



UnitedHealthcare Community Plan (UHCCP)

Guía para Miembros de Comunicación Aumentativa
y Alternativa (CAA)

1 de enero de 2021



United
Healthcare

Esta guía ayudará al miembro, su familia y sus cuidadores a entender:

1. Cómo funciona el proceso de Comunicación Aumentativa y Alternativa.
2. Cómo trabajar con el plan de salud.
3. Cómo trabajar con los proveedores de Comunicación Aumentativa y Alternativa.

¿Qué es un Sistema de Comunicación Aumentativa y Alternativa (Augmentative & Alternative Communication, AAC)?

Un sistema de Comunicación Aumentativa y Alternativa ofrece a un miembro maneras diferentes o adicionales de expresar sus deseos, necesidades y pensamientos. El miembro debería usar el sistema de Comunicación Aumentativa y Alternativa en todos los ámbitos (hogar, escuela, comunidad).

¿Cómo se inicia el proceso de Comunicación Aumentativa y Alternativa?

1. El miembro recibe una orden o referencia de su médico para una evaluación de Comunicación Aumentativa y Alternativa a cargo de un Patólogo del Habla y del Lenguaje (Speech Language Pathologist, SLP). Esa orden tiene una validez de 12 meses.
2. El miembro puede comunicarse con el Coordinador de Apoyo de la División de Discapacidades del Desarrollo (Division of Developmental Disabilities, DDD), el Servicio al Cliente de UHCCP y los coordinadores de Discapacidades del Desarrollo (DD) de UHCCP para obtener la información de contacto de un Patólogo del Habla y del Lenguaje registrado y con licencia dentro de la red de UHCCP. O el miembro puede usar la función de Búsqueda de Proveedores en el sitio web para miembros de UHCCP.
3. Una vez que el miembro elige un Patólogo del Habla y del Lenguaje, el miembro llama a este Patólogo para programar una evaluación.
4. La evaluación requiere una Preautorización (Prior-Authorization, PA). El Patólogo del Habla y del Lenguaje enviará a UHCCP el Plan de Servicios Individual (Individual Service Plan, ISP), el Plan de Educación Individualizado (Individualized Education Plan, IEP), las notas de progreso de terapia y otra documentación del miembro para respaldar la necesidad de una evaluación.
5. Según la Guía para Miembros de UHCCP, se debe programar una cita con un especialista en un plazo no mayor de 45 días desde el momento en que el miembro llama y pide la evaluación.
6. Una vez que UHCCP recibe la solicitud de Preautorización, se debe tomar una decisión en un plazo no mayor de 14 días.
7. Si se aprueba la evaluación, el Patólogo del Habla y del Lenguaje se comunicará con el miembro para programar la evaluación.
8. Si no se aprueba la evaluación, el miembro recibirá una carta de Aviso de Determinación Adversa (Notice of Adverse Determination, NOA) por correo.



¿Qué sucede durante la evaluación de Comunicación Aumentativa y Alternativa?

1. Antes de la evaluación, el Patólogo del Habla y del Lenguaje determinará los dispositivos de Comunicación Aumentativa y Alternativa apropiados para que el miembro pruebe durante la visita de evaluación.
2. El Patólogo del Habla y del Lenguaje llevará a la evaluación hasta tres dispositivos de Comunicación Aumentativa y Alternativa para que el miembro pruebe durante la visita. Además del Patólogo del Habla y del Lenguaje, otros proveedores de terapia también pueden contribuir a la evaluación.
3. Durante la evaluación, una familia puede elegir probar uno de los dispositivos de Comunicación Aumentativa y Alternativa durante un período de hasta 30 días. Durante el período de prueba, el Patólogo del Habla y del Lenguaje se asegurará de que el dispositivo satisfaga las necesidades del miembro.
4. Después de que se haya probado un dispositivo de Comunicación Aumentativa y Alternativa y el equipo de tratamiento, el miembro y la familia estén de acuerdo con dicho dispositivo, el Patólogo del Habla y del Lenguaje enviará el informe de evaluación al médico que otorgó la referencia al especialista para que lo firme.

