no proporciona los servicios que usted busca debido a razones religiosas o morales.
- Quiere tener el mismo proveedor de atención primaria que otros familiares.

Debe informarnos cuando cambie de proveedor de atención primaria. Si el proveedor de atención primaria que aparece en su tarjeta de identificación de Sunflower no es el médico al que ve, por favor visite [www.sunflowerhealthplan.com](http://www.sunflowerhealthplan.com) para acceder al chat en vivo con Servicio al cliente. O llámenos sin costo al 1-877-644-4623. También puede cambiar de proveedor de atención primaria mediante el chat en vivo en [www.SunflowerHealthPlan.com](http://www.SunflowerHealthPlan.com).

## **CÓMO HACER UNA CITA CON SU PROVEEDOR DE ATENCIÓN PRIMARIA**

Una vez que haya escogido a un proveedor de atención primaria, haga una cita para ver a su médico cada año o dentro de los 90 días siguientes si no ha ido al médico durante el último año. Esto les dará, a usted y a su médico, la oportunidad de conocerse. Su médico le puede brindar atención médica, consejo e información sobre su salud.

Llame al consultorio de su proveedor de atención primaria para hacer una cita. Recuerde llevar consigo su tarjeta de identificación de miembro cada vez que vaya al consultorio de su médico. Llame a Sunflower si el nombre del proveedor de atención primaria que

aparece en su tarjeta de identificación no es el médico al que ve para sus revisiones. **Si tiene problemas para obtener una cita para ver a su médico, por favor visite [www.sunflowerhealthplan.com](http://www.sunflowerhealthplan.com) para acceder al chat en vivo con Servicio al cliente. O llámenos sin costo al 1-877-644-4623.**

## TELESALUD

La Telesalud le permite obtener atención de la salud mediante audio y/o vídeo. En lugar de ir al consultorio de su proveedor para su cita, usted se queda en su hogar u oficina. Usa su teléfono inteligente, tableta o computadora para ver y hablar con su proveedor. Para los miembros de Medicaid no hay costo alguno por usar telesalud. Telesalud puede eliminar el estrés de necesitar encontrar transporte.

Los miembros pueden usar telesalud para consultar a profesionales médicos y de salud del comportamiento. Ésta puede ser una forma fácil de que le vean en relación con muchas enfermedades y lesiones, padecimientos de salud comunes, citas de seguimiento, evaluaciones y recetas de medicamentos.

Hable con su proveedor de atención de la salud para averiguar si ofrece telesalud.

## CITAS CON SU PROVEEDOR DE ATENCIÓN PRIMARIA FUERA DEL HORARIO NORMAL DE ATENCIÓN

Puede llamar al consultorio de su proveedor de atención primaria para enterarse de cómo obtener atención fuera del horario laboral en su área. Si tiene un problema o una pregunta médica y no puede comunicarse con su proveedor de atención primaria durante el horario normal de atención, puede llamar sin costo a Servicio al cliente o a nuestra Línea de consejo de enfermería al número telefónico 1-877-644-4623. La línea de consejo de enfermería de Sunflower está disponible en cualquier momento del día o de la noche. Usted hablará con un integrante de enfermería.

Si se le presenta una emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de emergencia más cercana.

**NOTA: Excepto los servicios de emergencia y de planificación familiar, debe obtener todos los servicios de proveedores de la red de Sunflower**

**o proveedores fuera de la red aprobados previamente.**

## Disponibilidad de citas y tiempos de espera

Sus proveedores de atención de la salud deben verle dentro de un plazo de tres semanas cuando llama para hacer una cita regular de atención de la salud, de salud mental, de la vista, de laboratorio o radiografía.

Algunas veces necesita atención médica pronto, pero no es una emergencia. Esto se llama atención urgente. Su proveedor de atención de la salud debe tener citas dentro de un plazo de 48 horas para cuando necesite atención urgente.

Un proveedor puede enviarle a ver a alguien más cuando él/ella no pueda verle tan pronto. Si ve a un proveedor nuevo, recuerde llevar consigo sus tarjetas de seguros.

El tiempo que pase en la sala de espera del proveedor no debe ser más de 45 minutos.

Llame sin costo a Servicio al cliente al 1-877-644-4623 si necesita ayuda para hacer una cita o si experimenta tiempos de espera largos en el consultorio de un proveedor.

## IMPORTANTE:

Si no puede ir a una cita, llame al consultorio médico como una cortesía para cancelar al menos con 24 horas de anticipación. Si necesita cambiar una cita, llame al consultorio médico tan pronto como le sea posible. Ellos le pueden dar una nueva cita. Si necesita ayuda para obtener una cita, visite [www.sunflowerhealthplan.com](http://www.sunflowerhealthplan.com) para acceder al chat en vivo con Servicio al cliente. O llámenos sin costo al 1-877-644-4623. Si dispuso un transporte para una cita a la que no puede acudir, cancele también su transporte llamando sin costo al número 1-877-917-8162.

## **CITAS CON EL PROVEEDOR DE ATENCIÓN**

### **PRIMARIA**

- Regulares: se ve a los miembros en un plazo de tres semanas.
- Urgentes: se ve a los miembros en un plazo de 48 horas.
- Emergencia: el mismo día o se remiten a instalaciones de emergencia, según sea necesario.
- Atención preventiva para adultos y niños saludables: en un plazo de un mes.
- Atención fuera del horario laboral: en un plazo de 30 minutos de haberse comunicado con el proveedor de atención primaria, los miembros debieran recibir una llamada telefónica del profesional del campo de atención de la salud apropiado.

### **CITAS PARA TRASTORNO DE USO DE SUSTANCIAS (SUBSTANCE USE DISORDER; SUD)**

- Regulares: se evalúa a los miembros en un plazo de 10 días hábiles y los servicios de tratamiento se prestan en un plazo de 14 días después de la evaluación.
- Urgentes: se evalúa a los miembros en un plazo de 24 horas y los servicios se prestan en un plazo de 48 horas (en un plazo de 24 horas a partir de la evaluación).
- Emergencia: a los miembros se les ve inmediatamente o se les envía a una sala de emergencias, según sea necesario.
- Usuarios de drogas intravenosas: a los miembros se les ve en un plazo de 10 días hábiles. Tratamiento en un plazo de 24 horas a partir de la evaluación. A los usuarios de drogas intravenosas se les habrá de admitir a más tardar 10 días calendario después de una evaluación o 120 días calendario después de la fecha de dicha solicitud. Los servicios interinos habrán de hacerse disponibles a más tardar 48 horas después de dicha solicitud si ningún programa tiene la capacidad para internar a la persona en la fecha de dicha solicitud.
- Embarazadas usuarias de drogas intravenosas: se evalúa a las miembros en un plazo de 24 horas y los servicios se les suministran en un plazo de 48 horas (en un plazo de 24 horas a partir de la evaluación).

## **CITAS PARA SALUD MENTAL**

- Regulares: a los miembros se les debe remitir/referir en un plazo de cinco días; evaluar y/o tratar en un plazo de nueve días hábiles desde la remisión/referencia o 10 días hábiles desde el tratamiento previo.
- Urgentes: a los miembros se les debe remitir/referir en un plazo de 24 horas; evaluar y/o tratar en un plazo de 48 horas desde la remisión/referencia en caso de servicios de salud mental para pacientes ambulatorios, y en un plazo de 24 horas desde la remisión/referencia para una evaluación de revisión de la utilización concurrente urgente.
- Emergencia: a los miembros se les refiere inmediatamente; evalúa y/o trata en un plazo de tres horas en caso de servicio de salud mental para pacientes ambulatorios, y en un plazo de una hora desde la remisión/referencia en caso de evaluación de revisión de la utilización concurrente de emergencia.
- Psiquiátrica planificada para pacientes internados: a los miembros se les refiere en un plazo de 48 horas; se les evalúa y trata en un plazo de cinco días hábiles desde la remisión/referencia.
- Alta de pacientes internados: en un plazo de 24-72 horas a partir de la fecha de dada de alta.
- Embarazadas: a las miembros se les trata en un plazo de 24 horas a partir de la evaluación.
- Servicios posteriores a la estabilización: Se les refiere en un plazo de una hora. Evaluación y/o tratamiento en un plazo de una hora de la remisión/referencia para recibir servicios posteriores a la estabilización (tanto de pacientes internados como ambulatorios) en una sala de emergencia.

### **OBSTETRA PARA ATENCIÓN PRENATAL (PRENATAL CARE OBSTETRICIAN; OB)**

- Primer trimestre: en un plazo de tres semanas de la solicitud.
- Segundo trimestre: en un plazo de dos semanas de la solicitud.
- Tercer trimestre: en un plazo de una semana de la solicitud.
- De alto riesgo: en un plazo de tres días calendario de haberse identificado el alto riesgo.

## **CITAS CON ESPECIALISTAS Y DE ATENCIÓN URGENTE**

- Regulares: se ve a los miembros en un plazo de 30 días.
- Urgentes: se ve a los miembros en un plazo de 48 horas.

## **CITAS PARA LA VISTA**

- Regulares: se ve a los miembros en un plazo de tres semanas.
- Urgentes: se ve a los miembros en un plazo de 48 horas.

## **SERVICIOS DE LABORATORIO Y RADIOGRAFÍAS**

- Regular: se ve a los miembros dentro de un plazo de tres semanas.
- Urgente: se ve a los miembros dentro de un plazo de 48 horas.

## **Qué hacer si su proveedor se retira de la red de Sunflower**

Si su proveedor de atención primaria tiene planeado retirarse de la red de proveedores de Sunflower, le enviaremos un aviso antes de la fecha en que esto ocurra, o tan pronto como se nos informe. Le reasignaremos automáticamente a otro proveedor de atención primaria para que usted siempre tenga acceso a la atención que necesita. Le enviaremos una nueva tarjeta de identificación de miembro con el nombre de su nuevo proveedor de atención primaria. Si quiere cambiar de proveedor de atención primaria, por favor visite [www.sunflowerhealthplan.com](http://www.sunflowerhealthplan.com) para acceder al chat en vivo con Servicio al cliente. O llámenos sin costo al 1-877-644-4623. Puede cambiar de proveedor de atención primaria en cualquier momento.

En Sunflower podemos aprobar las visitas a su médico hasta durante 90 días después de que él/ella se haya retirado de la red. Podemos hacer esto si su médico le está brindando tratamiento activo. Las miembros en el segundo o tercer trimestre de embarazo pueden mantener el mismo médico hasta después de la primera visita posparto. Durante este tiempo, le

ayudaremos a encontrar un nuevo médico. Recibirá los mismos servicios cubiertos. El médico debe estar de acuerdo con:

- Tratarle sus necesidades de atención de la salud.
- Aceptar la misma tasa de pago de Sunflower.
- Seguir las normas de aseguramiento de la calidad de Sunflower.
- Seguir las políticas de Sunflower en cuanto a la autorización previa y el uso de un plan de tratamiento.
- Darle información médica necesaria relacionada con su atención.

La cobertura continua sólo está disponible si su médico no fue dado de baja por Sunflower debido a calidad de la atención.

## **Continuación de servicios con proveedores fuera de la red**

Algunas veces los miembros nuevos están recibiendo atención de un médico que no está en la red de proveedores de Sunflower. En algunos casos, se puede permitir que continúen obteniendo la atención de su médico hasta por seis meses. Para que pueda continuar obteniendo los servicios de su médico anterior, Sunflower debe aprobarlos previamente. Si tiene preguntas, llame sin costo a Servicio al cliente al 1-877-644-4623.

Si usted es una miembro nueva en su segundo o tercer trimestre de embarazo, puede quedarse con el mismo médico hasta que haya dado a luz a su bebé y realizado su primera visita posparto. Si usted es un miembro con enfermedad terminal, puede continuar consultando a su médico para obtener su atención. Para que pueda continuar obteniendo los servicios de su médico anterior, Sunflower debe aprobarlos previamente. Si tiene preguntas, llame sin costo a Servicio al cliente al 1-877-644-4623.

# SERVICIOS MÉDICOS

---

## Servicios necesarios desde el punto de vista médico

Los servicios cubiertos que usted recibe deben ser necesarios desde el punto de vista médico. Esto significa recibir la atención correcta, en el lugar correcto, en el momento correcto. Sunflower usa pautas estándar para verificar la necesidad médica. Las decisiones de Sunflower se basan en si:

1. El proveedor que le trata lo recomienda.
2. Es para tratar su padecimiento.
3. El servicio solicitado es el nivel de servicio y/o suministro más apropiado, al considerarse el daño y los beneficios potenciales que representa para usted.
4. Se sabe que es eficaz para mejorar los resultados de salud
5. Es eficaz en cuanto a costos para el padecimiento para el que se le está tratando al compararse con intervenciones alternativas.

En Sunflower no se toman decisiones con base en razones financieras. No recompensamos a los médicos o al personal por denegar la atención. Queremos que reciba la atención que necesita, cuando la necesita.

## Autorización previa para los servicios

Cuando necesite atención de la salud, comience siempre con una llamada a su proveedor de atención primaria. Algunos servicios cubiertos pueden requerir que Sunflower los autorice o revise antes de que se le brinden. Esto incluye servicios o visitas a un especialista o proveedor fuera de la red. Los servicios de salud en el hogar y algunas cirugías también tienen que revisarse. Su médico le puede decir si un servicio necesita ser revisado. También puede llamar sin costo al Servicio de Atención al Cliente al 1-877-644-4623 para averiguar si necesitamos revisar algo.

Su médico nos indicará por qué usted necesita el servicio. Sunflower verificará si el servicio está cubierto y es adecuado. Sunflower tomará la decisión tan pronto como sea posible, basándose en su condición médica. Las decisiones estándar las tomamos en un plazo de siete días. Podemos ampliar este plazo si usted o su proveedor solicitan una prórroga. Podemos ampliar este plazo si Sunflower justifica (a la agencia estatal previa solicitud) la necesidad de obtener información adicional para poder tomar una decisión debidamente informada. Las extensiones se harán según sea lo mejor para el miembro. En Sunflower les comunicaremos por escrito a usted y a su médico si aprobamos o rechazamos el servicio.

Si el servicio es urgente, decidiremos en un plazo de tres días calendario. Para estas solicitudes urgentes, Sunflower hará un intento razonable de llamar a su proveedor para informarle de la decisión. Si usted o su médico no está contento(a) con la decisión, puede pedir una segunda revisión. Esto se conoce como una apelación. Consulte la sección "Satisfacción de los miembros" en este Manual para miembros para obtener más información sobre las apelaciones.

**Si hay cambios importantes en el proceso de aprobación, informaremos a usted y sus médicos inmediatamente.**

## Segunda opinión médica

Usted tiene derecho a una segunda opinión sobre su opción de tratamiento. Esto significa hablar con un médico distinto sobre un problema para obtener su opinión. El segundo médico puede darle su punto de vista. Esto le puede ayudar a decidir si ciertos servicios o métodos son los mejores para usted. Si desea una segunda opinión, dígame a su proveedor de atención primaria.

Su proveedor de atención primaria o Servicio al cliente le pueden ayudar a encontrar un médico que le dé una segunda opinión. Puede elegir a cualquier proveedor de la red de Sunflower. Si no puede encontrar a un médico en la red de Sunflower, le ayudaremos a encontrar

un médico fuera de la red. Si necesita consultar a un proveedor fuera de la red para obtener la segunda opinión, debe contar con nuestra aprobación previa. La segunda opinión, ya sea dentro o fuera de la red, no tiene costo alguno para usted.

Todas las pruebas que se indiquen para una segunda opinión las debe llevar a cabo un médico de la red de Sunflower. Las pruebas que solicite el médico que le dará la segunda opinión deben ser aprobadas previamente por Sunflower. Su proveedor de atención primaria revisará la segunda opinión y le ayudará a decidir sobre el mejor plan de tratamiento.

## Cómo obtener atención médica cuando está fuera del estado

En ocasiones, usted o su hijo o hija podrían necesitar atención al estar fuera de Kansas. La atención que no es de emergencia / rutina fuera de Kansas NO tiene cobertura.

Cualquier servicio médico que obtenga en un estado que no sea Kansas a más de 50 millas de la frontera requiere una autorización previa a menos que sea una emergencia. Usted será responsable de pagar el o los servicios fuera de la red que no sean de emergencia si Sunflower no aprobó la visita o el servicio.

Si usted está fuera del estado y necesita servicios de atención de la salud, llame al consultorio de su proveedor de atención primaria. Ahí pueden aconsejarle qué hacer. Si se le presenta una emergencia mientras esté fuera del estado, llame al 911 o vaya a la sala de emergencia más cercana. Muestre la tarjeta de identificación de su plan al hospital.

Si recibe un cobro por servicios de emergencia que recibió fuera de Kansas, llame sin costo a Servicio al cliente al 1-877-644-4623.

## Atención fuera de la red

Los servicios de emergencia fuera de la red no necesitan aprobación de Sunflower. Todos los otros servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red necesitan aprobación previa de Sunflower. Primero verificaremos para ver si hay un proveedor de la red que puede tratar su padecimiento médico. Si no lo hay, le ayudaremos

a encontrar un proveedor fuera de la red. Usted será responsable del pago del (de los) servicio(s) fuera de la red si Sunflower no aprobó la visita o el servicio.

