



## **Anexo del manual del afiliado**

### **Procedimientos y plazos para presentar una apelación o queja**

Se realizó una modificación en la **sección "Queja y Apelación"** (páginas 44 a 47) del Manual del Afiliado. La información nueva y/o actualizada se encuentra debajo.

Si Humana- CareSource determina que se necesita más información para resolver una apelación estándar o expedita, y que esta demora es en su beneficio, nosotros haremos los esfuerzos razonables para informarle oralmente y con rapidez la razón de la extensión. También le notificaremos por escrito dentro de los dos días calendario y le informaremos de su derecho a presentar una queja si no está de acuerdo con nuestra decisión de extender el marco temporal de su apelación.

Humana- CareSource trabaja para resolver todas las apelaciones estándares en un plazo de 30 días.

Si Humana- CareSource obtiene una prórroga, puede tomar hasta 14 días adicionales resolver la apelación. Si Humana- CareSource no resuelve su apelación dentro de este marco temporal, usted puede solicitar una audiencia estatal imparcial (vea la sección "Audiencias estatales imparciales" del manual, página 47).

KY-HUCM0-2853

Aprobado por KDMS 8/29/2019