¿Qué sucede después de la evaluación de Comunicación Aumentativa y Alternativa?

1. Una vez que el médico refrende el dispositivo de Comunicación Aumentativa y Alternativa recomendado, el Patólogo del Habla y del Lenguaje solicitará una Preautorización a UHCCP para el dispositivo. La solicitud de la Preautorización para el dispositivo tendrá lugar en un plazo no mayor de 20 días desde la evaluación de Comunicación Aumentativa y Alternativa.
2. La solicitud de Preautorización incluirá la documentación de respaldo de la evaluación, las horas de capacitación previstas y la lista de los accesorios necesarios para el uso correcto del sistema de Comunicación Aumentativa y Alternativa.
3. Una vez que UHCCP recibe la solicitud de Preautorización, se debe tomar una decisión en un plazo no mayor de 14 días.
4. Si el dispositivo, la capacitación y los accesorios de Comunicación Aumentativa y Alternativa son aprobados, la orden se enviará al fabricante del dispositivo.
5. Si no se aprueba dicho dispositivo, el miembro recibirá una carta de Aviso de Determinación Adversa (NOA) por correo.

¿Cómo recibirá el miembro el dispositivo?

1. El dispositivo de Comunicación Aumentativa y Alternativa se enviará por correo directamente al domicilio del miembro.
2. Una vez que el miembro lo reciba, deberá comunicarse con el Patólogo del Habla y del Lenguaje para programar una capacitación para usar el dispositivo.



3. UHCCP prevé que la primera capacitación se realice en un plazo no mayor de 90 días desde el momento en que el plan de salud aprobó el dispositivo de Comunicación Aumentativa y Alternativa.

¿Qué accesorios pueden venir con el sistema de Comunicación Aumentativa y Alternativa?

1. Dispositivos que permiten elegir letras, palabras o símbolos mediante objetos como punteros ópticos de cabeza, *joysticks* y dispositivos de escaneo de Comunicación Aumentativa y Alternativa.
2. Se pueden considerar interruptores y botones para los miembros con limitaciones en la motricidad gruesa y el control de la cabeza.
3. Los dispositivos de acceso para el control de la cabeza, como punteros láser o infrarrojo, se pueden considerar para los miembros con control de manos limitado y buen control de la cabeza.
4. Software correspondiente;
5. Estuche del dispositivo;
6. Baterías;
7. Cargador de batería;
8. Suministros eléctricos;
9. Cables de interfaz;
10. Interconectores;
11. Sensores;
12. Protectores de humedad;
13. Adaptadores de corriente alterna u otros adaptadores eléctricos;
14. Memoria adecuada para la expansión del sistema en un plazo no mayor de 3 años;
15. Sistemas de montaje, cuando sea médicamente necesario, son equipos usados para colocar el sistema de Comunicación Aumentativa y Alternativa, los interruptores y dispositivos dentro del alcance del miembro. Los sistemas de montaje se pueden considerar para reembolso cuando se usan para conectar un dispositivo de Comunicación Aumentativa y Alternativa a una silla de ruedas o mesa; y
16. Cualquier garantía extendida por el fabricante del dispositivo.



¿Qué no está incluido en el sistema de Comunicación Aumentativa y Alternativa?

Las computadoras portátiles o de escritorio, los Asistentes Personales Digitales (Personal Digital Assistant, PDA) u otros dispositivos que no son sistemas específicos del dispositivo de Comunicación Aumentativa y Alternativa podrían no estar cubiertos, porque no cumplen la definición de Equipo Médico Duradero (Durable Medical Equipment, DME).

Los artículos que no son necesarios para el funcionamiento del dispositivo y que no están relacionados con los componentes del sistema del dispositivo de Comunicación Aumentativa y Alternativa no están cubiertos. Estos artículos incluyen, entre otros:

1. Impresora
2. Enrutador de Internet inalámbrico u otras maneras de conectarse a Internet

¿Qué sucede si el sistema de Comunicación Aumentativa y Alternativa necesita una reparación?