Los proveedores que están fuera de la red no están sujetos a los requisitos de un contrato con Sunflower, por lo que no podemos controlar lo que cobran. Si tiene preguntas, llame sin costo a Servicio al cliente al 1-877-644-4623.

## Remisiones/referencias a atención especializada

Puede ser necesario que consulte con cierto médico para problemas médicos, afecciones, lesiones o enfermedades específicas. Hable primero con su proveedor de atención primaria. Su proveedor de atención primaria le remitirá a un especialista. Un especialista es un médico que trabaja en un área de atención de la salud. Un ejemplo es un médico que sólo trabaja con el corazón, la piel o los huesos.

Normalmente, un médico de Sunflower le remitirá/referirá a otro médico de Sunflower que es un especialista, a menos que alguien que no es un médico de Sunflower pudiera tratar mejor su afección médica. Sunflower no pagará por una visita a un especialista fuera de la red a menos que su médico y Sunflower aprueben la visita.

Si tiene preguntas sobre cómo obtener una remisión/referencia, visite [www.sunflowerhealthplan.com](http://www.sunflowerhealthplan.com) para acceder al chat en vivo con Servicio al cliente. O llámenos sin costo al 1-877-644-4623.

Algunas afecciones pueden necesitar atención médica continua de un especialista que trabajará con su proveedor de atención primaria de la manera siguiente:

- El especialista en la red de Sunflower esté de acuerdo con el plan de tratamiento para usted.
- El especialista dé a su proveedor de atención primaria actualizaciones sobre su afección y plan de tratamiento.
- Los servicios que el especialista proporcionará sean beneficios cubiertos por Sunflower.

**NOTA:** Si su especialista lo refiere a otro especialista, ese especialista puede necesitar obtener la autorización de Sunflower si no forma parte de nuestra red.

## Auto-referencias / Auto-remisiones

Usted se puede auto-remitir/auto-referir a ciertos servicios cubiertos. Usted no necesita la aprobación de su proveedor de atención primaria o Sunflower para obtener estos servicios.

Puede obtener estos servicios sin importar si el médico está en la red de proveedores de Sunflower o no.

- Servicios de emergencia y de salud del comportamiento.
- Servicios y materiales para la planificación familiar.
- Servicios rutinarios de salud preventiva femenina.
- Tratamiento de afecciones de salud agudas de la mujer (es decir, tratamiento de enfermedades de transmisión sexual).
- Cuidado de maternidad.

## Atención de urgencia fuera del horario normal del consultorio

**La atención de urgencia no es atención médica de emergencia. La atención médica de urgencia es necesaria cuando tiene una lesión o enfermedad que se debe tratar en un plazo de 48 horas. Normalmente no pone la vida en peligro, pero no puede esperar para una visita a su proveedor de atención primaria.**

Vaya a la sala de emergencia sólo si su médico le dice que vaya o si tiene una emergencia que pone la vida en peligro. Cuando necesite atención de urgencia, siga estos pasos:

- **Llame a su proveedor de atención primaria.** El nombre y número telefónico están en su tarjeta de identificación de Sunflower. Su proveedor de atención primaria le puede dar atención médica e instrucciones por teléfono.
- **Si es fuera del horario normal del consultorio y no se puede comunicar con su proveedor de atención primaria, llame sin costo a la Línea de consejo de enfermería al 1-877-644-4623 (TTY 711).** Se le comunicará con un integrante del personal de enfermería. Tenga a mano su número de tarjeta de identificación de Sunflower. El integrante de enfermería le puede ayudar por teléfono o dirigirle a otra atención médica. Puede que tenga que dar al integrante de enfermería su número telefónico.

Durante el horario normal del consultorio, el integrante de enfermería le ayudará a comunicarse con su proveedor de atención primaria. Si se le dice que consulte con otro médico o que acuda a la sala de emergencia del hospital más cercano, **lleve su tarjeta de identificación de Sunflower**. Pídale al médico que llame a su proveedor de atención primaria o a Sunflower.

## Atención de emergencia

Sunflower cubre servicios médicos de emergencia las 24 horas del día, los siete días de la semana. Los servicios de emergencia evalúan y tratan afecciones médicas graves y repentinas. Entre ellas se incluyen lesiones o afecciones repentinas que ponen en peligro su vida o la de su bebé por nacer o amenazan con deteriorarle partes de su cuerpo.

**Las salas de emergencia son para servicios de emergencia.** Si tiene una afección médica de emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano. No necesita la aprobación de un médico. Los servicios estarán cubiertos.

Si no está seguro de si es una emergencia o si puede, llame primero a su proveedor de atención primaria. Su proveedor de atención primaria le dirá qué hacer. Si su proveedor de atención primaria no está disponible, un médico que toma las llamadas le puede ayudar. Puede haber un mensaje que le dirá qué hacer. Además puede llamar a la Línea de consejo de enfermería, nuestra línea de consejo médico que atiende las 24 horas, sin costo al 1-877-644-4623 (TTY 711) si tiene preguntas. Si le decimos que obtenga servicios de emergencia, éstos estarán cubiertos.

Puede usar cualquier hospital si es una afección médica de emergencia. Es útil si usted, o alguien que actúe en su nombre, llama a su proveedor de atención primaria y a Sunflower. Esto ayuda a su proveedor de atención primaria a suministrar o disponer cualquier atención de seguimiento que usted pueda necesitar.

Además le ayudaremos a obtener atención de seguimiento. Llame a Servicio al cliente al número telefónico gratuito 1-877-644-4623 (TTY 711). No denegaremos pago antes de 10 días de calendario desde que obtuvo Servicios de emergencia.

Algunos ejemplos de cuándo usar y cuándo no usar la sala de emergencia son:

## CUÁNDO IR A LA SALA DE EMERGENCIA

- Fracturas de huesos
- Heridas de bala o cuchillo
- Sangrado que no para
- Está embarazada y entra en trabajo de parto y/o está sangrando
- Dolor de pecho grave o ataque cardíaco
- Sobredosis de medicamentos o drogas
- Envenenamiento
- Quemaduras graves
- Estado de shock (puede sudar, sentir sed o mareos o tener la piel pálida)
- Convulsiones o ataques
- Problemas para respirar
- Incapaz repentinamente de ver, moverse o hablar
- Pensamientos de hacerse daño
- Dolor o hinchazón dental severo

## CUÁNDO NO IR A LA SALA DE EMERGENCIA

- Gripe, resfríos, dolores de garganta y dolores de oído
- Esguince o una distensión
- Corte o rasguño que no requiere puntos
- Para obtener más medicamento o que se surta su medicamento
- Atención dental de rutina o preventiva
- Dermatitis del pañal

## Servicios después de la estabilización

Estos son servicios que estabilizan su estado después de una emergencia. No requieren aprobación previa. No importa si usted recibe la atención de emergencia dentro o fuera de la red de Sunflower. El proveedor de atención de emergencia o el que le atiende nos dirá cuándo se le puede transferir o dársele de alta. Cubriremos los servicios para asegurar que usted esté estable después de una emergencia.

### ¿Qué pasa si yo/mi hijo(a) necesito que se me/le interne en un hospital?

Si usted/su hijo(a) necesita que se le interne en un hospital, su médico debe llamar a Sunflower para informarnoslo. En Sunflower seguiremos su atención/la atención de su

hijo(a) mientras está en el hospital para asegurar que usted/su hijo(a) reciba la atención apropiada. La fecha del alta del hospital se basará sólo en la necesidad médica de permanecer en el hospital. Cuando las necesidades médicas ya no requieran servicios hospitalarios, Sunflower y el médico suyo/de su hijo(a) fijarán una fecha de alta del hospital.

Si no está de acuerdo con una decisión de darle de alta del hospital, usted tiene derecho a pedir una revisión de la decisión. Esto se llama apelación (consulte la sección Apelaciones).

## Servicios de transporte

### SERVICIOS DE TRANSPORTE DE EMERGENCIA

Sunflower cubre transporte de emergencia por tierra en ambulancia al hospital más cercano para atención de emergencia. El transporte en ambulancia a la sala de emergencia de un hospital en situaciones que no son una emergencia no es un servicio cubierto bajo Sunflower. Usted podría tener que pagar por el mismo. El transporte en ambulancia de un centro de atención de la salud a otro centro de atención de la salud está cubierto sólo cuando es necesario desde el punto de vista médico. También tiene que ser dispuesto y aprobado por un proveedor de la red de Sunflower.

### REEMBOLSO POR GASOLINA

¿Necesita ayuda para ir a sus citas de atención de la salud? El reembolso por gasolina le puede ayudar con eso.

- Si tiene un vehículo, puede recibir \$0.60 por milla para ir y venir de sus citas de atención de la salud.
- Se puede pagar la misma cantidad a un amigo, pariente o vecino que lo(a) lleve.
- Debe llamar antes de la cita para solicitar un cupón para viaje. **No se pagarán las solicitudes que se hagan después de su cita.**

### ¿Qué tipos de citas son elegibles para reembolso por gasolina?

Se permite reembolsar la gasolina de cualquier cita de atención de la salud que tenga cobertura de Sunflower. Esto incluye viajes para ver a su proveedor de atención primaria, exámenes de los ojos, visitas dentales y más.

### ¿Cómo puede inscribirse como conductor registrado?

Los miembros y sus conductores pueden visitar [saferidehealth.com/sunflower](http://saferidehealth.com/sunflower) para registrarse.

### ¿Cómo puedo programar un transporte para que se me reembolse la gasolina?

1. Llame al 1-877-644-4623 antes de su cita programada para registrar el viaje para el reembolso del consumo de la gasolina.
2. Escriba el número de trabajo/viaje que el especialista de reservaciones le dé. También escribirá el nombre y la dirección del conductor. Consulte “cómo puede inscribirse como conductor registrado” para obtener más detalles. Los viajes no se reembolsarán a personas que no estén registradas.
3. **\*Su médico/asesor debe firmar el vale para transporte para demostrar que estuvo en la cita programada con el fin de que se pague el reembolso por gasolina a usted o su conductor.**

### Antes de enviar su vale para transporte para obtener pago:

1. El número de trabajo/viaje debe estar escrito en el vale. El número de trabajo/viaje se le dio cuando hizo la primera llamada telefónica.
2. Confirme con el especialista en reservaciones el nombre y la dirección del conductor.
3. Llene todos los espacios en blanco del vale, pero no llene el espacio de firma del médico/profesional médico (Physician/Clinician Signature). Esa parte la debe firmar en su cita el médico/asesor.
4. Si va a su cita de atención de la salud más de una vez al mes, puede incluir varios viajes en un vale.
5. **¡Importante!** Solo se pagará a usted o a la persona que nombró como conductor en el momento de la reservación. Esto significa que sólo usted o su conductor (amigo, familiar o vecino) recibirá el pago. Si tiene conductores distintos, debe presentar un vale separado para cada conductor. Puede hacer copias del vale sin llenar si necesita más de uno.
6. **¡Importante!** Los vales para reembolso por gasolina se DEBEN recibir dentro de los 180 días siguientes a la fecha del viaje. Los vales de reembolso por gasolina que se reciban 180 días después de la fecha del viaje no se pagarán.

### Los formularios debidamente llenados pueden enviarse a:

- **Correo Postal:** SafeRide Claims Department  
106 Jefferson, Suite 300  
San Antonio, TX 78205
- **Fax:** 1-888-453-5398
- **Correo electrónico:** [Sunflower\\_Claims@Saferidehealth.com](mailto:Sunflower_Claims@Saferidehealth.com)

Se hace notar que el plazo para procesar el pago después de recibir un comprobante debidamente llenado para el reembolso de gasolina es de 30 días. Si tiene preguntas sobre su reclamación, llame al 855-932-2331. Los conductores recibirán el reembolso mediante depósito directo electrónico o cheque impreso.

### SERVICIOS DE TRANSPORTE EN CASOS QUE NO IMPLICAN UNA EMERGENCIA (NEMT)

NEMT son las siglas en inglés de Non-Emergency Medical Transportation (Transporte médico cuando no hay una emergencia). NEMT sólo se debería usar cuando no tiene una manera de ir a su cita de atención de la salud dentro de la red. Podemos usar transporte público o pases para el autobús, camionetas, taxis o incluso un vehículo camilla, si es necesario llevarle a su cita de atención de la salud. Sunflower le proporcionará el transporte que satisfaga sus necesidades. Usted no puede elegir el tipo de automóvil o camioneta o la compañía que le proporcionará el transporte. Los miembros también pueden usar estos servicios para comidas y alojamiento. Por favor llame a SafeRide Health para programar el viaje y con ello asegurar que recibirá el reembolso.

### ¿Cuáles son las pautas de NEMT para obtener los servicios?

- Usted debe estar inscrito en el plan de Medicaid de Sunflower el día de su cita.
- Si no ha cumplido con su spenddown, podría tener que pagar por su viaje. Los miembros que tengan un spenddown pueden aplicar estos costos de transporte a su spenddown.
- Úselo si no tiene a su disposición otras opciones de transporte gratuito como voluntarios, comunitarios u otros.
- Algunas personas no reciben NEMT como parte de sus beneficios. Para verificar, llame sin costo a Servicio al cliente al 1-877-644-4623.

- Los niños menores de 17 años de edad deben ir acompañados por un adulto en el transporte.
- Sólo pagaremos por un menor de edad y uno de los padres/tutor y/o un ayudante si su hijo(a) es menor de 21 años de edad y necesita estar fuera de su casa durante toda la noche o necesita que alguien esté con él/ella. No pagaremos por otros niños o adultos.

### ¿A qué servicios de atención de la salud puede NEMT llevarme?

- Cualquier cita de atención de la salud que esté cubierta en su plan de beneficios de Sunflower. Esto incluye viajes para ver a su proveedor de atención primaria, exámenes de los ojos, visitas dentales y más.
- A citas con un proveedor de atención de la salud cerca de donde usted vive. Si el proveedor se encuentra lejos, quizá tendría que indicar por qué desea consultar a ese proveedor y obtener la aprobación de Sunflower. Existen reglas sobre la distancia que puede viajar a una cita de atención de la salud y obtener transporte.
- El transporte está disponible para los servicios recibidos dentro del Estado de Kansas o en una ciudad fronteriza de Kansas aprobada, siempre y cuando usted viaje para ver al proveedor disponible más cercano que trate su afección. No se le reembolsará nada si decide viajar a otra comunidad para recibir un servicio que ya esté disponible en su comunidad. Las pautas de NEMT son para dentro del estado y ciudades limítrofes aprobadas, no para transporte fuera del estado.

### ¿Cómo uso el programa NEMT?

Para programar transporte con NEMT, **debe llamar al menos tres días antes del día de la cita dentro de la red o podría no obtener transporte.** Podría poder obtener transporte antes si su proveedor de atención de la salud le da una cita de atención urgente. **Si la cita es urgente, debe decirlo cuando llame para programar su transporte.**

Llame sin costo al 1-877-917-8162. También puede llamar sin costo a Servicio al cliente de Sunflower al 1-877-644-4623.

El día de su viaje, llame sin costo al 1-877-917-8162 si tiene preguntas sobre su transporte o para solicitar que le recojan después de su cita.

No use el NEMT para emergencias. Si se le presenta una emergencia, marque el 911 o el número telefónico de emergencia local.

### BENEFICIOS DE TRANSPORTE DE VALOR AÑADIDO

Vea más detalles sobre cada uno de estos beneficios en la sección de Servicios de valor añadido de este libro.

- **Transporte mejorado:** Los miembros (y sus personas cuidadoras) pueden hacer hasta 12 viajes de ida y vuelta al año para cosas como obtener comida, vivienda, ayudas para el empleo y más. Esto puede incluir viajes a la farmacia o a reuniones como grupos de apoyo o programas de educación sobre la salud. Estos viajes también pueden usarse para asistir a eventos comunitarios y sociales.
- **Transporte a sus citas de WIC:** Sunflower pone el transporte a disposición de las embarazadas y sus bebés. Este beneficio con valor añadido brinda a las mamás y sus bebés ocho viajes de una sola dirección al año a su oficina de Mujeres, Bebés y Niños (Women, Infants, and Children; WIC) mediante nuestro proveedor de transporte.

Incluso si la mamá ya no es miembro de KanCare, el o la bebé (si es miembro de Sunflower) continúa recibiendo este servicio, lo cual permite a la mamá usar los servicios que ofrece WIC. Programe el transporte llamando sin costo al 1-877-917-8162.

- **GROW (GED, Rides, Opportunities, Work/Traslados, Oportunidades, Trabajo):** Es un programa de recursos de apoyo para el empleo. Los beneficios incluyen cobertura de transporte mejorado mientras se busca empleo.

# FARMACIA

---

## Programa de farmacia

Puede obtener medicamentos recetados mediante su cobertura de Sunflower si va a una farmacia que acepta a miembros de Sunflower. Hay algunos medicamentos que pueden no estar cubiertos a través de Sunflower. Una farmacia participante de Sunflower le puede decir si un medicamento no está cubierto. También puede ayudarle a encontrar medicamentos que están cubiertos. Si tiene preguntas sobre qué medicamentos están cubiertos por Sunflower, llame a Servicio al cliente de Sunflower para obtener ayuda.

