



NC DEPARTMENT OF  
HEALTH AND HUMAN SERVICES  
Division of Health Benefits

# Conozca sus opciones de cuidados de salud de NC Medicaid

## Aviso de los derechos de cancelación de la inscripción del plan personalizado de salud del comportamiento y discapacidades intelectuales y del desarrollo (I/DD)

### Sus derechos

NC Medicaid debe informar a los miembros de NC Medicaid Managed Care sobre sus derechos para cancelar la inscripción por lo menos 60 días antes de que comiencen los servicios del programa.

### Usted reúne los requisitos para el plan personalizado

El plan personalizado ofrece los servicios de cuidados de salud que podría necesitar para un problema de salud mental, trastorno por el uso de sustancias, discapacidad intelectual y del desarrollo (I/DD, en inglés) o lesión cerebral traumática (TBI, en inglés).



### Cada condado de Carolina del Norte tiene 1 plan personalizado

Su plan personalizado se basa en el condado que administra su caso de Medicaid. Usted no puede elegir un plan personalizado diferente. Si el condado que administra su caso de Medicaid cambia, se le cambiará al plan personalizado que se ofrece en ese condado. Para obtener más información sobre el área de servicio (condados) de cada plan personalizado, vaya a la página *Busque* en [ncmedicaidplans.gov/es](http://ncmedicaidplans.gov/es).

Continúe en la página siguiente ►►

Puede obtener ayudas y servicios auxiliares gratuitos, incluida información en otros idiomas o formatos como letra grande o audio. Llámenos gratis al 1-833-870-5500.

ATTENTION: For free interpreter services, call **1-833-870-5500** (TTY: 711 or RelayNC.com).

Español (Spanish)  
ATENCIÓN: Para servicios gratuitos de un intérprete, llame al **1-833-870-5500** (número de TTY: 711 o RelayNC.com).

繁體中文 (Chinese)  
注意: 如需免費的口譯員服務, 請撥打 **1-833-870-5500** (TTY: 711 或 RelayNC.com)

NC Medicaid cumple con las leyes federales de derechos civiles correspondientes y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.



## Cancelación de la inscripción (dejar el plan personalizado)

Ahora usted obtiene uno o más de los servicios que se indican a continuación. Estos servicios solo se ofrecen en el plan personalizado:

- Servicios del programa de exención de NC Innovations
- Servicios del programa de exención por TBI de NC
- Servicios del programa de transición a la vida comunitaria (TLC, en inglés)
- Servicios en una institución de cuidados intermedios para personas con discapacidades intelectuales (ICF/IID, en inglés)
- Servicios de un programa residencial que no es de Medicaid (financiado por el Estado)

Si ya no necesita los servicios que el plan personalizado ofrece, podrá dejar el plan cuando quiera y por cualquier motivo. Debido a que usted recibe uno o más de los servicios que se indicaron arriba, hay más pasos que debe seguir antes de poder dejar el plan personalizado.

**Recuerde:** Los servicios y programas arriba indicados **solo** se ofrecen en el plan personalizado. Si se cambia a un plan estándar, perderá el acceso a estos servicios y programas.

### Si recibe servicios de los programas de exención de NC Innovations o por TBI

- Puede dejar el programa de exención en cualquier momento. Si usted recibe servicios de los programas de exención de NC Innovations o por TBI de NC, deberá cancelarlos antes de dejar el plan personalizado. Si cancela (deja) el programa de exención, usted **perderá** el acceso a los servicios que ofrece este programa.
- Si quiere dejar los programas de exención de NC Innovations o por TBI de NC, deberá comunicarse con su administrador de cuidados o con el departamento de servicios al miembro de su plan personalizado. Su plan personalizado le requerirá que firme un papel que diga que usted quiere cancelar/dejar el programa de exención.
- Después de haber cancelado el programa de exención, llámenos gratis al **1-833-870-5500** (número de TTY: 711 o RelayNC.com). Le informaremos de sus opciones de cuidados de salud. Esto es para ayudarle a que tome la mejor decisión para sus necesidades.

### Si recibe servicios del programa de transición a la vida comunitaria (TCL)

- Puede dejar el programa de TCL en cualquier momento. Si usted está en el programa de TCL, deberá cancelarlo antes de dejar el plan personalizado. Si cancela (deja) el programa de TCL, **es posible** que pierda el acceso a algunos de los servicios, incluida la financiación de su vivienda.
- Si quiere dejar el programa de TCL, deberá comunicarse con su administrador de cuidados o con el departamento de servicios al miembro de su plan personalizado. Su plan personalizado le requerirá que firme un papel que diga que usted quiere cancelar/dejar el programa de TCL.

Continúe en la página siguiente ►►



**¿Alguna pregunta?** Vaya a [ncmedicaidplans.gov/es](https://ncmedicaidplans.gov/es), o llámenos gratis al **1-833-870-5500** (número de TTY: 711 o RelayNC.com). Podemos hablar con usted en otros idiomas.

- Después de haber cancelado el programa de TCL, llámenos gratis al **1-833-870-5500** (número de TTY: 711 o RelayNC.com). Le informaremos de sus opciones de cuidados de salud. Esto es para ayudarle a que tome la mejor decisión para sus necesidades.

