Derechos de apelación y reclamo

¿Qué es una apelación?

Una apelación es cuando usted le pide a su MCO (organización de atención administrada) que revise una decisión con la que no está de acuerdo y que afecta su atención. También puede llamar al Departamento de Salud de Maryland para obtener ayuda cuando solicite una apelación.

¿Por qué motivos podría apelar?

Puede presentar una apelación si:

- Su MCO deniega un servicio que su proveedor indica/receta para usted porque:
  - El tratamiento no es necesario para su condición o no ayudaría a diagnosticar su condición.
  - Otro servicio podría ser más eficaz.
  - El servicio podría ofrecerse en un entorno mejor, como el consultorio de un proveedor en lugar del hospital.
- Su MCO limita, reduce, suspende o finaliza un servicio que ya estaba recibiendo.
- Su MCO rechaza el pago (total o parcial) de uno de sus servicios a un proveedor.
- Su MCO demora demasiado para aprobar un servicio que usted o su proveedor solicitó.
- Su MCO deniega su solicitud de acelerar una decisión relacionada con un problema médico.
- Su proveedor le cobra un servicio que usted considera que la MCO debería pagar.

¿Qué es un reclamo?

Un reclamo es cuando usted se queja de su MCO o proveedor porque no está satisfecho.

¿Por qué motivos podría presentar un reclamo?

Puede presentar un reclamo si:

- El consultorio de su proveedor estaba sucio, no contaba con personal suficiente o era de difícil acceso, o el proveedor fue descortés o poco profesional.
- No puede encontrar un proveedor cercano a su residencia para satisfacer sus necesidades médicas.
- No está conforme con la atención que recibió del personal de su proveedor o de la MCO.
- Tiene problemas para surtir las recetas, comunicarse con su proveedor o programar citas.
- Considera que no recibe la atención adecuada para su condición médica.

wellpoint.com/md/Medicaid

1008459MDMSPWLP 10/24

- Su MCO demora demasiado para resolver su apelación o reclamo.
- Su MCO rechaza su solicitud de una apelación más rápida.

Cómo presentar una apelación

¿Cómo apelo ante mi MCO?

Usted o un representante pueden presentar una apelación de una decisión de la MCO dentro de los 60 días calendario desde la fecha de la notificación de denegación. Para ello, debe contactarse con la MCO utilizando la información provista en la carta. La MCO le enviará una carta para confirmar su apelación. Si desea obtener ayuda del Departamento para apelar ante la MCO, llame a la línea de ayuda de HealthChoice al 1-800-284-4510.

¿Qué es un representante?

Un representante es una persona a la que le entrega un permiso por escrito para actuar o hablar en su nombre, como un familiar, un amigo, un proveedor o un abogado. Usted también puede actuar por su cuenta durante la apelación. Deberá proporcionar a la MCO la documentación por escrito correspondiente para designar un representante en la apelación con la fecha y su firma.

¿Cómo obtengo la información que utilizó la MCO para tomar la decisión?

En la notificación de denegación se explicará cómo tomó la decisión la MCO, incluida la información que se revisó. Puede solicitar la siguiente información de forma gratuita llamando a su MCO:

- Su historia clínica
- La cláusula de beneficios, guía, el protocolo o criterio que su MCO utilizó para tomar la decisión
- Asistencia de interpretación oral y traducción escrita
- Ayuda para completar los formularios de apelación de su MCO

También puede llamar a la línea de ayuda de HealthChoice del Departamento de Salud de Maryland al 1-800-284-4510 para obtener ayuda para presentar una apelación, encontrar alternativas de atención y conocer sus derechos y responsabilidades.

¿Cuánto tiempo tardará la MCO en decidir mi apelación?

Su MCO tomará una decisión dentro de los 30 días a partir de la fecha en que usted apele y le enviará una carta para informarle la decisión.

Usted o la MCO pueden solicitar hasta 14 días más. Si la MCO necesita más tiempo, le enviará una carta y los llamará a usted, a su representante y a su proveedor. Si necesita más tiempo para enviar información que pueda ayudar a la MCO a tomar una decisión, usted, su representante o proveedor pueden llamar a la MCO y solicitar extender el plazo.

¿Cómo puedo obtener una resolución más rápida de mi apelación?

Puede obtener una decisión más rápida si su proveedor le informa a la MCO que usted tiene una condición médica grave. Su proveedor puede llamar a su MCO para solicitar que la decisión se tome más pronto. Si su MCO está de acuerdo, le comunicará a su proveedor la decisión dentro de los tres días y le enviará una carta a usted. Si su MCO deniega su solicitud, se contactará con usted y con su proveedor, y tomará una decisión en un plazo de 30 días.

¿Cómo solicito una audiencia imparcial estatal si no estoy de acuerdo con el resultado de mi apelación ante la MCO?

En la audiencia imparcial estatal, la Oficina de Audiencias Administrativas de Maryland revisará la decisión que tomó la MCO en su apelación. Tiene derecho a solicitar una audiencia imparcial estatal dentro de los 120 días posteriores a la fecha en que la MCO haya decidido su apelación. También puede solicitar una audiencia imparcial estatal si la MCO no toma una decisión dentro del plazo indicado en la carta de confirmación de la apelación.

La audiencia es una reunión entre usted, alguien de su MCO y un funcionario de audiencias independiente. Puede hablar con ellos acerca de por qué no está de acuerdo con la decisión de la MCO, compartir más información, citar testigos y más. Puede traer cualquier documento o información que le ayude al funcionario de audiencias a entender sus dudas. También puede consultar cualquier registro relacionado con su audición, incluida su historia clínica, de forma gratuita.

Para conocer más sobre las audiencias imparciales estatales y solicitar una, llame a la Línea de Ayuda de HealthChoice al 1-800-284-4510. Le explicarán lo que necesita hacer para solicitar una audiencia imparcial estatal virtual, o también puede pedir que la audiencia se lleve a cabo más cerca de su domicilio. Para eso, informe las fechas y horarios en los que está disponible.

¿Puedo continuar recibiendo servicios durante una apelación o una audiencia imparcial estatal?

Sí. Si ya se encuentra recibiendo los servicios, y la MCO decide que sus servicios deben suspenderse o finalizar pronto, es posible que pueda continuar recibiéndolos durante la apelación o la audiencia imparcial estatal. Puede llamar a su MCO dentro de los 10 días posteriores a la fecha de su aviso o antes del último día de sus servicios para solicitar que sus servicios continúen.

Nota: Si pierde la apelación o la audiencia imparcial estatal, es posible que deba pagar por los servicios.

Cómo presentar un reclamo

¿Cómo presento un reclamo?

Puede presentar un reclamo a la MCO y/o al Departamento de Salud de Maryland.

Para presentar un reclamo a la MCO, llame a la línea de Servicios para Miembros que figura en la tarjeta de identificación de su MCO. La MCO tiene la obligación de responder.

Para presentar un reclamo ante el Departamento de Salud de Maryland, llame a la línea de ayuda de HealthChoice al 1-800-284-4510. Un representante le brindará ayuda.

¿Cuándo puedo presentar un reclamo?

Usted puede presentar un reclamo en cualquier momento.

¿Cuánto tarda la MCO en resolver un reclamo?

Para reclamos administrativos, recibirá una carta dentro de los 30 días. En el caso de los reclamos médicos, recibirá una respuesta dentro de las 24 horas si es una emergencia y dentro de 5 días si no es una emergencia. Si la MCO necesita más tiempo, se contactará con usted y le solicitará hasta 14 días adicionales para responder.