## Lista de medicamentos preferidos (PDL)

La Lista de medicamentos preferidos (Preferred Drug List; PDL) muestra algunos de los medicamentos cubiertos bajo el beneficio de farmacia. El Programa de Asistencia Médica de Kansas actualiza la lista de medicamentos preferidos (Preferred Drug List; PDL) mensualmente. Puede encontrar su Lista de medicamentos preferidos en [www.kdhe.ks.gov/211/Preferred-Drug-List](http://www.kdhe.ks.gov/211/Preferred-Drug-List).

## Autorización previa

Algunos medicamentos tienen límites o requieren aprobación previa antes de que se pueda surtir su receta. Si es necesaria una aprobación previa, la farmacia se lo comunicará a su médico. Si su médico cree que usted tiene un motivo médico para recibir el medicamento, él/ella puede solicitar la aprobación de Sunflower.

Si Sunflower no concede la aprobación, se les informará esta decisión a usted y a su médico. También se les indicará cómo presentar una apelación. (Consulte la sección Satisfacción de los miembros). Es posible que su médico necesite enviar una solicitud de aprobación si:

- Un medicamento aparece como no preferido en la Lista de medicamentos preferidos o si se tienen que cumplir ciertas condiciones antes de que reciba el medicamento.

- Recibirá más cantidad del medicamento de la que se receta normalmente.
- Hay otros medicamentos que se deben probar primero.
- Su médico le receta un medicamento de marca cuando existe una versión genérica.

## Suministro de medicamentos de emergencia

Si no es posible comunicarse con su médico para aprobar una receta que requiere aprobación previa, es posible que pueda obtener un suministro de emergencia de 72 horas (tres días). Las farmacias que aceptan miembros de Sunflower pueden solicitar a Sunflower que proporcione un suministro para 72 horas. Los medicamentos narcóticos están excluidos del beneficio de suministro de emergencia.

Sunflower puede aprobar un suministro de emergencia para cinco días de algunos medicamentos que tratan enfermedades de salud conductual. Si recientemente se le dio de alta de un centro médico o de un departamento de emergencias, por favor llame a Servicio al cliente de Sunflower para obtener información sobre la cobertura. Si viaja fuera de Kansas y necesita obtener un medicamento de emergencia será necesario que pague por el medicamento y presente el recibo pagado con la información de la receta a Sunflower.

## Medicamentos de venta sin receta

Sunflower Health Plan cubre algunos medicamentos de venta sin receta (Over-The-Counter; OTC). La cantidad del medicamento de venta sin receta que se puede obtener es determinada por el ciclo de terapia apropiado para la situación médica. Para que un medicamento de venta sin receta se cubra, debe recetarla un médico. Si compra medicamentos de venta sin receta, Sunflower no los cubrirá.

## Medicamentos excluidos

Algunos medicamentos no están cubiertos por Sunflower.

Estos incluyen, pero no se limitan a:

- Fármacos de Implementación del Estudio de la Eficacia de Medicamentos (Drug Efficacy Study Implementation; DESI) (medicamentos cuya eficacia no se haya probado)
- Fármacos idénticos, relacionados y similares (Identical, Related, and Similar; IRS) (marcas que tienen un sustituto genérico)
- Productos para el alivio sintomático de la tos y el resfrío
- Medicamentos que se usan para fines cosméticos o para el crecimiento del cabello
- Agentes para la fertilidad
- Medicamentos específicos al género si se recetan al género para el cual no tienen aprobación de la FDA ni son necesarios desde el punto de vista médico
- Fármacos que se usan para tratar la disfunción eréctil
- Fármacos que se usan para la pérdida de peso (con excepción de los que requieren autorización previa) o aumento de peso
- La mayoría de los productos de venta sin receta

## Surtido de una receta

Sunflower cubre muchos medicamentos recetados. La mayoría de las farmacias de Kansas sirven a los miembros de Sunflower. Debe mostrar su tarjeta de identificación de Sunflower y cualquier otra tarjeta de beneficios de medicamentos que tenga (como la tarjeta de Medicare u otra empresa de seguro privado) en cada visita a la farmacia. Si se le pide que pague en la farmacia, llame a Servicio al cliente de Sunflower.

Si tiene un spenddown, será necesario que satisfaga su spenddown antes de que Sunflower cubra sus medicamentos. Si necesita ayuda para encontrar una farmacia o tiene problemas para obtener sus medicamentos, llámenos sin costo al 1-877-644-4623. También puede buscar una farmacia visitando nuestro sitio web en [www.SunflowerHealthPlan.com](http://www.SunflowerHealthPlan.com). Utilizando la herramienta Encontrar un doctor (Find a Doctor), puede buscar en línea proveedores, lo que incluye farmacias, en su área.

## Bloqueo

El programa de Bloqueo está diseñado para ayudar a los miembros a recibir atención uniforme. Cuando Sunflower

detecta que un miembro usa excesivamente los servicios, se le brinda educación y la oportunidad de corregir su comportamiento. Si el comportamiento no mejora, al miembro se le "fijará" con un solo proveedor que le recete medicamentos y con una farmacia u hospital que conozca las necesidades específicas del miembro.

Si se le coloca en el programa de Bloqueo, se le notificará de su estado fijo y de sus proveedores. Si va a otros proveedores mientras está bloqueado, es posible que el servicio no se le cubra. **Sunflower puede renunciar al periodo de gracia de seis meses cuando quiera.** Si no está de acuerdo con la decisión de colocarlo en el programa de Bloqueo, tiene derecho a pedir una revisión de la decisión. A esto se le llama una Apelación (consulte la sección Apelaciones).

Si tiene preguntas acerca del proceso de Bloqueo, puede visitar [www.sunflowerhealthplan.com](http://www.sunflowerhealthplan.com) para acceder al chat en vivo con Servicio al cliente. O llámenos sin costo al 1-877-644-4623.

## Manejo de la terapia con medicamentos

El Manejo de la terapia con medicamentos (MTM) es otro servicio que se da a los miembros de Sunflower para ayudarles a mejorar su salud.

El Manejo de la terapia con medicamentos implica una conversación con su farmacéutico para revisar sus medicamentos y sus afecciones de salud. El farmacéutico puede hablar con usted en persona o puede llamarle por teléfono.

El farmacéutico responderá a sus preguntas, como cuáles son los efectos secundarios de su medicamento. Asimismo, el farmacéutico revisará todos sus medicamentos, medicamentos de venta sin receta y tratamientos a base de hierbas y hará sugerencias, a usted y posiblemente a su médico, basándose en información clínica.

Le alentamos a que participe en este programa para ayudar a asegurar que está recibiendo la mejor terapia de medicamentos.

Por favor solicite a su farmacéutico que averigüe si usted califica para este programa. La calificación se basa en su afección de salud y la cantidad de medicamentos que consume.

# MANEJO DE LA SALUD

---

## Evaluación de riesgos para la salud

En Sunflower queremos saber cómo podemos servirle mejor. Una manera en que lo hacemos es pidiéndole que llene el formulario de Información de salud que se encuentra en su Paquete de bienvenida, en nuestro sitio de Internet o en el portal para miembros. Una vez que haya completado el formulario, por favor envíenoslo de inmediato. En el paquete de bienvenida se encuentra un sobre con franqueo pagado para que nos envíe el formulario. Puede ganar dólares de My Health Pays por enviarnos este formulario. También podemos llamarle para completar la herramienta de evaluación de riesgos de la salud de KanCare. Estos formularios nos brindan información para evaluar sus necesidades.

Si tiene preguntas sobre el formulario o quiere una visita en persona para completarlo, llame sin costo a Servicio al cliente al 1-877-644-4623.

## Administración de la atención

Algunos miembros tienen ciertas necesidades para las que un apoyo adicional puede ayudarles. En Sunflower ofrecemos a estos miembros servicios de administración de la atención. Estos servicios le ayudan a identificar sus objetivos y a obtener los servicios que necesita para satisfacer sus necesidades y alcanzar sus objetivos.

Podemos ofrecerle administración de la atención si usted.

- Está embarazada o dio a luz recientemente.
- Tiene un problema de salud crónico, como diabetes o asma.
- Vive en un centro, como un hogar de reposo, o está saliendo de uno.
- Está en un programa de exención o en una lista de espera de un programa de exención.
- Está en el programa WORK o STEPS.
- Está en el sistema de hogares de crianza o salió de dicho sistema por haber superado la edad permitida.
- Tiene otros padecimientos médicos o de salud mental complejos

Cualquier miembro puede solicitar a Sunflower los servicios de administración de la atención. La administración de la atención es más que simplemente ayudarle a consultar al médico. También puede ayudarle a orientarse dentro del sistema de atención de la salud para que reciba los tratamientos y los servicios sociales que necesita.

Nuestros administradores de la atención son integrantes de enfermería registrada, trabajadores sociales y otros profesionales que pueden ayudarle a entender sus problemas de salud y a acceder a los recursos. Pueden coordinar atención con sus médicos. Un administrador de la atención trabajará con usted y su médico para ayudarle a obtener la atención que necesita. Cualquier persona puede solicitar un administrador de la atención.

### Algunos de los beneficios de administración de la atención son:

- Trabajar con usted para desarrollar un plan de atención.
- Hablar con usted a horas programadas.
- Hablar con sus médicos.
- Ayudar a conectarle con programas y recursos comunitarios.
- Coordinar y ayudar con la programación de citas

Visite [www.sunflowerhealthplan.com](http://www.sunflowerhealthplan.com) para acceder a un chat en vivo con Servicio al cliente. O llámenos sin costo al 1-877-644-4623 si le gustaría obtener más información o si le interesa la administración de la atención.

## Manejo de Enfermedades

En Sunflower ofrecemos varios programas para mejorar la salud de nuestros miembros. No todos los miembros necesitan el Manejo de enfermedades. Esto significa más que tan sólo ayudarle a consultar con un doctor. Significa además ayudarle a navegar a través del sistema de atención de la salud de manera que obtenga los tratamientos y servicios sociales que necesita. También significa ayudarle a entender y manejar sus afecciones de salud.

Lo hacemos a través de nuestros programas de manejo de enfermedades. El personal de Sunflower da a los miembros educación y ayuda personal. El objetivo de este servicio es

umentar la calidad de la atención de la salud que recibe y ayudarlo a mejorar su salud. En Sunflower tenemos un programa llamado Healthy Solutions for Life para brindar servicios de manejo de enfermedades a nuestros miembros.

Los entrenadores de Healthy Solutions for Life saben mucho acerca de afecciones como:

- Asma
- Diabetes
- Presión arterial alta
- Problemas cardíacos
- Manejo del peso
- Dejar de fumar
- Puff Free Pregnancy (Programa para dejar de fumar durante el embarazo)
- EPOC
- Ansiedad
- Depresión

Nuestros programas están dirigidos a ayudarlo a entender y manejar activamente su salud. Estamos aquí para ayudarlo con:

- Cómo usar sus medicamentos
- Qué pruebas de detección hacerse
- Cuándo llamar al doctor

Le ayudaremos a obtener lo que necesita. Le brindaremos herramientas para ayudarlo a informarse mejor y tomar el control de su afección. Para obtener más información, llame sin costo a Servicio al cliente al 1-877-644-4623. Puede solicitar hablar con un Entrenador de la Salud.

## Transiciones de atención de la salud

Una transición de atención de la salud significa un cambio, como:

- Salir de un hospital u hogar de reposo.
- Superar la edad permitida del sistema de hogares de crianza.
- Entrar o salir de un programa de HCBS.
- Cambiarse de un plan de salud a otro.

Todos los miembros de Sunflower pueden obtener ayuda para las transiciones. En Sunflower podemos ayudarlo con las transiciones de las formas siguientes:

- Disponer sus servicios nuevos y revisar su plan de servicio.

- Ayudarlo a programar citas de seguimiento o encontrar a proveedores.
- Programar transportes a sus citas.
- Ayudarlo a encontrar y ordenar equipo y suministros médicos.
- Ayudarlo a obtener sus medicamentos.
- Ayudarlo a acceder a vivienda, suministros para el hogar, alimentos y empleo.

Si viene a Sunflower de otro plan de salud, o deja Sunflower para ir a otro plan, en Sunflower trabajaremos con ese plan de salud para asegurarse de que sus servicios continúen con los proveedores que eligió.

En Sunflower nos comunicaremos con usted cuando sepamos que puede necesitar este apoyo. También puede llamar sin costo a Servicio al cliente al 1-877-644-4623 para solicitar este apoyo.

## Servicios de salud del comportamiento

Sunflower cubrirá sus necesidades de salud del comportamiento. En ocasiones, a esto se le llama salud mental. Puede ir a cualquier proveedor de salud del comportamiento de nuestra red. Asegúrese de ver la lista de proveedores de Sunflower en el sitio web [www.SunflowerHealthPlan.com](http://www.SunflowerHealthPlan.com) o llamar a Servicio al cliente. La atención de la salud del comportamiento incluye atención para las personas con abuso de drogas o alcohol o que necesitan otros servicios de salud del comportamiento. Llámenos sin costo al 1-877-644-4623 para obtener servicios de salud del comportamiento.

### SERVICIOS PARA EL CONSUMO DE DROGAS Y ALCOHOL

Algunas veces hablar con amigos o familiares le puede ayudar a resolver un problema. Cuando eso no es suficiente, debe llamar a su doctor o a un proveedor de atención de salud de Sunflower. En Sunflower tenemos un grupo de especialistas para ayudar a usted y a su hijo(a) con problemas de abuso de drogas y alcohol. No necesita una referencia de su médico para estos servicios. Nosotros le ayudaremos a encontrar al proveedor correcto. Llámenos sin costo al 1-877-644-4623 para obtener ayuda inmediata. Puede llamar las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## ¿CÓMO SABE SI USTED O SU HIJO(A) NECESITA AYUDA?

### Podría necesitar ayuda si usted o su hijo(a):

- No puede hacer frente a la vida diaria.
- Se siente muy triste, estresado o preocupado.
- No duerme y/o no come bien.
- Quiere hacerse daño o hacer daño a otros.
- Ve o escucha cosas que otras personas no ven ni escuchan.
- Bebe más a menudo y/o usa drogas.
- Tiene problemas en el trabajo, la escuela o el hogar

Cuando usted o su hijo(a) tiene un problema de salud del comportamiento o abuso de drogas, es importante que trabaje con alguien que sepa cómo ayudar. El personal de Sunflower le puede conseguir un proveedor que le pueda ayudar mejor con sus necesidades.

## ¿CÓMO PUEDE AYUDAR SUNFLOWER?

Tenemos administradores de la atención que pueden ayudarle con:

- El transporte
- Cómo encontrar proveedores
- Cómo programar citas
- Servicios de intérprete sin costo alguno para usted

## QUÉ HACER SI USTED O SU HIJO(A) YA ESTÁN EN TRATAMIENTO

Si usted o su hijo(a) ya está recibiendo atención, pregunte a su proveedor si está en la red de salud del comportamiento de Sunflower. Si la respuesta es sí, no necesita hacer nada. Si la respuesta es no, llámenos sin costo al 1-877-644-4623. Pediremos al proveedor suyo o de su hijo(a) que se una a nuestra red. Deseamos que usted o su hijo(a) siga recibiendo la atención que necesita. Si el proveedor no quiere unirse a la red de Sunflower, trabajaremos con él

o ella para que les siga atendiendo, a usted o su hijo(a), hasta que se puedan transferir los expedientes médicos a un proveedor de la red de salud del comportamiento de Sunflower.

## Qué hacer si tiene una crisis de salud del comportamiento:

Si usted o su hijo están sufriendo una crisis de salud mental, llame al 988. La línea directa 988 para atención a casos de suicidio y crisis (988 Suicide & Crisis Lifeline) [antiguamente conocida como la Línea directa nacional de prevención de suicidio (National Suicide Prevention Lifeline)] ofrece acceso mediante llamadas, mensajes de texto y por chat las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a asesores capacitados para atender crisis. Ahí pueden ayudar en casos de suicidio u otros trastornos emocionales, consumo de sustancias y/o crisis de salud mental. También puede llamar al 988 si le preocupa un ser querido que pueda necesitar apoyo en caso de crisis.

Si usted o su hijo o hija tienen un problema de salud mental que no es una emergencia, hable con un proveedor de servicios de salud mental, su médico de atención primaria o llame sin costo a Servicio al cliente de Sunflower al 1 877 644 4623. En Sunflower podemos ayudarle a usted o a su hijo o hija con depresión, enfermedades de la conducta, consumo de sustancias o asuntos emocionales. Puede llamar las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Si usted o su hijo o hija tiene cualquier tipo de emergencia, llame al 911. O vaya a la sala de emergencias más cercana.

## Recursos de la Comunidad

Los siguientes son algunos recursos de salud mental. Si aquí no encuentra lo que busca, comuníquese con el Servicio al cliente de Sunflower al 877-644-4623 (TTY 711) o visite [www.sunflowerhealthplan.com](http://www.sunflowerhealthplan.com).