1. Todas las reparaciones requieren la Preautorización de UHCCP.
2. La División de Discapacidades del Desarrollo permitirá que UHCCP cubra una reparación del dispositivo cada 12 meses debido al uso y desgaste normal, a menos que el dispositivo esté en garantía.
3. El miembro puede consultar al Coordinador de Apoyo de la División de Discapacidades del Desarrollo, al Patólogo del Habla y del Lenguaje tratante original o a UHCCP para confirmar si el dispositivo está en garantía.
4. UHCCP ayudará al miembro y al Coordinador de Apoyo de la División de Discapacidades del Desarrollo para devolver el dispositivo si está en garantía.
5. UHCCP no cubrirá el reemplazo de aplicaciones que hayan sido eliminadas o a las que no se pueda acceder debido a la pérdida del nombre de usuario y de la contraseña.

¿Qué sucede si el miembro necesita reemplazar el dispositivo de Comunicación Aumentativa y Alternativa?

El dispositivo y los accesorios tienen una duración prevista de hasta 36 meses.

Si se necesita un reemplazo, el miembro debe comunicarse con su médico para obtener una orden o una referencia para comenzar el proceso de evaluación, según lo descrito anteriormente en la guía en “¿Cómo se inicia el proceso de Comunicación Aumentativa y Alternativa?”. El Coordinador de Apoyo de la División de Discapacidades del Desarrollo está disponible para apoyar el proceso.

El reemplazo de un sistema de Comunicación Aumentativa y Alternativa se considerará en las siguientes circunstancias:

1. En caso de pérdida o daño irreparable.



2. Cuando hayan transcurrido 3 años desde la primera orden, y el sistema de Comunicación Aumentativa y Alternativa ya no sea funcional.
3. Cuando haya un cambio en la condición del miembro que incida en el uso del sistema de Comunicación Aumentativa y Alternativa actual.
4. Cuando el sistema de Comunicación Aumentativa y Alternativa actual ya no satisfaga las necesidades del miembro, a pesar de recibir la capacitación adecuada.
5. Cuando haya documentación del fabricante de que el Dispositivo de Generación del Habla (Speech Generating Device, SGD) ya no se puede reparar.
6. Cuando los accesorios comprados originalmente por la División de Discapacidades del Desarrollo o UHCCP se hayan dañado o gastado.
7. En caso de pérdida o robo del sistema de Comunicación Aumentativa y Alternativa, y cuando se presente la siguiente documentación:
 - Una denuncia policial, si fue robado.
 - Un informe de “Buscar Mi iPad” de Apple (solo iPad).

¿Qué sucede si se necesitan cambios en el dispositivo o una reevaluación?

Se puede permitir una reevaluación y modificación en las siguientes circunstancias:

1. Cuando se haya realizado una capacitación de al menos 3 meses.
2. Cuando haya un cambio en la condición médica del miembro.
3. Cuando el miembro no alcance o supere las metas actuales con el sistema de Comunicación Aumentativa y Alternativa actual.

Es posible que se requiera una Preautorización para una reevaluación y modificación. El miembro debería comunicarse con el Patólogo del Habla y del Lenguaje tratante original que proporcionó el dispositivo y la capacitación. El Coordinador de Apoyo de la División de Discapacidades del Desarrollo puede ayudar a comunicarse con el Patólogo del Habla y del Lenguaje original.

¿Qué sucede si está involucrada la terapia en la escuela?

UHCCP no presta servicios de terapia en la escuela. UHCCP aceptará una evaluación de Comunicación Aumentativa y Alternativa realizada por el Patólogo del Habla y del Lenguaje de la escuela para que sea considerada en el proceso de Preautorización para un dispositivo proporcionado por el plan de salud. El miembro debería consultar al Coordinador de Apoyo de la División de Discapacidades del Desarrollo para obtener una copia de la evaluación de Comunicación Aumentativa y Alternativa de la escuela para presentar ante UHCCP.

