

Reclamos, apelaciones y audiencias imparciales

Tanto Wellpoint District of Columbia, Inc. como el gobierno del Distrito ofrecen formas en las que puede quejarse acerca del cuidado que recibe, o los servicios que Wellpoint le provee. Podrá presentar quejas como se describe a continuación.

Reclamos

- Si no está conforme con algo que le pasó, puede presentar un reclamo. Estos son algunos ejemplos de por qué podría presentar un reclamo:
 - Siente que no lo trataron con respeto.
 - No está satisfecho con el cuidado médico que recibió.
 - Debió esperar mucho para obtener una cita.
- Para presentar un reclamo, debe llamar a Servicios para Inscritos al **833-359-1384 (TTY 711)**.
- Su médico también puede presentar un reclamo en su nombre.

Puede presentar un reclamo en cualquier momento después de ocurrido el hecho por el cual está disconforme. Wellpoint generalmente le proporcionará una decisión dentro de un plazo de 90 días calendario, pero podría solicitar tiempo adicional (un total de 104 días calendario como máximo) para proporcionarle una decisión.

Para presentar un reclamo por escrito ante Wellpoint, comuníquese por correo a la siguiente dirección: Centralized Appeals Processing | Wellpoint District of Columbia, Inc. | P.O. Box 62429 | Virginia Beach, VA 23466-2429.

Apelaciones

Si cree que sus beneficios se denegaron, redujeron, demoraron o interrumpieron de manera injusta, usted tiene derecho a presentar una apelación ante Wellpoint. Si usted llama y solicita su apelación por teléfono, Wellpoint resumirá su apelación en una carta y le enviará una copia. Asegúrese de leer la carta con atención.

Wellpoint decidirá su apelación en un plazo de 30 días calendario a partir de la fecha en que se haya recibido su apelación.

Si Wellpoint necesita más tiempo para obtener información y el Distrito decide que esto lo beneficia a usted, o si usted o su defensor solicitan más tiempo, Wellpoint puede prolongar 14 días calendario el plazo para tomar la decisión. Wellpoint debe proporcionarle una notificación escrita de la extensión.

[wellpoint.com/dc/medicaid](https://www.wellpoint.com/dc/medicaid)

1060337DCMSPWLP 02/24



This program is brought to you by the Government of the District of Columbia Department of Health Care Finance.



Recibirá por correo una notificación escrita de la decisión de Wellpoint respecto de su apelación. Si no está satisfecho con la decisión de Wellpoint respecto de su apelación, puede solicitar una audiencia imparcial.

Para presentar una apelación ante Wellpoint, llame a Servicios para Inscritos al **833-359-1384 (TTY 711)**.

Para presentar una apelación por escrito ante Wellpoint, comuníquese por correo a la siguiente dirección: Centralized Appeals Processing | Wellpoint District of Columbia, Inc. | P.O. Box 62429 | Virginia Beach, VA 23466-2429.

Audiencias imparciales

Si usted no está satisfecho con el resultado de la apelación que presentó ante Wellpoint, puede solicitar una “Audiencia imparcial” ante la Oficina de Audiencias Administrativas de District of Columbia.

Para presentar una solicitud de audiencia imparcial, escriba o llame al gobierno del Distrito a:

District of Columbia Office of Administrative Hearings
Clerk of the Court
441 Fourth St. NW, Room N450
Washington, DC 20001
Número de teléfono: **202-442-9094**

Plazos:

- Debe presentar una apelación en un plazo de 60 días calendario a partir de la fecha del Aviso de determinación adversa de beneficios.
- Puede solicitar una audiencia imparcial a más tardar 120 días calendario después de la fecha del Aviso de resolución de apelación de Wellpoint.
- Si desea continuar recibiendo el beneficio durante su audiencia imparcial o apelación, debe solicitar la audiencia imparcial o apelación dentro del plazo que resulte posterior entre los siguientes:
 - Dentro de los 10 días calendario a partir de la fecha del matasellos de Wellpoint en el Aviso de determinación adversa de beneficios o el Aviso de resolución de apelación; o
 - La fecha de entrada en vigencia pretendida para la acción propuesta de Wellpoint (o, en otros términos, la fecha en que terminará el beneficio).

Su proveedor puede presentar una apelación o solicitar una audiencia imparcial en su nombre.

Proceso acelerado (de emergencia) de apelaciones y reclamos

Si se determina que su apelación es una emergencia, Wellpoint le comunicará una decisión dentro de un plazo de 72 horas. Se considera que una apelación es una emergencia si sería perjudicial o doloroso para usted esperar el plazo estándar del procedimiento de apelación.

Toda apelación presentada por un inscrito con VIH/SIDA, una enfermedad mental o cualquier otra condición que requiera atención inmediata se resolverá y comunicará al inscrito dentro de un plazo de 24 horas después de haber presentado la apelación.

Sus derechos durante el proceso de reclamos, apelaciones y audiencias imparciales

- Usted tiene derecho a una audiencia imparcial. Puede solicitar una audiencia imparcial ante la Oficina de Audiencias Administrativas después de pasar por el proceso de apelación de una instancia de Wellpoint. Debe solicitar una audiencia imparcial a más tardar 120 días calendario a partir de la fecha del Aviso de resolución de apelación.
- Si Wellpoint no le notifica con respecto a su apelación o no le envía el aviso a tiempo, entonces el proceso de apelación se considerará completo y usted podrá solicitar una audiencia imparcial.
- Usted tiene derecho a continuar recibiendo el beneficio que se le denegó mientras se revisa su apelación o durante el proceso de audiencia imparcial. Para mantener su beneficio durante una audiencia imparcial, debe solicitar la audiencia imparcial dentro de una determinada cantidad de días; esto podría ser tan solo 10 días calendario.
- Usted tiene derecho a que una persona de Wellpoint lo asista durante el proceso de reclamos y apelaciones.
- Usted tiene derecho a representarse a usted mismo o a que lo represente un familiar, cuidador, abogado u otro representante.
- Usted tiene derecho a que se realicen adaptaciones debido a cualquier necesidad de cuidado médico especial.
- Usted tiene derecho a capacidades y servicios de TTY/TTD para las personas con deficiencia visual.
- Usted tiene derecho a servicios de traducción adecuados y a un intérprete.
- Usted tiene derecho a ver todos los documentos relacionados con el reclamo, la apelación o la audiencia imparcial.

Si tiene alguna pregunta sobre el proceso de reclamos y apelaciones o audiencias imparciales, llame a Servicios para Inscritos al **833-359-1384 (TTY 711)**.

Si no ha nombrado a alguien para que lo represente y desea elegir a alguien ahora, tanto usted como la persona elegida deben firmar y fechar una declaración por escrito, y luego enviárnosla para informarnos que esto es lo que usted desea. Si tiene alguna pregunta sobre cómo designar a su representante o si necesita ayuda sobre lo que debe decir su carta, llame a Servicios para Inscritos al **833-359-1384**; los usuarios de TTY deben llamar al **711**.

Cobertura proporcionada por Wellpoint District of Columbia, Inc.