### CENTROS DE SALUD MENTAL EN LA COMUNIDAD EN KANSAS:

Proveedor	Dirección	Ciudad	Estado	Código Postal	Teléfono
Bert Nash CMHC	200 Maine St., Ste. A	Lawrence	KS	66044	785-843-9192
Center for Counseling & Consultation	5815 Broadway	Great Bend	KS	67530	620-792-2544
Central Kansas MHC	809 Elmhurst	Salina	KS	67401	785-823-6322
COMCARE of Sedgwick County	635 N. Main	Wichita	KS	67203	316-660-7600
Compass Behavioral Health	531 Campusview	Garden City	KS	67846	620-276-6470
CMHC of Crawford County	911 E. Centennial	Pittsburg	KS	66762	620-231-5130
Crosswinds Counseling & Wellness	1000 Lincoln	Emporia	KS	66801	620-343-2211
Elizabeth Layton Center (Franklin Co.)	2537 Eisenhower Rd.	Ottawa	KS	66067	785-242-3780
Elizabeth Layton Center (Miami Co.)	505 S. Hospital Dr.	Paola	KS	66071	913-557-9096
Family Service and Guidance Center	325 SW Frazier	Topeka	KS	66606	785-232-5005
Four County MHC	3751 W. Main	Independence	KS	67301	620-331-1748
High Plains MHC	208 E. 7th St.	Hays	KS	67601	785-628-2871
Horizons MHC	1715 E. 23rd St. 1600 N Lorraine, Ste. 202	Hutchinson	KS	67502	620-662-2240 620-663-7595
Iroquois Center for Human Development	610 E. Grant	Greensburg	KS	67054	620-723-2272
Johnson County MHC	6000 Lamar, Ste. 130	Mission	KS	66202	913-831-2550
Kanza MH & Guidance Center	909 S. Second St.	Hiawatha	KS	66434	785-742-7113
Labette Center for MH Services	1730 Belmont	Parsons	KS	67357	620-421-3770
Pawnee Mental Health Services	423 Houston St.	Manhattan	KS	66505	785-587-4346
Prairie View, Inc.	1901 E. First St.	Newton	KS	67114	800-992-6292
South Central MH Counseling Center	2365 W. Central	El Dorado	KS	67042	316-321-6088
Southeast Kansas MHC	304 N. Jefferson	Iola	KS	66749	620-365-8641
Southwest Guidance Center	333 W. 15th St.	Liberal	KS	67901	620-624-8171
Spring River Mental Health & Wellness	6610 SE Quakervale Rd.	Riverton	KS	66770	620-848-2300
Sumner Mental Health Center	1601 W. 16th St.	Wellington	KS	67152	620-326-7448
The Guidance Center	500 Limit St.	Leavenworth	KS	66048	913-682-5118
Valeo Behavioral Health Care	5401 W. 7th St.	Topeka	KS	66606	785-273-2252
Wyandot Center for Community Behavioral Healthcare	757 Armstrong	Kansas City	KS	66117	913-233-3300

## MÁS RECURSOS DE SALUD MENTAL EN KANSAS:

- Programas KDADS: [www.kdads.ks.gov/commissions/behavioral-health/services-and-programs](http://www.kdads.ks.gov/commissions/behavioral-health/services-and-programs) o
- Línea de ayuda móvil a crisis familiares del Departamento para Niños y Familias de Kansas: Los servicios se ofrecen a todas las personas en Kansas de 20 años y menores, incluida cualquiera que esté en hogar de crianza o que haya estado en un hogar de crianza anteriormente. 833-441-2240.
- La red de Sunflower: [findaprovider.sunflowerhealthplan.com](http://findaprovider.sunflowerhealthplan.com). Realice búsquedas usando términos como “adicción” o “sustancia”.

## CENTROS REGIONALES DE EVALUACIÓN DE ALCOHOL Y DROGAS

### • Substance Abuse Center of Kansas

Atiende a las regiones del sur central y sureste de Kansas

940 N Waco, Wichita KS 67203

316-267-3825

Número sin costo: 877-577-7477

Fax: (316) 267-3843

De lunes a sábado, 8am-5pm

[www.sackansas.org](http://www.sackansas.org)

### • Heartland Regional Alcohol & Drug Assessment Center of Kansas

Atiende a las regiones del norte central, noreste y oeste de Kansas

5500 Buena Vista, Ste 203, Roeland Park, KS 66205

913-789-0951

Número sin costo: 800-281-0029

Fax: (913) 789-0954

[www.hradac.com](http://www.hradac.com)

**Para dejar de consumir tabaco** - La Kansas Tobacco QuitLine ofrece entrenamiento individual GRATIS para las personas en Kansas que están listas para dejar de consumir cualquier forma de tabaco.

- [www.ksquit.org](http://www.ksquit.org)
- Sin costo: 1-800-QUIT-NOW (1-800-784-8669)

**Problemas con el juego** - El tratamiento para los problemas con el juego se ofrece sin desembolso alguno a las personas que tienen problemas con el juego, a sus familiares y a otros interesados que residen en Kansas.

- [www.ksgamblinghelp.com](http://www.ksgamblinghelp.com)
- Sin costo: 800-522-4700

## Programa My Health Pays®

En Sunflower contamos con un programa para recompensarle por realizar comportamientos saludables. El programa My Health Pays® le da recompensas en una tarjeta pre-pagada Visa® de My Health Pays\* que puede usarse para ciertas compras. Abajo se muestra cuánto puede ganar por realizar actividades relacionadas con la salud.

ACTIVIDAD DE SALUD	RECOMPENSA
<b>Completar el Formulario Anual de Información de Salud</b> Una por año calendario	\$25
<b>Comité Asesor de Miembros</b> – Participar en cualquier reunión del comité asesor de Sunflower.	\$10
<b>Visita del niño saludable con un proveedor de atención primaria</b> – Una por año calendario. De 2 a 20 años de edad.	\$15
<b>Visita del bebé saludable</b> – Todas las seis visitas se deben completar con un proveedor de atención primaria en los primeros 15 meses de edad. Se recomienda que estas visitas se hagan a los 3-5 días, antes de los 30 días de edad y a los 2, 4, 6, 9, 12 y 15 meses de edad.	\$10 por visita del bebé saludable. (Máximo de \$60).
<b>Examen de detección de plomo en la sangre</b> – Uno por año calendario. De 12-24 meses de edad.	\$10
<b>Examen de detección de cáncer del cuello uterino</b> – Uno por año calendario.	\$10
<b>Examen de detección de clamidia</b> – Uno por año calendario. De 16-24 años de edad.	\$15
<b>Manejo de la diabetes</b> – Una o dos pruebas de laboratorio de HbA1c por año calendario para los miembros con diabetes. De 18-75 años de edad.	\$20 (Máximo de \$40)
<b>Inscripción en el Programa para dejar de consumir tabaco</b> – De 13 años de edad y mayores.	\$15
<b>Notificar de su embarazo a Sunflower</b> tan pronto sepa que está embarazada	\$15
<b>Visita posterior al parto*</b> – Visita de seguimiento 4-6 semanas después de dar a luz a su bebé.	\$15

\*Para ser elegible para obtener esta recompensa, debe notificarnos que está embarazada antes de dar a luz a su bebé llamándonos o enviando un formulario Notificación de embarazo (Notification of Pregnancy; NOP) debidamente lleno.

Su tarjeta de My Health Pays® puede usarse para comprar artículos en Walmart y Hy-Vee. Se añaden nuevas recompensas a su tarjeta por tener comportamientos saludables, así que no tire a la basura su tarjeta de My Health Pays®. Use sus recompensas de My Health Pays® para ayudarse a pagar:

- Servicios públicos
- Servicio telefónico
- Educación
- Transporte
- Servicios de cuidado infantil
- Renta

Esta tarjeta no puede usarse para comprar alcohol, tabaco o productos de armas de fuego.

Puede encontrar más información sobre el programa My Health Pays® en nuestro sitio web en [www.SunflowerHealthPlan.com](http://www.SunflowerHealthPlan.com). También puede visitar [www.sunflowerhealthplan.com](http://www.sunflowerhealthplan.com) para acceder al chat en vivo con Servicio al cliente. O llámenos sin costo al 1-877-644-4623 para obtener más información.

*The Bancorp Bank, N.A. emite esta tarjeta pre-pagada Visa de recompensas My Health Pays en virtud de una licencia de Visa® U.S.A., Inc. The Bancorp Bank, N.A. es miembro de la FDIC. La tarjeta no puede usarse en todos los lugares donde se aceptan tarjetas de débito Visa.*

## Servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico

Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment; EPSDT) es un programa de atención de la salud preventivo para miembros desde el nacimiento hasta los 21 años de edad. Este programa también se llama KAN Be Healthy. Los niños y jóvenes deben ver a su médico con regularidad, incluso si no están enfermos.

Esta tabla muestra cuándo los bebés, niños y adultos jóvenes necesitan ver a su médico para una revisión de salud. No queremos que su hijo(a) se salte ningún paso clave hacia la buena salud durante su crecimiento. Para ayudar a recordarle de sus revisiones de salud, Sunflower puede llamarle o enviarle un recordatorio por correo.

Los doctores y el personal de enfermería examinarán a su hijo(a) o adolescente.

- Ellos le pondrán vacunas para la prevención de enfermedades cuando sean necesarias. Las vacunas son importantes para mantener a su hijo o hija saludables.
- A su hijo o hija debe hacerse un análisis de sangre para detectar plomo a los 12 y 24 meses.
- Además harán preguntas acerca de problemas de salud y le dirán qué hacer para permanecer saludable.
- Si se detecta algún problema durante la revisión médica, su médico puede enviar a su hijo o hija a un especialista.

GRUPO DE EDAD	PROGRAMA DE REVISIONES DE SALUD	PROGRAMA DE PERIODICIDAD DENTAL
<b>Bebés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nacimiento</li> <li>• 3 a 5 días</li> <li>• A más tardar al 1 mes de edad</li> <li>• 2 meses</li> <li>• 4 meses</li> <li>• 6 meses</li> <li>• 9 meses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando aparece el primer diente, a más tardar a los 12 meses de edad.</li> <li>• Repetir cada 6 meses.</li> </ul>
<b>Infancia temprana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 12 meses</li> <li>• 15 meses</li> <li>• 18 meses</li> <li>• 24 meses</li> <li>• 30 meses</li> <li>• 3 años</li> <li>• 4 años</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada 6 meses</li> </ul>
<b>Infancia media</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los años para miembros de 5 a 10 años de edad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada 6 meses</li> </ul>
<b>Adolescencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los años para miembros de 11 a 21 años de edad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada 6 meses</li> </ul>

Para los niños que reciben servicios de EPSDT, cualquier límite de servicios podría sobrepasarse si es necesario desde el punto de vista médico.

KAN Be Healthy cubre también análisis y servicios de especialistas para tratar enfermedades descubiertas en una revisión dental. Limpiezas, revisiones, radiografías, tratamientos de fluoruro, selladores dentales y empastes también están cubiertos. Lleve su hijo(a) al dentista antes de que cumpla su primer año de edad.

Para obtener ayuda para hacer una cita con su doctor, llame sin costo a Servicio al cliente al 1-877-644-4623.

¡Gane \$10!

¡Gane \$10 en recompensas My Health Pays por cada visita de bebé saludable para bebés de hasta 15 meses de edad! (Máximo de \$60.)

## Servicios de planificación familiar

Sunflower cubre servicios de planificación familiar. Puede obtener estos servicios y suministros de proveedores que no están en nuestra red. No necesita una referencia. Estos servicios son gratuitos para nuestros miembros. Estos servicios son voluntarios y confidenciales, incluso si usted es menor de 18 años de edad.

Algunos ejemplos de servicios de planificación familiar son:

- Educación y consejo de personal capacitado para ayudarle a tomar decisiones
- Información acerca del control de la natalidad
- Suministros para control de la natalidad
- Exámenes físicos
- Visitas de seguimiento
- Servicios de inmunización
- Pruebas para la detección del embarazo
- Pruebas y tratamiento de infecciones transmitidas por el sexo

### CUANDO ESTÁ EMBARAZADA

Tenga estos puntos en cuenta si está embarazada o quiere quedar embarazada:

- **Vaya al médico tan pronto como crea que está embarazada.** Es importante para la salud suya y la de su bebé que vea a un médico tan pronto como sea posible. Ver a su médico temprano ayudará a su bebé a tener un buen comienzo. Es aún mejor si ve a su médico antes de quedar embarazada para preparar su cuerpo para el embarazo.
- **Haga una cita con su dentista** para una limpieza y revisión.
- **Establezca la meta de llevar un estilo de vida más saludable.** Los hábitos de un estilo de vida saludable incluyen ejercicio, consumir comidas sanas balanceadas y descansar durante 8 a 10 horas en la noche.

### SERVICIOS PARA EL EMBARAZO Y LA MATERNIDAD

Hay cosas que puede hacer para ayudarse a tener un embarazo seguro y saludable. Consulte con su médico sobre los problemas médicos que tenga como la diabetes y la presión arterial alta. No consuma tabaco, alcohol ni fármacos no recetados ni ahora ni cuando esté embarazada.

En Sunflower recomendamos que usted vea a su médico antes de quedar embarazada si ha experimentado cualquiera de los siguientes problemas:

- Ha tenido tres o más abortos espontáneos.
- Ha dado a luz un bebé prematuro. Esto significa que el bebé nació antes de 37 semanas de embarazo. También se le llama “bebé prematuro”.
- Tuvo un bebé que nació muerto.

**Una nota sobre el ácido fólico:** El ácido fólico es un nutriente muy importante que le puede ayudar a tener un bebé más saludable. Debe tomar ácido fólico antes de quedar embarazada o tan pronto como se entere de que está embarazada. Algunos alimentos que contienen ácido fólico incluyen:

- Jugo de naranja
- Verduras verdes
- Frijoles
- Arvejas
- Cereales fortificados para el desayuno
- Arroz enriquecido
- Pan integral

Es difícil obtener suficiente ácido fólico sólo de los alimentos. Pregunte a su médico sobre las vitaminas prenatales y consulte con su médico tan pronto como crea que está embarazada. Si tiene preguntas sobre ácido fólico o su embarazo, llame sin costo a Servicio al cliente al 1-877-644-4623.

### PROGRAMA PARA EL EMBARAZO – START SMART FOR YOUR BABY®

Start Smart for Your Baby (Start Smart) es nuestro programa especial para las mujeres que están embarazadas. En Sunflower queremos ayudarle a cuidarse a sí misma y a su bebé durante todo su embarazo. Le podemos brindar información por correo postal, por teléfono y en [www.sunflowerhealthplan.com/members/startsmart](http://www.sunflowerhealthplan.com/members/startsmart). Nuestro personal de Start Smart puede contestar preguntas y brindarle apoyo si está teniendo un problema. Podemos incluso coordinar una visita en el hogar si es necesaria.

Si está embarazada y usa vapes o fuma cigarrillos, en Sunflower le podemos ayudar a dejar de fumar o usar vapes. Tenemos un programa especial para dejar de fumar para mujeres embarazadas sin costo alguno para usted. El programa cuenta con personal clínico de atención de la salud capacitado que trabajará individualmente con usted. Ellos



## *Start Smart for Your Baby*

### ***Cuide de sí misma y de su bebé***

Nuestro programa Start Smart for Your Baby® apoya a las mujeres embarazadas y a las que acaban de dar a luz. Este programa le permite enfocarse en su salud durante su embarazo y el primer año de vida de su bebé.

#### **START SMART FOR YOUR BABY® OFRECE ESTOS BENEFICIOS SIN COSTO ALGUNO PARA USTED:**

- Información sobre el embarazo y la atención de recién nacidos.
- Ayuda comunitaria con vivienda, comida, ropa y cunas.
- Apoyo y recursos para la lactancia.
- Personal médico que trabajará con usted y su proveedor si se le presenta cualquier problema durante el embarazo.
- Consejos sobre la salud por texto y correo electrónico para usted y su recién nacido



#### **EMPIECE YA**

Si está embarazada, complete nuestro Formulario de Notificación de Embarazo en línea o llámenos. Le enviaremos los detalles sobre nuestro programa Start Smart for Your Baby®.



**COMPLETE ESTE  
FORMULARIO  
TAN PRONTO  
SEPA QUE ESTÁ  
EMBARAZADA Y  
¡GANE \$15!**

le brindarán la educación, la asesoría y el apoyo necesarios para ayudarle a dejar de fumar. Trabajando como equipo por teléfono, usted y su entrenador de la salud pueden desarrollar un plan para hacer cambios en su comportamiento y estilo de vida. Esto podría incluir mensajes de texto. Estos entrenadores la alentarán y motivarán para que deje de fumar.

Tenemos muchas maneras de ayudarla a tener un embarazo saludable. Antes de que podamos ayudar, necesitamos saber que está embarazada. Por favor visite [www.sunflowerhealthplan.com](http://www.sunflowerhealthplan.com) para acceder al chat en vivo con Servicio al cliente. O llámenos sin costo al 1-877-644-4623 tan pronto como se entere de que está embarazada. Le ayudaremos a coordinar el cuidado especial que usted y su bebé necesitan.