### **Si recibe servicios de una institución de cuidados intermedios para personas con discapacidades intelectuales (ICF-IID)**

- Puede dejar la institución de ICF-IID en cualquier momento. Si usted vive en una ICF-IID, deberá irse de la institución antes de dejar el plan personalizado. Si se va de la ICF-IID, es posible que **no** pueda volver a esa institución, incluso si se queda o vuelve al plan personalizado.
- Si quiere dejar la ICF-IID, deberá comunicarse con su administrador de cuidados o con el departamento de servicios al miembro de su plan personalizado para informarles que se irá.
- Después de haber dejado la ICF-IID, llámenos gratis al **1-833-870-5500** (número de TTY: 711 o RelayNC.com). Le informaremos de sus opciones de cuidados de salud. Esto es para ayudarle a que tome la mejor decisión para sus necesidades.

### **Si recibe servicios residenciales de un programa que no es de Medicaid (financiado por el Estado)**

- Puede dejar el programa de servicios residenciales financiado por el Estado en cualquier momento, pero deberá cancelarlo antes de dejar el plan personalizado. Si deja el programa de servicios residenciales financiado por el Estado, es posible que no pueda volver a esa vivienda, incluso si se queda o vuelve al plan personalizado.
- Si quiere dejar el lugar donde recibe los servicios residenciales financiado por el Estado, deberá comunicarse con su administrador de cuidados o con el departamento de servicios al miembro de su plan personalizado para informarles que se irá.
- Después de haber dejado el lugar en el que recibía los servicios residenciales del programa financiado por el Estado, llámenos gratis al **1-833-870-5500** (número de TTY: 711 o RelayNC.com). Le informaremos de sus opciones de cuidados de salud. Esto es para ayudarle a que tome la mejor decisión para sus necesidades.



### **Cómo pedir volver al plan personalizado**

Si deja el plan personalizado pero necesita un servicio que solo este plan ofrece, puede pedir volver al plan personalizado en cualquier momento. Si todavía es elegible para el plan personalizado, lo pondremos nuevamente en el plan.

Si ya no es elegible para el plan personalizado, puede llenar el *pedido para cambiarse al plan personalizado: Formulario para el beneficiario*. O su proveedor puede llenar el *pedido para cambiarse al plan personalizado: Formulario para proveedores*.

Vea los dos formularios en [ncmedicaidplans.gov/es](http://ncmedicaidplans.gov/es), o llámenos gratis al **1-833-870-5500** (número de TTY: 711 o RelayNC.com).

**Recuerde:** Si deja el plan personalizado y decide que quiere de nuevo este plan, es posible que no pueda regresar al programa de exención o colocación residencial.

Continúe en la página siguiente ►►



**¿Alguna pregunta?** Vaya a [ncmedicaidplans.gov/es](http://ncmedicaidplans.gov/es), o llámenos gratis al **1-833-870-5500** (número de TTY: 711 o RelayNC.com). Podemos hablar con usted en otros idiomas.



## Pedidos acelerados (rápidos) para cambiar sus opciones de cuidados de salud

Si piensa que tiene una **necesidad médica urgente**, puede pedir una revisión acelerada de su pedido para cambiar las opciones de cuidados de salud existente. Una necesidad médica urgente significa que el tiempo que tome cambiar su opción de cuidados de salud podría poner en peligro su vida, salud física o mental, o la capacidad para obtener, mantener o recuperar el máximo de funcionalidad. Si se aprueba la revisión acelerada, recibirá una carta sobre su pedido para cambiar opciones de cuidados de salud dentro de los 3 días de hacer este pedido.

### Decisiones de los pedidos para cambiar opciones de cuidados de salud

Si se aprueba su pedido, recibirá una carta por correo postal. Le dirá la fecha en la que el cambio entra en vigor. La fecha de inicio no será posterior al primer día del segundo mes siguiente al mes que pidió el cambio.

Si su pedido es rechazado recibirá una carta por correo postal que le dirá por qué se rechazó y cómo apelar si no está de acuerdo con la decisión.



## Audiencia imparcial del estado para las decisiones de cancelaciones de inscripciones

Usted tiene el derecho a pedir una audiencia imparcial del estado si no está de acuerdo con la decisión. La NC Office of Administrative Hearings (OAH) (Oficina de Audiencias Administrativas de Carolina del Norte), realiza las audiencias imparciales. Usted tendrá la oportunidad de darle más información a un juez. También puede hacer preguntas sobre la decisión. En Carolina del Norte, las audiencias imparciales del estado ofrecen la opción de hacer una reunión de mediación voluntaria gratuita antes de la fecha de su audiencia.

### Cómo pedir una audiencia imparcial del estado

Tiene **30 días** a partir de la fecha de la carta de decisión para pedir a la OAH una audiencia imparcial. Usted mismo puede pedir una audiencia imparcial del estado por correo postal, por fax, o puede llamar a la OAH. La carta de decisión incluirá un formulario de solicitud de audiencia imparcial del estado y le indicará cómo presentar una apelación.

Si su vida, salud física o mental, o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar el funcionamiento máximo están en peligro, puede pedir una audiencia imparcial del estado acelerada (rápida). Puede pedirla por correo postal, por fax, o puede llamar a la OAH. El formulario de solicitud de audiencia imparcial del estado le indica cómo solicitar una apelación más rápida.

Usted mismo puede pedir una audiencia imparcial del estado. También puede pedir ayuda a un amigo, familiar, su proveedor o abogado. Si necesita ayuda con su pedido de audiencia, llámenos al **1-833-870-5500** (número de TTY: 711 o RelayNC.com).



**¿Alguna pregunta?** Vaya a [ncmedicaidplans.gov/es](https://ncmedicaidplans.gov/es), o llámenos gratis al **1-833-870-5500** (número de TTY: 711 o RelayNC.com). Podemos hablar con usted en otros idiomas.