No olvide que también puede ganar recompensas de My Health Pays® por enviarnos su notificación de embarazo tan pronto sepa que está embarazada y por realizarse su revisión después del parto.

## Abuso de niños o adultos

Si cualquier miembro de Sunflower tiene una razón para sospechar que una persona menor de edad, adulta o de

edad avanzada ha sufrido daño o abuso debe reportarlo inmediatamente. Repórtelo al Centro de Informes de Protección de Kansas (Kansas Protection Report Center) llamando sin costo al 1-800-922-5330 o a su agencia policial local.

## Alcance personalizado – Community Health Services

Community Health Services (Servicios de Salud Comunitaria) es un programa que cuenta con equipos de alcance que puede ayudarle a entender su cobertura de salud y los recursos comunitarios. Community Health Services puede brindar servicios individualizados en su hogar o por teléfono. Ellos pueden ayudarle a forjar una relación con su médico y a entender sus beneficios de salud. Si necesita transporte, alimentos, ropa, un lugar donde vivir u otros programas de salud, Community Health Services puede ayudar. Llame sin costo a Servicio al cliente al 1-877-644-4623 para obtener información.

# SATISFACCIÓN DE LOS MIEMBROS

Esperamos que siempre esté contento con nosotros y nuestros proveedores de la red. Si no está contento, por favor infórmenos. En Sunflower tenemos pasos para manejar cualquier problema que usted pudiera tener. En Sunflower ofrecemos a nuestros miembros las opciones siguientes para solucionar problemas:

- Proceso de agravios
- Proceso de apelaciones
- Audiencia estatal imparcial

En Sunflower mantenemos registros de cada agravio y apelación que han presentado nuestros miembros o sus representantes autorizados. En Sunflower también mantenemos registros de las respuestas a cada agravio y apelación. Estos se mantienen durante siete años.

Ahora puede cambiar a la entrega electrónica de sus cartas de apelación y agravios. Para inscribirse en la entrega electrónica de apelaciones y agravios, sólo tiene que

iniciar sesión en su cuenta en línea y seleccionar Manage Preferences (Administrar preferencias). Si no tiene una cuenta en línea, visite la página de inicio de sesión y haga clic en Create New Account (Crear cuenta nueva). También puede inscribirse en la entrega electrónica llamando sin costo al número de Servicio al cliente 1-877-644-4623.

## Proceso de agravios

En Sunflower queremos ayudarle con cualquier problema o preocupación que tenga. Si no está satisfecho o satisfecha con algo, puede presentar un agravio para comunicarnos que está insatisfecho o insatisfecha.

Los siguientes son ejemplos de razones por las que podría presentar un agravio:

- Hubo un problema con su atención o servicios.
- Un proveedor o empleado fue grosero con usted.
- No respetamos sus derechos.

## INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE LOS AGRAVIOS

- Presentar un agravio no afectará su atención ni la forma en que le tratemos.
- No puede presentar agravios sobre Beneficios de Valor Añadido.
- Puede presentar un agravio por teléfono o por escrito. No hay plazo para presentarlo.
- Para ayudarnos a revisar su agravio, por favor bríndenos:
  - Su primer nombre y apellido.
  - Su número de identificación de Medicaid.
  - Su número telefónico.
  - Detalles del problema.
  - Qué quiere que hagamos para solucionar el problema.
- Otra persona puede presentar un agravio en su nombre si usted firma un formulario de autorización. Obtenga este formulario llamando a Servicio al cliente o en el sitio de Internet de Sunflower. Llénelo y envíelo por correo o fax.
- Envíe todo documento de apoyo a Sunflower por correo o fax.
- Puede pedirnos los documentos que usamos para decidir sobre su agravio.
- En Sunflower le ayudaremos a llenar los formularios necesarios.
- El Ombudsman de KanCare puede ayudar con:
  - Sus derechos y responsabilidades.
  - Problemas con Sunflower.
  - Problemas para obtener la atención que necesita.
  - Violaciones de sus derechos.
  - Por favor consulte la página 55 para obtener más información.
- Los agravios urgentes se resolverán en 72 horas. Los agravios no urgentes se resolverán en 30 días calendario.

En Sunflower queremos solucionar sus inquietudes rápidamente. Si no podemos resolver su inquietud en 30 días calendario, podemos pedir hasta 14 días calendario adicionales para recabar más información y así poder ayudarle. Si necesitamos más tiempo, le llamaremos y le enviaremos una carta explicándole por qué. Usted también puede pedir más tiempo. Para pedir más tiempo, infórmenoslo al menos dos días hábiles antes de que venza el plazo de 30 días.

## CRONOGRAMA DEL PROCESO DE AGRAVIOS:

**Presentación del agravio:** Llame a Servicio al cliente o envíe un fax o una carta a Sunflower.

**Acuse de recibo:** En Sunflower le enviaremos una carta en un plazo de 10 días calendario de cuando hayamos recibido el agravio para confirmar que recibimos su agravio, a menos que se haya resuelto el mismo día.

**Resolución del agravio:** En Sunflower le enviaremos una notificación de nuestra decisión en un plazo de 30 días calendario de cuando hayamos recibido el agravio.

## DÓNDE ENVIAR SU AGRAVIO

Para presentar un agravio comuníquese con nosotros en:

**Sunflower Health Plan  
Appeals & Grievances Department  
8325 Lenexa Drive, Suite 410  
Lenexa, KS 66214**

Teléfono sin costo: 1-877-644-4623, TTY 711 (También pueden ofrecerse servicios de interpretación previa solicitud.)

Fax: 1-888-453-4755

## Proceso de apelación

Una apelación es cuando usted solicita a Sunflower que revisemos una decisión que hemos tomado. Esta decisión podría ser una denegación, una limitación de su servicio o una demora en suministrar un servicio. Una apelación es su solicitud de que en Sunflower volvamos a revisar nuestra decisión. Puede pedirnos que revisemos documentos nuevos o adicionales y que tomemos una decisión nueva. Puede solicitar esta revisión por teléfono o por escrito. Si recibe un cobro de un proveedor, comuníquese con Sunflower para obtener ayuda. El proceso de apelación es el mismo para todos.

## INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE APELACIONES

- **No hay trato diferente:** Sunflower le tratará de la misma forma si presenta una apelación o no.
- **No hay apelaciones en conexión con Servicios de valor añadido:** No puede apelar asuntos relacionados con los Beneficios de valor añadido.
- **Presentación de una apelación:** Debe presentar la apelación en un plazo de 60 días calendario a partir de

la fecha de la carta que le informa sobre la decisión. Se le dan tres días calendario adicionales para el tiempo de envío. A esta carta se le puede llamar “Aviso de determinación adversa de beneficios”. Si no sabe con certeza si la carta trata sobre una decisión, llámenos para verificar.

- **Cómo apelar:** Puede presentar una apelación por teléfono, por fax o por escrito. Si llama, le pediremos que complete un formulario de apelación, pero eso no retrasará su apelación. La carta sobre la decisión también le informará cómo apelar.
- **Solicitud de ayuda:** Puede decidir que alguien, como un familiar, proveedor o abogado, presente la apelación en su nombre. Necesita firmar un formulario para permitirle a esa persona que lo haga. Le enviaremos este formulario junto con la carta o puede obtenerlo de Servicio al cliente o en nuestro sitio de Internet. Debe llenarlo y enviarnoslo por correo o fax antes de que en Sunflower podamos trabajar con la persona que usted nombre.
- **Documentos de apoyo:** Envíe a Sunflower por correo postal o fax toda la información o los documentos que apoyan la apelación.
- **Ayuda con formularios:** En Sunflower le ayudaremos a llenar todo formulario que necesite.
- **Tiempo de resolución:** En Sunflower queremos resolver su problema rápidamente. Resolveremos su apelación en un plazo de 30 días calendario. Si necesitamos más tiempo, podemos pedir hasta 14 días calendario más. Usamos ese tiempo para recopilar más información para ayudarle. Le informaremos por escrito y trataremos de llamarle si necesitamos más tiempo. Usted tiene derecho de presentar un agravio si no está de acuerdo con la decisión de ampliar el periodo de apelación. Usted o su proveedor también pueden solicitar más tiempo. Las solicitudes de más tiempo deben hacerse en un plazo de dos días hábiles antes de que finalice el plazo de 30 días calendario. Si en Sunflower no podemos cumplir con la fecha límite, puede solicitar una Audiencia estatal imparcial.
- **Apelaciones aceleradas:** Si su salud corre un riesgo inmediato, puede solicitar una revisión rápida. En Sunflower tomaremos una decisión en éstas en un plazo de 72 horas. Puede solicitar este tipo de apelación por teléfono y no necesita enviarla por escrito. En Sunflower intentaremos llamarle para comunicarle la decisión sobre la apelación en caso de

que sea urgente. Si no es urgente, podemos cambiarla a una apelación estándar. Intentaremos llamarle para informarle que la apelación acelerada se tramitará en el plazo estándar. Le enviaremos una carta en un plazo de dos días calendario informándole de que el plazo de apelación será el estándar. Resolveremos las apelaciones estándar en un plazo de 30 días calendario.

- **Solicitud de documentos:** Puede solicitar copias de los documentos que usamos para decidir sobre su apelación. En Sunflower le daremos estos documentos gratis. Llame a Sunflower sin costo al 1-877-644-4623 tan pronto como pueda si quiere estos documentos antes de que tomemos una decisión sobre su apelación.

## DÓNDE ENVIAR SU APELACIÓN

Envíe las solicitudes de apelación a la dirección provista en su carta de determinación adversa de beneficios o a:

**Sunflower Health Plan Appeals & Grievances  
8325 Lenexa Drive, Suite 410  
Lenexa, KS 66214**

Teléfono sin costo: 1-877-644-4623, TTY 711  
(También pueden ofrecerse servicios de interpretación previa solicitud.)  
Fax: 1-888-453-4755

## CRONOGRAMA DEL PROCESO DE APELACIÓN:

**Paso 1:** Debe presentar su apelación llamando a Servicio al cliente o enviando un fax o una carta a Sunflower en un plazo de 60 días calendario a partir de la fecha de notificación. Se permitirán tres días adicionales del calendario para tiempo de envío.

**Paso 2:** Puede pedir seguir recibiendo servicios mientras espera la decisión de Sunflower. Para servicios que no son HCBS, haga esta solicitud en un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha del aviso. Los servicios HCBS continuarán sin cambios hasta que finalice la apelación.

**Paso 3:** En Sunflower le enviaremos una carta en un plazo de cinco días calendario a partir de cuando recibamos su apelación para informarle que la recibimos.

**Paso 4:** En Sunflower decidiremos sobre su apelación y le enviaremos un aviso con nuestra decisión en un plazo

de 30 días calendario. El aviso indicará la fecha en que se completó la apelación.

**Paso 5:** Si la decisión de la apelación no le es favorable, el aviso le explicará qué otros pasos puede dar.

## Revisión Externa Por Tercero Independiente (External Independent Third-Party Review; EITPR)

Después de que se complete el proceso de apelación de Sunflower, el proveedor que le trata solicita una revisión externa de la decisión de Sunflower. No puede solicitar esta revisión usted mismo o misma.

Para solicitar una revisión externa, su proveedor debe llenar el formulario de solicitud de Revisión Externa por Tercero Independiente (External Independent Third-Party Review; EITPR) que viene con la carta de decisión de apelación u obtenerlo del sitio de Internet de Sunflower.

Cómo funciona la Revisión Externa por Tercero Independiente:

- **Solicitud de Revisión:** Su proveedor sólo puede pedir esta revisión si en Sunflower denegamos nuevos servicios de atención de la salud. Esto no se aplica a los casos en los que Sunflower redujimos, suspendimos o finalizamos servicios que aprobamos previamente.
- **Límite de tiempo:** El proveedor debe solicitar la revisión antes de que pasen 60 días de calendario desde la fecha de la Notificación de Resolución de Apelación de Miembros. Se permiten tres días adicionales para el envío.
- **Proceso de revisión:** En Sunflower enviaremos la solicitud al Departamento de Salud y Medioambiente de Kansas (Kansas Department of Health and Environment; KDHE), en donde asignarán la revisión a una agencia externa.
- **Resultados de la revisión:** Una vez que la revisión se haya realizado, en Sunflower le enviaremos, a usted y a su proveedor, una carta con la decisión de la revisión.
  - Si el revisor externo está de acuerdo con la decisión de Sunflower, el proveedor que pidió la revisión pagará por la revisión. Si el

revisor no está de acuerdo con la decisión de Sunflower, entonces en Sunflower pagaremos por la revisión. Nadie puede pedirle a usted que pague la revisión externa.

- Si la revisión está de acuerdo con la decisión de Sunflower, puede pedir una audiencia estatal imparcial. Si se hizo una EITPR, debe solicitar una audiencia estatal imparcial antes de que pasen 30 días de calendario desde la fecha de la Notificación de Resolución de la EITPR de Sunflower. Se permiten tres días adicionales para el envío.

Por favor trabaje con su proveedor tratante para decidir si solicitará una EITPR. Si sí solicitan una EITPR, generalmente es mejor esperar hasta que se concluya antes de solicitar una Audiencia estatal imparcial, pero no es obligatorio.

## Audiencia Estatal Imparcial

Si no está de acuerdo con la decisión de apelación de Sunflower, puede solicitar una Audiencia estatal imparcial. Solicite ésta en un plazo de 120 días a partir de la fecha del aviso de apelación. Se otorgarán tres días calendario adicionales para el envío.

Si se realizó una revisión externa, debe solicitar una Audiencia estatal imparcial en un plazo de 30 días calendario a partir de la fecha del aviso de la EITPR. Se permiten tres días adicionales para el envío.

Usted o su representante, quien puede ser un abogado, familiar, amigo, proveedor u otra persona autorizada, puede pedir a la Oficina de Audiencias Administrativas de Kansas que revise la decisión de apelación de Sunflower.

Una Audiencia estatal imparcial incluye a personas de Sunflower, KDHE u otras agencias estatales, así como a usted y a su representante, o al representante del patrimonio de un miembro fallecido.

Para solicitar una Audiencia estatal imparcial:

1. Llame a Sunflower sin costo al 1-877-644-4623 para obtener ayuda. Podemos proporcionar servicios de interpretación previa solicitud.
2. Envíe una carta a Sunflower para solicitar una audiencia.

3. Llene el formulario de Solicitud de audiencia administrativa que se incluye en su aviso de apelación y envíela a:

**Office of Administrative Hearings**  
**1020 S. Kansas Ave.**  
**Topeka, Kansas 66612**

## **¿QUÉ OCURRE CON MIS SERVICIOS MIENTRAS ESTOY APELANDO LA DECISIÓN?**

### **Continuación de Servicios que no son de HCBS:**

Los servicios pueden continuar durante su apelación o Audiencia estatal imparcial si todas estas condiciones son ciertas:

1. En Sunflower hemos reducido, suspendido o finalizado servicios que habíamos autorizado previamente.
  2. Usted presenta su apelación o solicitud de Audiencia estatal imparcial en un plazo de 10 días a partir del aviso o 10 días a partir de cuando se inició el cambio del servicio, y usted solicita conservar sus beneficios durante este tiempo.
  3. Los servicios se los ordenó un proveedor aprobado.
- Y
4. El plazo cubierto por la aprobación no ha finalizado.

Si está recibiendo servicios que no son de HCBS y la decisión de la apelación o la Audiencia estatal imparcial confirma la decisión de Sunflower de reducir, pausar o finalizar sus servicios, esos servicios terminarán 10 días calendario después del aviso que contiene la decisión de la apelación.

Si solicita una Audiencia estatal imparcial y pide mantener sus beneficios en un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha del aviso de la decisión de apelación, sus servicios y beneficios continuarán hasta que se tome la decisión de la Audiencia estatal imparcial.

### **Continuación de los servicios de HCBS**

Los servicios de HCBS se continuarán durante la apelación o audiencia estatal imparcial si se cumplen todos los criterios siguientes:

1. En Sunflower hemos reducido, suspendido o finalizado sus servicios o beneficios de HCBS previamente aprobados.
  2. Usted presenta su apelación en un plazo de 60 días calendario a partir de la fecha del aviso sobre el cambio de servicio. Se permitirán tres días adicionales del calendario para tiempo de envío. O si solicita una Audiencia estatal imparcial, lo hace en un plazo de 120 días calendario a partir de la fecha del aviso de decisión sobre la apelación. Se permitirán tres días adicionales del calendario para tiempo de envío.
  3. Los servicios los indicó un proveedor autorizado.
- Y
4. El periodo original cubierto por la autorización no ha vencido.

Si pidió nuevos servicios de HCBS para reemplazar sus servicios anteriores, y en Sunflower los aprobamos, sus servicios anteriores finalizarán para que sus servicios nuevos puedan empezar. Si sus nuevos servicios de HCBS comenzarán dentro de un plazo de 63 días a partir de la fecha del aviso de finalización de sus servicios anteriores, sus servicios anteriores continuarán sólo hasta que comiencen sus servicios nuevos.

Los servicios de HCBS continuarán durante el proceso de apelación o Audiencia estatal imparcial hasta:

- 123 días calendario después de que reciba el aviso sobre la decisión de la apelación si no solicita una Audiencia estatal imparcial.
- Si solicita una Audiencia estatal imparcial en un plazo de 123 días calendario a partir de la fecha del aviso de la decisión de apelación, sus servicios continuarán hasta que se haya tomado la decisión de la Audiencia estatal imparcial.

Los beneficios cesarán si:

1. Usted retira su apelación.
2. Usted no solicita una apelación en un plazo de 60 días calendario a partir de la fecha del aviso o no solicita una Audiencia estatal imparcial en un plazo de 120 días calendario a partir de la fecha del aviso de la decisión de la apelación. Se permitirán tres días adicionales del calendario para tiempo de envío.

3. El funcionario a cargo de la Audiencia estatal imparcial toma una decisión que no está a su favor.
4. Se ha satisfecho el periodo de tiempo o los límites de servicio de sus servicios aprobados.
5. Usted o su tutor solicitan que los servicios de HCBS finalicen y se reemplacen con otros servicios

Las solicitudes de servicios nuevos no cuentan para los servicios continuados.

Si no sabe con certeza si está recibiendo servicios de HCBS, por favor llame sin costo a Servicio al cliente al 1-877-644-4623.

### **¿TENDRÉ QUE PAGAR POR MIS SERVICIOS DESPUÉS DE UNA APELACIÓN O AUDIENCIA ESTATAL IMPARCIAL?**

Si recibe **Servicios que no son HCBS** y la decisión que se toma no es en su favor, podría necesitar pagar por los servicios que obtuvo mientras estaba esperando la decisión de la apelación o de la Audiencia estatal imparcial.

Si recibe **Servicios de HCBS** y la decisión no es en su favor, no tendrá que pagar por estos servicios, a menos que se haya cometido fraude.

¿No sabe con certeza si sus servicios son HCBS? Llame a Servicio al cliente al número telefónico gratuito 1-877-644-4623.

## **Recursos Adicionales: Ombudsman De Kancare**

El Ombudsman de KanCare trabaja para el Departamento de Servicios para Personas de Edad y con Discapacidades (Department for Aging and Disability Services; KDADS) del Estado de Kansas y está disponible para ayudar a los miembros de KanCare con respecto a sus derechos y responsabilidades bajo KanCare. El Ombudsman ayuda a los miembros de KanCare/Medicaid y a los consumidores de Kansas con inquietudes sobre la obtención de servicios necesarios a través de KanCare. Esto incluye ayudar a aquellos servidos en los programas de exención de Servicios Basados en el Hogar y la Comunidad (Home and Community Based Services; HCBS) y los que reciben atención de largo plazo a través de KanCare. El Ombudsman le puede ayudar:

- Cuando tiene un problema que no puede resolver hablando con su plan de salud de KanCare.
- Cuando usted considere que no está recibiendo la atención que necesita.
- Cuando usted considere que se están violando sus derechos.
- Cuando usted considere que no ha recibido atención culturalmente apropiada.

Puede llamar sin costo al Ombudsman de KanCare al 1-855-643- 8180, TTY 711, o por correo electrónico a [KanCare.Ombudsman@kdads.ks.gov](mailto:KanCare.Ombudsman@kdads.ks.gov). Visite [www.kancare.ks.gov/kancare-ombudsman-office](http://www.kancare.ks.gov/kancare-ombudsman-office) para obtener más información.

# IMPORTANTE INFORMACIÓN PARA MIEMBROS

---

## **Programa Antifraude, Desperdicio y Abuso (Anti-Fraud, Waste and Abuse; FWA)**

En Sunflower estamos comprometidos con prevenir, identificar y reportar todos los casos de sospecha de fraude, desperdicio y abuso.

Fraude, desperdicio y abuso significa que cualquier miembro, proveedor u otra persona está usando indebidamente el programa KanCare o los recursos de Sunflower.

Avísenos si cree que un médico, dentista, farmacéutico, otros proveedores de atención de la salud o una persona que recibe beneficios está haciendo algo indebido.

### **Por ejemplo, infórmenos si cree que alguna persona:**

- Está obteniendo pago por servicios que no se brindaron o no eran necesarios.
- Si usted recibe una Explicación de Beneficios por servicios que no recibió.
- No está diciendo la verdad sobre una afección médica para obtener tratamiento médico.
- Permite que alguien más use su tarjeta de identificación de miembro de Sunflower o su identificación de Medicaid.
- Usa la tarjeta de identificación de miembro de Sunflower o de Medicaid de alguien más.
- No dice la verdad sobre la cantidad de dinero o los recursos que él o ella tiene para obtener beneficios.

Sus beneficios de atención de la salud se le dan basándose en su elegibilidad para el programa KanCare. No debe compartir su tarjeta de identificación de miembro de Sunflower con nadie. Los proveedores de la red de Sunflower también deben reportar cualquier uso indebido de beneficios a Sunflower. Sunflower debe reportar además cualquier uso indebido o uso incorrecto de beneficios a Medicaid. Si usa indebidamente sus beneficios, podría perderlos. Medicaid también puede tomar acción legal en su contra si usa indebidamente sus beneficios.

Tomaremos acción contra cualquier persona que use indebidamente el programa Medicaid. Su llamada sobre sospecha de fraude, desperdicio y abuso se tomará muy en serio.

### **Formas para reportar posible fraude, desperdicio y abuso:**

- Llame a la Línea directa para reportar fraude, desperdicio y abuso de Sunflower al número telefónico sin costo al 1-866-685-8664. No es necesario que diga su nombre.
- Comuníquese con Sunflower por correo a la siguiente dirección:

**Sunflower Health Plan Program Integrity  
8325 Lenexa Dr., Suite 410  
Lenexa, KS 66214**

- También puede reportar sospecha de fraude, desperdicio y abuso de parte de proveedores a la División de Fraude y Abuso de Medicaid de Kansas a la dirección o número telefónico siguiente:

**Kansas Attorney General's Office  
Attn: Medicaid Fraud and Abuse Division  
120 SW 10th Ave., 2nd Floor  
Topeka, KS 66612-1597  
866-551-6328 ó 785-368-6220**

### **Información que debe incluir cuando se reporte sospecha de fraude, desperdicio y abuso sobre de un proveedor:**

- Nombre, dirección, y número telefónico del proveedor.
- Fechas de los eventos.
- Resumen de lo que sucedió.

### **Información que debe incluir cuando se reporte sospecha de fraude, desperdicio y abuso sobre de un miembro:**

- El nombre y apellido del miembro, fecha de nacimiento y/o número de identificación del miembro, si lo tiene.

- Fechas de los eventos.
- Resumen de lo que sucedió.

## Qué hacer si recibe un cobro

Hable con su médico sobre los servicios que están cubiertos y los servicios que no están cubiertos. No se le debe cobrar por servicios que están cubiertos, siempre y cuando usted siga las reglas del plan. Si recibe una factura por un servicio que debería estar cubierto por Sunflower, llame inmediatamente a su proveedor. Asegúrese de que su proveedor tenga toda la información de su seguro y que sabe cómo facturar a Sunflower. Si usted sigue recibiendo facturas del proveedor después de dar su información del seguro, visite [www.sunflowerhealthplan.com](http://www.sunflowerhealthplan.com) para acceder al chat en vivo con Servicio al cliente. O llámenos sin costo al 1-877-644-4623. Queremos ayudar. No pague la factura.

Si pide un servicio que no está cubierto por Sunflower, su médico le pedirá que firme una declaración que dice que usted pagará por el servicio usted mismo. Si firma la declaración aceptando que pagará por los servicios no cubiertos, usted es responsable de la factura. Si tiene preguntas acerca de una factura, visite [www.sunflowerhealthplan.com](http://www.sunflowerhealthplan.com) para acceder al chat en vivo con Servicio al cliente. O llámenos sin costo al 1-877-644-4623.

## Otro seguro

Debe informar a Sunflower y Medicaid si tiene otra cobertura de seguro con otra empresa. Sunflower le puede ayudar a coordinar sus otros beneficios con su otra compañía de seguros.

## Lesión o enfermedad accidental (subrogación)

Los miembros de Sunflower que necesitan ver a un proveedor por una lesión o enfermedad que fue causada por otra persona o empresa nos deben informar sobre el incidente tan pronto como sea posible. Llame sin costo a Servicio al cliente de Sunflower al 1-877-644-4623 y a Servicio al cliente de KMAP al 800-766-9012 para informarnos. Cuando llame, necesitaremos el nombre de la persona o la empresa que tuvo la culpa, su compañía de seguros y los nombres de los abogados involucrados.

Algunos ejemplos de accidentes o lesiones que es necesario reportar a Sunflower son:

- Sufre lesión en un accidente de automovilístico.
- Sufre lesión en el trabajo y/o tiene una reclamación de compensación al trabajador.
- Se cae y/o sufre lesión en una tienda.
- Tiene una demanda por lesión personal o mala práctica médica.

## Derechos y responsabilidades de los miembros

A los miembros se les informa sobre sus derechos y responsabilidades a través del Manual para miembros. También se espera que los proveedores de la red y el personal de Sunflower respeten y reconozcan los derechos del miembro.

### LOS MIEMBROS DE SUNFLOWER TIENEN LOS DERECHOS SIGUIENTES:

- A recibir información sobre Sunflower Health Plan, sus servicios, sus profesionales y proveedores y los derechos y responsabilidades de los miembros.
- A hacer sugerencias sobre la política de derechos y responsabilidades de los miembros de Sunflower.
- A que se les trate con respeto y con consideración para su dignidad y privacidad.
- A recibir información sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, en una manera apropiada a su capacidad de entendimiento; independientemente del costo o de la cobertura.
- A participar en la toma de decisiones con respecto a su atención médica. Esto incluye el derecho a rechazar tratamiento.
- Obtener segundas opiniones.
- Obtener ayuda con coordinación de la atención del consultorio del médico.
- A estar libres de cualquier forma de restricción o reclusión que se use:
  - con la intención de forzarlos a hacer algo que ellos no quieren hacer.
  - para castigarlos.
  - para la conveniencia de alguna otra persona.
  - para vengarse de ellos.
- A presentar agravios y apelaciones acerca de Sunflower o la atención que proporciona. A recibir una respuesta en un periodo de tiempo razonable.

- A recibir una copia de sus expedientes médicos, a solicitud previa. (Una copia sin costo.) Solicitar que se enmienden o corrijan.
- A elegir a su profesional de salud y apoyos de largo plazo y proveedores de servicios en la medida de lo posible y apropiado de acuerdo con El Código de Regulaciones Federales, Título 42, Sección 438.6 (m).
- A recibir servicios de atención médica de acuerdo con El Código de Regulaciones Federales, Título 42, Sección 438.206 hasta 438.210.
- A recibir servicios de atención de la salud que sean comparables en cantidad, duración y alcance a los que se brindan bajo Pago por servicio (Fee-For-Service) de Medicaid. Esto incluye el derecho a obtener servicios de atención de la salud que lograrán el propósito para el que se brindaron los servicios.
- A recibir servicios que sean apropiados y que no se denieguen ni reduzcan únicamente debido a:
  - el diagnóstico
  - el tipo de enfermedad
  - la afección médica.
- A recibir la información de una manera y en un formato que se pueda entender fácilmente según se define en el Acuerdo del proveedor y este Manual para miembros. Esto incluye:
  - Avisos de inscripción
  - Materiales informativos
  - Materiales de instrucción
  - Opciones de tratamiento y alternativas
- A recibir servicios de traducción oral gratuitos para todos los idiomas que no sean el inglés.
- A que se le informe que hay servicios de interpretación gratuitos a su disposición y cómo acceder a los mismos.
- A recibir información adecuada y oportuna sobre el Plan de incentivos para médicos de Sunflower al solicitarla.
- A ejercer libremente sus derechos y que ejercer esos derechos no afecte adversamente la forma en que Sunflower, sus proveedores o el estado le tratan.
- A usar cualquier hospital u otro entorno para atención de emergencia.
- A solicitar una Audiencia estatal imparcial.
- Informar a Sunflower, su proveedor y el programa estatal de Medicaid sobre cualquier cambio de dirección o número telefónico.
- Presentar la tarjeta de identificación de Sunflower cuando use servicios de atención de la salud.
- Familiarizarse con los procedimientos de Sunflower lo mejor que puedan.
- Comunicarse con Sunflower para obtener información y respuestas a sus preguntas.
- Dar información médica exacta y completa a los proveedores.
- Seguir la atención indicada por proveedores o informarles tan pronto como sea posible por qué el tratamiento no se puede seguir.
- Hacer todo esfuerzo por asistir a las citas y obtener acceso a servicios de atención preventiva.
- A llevar estilos de vida saludables y evitar comportamientos que se saben son dañinos.
- Entender sus problemas de salud y participar en el desarrollo de los objetivos de tratamiento, en la medida que sea posible.
- Dar a Sunflower y todos los proveedores de atención médica y apoyo, información exacta y completa requerida para la atención.
- Informar a su proveedor de atención primaria de todos los otros proveedores que le están tratando. Esto es para asegurar comunicación y coordinación en la atención. Esto también incluye proveedores de salud del comportamiento.
- Informarse sobre las estipulaciones, normas y restricciones de cobertura de Sunflower.
- Hacer preguntas a los proveedores acerca de los riesgos, beneficios y costos de tratamientos alternativos. Tomar decisiones de la atención después de considerar cuidadosamente todos los factores.
- Seguir el proceso de presentación de agravios de Sunflower delineado en este Manual para miembros, si hay un desacuerdo con un proveedor.
- Elegir a un proveedor de atención primaria.
- Tratar a los proveedores y al personal con dignidad y respeto.

## **LOS MIEMBROS DE SUNFLOWER TIENEN LAS RESPONSABILIDADES SIGUIENTES:**

- Informar a Sunflower sobre la pérdida o el robo de la tarjeta de identificación.

## **Opciones de auto-referencia de los miembros**

Los miembros pueden iniciar acceso a ciertos servicios sin obtener primero autorización, referencia del proveedor de

atención primaria, o aprobación del plan de salud, lo que incluye:

- Servicios de atención médica de especialidad proporcionados por especialistas de la red; sin embargo, se recomienda a los miembros que busquen asesoramiento de su proveedor de atención primaria antes de buscar servicios de especialidad no emergentes.
- Servicios para la salud del comportamiento.
- Servicios de emergencia, inclusive transporte de emergencia en ambulancia, ya sea dentro o fuera de la red.
- Instalaciones de atención urgente.
- Obstetra/Ginecólogo (dentro o fuera de la red) para servicios de atención médica preventiva y de rutina.
- Servicios para la salud femenina proporcionados por Centros de Salud Aprobados por el Gobierno Federal (Federally Qualified Health Centers; FQHC) participantes, Clínicas de Salud Rurales (Rural Health Clinics; RHC) o personal de enfermería certificada con práctica médica (certified nurse practitioners; CNP).
- Servicios de planificación familiar que incluyen servicios de evaluación y tratamiento para enfermedades de transmisión sexual (dentro o fuera de la red).
- Cuidado de la vista no médico (por ejemplo, examen de la vista, anteojos).
- Exámenes de detección del VIH/SIDA.
- Exámenes de detección y seguimiento de enfermedades de transmisión sexual.
- Vacunas.
- Exámenes de detección y seguimiento de tuberculosis.
- Servicios generales de optometrista (cuidado preventivo de la vista).

Los proveedores de atención primaria están obligados a coordinar el acceso a estos servicios si el miembro o un representante de Sunflower solicita asistencia con el acceso a estos servicios.

## Directivas anticipadas

Como se indica en sus Derechos de Miembro, usted tiene derecho a participar en las decisiones sobre su atención de la salud. Esto incluye el derecho a rechazar el tratamiento. Una forma de ejercer ese derecho es crear una directiva anticipada. Una directiva anticipada es una forma de asegurarse de que se sepa lo que usted desea.

Usted puede tomar decisiones en forma anticipada a la atención o designar a alguien para que tome esas decisiones en caso de que usted no pueda hacerlo. Por ejemplo, bajo la ley de Kansas (KSA 65-28,101), una persona adulta puede crear una directiva anticipada para retener o eliminar atención para dar vida en el evento de una condición terminal. Esto incluye también la planificación de tratamiento antes de que lo necesite. Otro ejemplo es crear un poder notarial para la atención de la salud, mediante el cual la ley de Kansas (KSA 58-629) permite a la persona que usted nombre tomar decisiones sobre la atención de la salud en su nombre si usted no puede hacerlo.

Todos los miembros adultos de Sunflower tienen derecho a crear directivas anticipadas. En Sunflower le daremos información por escrito sobre las políticas para Directivas anticipadas e incluiremos las leyes estatales aplicables. Puede llamar sin costo a Servicio al cliente al 1-877-644-4623 para obtener ayuda. También puede hablar con su proveedor de atención primaria acerca de las directivas anticipadas. Una vez que lo haya completado, pida a su proveedor de atención primaria que incluya el formulario de directivas anticipadas en su expediente, guarde una copia y entregue otra a Sunflower.

Juntos, usted y su proveedor de atención primaria pueden tomar decisiones que le darán tranquilidad. Esto puede ayudar a su proveedor de atención primaria y a otros proveedores a entender sus deseos en cuanto a su salud.

Las directivas anticipadas no eliminarán su derecho a tomar sus propias decisiones. Funcionarán sólo cuando usted no pueda hablar por sí mismo(a). No se le discriminará por no tener una directiva anticipada. Tiene derecho a presentar un agravo o una queja por incumplimiento de los requisitos de las directivas anticipadas. La ley de Kansas permite la objeción de conciencia para llevar a cabo lo establecido en directivas anticipadas. Sunflower Health Plan no limita la cobertura de servicios con base en objeción de conciencia alguna.

Ejemplos de directivas anticipadas incluyen:

- Testamento en vida
- Poder notarial para atención de la salud
- Órdenes de “No resucitar”

También puede encontrar esta información en línea en [www.sunflowerhealthplan.com/members/medicaid/resources/advance-directive.html](http://www.sunflowerhealthplan.com/members/medicaid/resources/advance-directive.html).

Hay recursos adicionales disponibles en [www.kdhe.ks.gov/1330/Advance-Care-Planning](http://www.kdhe.ks.gov/1330/Advance-Care-Planning).

**ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE UTILIZAR Y DIVULGAR LA INFORMACIÓN MÉDICA SOBRE USTED Y CÓMO PUEDE OBTENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. POR FAVOR LÉALO DETENIDAMENTE.**

## *Protección de su Privacidad*

# AVISO SOBRE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

Con entrada en vigor del 2 de mayo de 2024

Para obtener ayuda para traducir o entender esta información, por favor llame sin costo al 1-877-644-4623. Las personas con problemas de audición pueden llamar a la línea TTY 711.

### **OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES CUBIERTAS:**

Sunflower Health Plan es una entidad cubierta, como se define y norma bajo la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud de 1996 (Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996; HIPAA). La ley requiere que Sunflower Health Plan mantenga la privacidad de su información de salud protegida (Protected Health Information; PHI), le dé este aviso de nuestros deberes legales y prácticas de privacidad relacionadas con su PHI, respete los términos del aviso que está vigente actualmente y que le informe en caso de que su información de salud protegida esté en peligro por no estar protegida.

Este Aviso describe cómo podemos usar y divulgar su información de salud protegida. Además, describe sus derechos a acceder, modificar y manejar su información de salud protegida y cómo ejercer esos derechos. Todos los otros usos y divulgaciones de su información de salud protegida que no se describen en este aviso se harán sólo con su autorización por escrito.

Sunflower Health Plan puede modificar este Aviso. Nos reservamos el derecho a poner en vigencia el aviso modificado o cambiado para su información de salud protegida que ya tenemos, así como para toda su información de salud protegida que recibamos en el futuro.

Sunflower Health Plan revisará y distribuirá oportunamente este aviso siempre que haya un cambio material a lo siguiente:

- Usos y divulgaciones
- Sus derechos
- Nuestros deberes legales
- Otras prácticas de privacidad indicadas en el Aviso

Todo aviso revisado estará disponible en nuestro sitio de Internet o se enviarán por correo postal separadamente.

### **PROTECCIONES INTERNAS DE LA INFORMACIÓN DE SALUD PROTEGIDA ORAL, POR ESCRITO Y ELECTRÓNICA:**

Sunflower Health Plan protege su información de salud protegida. También estamos comprometidos a mantener confidencial su información de raza, etnicidad e idioma (Race, Ethnicity, and Language; REL), así como la de orientación sexual e identidad de género (Sexual Orientation and Gender Identity; SOGI). Tenemos procesos de privacidad y seguridad para ayudar. Las siguientes son algunas de las maneras en que protegemos su información de salud protegida:

- Capacitamos a nuestro personal para seguir nuestros procesos de privacidad y seguridad.
- Requerimos que nuestros socios comerciales sigan procesos de privacidad y seguridad.
- Mantenemos nuestras oficinas seguras.
- Hablamos sobre su PHI solo por una razón comercial con personas que necesitan saber.
- Mantenemos su PHI segura cuando la enviamos o guardamos electrónicamente.

- Usamos tecnología para evitar que las personas incorrectas tengan acceso a su información de salud protegida.

## **USOS Y DIVULGACIONES PERMISIBLES DE SU INFORMACIÓN DE SALUD PROTEGIDA:**

La siguiente es una lista de cómo podemos usar o divulgar su información de salud protegida sin su permiso o autorización:

- **Tratamiento** – Podemos usar o divulgar su información de salud protegida a un médico u otro proveedor médico que le da tratamiento, para coordinar su tratamiento entre proveedores o para asistirnos en la toma de decisiones de autorización previa relacionadas con sus beneficios.
- **Pago** – Podemos usar y divulgar su información de salud protegida para hacer pagos de beneficios por los servicios de atención médica que se le brindan. Podemos divulgar su información de salud protegida a otro plan de salud, a un proveedor médico u otra entidad sujeta a las Reglas federales de privacidad para fines de pago. Las actividades de pago pueden incluir:
  - Procesamiento de reclamaciones
  - Determinación de elegibilidad o cobertura para reclamaciones
  - Y revisión de servicios para necesidad médica.
- **Operaciones de atención de la salud** – Podemos usar y divulgar su información de salud protegida para llevar a cabo nuestras actividades operativas de atención de la salud. Estas actividades pueden incluir:
  - Brindar servicio al cliente
  - Responder a quejas y apelaciones
  - Proporcionar administración de la atención y coordinación de la atención
- Puede que en nuestras actividades operativas de atención de la salud divulguemos información de salud protegida a socios comerciales. Tendremos acuerdos por escrito para proteger la privacidad de su información de salud protegida con estos socios. Podemos divulgar su información de salud protegida a otra entidad que está sujeta a las Reglas federales de privacidad. La entidad también debe tener una relación con usted para sus actividades operativas de atención médica. Esto incluye lo siguiente:
  - Actividades de evaluación y mejoramiento de la calidad

- Revisión de la competencia o las calificaciones de los profesionales de atención de la salud
- Administración de casos y coordinación de la atención
- Detección o prevención de fraude y abuso en la atención de la salud

Su raza, etnia, idioma, orientación sexual e identidad de género están protegidos por los sistemas y las leyes del plan de salud. Esto significa que la información que nos proporciona es privada y segura. Sólo podemos compartir esta información con los proveedores de atención de la salud. No se compartirá con terceros sin su permiso o autorización. Usamos esta información para ayudar a mejorar la calidad de su atención y sus servicios.

Esta información nos ayuda a:

- Entender mejor sus necesidades de atención de la salud.
- Saber cuál idioma prefiere al consultar a sus proveedores de atención de la salud.
- Proporcionar información de atención de la salud para satisfacer sus necesidades de atención.
- Ofrecerle programas para ayudarle a estar lo más saludable posible.

Esta información no se usa con fines de suscripción ni para tomar decisiones sobre si usted puede recibir cobertura o servicios.

- **Divulgaciones del plan de salud grupal/ patrocinador del plan** – Podemos divulgar su información de salud protegida a un patrocinador del plan de salud grupal, como un empleador u otra entidad que le está ofreciendo un programa de atención médica, si el patrocinador ha aceptado ciertas restricciones sobre cómo usará o divulgará la información de salud protegida (como estar de acuerdo con no usar la información de salud protegida para acciones o decisiones relacionadas con el empleo).

## **OTRAS DIVULGACIONES DE SU INFORMACIÓN DE SALUD PROTEGIDA PERMITIDAS O REQUERIDAS:**

- **Actividades de recaudación de fondos** – Podemos usar o divulgar su información de salud protegida para actividades de recaudación de fondos, como recaudar dinero para una fundación caritativa o

entidad similar para ayudar a financiar sus actividades. Si nos comunicamos con usted para actividades de recaudación de fondos, le daremos la oportunidad de no participar o de dejar de recibir dichas comunicaciones en el futuro.

- **Fines de suscripción** – Podemos usar o divulgar su información de salud protegida para fines de suscripción, como decidir acerca de una solicitud o pedido de cobertura. Si usamos o divulgamos su información de salud protegida para fines de suscribir, se nos prohíbe que usemos o divulguemos su la información de ese tipo que es información genética en el proceso de suscripción.
- **Recordatorios de citas/alternativas de tratamiento** – Podemos usar y divulgar su información de salud protegida para recordarle sobre una cita con nosotros para tratamiento y atención médica o darle información con respecto a alternativas de tratamiento u otros beneficios y servicios relacionados con la salud, como información sobre cómo dejar de fumar o perder peso.
- **Según lo requiere la ley** – Si la ley federal, estatal y/o local requiere un uso o divulgación de su información de salud protegida, podemos usar o divulgar su información de salud protegida en la medida que el uso o la divulgación cumpla con dicha ley y se limite a los requisitos de dicha ley. Si dos o más leyes o normas que gobiernan el mismo uso o divulgación entran en conflicto, cumpliremos con las leyes o normas más restrictivas.
- **Actividades de salud pública** – Podemos divulgar su información de salud protegida a una autoridad de salud pública para fines de prevenir o controlar enfermedades, lesión o discapacidad. Es posible que divulguemos su información de salud protegida a la Administración de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration; FDA) para asegurar la calidad, seguridad o eficacia de los productos o servicios bajo la jurisdicción de la FDA.
- **Víctimas de abuso y abandono** – Podemos divulgar su información de salud protegida a una autoridad del gobierno local, estatal o federal, incluso servicios sociales o una agencia de servicios de protección autorizada por ley para recibir dichos informes si creemos razonablemente que ha habido abuso, abandono o violencia doméstica.
- **Procedimientos judiciales y administrativos** – Podemos divulgar su información de salud protegida en respuesta a una orden administrativa o judicial. También se nos puede requerir que divulguemos su información de salud protegida en respuesta a:
  - Citación
  - Solicitud de descubrimiento
  - Otros pedidos similares.
- **Cumplimiento de la ley** – Podemos divulgar su información de salud protegida relevante a las autoridades encargadas del cumplimiento de la ley cuando se nos requiera que lo hagamos con fines de responder a un delito.
- **Jueces de instrucción, médicos forenses y directores de funerarias** – Podemos divulgar su información de salud protegida a un juez de instrucción o médico forense. Esto puede ser necesario, por ejemplo, para determinar una causa de muerte. Además podemos divulgar su información de salud protegida a directores de funerarias, según sea necesario, para llevar a cabo sus obligaciones.
- **Donación de órganos, ojos y tejidos** – Podemos divulgar su información de salud protegida a organizaciones de adquisición de órganos. También podemos divulgarla a quienes trabajan en la adquisición, almacenamiento o trasplante de:
  - Órganos cadavéricos
  - Ojos
  - Tejidos
- **Amenazas para la salud y seguridad** – Podemos usar o divulgar su información de salud protegida si consideramos, de buena fe, que el uso o la divulgación es necesaria para prevenir o aliviar una amenaza grave o inminente a la salud o seguridad de una persona o del público.
- **Funciones gubernamentales especializadas** – Si es miembro de las fuerzas armadas estadounidenses, podemos divulgar su información de salud protegida según lo requieren autoridades del comando militar. Además podemos divulgarla:
  - A funcionarios federales autorizados en relación con asuntos de seguridad nacional, actividades de inteligencia.
  - Al Departamento de Estado (Department of State) para determinaciones de idoneidad médica.
  - Para la protección del Presidente.

– Y u a otras personas autorizadas según lo que pueda requerir la ley.

- **Compensación al trabajador** – Podemos divulgar su información de salud protegida para cumplir con leyes relacionadas con compensación al trabajador u otros programas similares, establecidos por la ley, que ofrecen beneficios para lesiones relacionadas con el empleo o enfermedad sin tener en cuenta culpa.
- **Situaciones de emergencia** – Podemos divulgar su información de salud protegida en una situación de emergencia, o si está incapacitado(a) o no está presente, a un familiar, amigo personal cercano, agencia autorizada para asistencia en caso de desastres o cualquier otra persona que usted haya identificado previamente. Usaremos criterio y experiencia profesional para determinar si la divulgación es lo mejor para usted. Si es lo mejor para usted, sólo divulgaremos la información de salud protegida que sea directamente relevante a la participación de la persona en su cuidado.
- **Presos** – Si está preso en un correccional o bajo la custodia de un funcionario del cumplimiento de la ley, podemos divulgar su información de salud protegida al correccional o funcionario del cumplimiento de la ley, en tanto que dicha información sea necesaria para que la institución le brinde atención de la salud; para proteger su salud o seguridad; o la salud o seguridad de otros; o para la seguridad y protección del correccional.
- **Investigación** – Bajo ciertas circunstancias, podemos divulgar su información de salud protegida a investigadores cuando se haya aprobado su estudio de investigación clínica y en tanto que ciertas salvaguardas se hayan establecido para garantizar la privacidad y protección de su información de salud protegida.

## **USOS Y DIVULGACIONES DE SU INFORMACIÓN DE SALUD PROTEGIDA QUE REQUIEREN SU AUTORIZACIÓN POR ESCRITO**

Se requiere que obtengamos su autorización por escrito para usar o divulgar su información de salud protegida, con pocas excepciones, por las razones siguientes:

- **Venta de la información de salud protegida** – Solicitaremos su autorización por escrito antes de que hagamos divulgaciones que se consideren como una venta de su información de salud protegida; en otras

palabras, que estamos recibiendo compensación por divulgar la información de salud protegida de esta manera.

- **Mercadeo** – Solicitaremos su autorización por escrito para usar o divulgar su información de salud protegida para fines de mercadeo con excepciones limitadas, como cuando tenemos comunicaciones de mercadeo en persona con usted o cuando damos regalos publicitarios de valor nominal.
- **Notas de psicoterapia** – Solicitaremos su autorización por escrito para usar o divulgar cualquiera de sus notas de psicoterapia que podamos tener archivadas con excepciones limitadas, como para ciertas funciones de tratamiento, pago u operaciones de atención de la salud.

Usted tiene derecho a revocar su autorización, por escrito y en cualquier momento, excepto en la medida en que ya hayamos usado o divulgado su información de salud protegida basándonos en dicha autorización inicial.

## **DERECHOS INDIVIDUALES**

Los siguientes son sus derechos con respecto a su información de salud protegida. Si le gustaría usar cualquiera de los siguientes derechos, comuníquese con nosotros usando la información al final de este Aviso.

- **Derecho a solicitar restricciones** – Usted tiene derecho a solicitar restricciones al uso y la divulgación de su información de salud protegida para operaciones de tratamiento, pago o de atención de la salud, así como divulgaciones a personas involucradas en su atención o pago de su atención, como familiares o amigos cercanos. Su solicitud debe indicar las restricciones que está solicitando e indicar a quién se aplica la restricción. No se requiere que aceptemos esta solicitud. Si estamos de acuerdo, cumpliremos con su solicitud de restricción a menos que la información sea necesaria para proveerle su tratamiento de emergencia. Sin embargo, restringiremos el uso o la divulgación de la información de salud protegida para pago u actividades operativas de atención de la salud a un plan de salud cuando usted haya pagado por el servicio o artículo de su propio bolsillo en su totalidad.
- **Derecho a solicitar comunicaciones confidenciales** – Usted tiene derecho a solicitar que nos comuniquemos con usted acerca de su información de salud protegida por medios alternativos

o a lugares alternativos. Este derecho sólo se aplica si la información podría ponerlo(a) en peligro si no se comunica por los medios alternativos o al lugar alternativo que usted desea. Usted no tiene que explicar la razón de su solicitud, pero debe indicar que la información podría ponerlo(a) en peligro si no se cambia el medio o lugar de la comunicación. Debemos tener en cuenta su solicitud si es razonable y especifica los medios o el lugar alternativo donde se debería entregar su información de salud protegida.

- **Derecho a tener acceso a su información de salud protegida y a recibir copia de ella** – Usted tiene derecho, con excepciones limitadas, a ver u obtener copias de su información de salud protegida contenida en un conjunto de expedientes designados. Puede pedir que demos copias en un formato que no sea fotocopias. Usaremos el formato que usted pida a menos que no sea práctico que lo hagamos. Debe solicitar por escrito obtener acceso a su información de salud protegida. Si denegamos su solicitud, le daremos una explicación por escrito y le diremos si las razones para la denegación se pueden revisar. También le diremos cómo pedir dicha revisión o si la denegación no se puede revisar.
- **Derecho a modificar su información de salud protegida** – Usted tiene derecho a solicitar que modifiquemos, o cambiemos, su información de salud protegida si considera que contiene información incorrecta. Su solicitud se debe hacer por escrito y debe explicar por qué se debe modificar la información. Podemos denegar su solicitud por ciertas razones, por ejemplo, si nosotros no creamos la información que quiere que se enmiende y el creador de la información de salud protegida en cuestión puede realizar la modificación. Si denegamos su solicitud, le daremos una explicación por escrito. Usted puede responder con una declaración de que está en desacuerdo con nuestra decisión y adjuntaremos su declaración a la información de salud protegida que solicita que enmendemos. Si aceptamos su solicitud de modificar la información, haremos esfuerzos razonables por informar a otros, incluso personas que usted nombre, de la modificación y para incluir los cambios en futuras divulgaciones de esa información.
- **Derecho a recibir un registro de las divulgaciones** – Usted tiene derecho a recibir una lista de los casos en los que nosotros divulgamos o nuestros socios

divulgaron su información de salud protegida en los últimos seis años. Esto no aplica a divulgaciones para fines de tratamiento, pago, actividades operativas de atención de la salud o divulgaciones que usted haya autorizado y ciertas otras actividades. Si solicita este recuento más de una vez en un periodo de 12 meses, podemos cobrarle una tarifa razonable basada en el costo por responder a estas solicitudes adicionales. Le proporcionaremos más información sobre nuestras tarifas en el momento de su solicitud.

- **Derecho a presentar un reclamo** – Si considera que se han violado sus derechos de privacidad o que hemos violado nuestras propias prácticas de privacidad, puede presentarnos una queja por escrito o por teléfono usando la información de contacto que está al final de este Aviso.
- Además puede presentar una queja al Secretary of the U.S. Department of Health and Human Services, Office of Civil Rights enviando una carta por correo postal a 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201 o llamando sin costo al 1-800-368-1019, (TTY: 1-800-537-7697) o visitando [www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/).

#### **NO ACTUAREMOS EN SU CONTRA DE NINGUNA MANERA SI PRESENTA UNA QUEJA.**

- **Derecho a recibir una copia de este Aviso** - Puede solicitar una copia de nuestro Aviso en cualquier momento sin costo alguno para usted usando la información de contacto que aparece al final del Aviso. Si recibe este Aviso en nuestro sitio de Internet o por correo electrónico (email), también tiene derecho a solicitar una copia impresa del Aviso.

#### **INFORMACIÓN DE CONTACTO**

**Preguntas sobre este Aviso:** Si tiene preguntas acerca de este Aviso, nuestras prácticas de privacidad relacionadas con su información de salud protegida o cómo ejercer sus derechos se puede comunicar con nosotros por escrito o por teléfono usando la información de contacto que aparece abajo.

**Sunflower Health Plan, Attn: Privacy Official  
8325 Lenexa Dr., Suite 410  
Lenexa, KS 66214**

**1-877-644-4623 para llamar sin costo o (TTY) 711**

# AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

---

Sunflower Health Plan cumple con las leyes de derechos civiles federales aplicables y no discrimina en base a:

- Raza
- Color
- Nacionalidad
- Edad
- Discapacidad o
- Sexo (incluido el embarazo, la orientación sexual y la identidad de género).

Sunflower Health Plan no excluye a las personas ni las trata de manera distinta debido a su:

- Raza
- Color
- Nacionalidad
- Edad
- Discapacidad o
- Sexo (incluido el embarazo, la orientación sexual y la identidad de género).

En Sunflower Health Plan:

- Proporcionamos ayudas y servicios gratuitos a personas que tienen discapacidades para comunicarse eficazmente con nosotros, como:
  - Intérpretes calificados de lenguaje de señas.
  - Información escrita en otros formatos (en letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Proporcionamos servicios de idiomas gratuitos a personas cuyo idioma principal no es inglés, como:
  - Intérpretes calificados.
  - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, llame sin costo a Servicio al cliente de Sunflower Health Plan al 1-877-644-4623 (TTY: 711).

Si considera que Sunflower Health Plan no le ha proporcionado estos servicios o lo(a) ha discriminado

de otra manera en base a raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo (incluido el embarazo, la orientación sexual y la identidad de género), puede presentar un agravio ante:

**1557 Coordinator**  
**PO Box 31384**  
**Tampa, FL 33631**  
**1-855-577-8234, TTY: 711**  
**FAX: 866-388-1769**

[SM\\_Section1557Coord@centene.com](mailto:SM_Section1557Coord@centene.com)

Puede presentar un agravio en persona o por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar un agravio, nuestro Coordinador 1557 está a su disposición para ayudarle.

Además, puede presentar una queja de derechos civiles a la Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights) del Departamento de Servicios de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos (U.S. Department of Health and Human Services) electrónicamente a través del Portal para presentar quejas de la Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights Complaint Portal), disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo postal o teléfono en:

**U.S. Department of Health and Human Services**  
**200 Independence Avenue SW**  
**Room 509F, HHH Building**  
**Washington, D.C. 20201**

Para llamar sin costo: 1-800-368-1019, (TTY: 1-800-537-7697)

Los formularios de reclamo están disponibles en [www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html](http://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html).

# GLOSARIO

---

**Tarjeta de identificación del miembro de**

**Sunflower:** Tarjeta de identificación – una tarjeta que le identifica como miembro de Sunflower.

**Directiva anticipada:** Instrucciones por escrito, como un testamento en vida o poder duradero para la atención de la salud, reconocidas en virtud de la ley estatal, con relación al suministro de atención de la salud cuando una persona está incapacitada.

**Determinación adversa de beneficios:** Esto ocurre cuando en Sunflower denegamos, reducimos o finalizamos un beneficio o denegamos el pago de un beneficio. Si esto ocurre, le enviaremos una carta.

**Apelación:** Una solicitud para revisar una decisión que tomamos en Sunflower para denegar, reducir o finalizar un beneficio o denegar el pago de un beneficio.

**Autorización:** Una decisión de aprobar atención especial u otra atención necesaria desde el punto de vista médico. A una autorización también se puede llamarle “remisión” o “referencia”.

**Servicios de salud del comportamiento:** Servicios de salud mental y para trastornos por el consumo de sustancias.

**Beneficios/Servicios cubiertos:** Servicios, procedimientos y medicamentos que Sunflower le cubrirá cuando sea necesario desde el punto de vista médico.

**Beneficios alternativos (carved-out):** Servicios que no están cubiertos por Sunflower. Los beneficios están cubiertos directamente por el Estado de Kansas /KDHE

**Continuidad y coordinación de la atención:** La atención de salud que se brinda de manera continua. Comienza con el contacto inicial del paciente con un

proveedor de atención primaria y sigue al paciente en todos los episodios. Atención de salud ininterrumpida.

**Servicios cubiertos:** Servicios, fármacos, suministros y dispositivos necesarios desde el punto de vista médico por los que Sunflower pagará al proveedor para que usted los reciba.

**Copago:** Una cantidad fija de dólares que paga por un servicio de atención de la salud cubierto. En inglés se le llama tanto *Copayment* como *Copay*.

**Desafiliación:** Cancelar su afiliación a Sunflower. Esto tiene como consecuencia que ya no recibe servicios de Sunflower.

**Equipo médico duradero:** Un artículo que:

- Es duradero (puede resistir el uso repetido).
- Se usa por una razón médica.
- Generalmente no es útil a personas que no están enfermas o lesionadas.
- Se usa en el hogar.
- Se rentó o compró.

**Elegible:** Una persona que KanCare ha calificado para recibir servicios de Medicaid.

**Atención de emergencia:** Atención a una lesión o enfermedad que se debe tratar inmediatamente o pone la vida en peligro.

**Afección médica de emergencia:** Una afección médica de emergencia es cualquier padecimiento que usted considera que pone en peligro su vida o la de su hijo(a) no nacido(a). También es una afección que, de no tratarse inmediatamente, pudiera causar discapacidad permanente. Si se le presenta una emergencia seria o discapacitante, no necesita llamar a su proveedor ni a Sunflower Health Plan. Vaya directamente a la sala

de emergencia del hospital más cercano o llame a la ambulancia.

Los siguientes son ejemplos de emergencias:

- Accidente serio
- Derrame cerebral
- Falta de aliento severa
- Envenenamiento
- Sangrado, quemaduras o dolor severos
- Ataque cardíaco
- Pensamientos de hacerse daño

**Transporte médico de emergencia:** El transporte médico de emergencia proporciona atención de estabilización y transporte a las instalaciones de emergencia más cercanas.

**Atención en sala de emergencia:** Se proporciona atención en salas de emergencia a las Afecciones médicas de emergencia.

**Servicios de emergencia:** Los servicios de emergencias se proporcionan cuando se presenta una Afección médica de emergencia.

**Programa de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico/del niño saludable:** Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico proporciona exámenes y todo tratamiento necesario desde el punto de vista médico a niños hasta el mes en que cumplen 21 años de edad. El programa de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico de Kansas se denomina KAN Be Healthy.

**Servicios excluidos:** Los servicios excluidos son servicios que Medicaid no cubre. El miembro podría tener que pagar por estos servicios.

**Agravio:** Una expresión de insatisfacción sobre cualquier problema que no sea una Determinación adversa de beneficios. Ejemplos son problemas con el servicio al cliente o el que un proveedor le trate en forma grosera.

**Servicios y dispositivos de habilitación:** Los servicios de habilitación son servicios de HCBS que se brindan a miembros con una enfermedad mental crónica. Éstos incluyen servicios y dispositivos que le ayudan a mantener, aprender o mejorar habilidades o su funcionamiento para la vida cotidiana.

**Seguro de salud:** Un tipo de cobertura de seguro que paga por sus gastos médicos y quirúrgicos.

**Atención médica en el hogar:** La Atención médica en el hogar es atención médica que le suministra un profesional médico cualificado en su hogar.

**Servicios para pacientes desahuciados:** La atención diseñada para brindar atención de apoyo a las personas en la fase final de una enfermedad terminal. Ésta se enfoca en la comodidad y la calidad de vida, en lugar de en una cura.

**Hospitalización:** La atención en un hospital que requiere que se le admita como paciente internado. Generalmente se requiere que se quede una noche. Una estadía de una sola noche para observación podría ser atención ambulatoria.

**Atención hospitalaria como paciente ambulatorio:** La atención hospitalaria como paciente ambulatorio es cuando usted obtiene servicios hospitalarios sin que le admitan como paciente internado. Éstos pueden incluir:

- Servicios de emergencia.
- Servicios de observación.
- Cirugía como paciente ambulatorio.
- Análisis de laboratorio.
- Radiografías.

**Proveedor dentro de la red:** El grupo de médicos, hospitales y otros proveedores de atención de la salud que Sunflower contrata para dar servicios. Puede encontrar a todos nuestros proveedores en [www.sunflowerhealthplan.com](http://www.sunflowerhealthplan.com).

**Inmunizaciones:** Vacunas necesarias para protegerle a usted o su hijo o hija de enfermedades que ponen la vida en peligro.

**Paciente internado:** Cuando se le interna en un hospital.

**Medicaid:** El programa de asistencia médica autorizado por el Título XIX de la Ley del Seguro Social.

**Tarjeta de identificación de Medicaid:** Una tarjeta que le identifica como parte del programa Medicaid de Kansas. Si usted es miembro de Sunflower, su tarjeta de identificación será enviada por Sunflower Health Plan.

**Necesidad médica:** Esto significa que es un servicio que:

1. Previene, diagnostica o trata un enfermedad o lesión física o mental; promueve un desarrollo adecuado, minimiza una discapacidad o mantiene o recobra una función.
2. No puede omitirse sin afectar adversamente la afección o la calidad de la atención médica.
3. Se proporciona en el mejor entorno.

**Miembro:** Una persona que es elegible para recibir servicios cubiertos de Sunflower según lo define el Estado de Kansas. “Miembro” incluye el representante autorizado del miembro.

**Red:** Sunflower cuenta con una red de proveedores en todo Kansas a quienes puede consultar para obtener atención. No necesita llamarnos antes de ir a ver a uno de estos proveedores. Antes de obtener servicios de sus proveedores, por favor muéstreles su tarjeta de identificación de Sunflower. En algunas ocasiones podría tener que obtener servicios fuera de nuestra red. Si un servicio necesario y cubierto no está disponible dentro de la red, podría cubrirse fuera de la red a un costo no mayor que el que se cobraría si se proporcionara dentro de la red.

**Proveedores no participantes:** Un proveedor no participante es un proveedor que no tiene un contrato con Sunflower para proporcionarle servicios. Antes de recibir servicios de proveedores no participantes, por favor comuníquese con Sunflower Health Plan sin costo al 1-877-644-4623 para obtener ayuda.

**Aviso de acción:** Un documento que incluye la acción planeada, la razón de dicha acción planeada, y la política, reglamento o estatuto que apoya la acción. Explica sus derechos y cómo apelar. Indica cómo solicitar servicios continuos durante la apelación o Audiencia estatal imparcial.

**Proveedor fuera de la red:** Un proveedor médico, hospital o farmacia que no forma parte de la red de Sunflower de proveedores contratados. Es posible que tenga que pagar por servicios que recibió de un proveedor fuera de la red.

**Paciente ambulatorio:** Cuando se le hace un procedimiento que no requiere internarlo en el hospital.

**Proveedor participante:** Los proveedores participantes han celebrado un contrato con Sunflower

para proporcionarle servicios. También se le llama proveedor dentro de la red.

**Servicios de médicos:** Los servicios de médicos son servicios médicos necesarios que recibe de médicos, asistentes de médicos e integrantes de enfermería con práctica médica. Deben tener licencia para ejercer.

**Plan:** Sunflower Health Plan es su plan de salud, o Plan. Sunflower paga y coordina sus servicios de atención de la salud.

**Autorización previa:** Para tener cobertura, algunos servicios o medicamentos de venta con receta requieren la aprobación de Sunflower. Esto debe obtenerse antes de recibir el servicio o surtir el medicamento de venta con receta en cuestión. En inglés se le llama tanto *Preauthorization* como *Prior Authorization*.

**Prima:** La prima es la cantidad que paga por su seguro de salud cada mes. A los miembros de Sunflower KanCare no se les requiere pagar una prima.

**Lista de medicamentos preferidos (Preferred Drug List; PDL):** Una lista de medicamentos cubiertos por Medicaid y el programa KanCare.

**Cobertura de medicamentos de venta con receta:** Para los miembros elegibles de Medicaid de Kansas, Sunflower paga por todo o parte del costo de los medicamentos identificados como cubiertos en la Lista de medicamentos preferidos de KanCare. A esto se le conoce como cobertura de medicamentos de venta con receta.

**Producto de venta con receta:** Cualquier medicamento, suministro o dispositivo que su médico le receta a usted.

**Atención primaria:** Todos los servicios de atención de la salud y de laboratorio que recibe regularmente mediante un profesional médico general, médico familiar, médico de medicina interna, obstetra/ginecólogo (OB/GYN), pediatra u otros profesionales médicos con licencia.

**Médico de atención primaria:** El médico de atención primaria proporciona directamente o coordina sus servicios de atención de la salud. El médico de atención primaria es el principal proveedor al que consultará para sus revisiones, inquietudes de salud, evaluaciones de salud y remisiones/referencias a especialistas.

**Proveedor de atención primaria:** El proveedor de atención primaria (Primary Care Provider; PCP) es ya sea un médico, asistente de médico o integrante de enfermería con práctica médica, que proporciona directamente o coordina sus servicios de atención de la salud. El proveedor de atención primaria es el proveedor principal al que consultará para sus revisiones, inquietudes de salud, evaluaciones de salud y remisiones/referencias a especialistas.

**Aprobación previa:** Cuando en Sunflower hemos recibido, revisado y aprobado los servicios antes de que usted pueda obtenerlos.

**Información de salud protegida (Protected Health Information; PHI):** La información de salud que identifica a una persona.

**Proveedor:** Un médico, hospital o cualquier otra persona con licencia o autorizada a brindar servicios de atención de la salud.

**Directorio de proveedores:** Una lista de proveedores en la red de Sunflower.

**Remisión/Referencia:** El proceso por el que su proveedor de atención primaria le dirige a buscar y obtener servicios cubiertos necesarios desde el punto de vista médico de otro profesional médico.

**Servicios y dispositivos de rehabilitación:** Los servicios y dispositivos de rehabilitación le ayudan a mantener, recobrar o mejorar las habilidades para la vida cotidiana después de haberse enfermado, lesionado o discapacitado. Esto puede incluir la fisioterapia, la terapia ocupacional, servicio del habla y el lenguaje y la rehabilitación psiquiátrica.

**Servicios autorreferidos:** Los servicios que no necesitan una remisión/referencia de un proveedor de atención primaria.

**Atención de enfermería especializada:** Medicaid ayuda con el costo de la atención en instalaciones de enfermería. Debe ser elegible médica y financieramente. Si necesita que personal de enfermería con licencia esté disponible en las instalaciones 24 horas al día para brindar atención directa o tomar decisiones sobre su atención, entonces se asigna un nivel de atención especializada.

**Especialista:** Un médico que tiene capacitación detallada específica en un campo médico en particular.

**Dada de baja/Terminación:** La pérdida de elegibilidad de un miembro para el programa de Medicaid de Kansas (KanCare) y la desafiliación de Sunflower.

**Título XIX:** El Título XIX proporciona asistencia médica a ciertas personas y familias de bajos ingresos y recursos.

**Título XXI:** El Título XXI, conocido a nivel federal como el Programa de Seguro de Salud para Niños (Children's Health Insurance Program; CHIP), proporciona cobertura de seguro de salud a niños no asegurados de familias de bajos ingresos, que no son elegibles para el Título XIX.

**Tratamiento:** La atención que usted puede recibir de médicos y centros.

**Atención de urgencia:** Cuando tiene una lesión o enfermedad que necesita tratamiento sin demora, pero que no es tan severa como para necesitar servicios de emergencia.

NOTAS:



