Capítulo 9: Qué hacer si tiene un problema o una queja (decisiones de cobertura, apelaciones, quejas)

[Plans should refer members to other parts of the handbook using the appropriate chapter number and section. For example, "refer to Chapter 9, Section A." An instruction [plans may insert reference, as applicable] is listed next to each cross reference throughout the handbook.]

[In cases where members should contact a department other than Member Services (for example, a grievance and appeals unit), plans should revise the instructions about contacting Member Services.]

[Note: Plans should include language in Section E3 if they offer NCQA recommended Peer-to-Peer consultations between the plan’s Medical Directors and Member Providers prior to adverse benefit decision being made.]

Introducción

En este capítulo hay información sobre sus derechos. Léalo para saber qué hacer, si:

* Usted tiene un problema o una queja sobre su plan o su cuidado.
* Usted necesita un servicio o medicamento y su plan ha dicho que no lo pagará.
* Usted no está de acuerdo con una decisión tomada por su plan sobre su cuidado, incluida una reducción de los servicios.
* Le parece que su plan debería proporcionar o preparar un servicio más rápido.
* Le parece que se le pidió que saliera del hospital demasiado pronto.

**Si usted tiene un problema o una inquietud, sólo necesita leer las partes de este capítulo que correspondan a su situación.** Este capítulo está dividido en diferentes secciones para ayudarle a encontrar fácilmente la información sobre lo que tiene que hacer para resolver su problema o inquietud.

**Si usted está teniendo un problema con sus** **servicios**

Usted debe recibir los servicios médicos, servicios de salud del comportamiento, medicamentos y servicios y respaldos a largo plazo (LTSS) que sean necesarios para su cuidado como parte de su Plan de cuidado individualizado (ICP). **Si está teniendo un problema con su cuidado, puede llamar a My Ombudsman al 1-855-781-9898 (o marcar el 711 de MassRelay para llamar al 1-855-781-9898 o Videophone [VP] al 339-224-6831).** Este capítulo explica las opciones que tiene para diferentes problemas y quejas. También puede llamar a My Ombudsman para que lo ayude con su problema. Para obtener recursos adicionales relacionados con sus inquietudes y las maneras de contactarlos, consulte el Capítulo 2 [*plans should insert reference, as appropriate*] para más información sobre My Ombudsman.

[*Plans must update the Table of Contents to this document to accurately reflect where the information is found on each page after plan adds plan-customized information to this template.*]

Tabla de contenidos

[A. Qué hacer si tiene un problema 4](#_Toc172019007)

[A1. Acerca de los términos legales 4](#_Toc172019008)

[B. Dónde llamar para pedir ayuda 4](#_Toc172019009)

[B1. Dónde obtener más información y ayuda 4](#_Toc172019010)

[C. Cuáles son las secciones de este capítulo que lo ayudarán con su problema 6](#_Toc172019011)

[C1. Usar el proceso para decisiones de cobertura y apelaciones o para presentar una queja 6](#_Toc172019012)

[D. Decisiones de cobertura y apelaciones 6](#_Toc172019013)

[D1. Resumen 6](#_Toc172019014)

[D2. Cómo obtener ayuda 7](#_Toc172019015)

[D3. Usar la sección de este capítulo que puede ayudarle 8](#_Toc172019016)

[E. Problemas sobre cuidados médicos 10](#_Toc172019017)

[E1. Cuándo usar esta sección 10](#_Toc172019018)

[E2. Pedir una decisión de cobertura 11](#_Toc172019019)

[E3. Apelación de Nivel 1 para cuidados médicos (que no sean medicamentos de la Parte D) 13](#_Toc172019020)

[E4. Apelación de Nivel 2 para cuidados médicos (que no sean medicamentos de la Parte D) 18](#_Toc172019021)

[E5. Problemas de pagos 22](#_Toc172019022)

[F. Medicamentos de la Parte D 24](#_Toc172019023)

[F1. Qué debe hacer si tiene problemas para obtener un medicamento de la Parte D o quiere que le devolvamos el pago por un medicamento de la Parte D 24](#_Toc172019024)

[F2. Qué es una excepción 26](#_Toc172019025)

[F3. Qué cosas importantes debe saber cuando pide una excepción 27](#_Toc172019026)

[F4. Cómo pedir una decisión de cobertura de un medicamento de la Parte D o que le devuelvan su dinero por un medicamento de la Parte D, incluyendo una excepción 28](#_Toc172019027)

[F5. Apelación de Nivel 1 para medicamentos de la Parte D 31](#_Toc172019028)

[F6. Apelación de Nivel 2 para medicamentos de la Parte D 34](#_Toc172019029)

[G. Cómo pedir que le cubramos una estadía más larga en el hospital 35](#_Toc172019030)

[G1. Sus derechos de Medicare si lo internan en un hospital 35](#_Toc172019031)

[G2. Apelación de Nivel 1 para cambiar la fecha de su salida del hospital 36](#_Toc172019032)

[G3. Apelación de Nivel 2 para cambiar la fecha de su salida del hospital 39](#_Toc172019033)

[H. Qué hacer si cree que sus servicios de cuidado de salud en el hogar, en un centro de enfermería especializada o en un Centro de Rehabilitación para Pacientes Ambulatorios (CORF) terminan demasiado pronto 40](#_Toc172019034)

[H1. Le avisaremos por anticipado cuándo terminará su cobertura 40](#_Toc172019035)

[H2. Apelación de Nivel 1 para continuar su cuidado 41](#_Toc172019036)

[H3. Apelación de Nivel 2 para continuar su cuidado 43](#_Toc172019037)

[I. Cómo llevar su apelación más allá del Nivel 2 44](#_Toc172019038)

[I1. Pasos siguientes para los servicios y artículos de Medicare 44](#_Toc172019039)

[I2. Pasos siguientes para los servicios y artículos de MassHealth 44](#_Toc172019040)

[J. Cómo presentar una queja 45](#_Toc172019041)

[J1. Qué tipos de problemas deberían causar una queja 45](#_Toc172019042)

[J2. Quejas internas 47](#_Toc172019043)

[J3. Quejas externas 48](#_Toc172019044)

[J4. Quejas sobre la equidad de salud mental 49](#_Toc172019045)

# Qué hacer si tiene un problema

Este capítulo le indica qué hacer si tiene un problema con <plan name> o con sus servicios. Medicare y MassHealth aprobaron estos procesos. Cada proceso tiene un conjunto de reglas, procedimientos y fechas límite que deben seguirse. Este es un resumen de sus derechos.

## A1. Acerca de los términos legales

Algunas de las reglas y fechas límite de este capítulo tienen términos legales. Algunos de esos términos pueden ser difíciles de entender, así que hemos usado palabras más sencillas en lugar de algunos términos legales. Además, usamos la menor cantidad posible de abreviaturas.

Por ejemplo, decimos:

* “Presentar una queja” en lugar de “presentar un reclamo”
* “Decisión de cobertura” en lugar de “determinación de la organización”, “determinación de beneficios”, “determinación de riesgo”, o “determinación de cobertura”
* “Decisión rápida de cobertura” en lugar de “determinación acelerada”

Entender y conocer el significado de los términos legales adecuados puede ayudarlo a comunicarse con más claridad; por eso también proporcionamos esos términos legales.

# Dónde llamar para pedir ayuda

## B1. Dónde obtener más información y ayuda

En ocasiones, puede ser confuso comenzar o continuar el proceso para solucionar un problema. Esto puede ser especialmente difícil si usted no se encuentra bien o no tiene energía. Otras veces, es posible que no sepa cómo dar el siguiente paso.

### Puede obtener ayuda de My Ombudsman

My Ombudsman es un programa independiente donde pueden ayudarlo si tiene preguntas, inquietudes o problemas relacionados con One Care. Puede comunicarse con My Ombudsman para obtener información o ayuda para resolver cualquier problema con su plan One Care. Los servicios son gratuitos. También puede encontrar información sobre My Ombudsman en el Capítulo 2 [*plans should insert reference, as appropriate*]. El personal de My Ombudsman:

* Responderá a sus preguntas o lo remitirá al lugar adecuado para que encuentre lo que necesita.
* Lo ayudará con un problema o inquietud relacionados con One Care o su plan One Care, <plan name>. El personal de My Ombudsman lo escuchará, investigará sobre el asunto y analizará las opciones con usted para resolver el problema.
* Lo ayudará con las apelaciones. Una apelación es una manera formal de pedirle al plan One Care, MassHealth o Medicare que revisen alguna decisión que hayan tomado sobre sus servicios. El personal de My Ombudsman puede hablar con usted sobre cómo presentar una apelación y qué esperar durante el proceso.

Puede llamar por teléfono, enviar un correo electrónico o presentarse en la oficina de My Ombudsman.

* Llame al 1-855-781-9898, de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 4:00 p.m. Las personas sordas o con dificultades auditivas o del habla deben marcar el 711 de MassRelay para llamar al 1-855-781-9898 o Videophone (VP) al 339-224-6831.
* Envíe un correo electrónico a [info@myombudsman.org](mailto:info@myombudsman.org).
* Escriba a la oficina de My Ombudsman en 25 Kingston Street, 4to piso, Boston, MA 02111, o visítela.
* Ingrese al sitio web de My Ombudsman o comuníquese directamente con ellos para obtener información actualizada acerca de la ubicación, las citas y los horarios de atención.
* Visite el sitio web de My Ombudsman en [www.myombudsman.org](http://www.myombudsman.org/).

### Puede obtener ayuda del Programa de asistencia del seguro de salud del estado (SHIP)

Usted también puede llamar al Programa de asistencia del seguro de salud del estado (SHIP). En Massachusetts, este programa se llama SHINE (Servimos las necesidades de información de salud para todos). Los consejeros de SHINE podrán responder sus preguntas y ayudarlo a comprender qué hacer para resolver su problema. El programa no está vinculado con nosotros ni con ninguna compañía de seguros o plan de salud. SHINE cuenta con consejeros capacitados en Massachusetts y sus servicios son gratuitos. El número de teléfono de SHINE es 1-800-243-4636, y su sitio web es <URL*>*. TTY (para personas sordas o con dificultades auditivas o del habla): 1-800-439-2370 (solamente para Massachusetts).

### Cómo obtener ayuda de Medicare

Usted puede llamar directamente a Medicare para pedir ayuda si tiene problemas. Hay dos maneras de obtener ayuda de Medicare:

* Llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 horas al día, 7 días de la semana. TTY (para personas con problemas del habla o de la audición): 1-877-486-2048. La llamada es gratuita.
* Visite el sitio web de Medicare en [es.medicare.gov](http://es.medicare.gov).

### Cómo obtener ayuda de MassHealth

Usted puede llamar directamente al Servicio al cliente de MassHealth para pedir ayuda si tiene problemas. Llame al 1-800-841-2900. TTY (para personas sordas o con dificultades auditivas o del habla): 711.

# Cuáles son las secciones de este capítulo que lo ayudarán con su problema

C1. Usar el proceso para decisiones de cobertura y apelaciones o para presentar una queja

**Si usted tiene un problema o una inquietud, solo necesita leer las partes de este capítulo que correspondan a su situación.** La siguiente tabla lo ayudará a encontrar la sección adecuada de este capítulo que debe leer según su problema o queja.

|  |  |
| --- | --- |
| **¿Su problema o inquietud está relacionado con sus beneficios o su cobertura?**  (Esto incluye problemas relacionados con si nuestro plan cubre y paga cuidados médicos específicos (artículos médicos, servicios), cuidados de salud del comportamiento, servicios y respaldos a largo plazo y/o medicamentos de receta de la Parte B). | |
| **Sí.** Mi problema es sobre  beneficios o cobertura.  Consulte la **Sección D: “Decisiones de cobertura y apelaciones”**. | **No.** Mi problema no es sobre  beneficios o cobertura.  Salte a la **Sección J: “Cómo presentar una queja”**. |

# Decisiones de cobertura y apelaciones

## D1. Resumen

Cuando pide información sobre decisiones de cobertura y cómo presentar apelaciones, eso significa que está tratando con problemas relacionados con sus beneficios y cobertura de su atención médica (servicios, artículos y medicamentos de receta de la Parte B, incluso el pago de los mismos). Para usar términos simples, solemos referirnos a los artículos médicos, servicios y medicamentos de receta de la Parte B como **cuidados médicos**.

### ¿Qué es una decisión de cobertura?

Una decisión de cobertura es una decisión que tomamos sobre los servicios, artículos y medicamentos que cubriremos para usted. Por ejemplo, su médico de la red del plan toma una decisión de cobertura (favorable) para usted cada vez que le brinda cuidados médicos o un referido para un especialista médico.

Si usted o su médico no están seguros de si un servicio, artículo o medicamento está cubierto por nuestro plan, cualquiera de ustedes puede pedir una decisión de cobertura antes de que el médico proporcione el servicio, artículo o medicamento. En otras palabras, si quiere saber si cubriremos un servicio, artículo o medicamento antes de que usted lo reciba, puede pedirnos que tomemos una decisión de cobertura para usted.

### ¿Qué es una apelación?

Una apelación es una manera formal de pedirnos que revisemos nuestra decisión de cobertura. Por ejemplo, podríamos decidir que un servicio, artículo o medicamento que usted quiere no está cubierto o no es médicamente necesario para usted. Si no está de acuerdo con nuestra decisión, puede apelarla. Si quiere, su proveedor puede presentar una apelación por usted.

## D2. Cómo obtener ayuda

### ¿A quién puedo llamar si necesito ayuda con las decisiones de cobertura o una apelación?

Puede pedir ayuda de diferentes maneras.

* Llame a **Servicios al miembro** al <phone number>.
* Llame a su Coordinador de cuidado de salud.
* Llame, envíe un correo electrónico, escriba o visite **My Ombudsman**.
  + Llame al 1-855-781-9898, de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 4:00 p.m. Las personas sordas o con dificultades auditivas o del habla deben marcar el 711 de MassRelay para llamar al 1-855-781-9898 o Videophone (VP) al 339-224-6831.
  + Envíe un correo electrónico a [info@myombudsman.org](mailto:info@myombudsman.org).
  + Visite el sitio web de My Ombudsman en [www.myombudsman.org](http://www.myombudsman.org).
  + Escriba a la oficina de My Ombudsman en 25 Kingston Street, 4to piso, Boston, MA 02111, o visítela.
* Ingrese al sitio web de My Ombudsman o comuníquese directamente con ellos para obtener información actualizada acerca de la ubicación, las citas y los horarios de atención.
* Llame al **Programa de asistencia del seguro de salud del estado (SHIP)** para obtener ayuda gratuita. En Massachusetts, el SHIP se llama SHINE. SHINE es una organización independiente. No está conectada con este plan. El teléfono de SHINE es 1-800-243-4636. TTY (para personas sordas o con dificultades auditivas o del habla): 1-800-439-2370 (solamente para Massachusetts).
* Hable con **su médico o con otro proveedor**. Su médico u otro proveedor podrán pedir una decisión de cobertura o presentar una apelación en su nombre y actuar como su representante.
* Hable con un **amigo o miembro de su familia** y pídale que actúe por usted. Puede nombrar a otra persona para que actúe por usted como su representante para pedir una decisión de cobertura o para apelar.
* Si usted desea que un amigo, un pariente u otra persona sea su representante, además de su proveedor, llame a Servicios al miembro y pida el formulario “Nombramiento de un representante”. También podrá obtener este formulario entrando en [www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696Spanish.pdf](http://www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696Spanish.pdf) [*plans may also insert*: o en nuestro sitio web en <URLs or link to form>].
* Este formulario autoriza a la persona a actuar en su nombre. Deberá darnos una copia del formulario firmado. Su representante designado tendrá los mismos derechos que usted para pedir una decisión de cobertura o apelar. Usted no necesita este formulario para que su médico u otro proveedor de cuidado de salud actúen como sus representantes.
* **Usted también tiene derecho a pedirle a un abogado** que actúe en su nombre. Puede llamar a su propio abogado o conseguir el nombre de un abogado de la asociación local de abogados u otro servicio de referidos. Nuestro plan no le pagará un abogado. Algunos grupos legales le darán servicios legales gratuitos si usted cumple con los requisitos. Si quiere que un abogado le represente, deberá rellenar el formulario de Nombramiento de un representante.
* Sin embargo, **usted no tiene que tener un abogado** para pedir cualquier tipo de decisión de cobertura ni para apelar.

## D3. Usar la sección de este capítulo que puede ayudarle

Hay cuatro tipos de situaciones que incluyen decisiones de cobertura y apelaciones. Cada situación tiene diferentes reglas y fechas límite. Hemos dividido este capítulo en diferentes secciones para ayudarle a encontrar las reglas que deberá seguir. **Usted solo necesitará leer las secciones de este capítulo que correspondan a su situación:**

* La **Sección E** le da información si tiene problemas sobre los cuidados médicos (**no** medicamentos de la Parte D). Por ejemplo, use esta sección si:
* No está recibiendo un servicio, artículo o medicamento que usted quiere y cree que nuestro plan cubre.
* No aprobamos el cuidado médico que su médico quiere darle y usted cree que este cuidado debería ser cubierto y es médicamente necesario.
* **NOTA:** Use la Sección E solo si estos medicamentos **no** están cubiertos por la Parte D. Los medicamentos de la *Lista de medicamentos cubiertos*, también conocida como *Lista de medicamentos*, que tienen un símbolo [plans should insert symbol used in the Drug List to indicate Medicaid-covered drugs] **no** están cubiertos por la Parte D. Consulte la Sección F para presentar apelaciones por medicamentos de la Parte D.
* Usted recibió y pagó por cuidados médicos que creía que nosotros cubriríamos, y quiere pedirnos que le devolvamos lo que pagó.
* **NOTA:** Consulte el Capítulo 3 [plans may insert reference, as applicable] para obtener más información sobre las reglas a seguir para que nuestro plan pague su cuidado de salud.
* Le avisamos que la cobertura de los cuidados médicos que ha estado recibiendo se reducirá o se interrumpirá y usted no está de acuerdo con nuestra decisión.
* **NOTA:** Si la cobertura que se interrumpirá es por cuidados en un hospital, cuidado de salud en el hogar, cuidado en un centro de enfermería especializada o servicios en un Centro de Rehabilitación para Pacientes Ambulatorios (CORF), usted debe leer una sección por separado de este capítulo, ya que se aplican reglas especiales para esos tipos de servicios. Consulte las Secciones G y H.
* Su solicitud de decisión de cobertura podría ser desestimada, lo que significa que no revisaremos la solicitud. Por ejemplo, su solicitud podría ser desestimada en los casos siguientes: si la solicitud está incompleta, si alguien realiza la solicitud en su nombre, pero no acredita que usted lo ha autorizado, o si usted pide que su solicitud sea retirada. Si tras enviar una solicitud de decisión de cobertura, esta es desestimada, le enviaremos un aviso en el que le explicaremos por qué, y le informaremos sobre cómo solicitar una revisión de la desestimación. Esta revisión es un proceso formal denominado apelación.
* **La Sección F** le ofrece información sobre medicamentos de la Parte D. Por ejemplo, use esta sección si:
* Quiere pedirnos que hagamos una excepción para cubrir un medicamento de la Parte D que no está en nuestra *Lista de medicamentos*.
* Quiere pedirnos que cancelemos los límites en la cantidad del medicamento que usted puede recibir.
* Quiere pedirnos que cubramos un medicamento que requiere autorización previa (PA) o aprobación.
* No aprobamos su petición o excepción, y usted o su médico u otro profesional autorizado creen que deberíamos haberla aprobada.
* Quiere pedirnos que paguemos por un medicamento de receta que ya compró. (Esto quiere decir, pedirnos una decisión de cobertura de un pago.)
* **La Sección G** le da información sobre cómo pedirnos que cubramos una estadía más larga en un hospital como paciente hospitalizado. Use esta sección si está en el hospital y cree que el médico ha pedido que usted reciba el alta demasiado pronto.
* **La Sección H** le da información si usted cree que su cuidado de salud en el hogar, en un centro de enfermería especializada o los servicios en un Centro de Rehabilitación para Pacientes Ambulatorios (CORF) terminarán demasiado pronto.

Si no está seguro sobre qué sección debe usar, llame a Servicios al miembro al <phone number>.

Si necesita otro tipo de ayuda o información, llame a My Ombudsman al 1-855-781-9898 (o marque el 711 de MassRelay para llamar al 1-855-781-9898 o Videophone [VP] al 339-224-6831) o envíe un correo electrónico a [info@myombudsman.org](mailto:info@myombudsman.org).

# Problemas sobre cuidados médicos

## E1. Cuándo usar esta sección

Esta sección es sobre lo que hay que hacer si tiene problemas con sus beneficios por sus cuidados médicos, tales como servicios médicos, cuidado de salud del comportamiento y servicios y respaldos a largo plazo (LTSS). También puede usar esta sección para solucionar problemas con medicamentos que **no** estén cubiertos por la Parte D, incluidos los medicamentos de la Parte B de Medicare. Los medicamentos de la *Lista de medicamentos* que tienen un símbolo [plans should insert symbol used in the Drug List to indicate Medicaid-covered drugs] **no** están cubiertos por la Parte D. Utilice la Sección F para Apelaciones por medicamentos de la Parte D.

Esta sección le dice qué puede hacer en los siguientes casos:

1. Cree que cubrimos servicios médicos, pero no los está recibiendo.

**Qué puede hacer:** Puede pedirnos que tomemos una decisión de cobertura. Consulte la Sección E2 para obtener información sobre cómo pedir una decisión de cobertura.

1. No aprobamos el cuidado médico que su médico o proveedor quiere darle y usted cree que deberíamos haberlo hecho. O bien, redujimos o suspendimos su cobertura para cierto servicio y usted no está de acuerdo con nuestra decisión.

**Qué puede hacer:** Puede apelar nuestra decisión. Consulte la Sección E3 para obtener información sobre cómo presentar una apelación.

**NOTA:** Si la cobertura que será suspendida es por cuidado en un hospital, cuidado de salud en su hogar, en un centro de enfermería especializada o en un Centro de Rehabilitación para Pacientes Ambulatorios (CORF) corresponden reglas especiales. Para obtener más información, consulte las Secciones G o H .

1. Usted recibió cuidados médicos que usted creía que estaban cubiertos y ahora desea que le devolvamos lo que usted pagó por dichos servicios o artículos.

**Qué puede hacer:** Puede pedirnos que le devolvamos el pago. Consulte la Sección E5 para obtener información sobre cómo pedirnos la devolución de su pago.

## E2. Pedir una decisión de cobertura

[*Plans should revise the language below as needed to reflect how and to whom the member should request a coverage decision, including whether the member should work with the Care Coordinator, a provider on the Care Team, or the plan directly.*]

Para pedir una decisión de cobertura, llámenos, escríbanos o envíenos un fax, o pídale a su representante o a su médico que nos pidan tomar una decisión.

* Puede llamarnos al: <phone number> TTY: <phone number>.
* Puede enviarnos un fax al: <phone number>
* Puede escribirnos a: <address>
* Puede consultarle a su Coordinador de cuidado de salud.

### ¿Cuánto tiempo tardaré en recibir una decisión de cobertura?

Generalmente, toma hasta 14 días calendario después de pedirla, a menos que su solicitud sea para un medicamento de receta de la Parte B de Medicare. Si su solicitud es para un medicamento de receta de la Parte B de Medicare, le comunicaremos la decisión antes de las 72 horas desde la recepción de su solicitud. Si no le informamos sobre nuestra decisión a más tardar en 14 días calendario (o 72 horas para un medicamento de receta de la Parte B de Medicare), puede apelar.

A veces necesitamos más tiempo y le enviaremos una carta para decirle que tardaremos hasta 14 días calendario más. La carta explicará por qué se necesita más tiempo. Si su solicitud es para un medicamento de receta de la Parte B de Medicare, no podemos tomarnos tiempo adicional para tomar una decisión.

### ¿Puedo obtener una decisión de cobertura más rápida?

**Sí.** Si, debido a su salud, necesita una respuesta más rápida, pídanos que tomemos una “decisión de cobertura rápida”. Si aprobamos su petición, le avisaremos sobre nuestra decisión dentro de las 72 horas posteriores a su solicitud (o dentro de las 24 horas, en caso de medicamentos de receta de la Parte B de Medicare).

Sin embargo, a veces necesitamos más tiempo y, si eso ocurre, le enviaremos una carta para decirle que tardaremos hasta 14 días calendario más. La carta explicará por qué se necesita más tiempo. Si su solicitud es para un medicamento de receta de la Parte B de Medicare, no podemos tomarnos tiempo adicional para tomar una decisión.

|  |
| --- |
| **El término legal** para “decisión de cobertura rápida” es “**determinación acelerada**”. |

### Cómo pedir una decisión de cobertura rápida:

* Para comenzar, llame o envíe un fax a nuestro plan para pedirnos que cubramos el cuidado que desea.
* Puede llamarnos al <phone number> o enviarnos un fax al <fax number>. Para saber cómo comunicarse con nosotros, consulte el Capítulo 2 [plan may insert reference, as applicable].
* También puede pedirle a su proveedor o representante que nos llame.

### ¿Cuáles son las reglas para pedir una decisión de cobertura rápida?

Puede obtener una decisión de cobertura rápida solo si usted cumple con estos dos requisitos:

1. Está pidiendo algún cuidado que aún no ha recibido. (No puede pedir una decisión de cobertura rápida si es sobre un cuidado médico que ya recibió).
2. La fecha límite normal de 14 días calendario (o de 72 horas para los medicamentos de receta de la Parte B de Medicare) podría causar daños graves a su salud o perjudicar su habilidad para desempeñarse.

* Si su proveedor determina que necesita una decisión de cobertura rápida, se la daremos automáticamente.
* Si nos pide una decisión de cobertura rápida sin el respaldo de su proveedor, nosotros decidiremos si usted puede obtener una decisión de cobertura rápida.
* Si decidimos no darle una decisión de cobertura rápida, usaremos la fecha límite estándar de 14 días calendario (o el límite de 72 horas para los medicamentos de receta de la Parte B de Medicare). También le enviaremos una carta.
* Esta carta le indicará que, si su proveedor nos pide que tomemos la decisión de cobertura rápida, lo haremos automáticamente.
* La carta le dirá también cómo puede presentar una “queja rápida” sobre nuestra decisión de darle una decisión de cobertura estándar en lugar de una decisión de cobertura rápida. Para obtener más información sobre el proceso de presentación de quejas, incluyendo quejas rápidas, consulte la Sección J.

### ¿Cómo consulto la respuesta del plan sobre mi decisión de cobertura?

El plan le enviará una carta que le dirá si aprobamos o no la cobertura.

### ¿Qué sucede si la decisión de cobertura es No?

Si la respuesta es **No**, en la carta que le enviemos le explicaremos nuestros motivos.

* Si decimos que **No**, usted tiene derecho a apelar para pedirnos que cambiemos esta decisión. Apelar significa pedirnos que revisemos nuestra decisión de rechazar la cobertura.
* Si usted decide apelar la decisión de cobertura, eso significa que estará en el Nivel 1 del proceso de apelaciones (obtenga más información en la siguiente sección).

## E3. Apelación de Nivel 1 para cuidados médicos (que no sean medicamentos de la Parte D)

### ¿Qué es una apelación?

Una apelación es una manera formal de pedirnos que revisemos nuestra decisión de cobertura o cualquier decisión adversa que hayamos tomado. Si usted o su médico no están de acuerdo con nuestra decisión, usted puede apelar. En todos los casos, usted deberá iniciar su apelación de Nivel 1 con nuestro plan.

Si necesita ayuda durante el proceso de apelación, llame a My Ombudsman al 1-855-781-9898 (o marque el 711 de MassRelay para llamar al 1-855-781-9898 o Videophone [VP] al 339-224-6831). My Ombudsman no está vinculado con nosotros ni con ninguna compañía de seguros o plan de salud.

### ¿Qué es una acción adversa?

Una acción adversa es una acción o falta de acción por parte de nuestro plan que usted puede apelar. Eso incluye lo siguiente:

* Rechazamos o aprobamos un servicio o artículo limitado que pidió su médico.
* Redujimos, suspendimos o terminamos la cobertura que ya habíamos aprobado.
* No pagamos un servicio o artículo que usted considera que está cubierto por nuestro plan.
* No resolvimos su petición de autorización dentro de los plazos requeridos.
* Usted no pudo obtener un servicio o artículo cubierto de un proveedor de nuestra red en un plazo razonable.
* No actuamos dentro de los plazos para examinar una decisión de cobertura y tomar una decisión.

| En resumen:Cómo presentar una Apelación de Nivel 1  Usted, su médico o su representante pueden hacer su petición por escrito y enviarlo a nuestras oficinas por correo o fax. También puede llamarnos para apelar.   * Haga su solicitud **dentro de 65 días calendario**, después de la decisión que está apelando. Si pierde esta fecha límite por un buen motivo, todavía podría apelar. * Si usted apela porque le dijimos que un servicio que recibe actualmente será modificado o suspendido, **usted tendrá menos días para apelar** si quiere seguir recibiendo ese servicio mientras su apelación está en proceso. * Para obtener más información sobre las fechas límites para su apelación, consulte este capítulo. |
| --- |

### ¿Qué es una Apelación de Nivel 1?

Una Apelación de Nivel 1 es la primera apelación presentada ante nuestro plan. Nosotros revisaremos nuestra decisión de cobertura para averiguar si es correcta. El revisor no será la persona que tomó la decisión de cobertura original.

Usted podrá presentar una “apelación estándar” o una “apelación rápida”. Cuando terminemos la revisión, le enviaremos nuestra decisión por escrito.

Si después de nuestra revisión le avisamos de que el servicio o artículo no será cubierto, su caso podrá ir a la Apelación de Nivel 2.

### ¿Cómo presento una Apelación de Nivel 1?

* Para comenzar su apelación, usted, su médico o su representante deberá comunicarse con nosotros. Puede llamarnos al <phone number>. Para saber más sobre cómo comunicarse con nosotros para presentar una apelación, consulte el Capítulo 2 [plans may insert reference, as applicable].
* Si usted está pidiendo una apelación estándar o una apelación rápida, presente su apelación por escrito o llámenos.
* Puede enviar su petición a la siguiente dirección: <address>
* O puede llamar a Servicios al miembro al <phone number>.

|  |
| --- |
| **El término legal** para “apelación rápida” es “**reconsideración acelerada**”. |

### ¿Alguien más puede presentar la Apelación de Nivel 1 en mi nombre?

**Sí.** Su proveedor puede solicitar la apelación en su nombre. Si quiere que otra persona además de su proveedor apele por usted, primero deberá completar un formulario de Nombramiento de representante. El formulario autorizará a la otra persona a actuar en su nombre.

Para obtener un formulario de Nombramiento de representante, llame a Servicios al miembro y pídalo, o visite [www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696Spanish.pdf](http://www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696Spanish.pdf) [plans may also insert: o nuestro sitio web en < URL **or** link to form>].

Si la apelación viene de otra persona aparte de usted o de su proveedor, debemos recibir el formulario completo de Nombramiento de representante antes de poder revisar la solicitud.

Si no recibimos este formulario y alguien está actuando en su nombre, su solicitud de apelación será desestimada. Si eso ocurre, usted tiene derecho a que otra organización revise nuestra desestimación. Le enviaremos un aviso por escrito en el que le hablaremos de su derecho a solicitar que una Organización de Revisión Independiente revise nuestra decisión de desestimar su apelación.

### ¿Cuánto tiempo tengo para presentar una Apelación de Nivel 1?

Usted deberá presentar una apelación **a más tardar 65 días calendario** después de la fecha de la carta que le enviemos para darle nuestra decisión de cobertura.

Si usted se pasa de esta fecha límite por un motivo justificado, podríamos darle más tiempo para apelar. Estos son ejemplos de un motivo justificado: Usted tuvo una enfermedad grave o no le dimos la información correcta sobre la fecha límite para solicitar una apelación. Usted deberá explicar por qué se ha retrasado su apelación cuando la realice.

**NOTA:** Si usted apela porque le dijimos que un servicio que recibe actualmente será modificado o suspendido, **usted tendrá menos días para apelar** si quiere seguir recibiendo ese servicio mientras su apelación está en proceso. Lea “¿Mis beneficios continuarán durante las Apelaciones de Nivel 1?” para obtener más información.

### ¿Puedo obtener una copia del expediente de mi caso?

**Sí.** Usted puede, en cualquier momento, solicitar ver el expediente médico y otros documentos que usamos para tomar nuestra decisión. Usted puede pedir, sin costo para usted, una copia de las normas que usamos para tomar nuestra decisión. Pídanos esta información llamando a Servicios al miembro al <phone number>.

### ¿Mi proveedor puede darles más información para apoyar mi Apelación de Nivel 1?

**Sí.** Tanto usted como su proveedor pueden darnos más información para apoyar su apelación.

### ¿Cómo tomaremos la decisión sobre la Apelación de Nivel 1?

Nosotros analizaremos con atención toda la información sobre su petición de cobertura de cuidados médicos. Luego comprobaremos que hayamos seguido todas las reglas cuando le dijimos que **No** a su petición. El revisor no será la persona que tomó la decisión original.

Si necesitamos más información, podríamos pedírsela a usted o a su proveedor.

### ¿Cuándo y cómo me enteraré sobre una decisión de Apelación estándar de Nivel 1?

Debemos darle nuestra respuesta a más tardar 30 días calendario después de recibir su apelación (o en un plazo de 7 días calendario después de que recibamos su apelación para un medicamento de receta de la Parte B de Medicare). Esta regla se aplica si usted envió su apelación antes de obtener servicios o artículos. Le daremos nuestra decisión más pronto si su enfermedad nos lo exige.

* Sin embargo, si nos pide más tiempo o si necesitamos reunir más información, podemos tardar hasta 14 días calendario más. Si decidimos que necesitamos días adicionales para tomar una decisión, le enviaremos una carta que explique por qué necesitamos más tiempo. Si su apelación es para un medicamento de receta de la Parte B de Medicare, no podemos tomarnos tiempo adicional para tomar una decisión.
* Si le parece que no deberíamos tomar días adicionales, usted puede presentar una “queja rápida” sobre nuestra decisión de tomar días adicionales. Cuando presente una queja rápida, le daremos una respuesta a su queja en 24 horas. Para obtener más información sobre el proceso de presentación de quejas, incluyendo quejas rápidas, consulte la Sección J.
* Si no le damos una respuesta a su apelación a más tardar 30 días calendario después (o en un plazo de 7 días calendario después de que recibamos su apelación para un medicamento de receta de la Parte B de Medicare) o al final de los días adicionales (si los tomamos), su caso pasará automáticamente al Nivel 2 del proceso de apelaciones si el servicio o artículo suele estar cubierto por Medicare o por Medicare y MassHealth. Nosotros le avisaremos si esto ocurre. Si su problema es con la cobertura de un servicio o artículo de MassHealth, usted mismo podrá presentar una Apelación de Nivel 2. Para saber más sobre el proceso de Apelación de Nivel 2, consulte la Sección E4.

Le enviaremos una carta para darle nuestra respuesta sobre su apelación.

**Si nuestra respuesta es Sí** a una parte o a todo lo que pidió, debemos aprobar o dar esa cobertura. Debemos aprobar o darle cobertura para un medicamento de receta de la Parte B de Medicare en un plazo de 7 días calendario después de recibir su apelación.

**Si nuestra respuesta es No** a una parte o a todo lo que pidió, le enviaremos una carta. Si Medicare o Medicare y MassHealth suelen pagar por el servicio o artículo, en la carta le diremos que enviamos su caso a la Entidad de revisión independiente para una Apelación de Nivel 2. Si MassHealth suele pagar por el servicio o artículo, en la carta también le diremos que puede pedir una Apelación de Nivel 2 del Consejo de audiencias de MassHealth. Para saber más sobre el proceso de Apelación de Nivel 2, consulte la Sección E4.

### ¿Cuándo y cómo me enteraré sobre la decisión de Apelación rápida de Nivel 1?

Si usted presenta una apelación rápida, le daremos una respuesta dentro de las 72 horas después de recibir su apelación. Le daremos nuestra respuesta antes de las 72 horas si su salud nos lo exige.

* Sin embargo, si nos pide más tiempo o si necesitamos reunir más información, podemos tardar hasta 14 días calendario más. Si decidimos tomar días adicionales para tomar una decisión, le enviaremos una carta que explique por qué necesitamos más tiempo. Si su petición es para un medicamento de receta de la Parte B de Medicare, no podemos tomarnos tiempo adicional para tomar una decisión.
* Si le parece que no deberíamos tomar días adicionales, usted puede presentar una “queja rápida” sobre nuestra decisión de tomar días adicionales. Cuando presente una queja rápida, le daremos una respuesta a su queja en 24 horas. Para obtener más información sobre el proceso de presentación de quejas, incluyendo quejas rápidas, consulte la Sección J.
* Si no le damos una respuesta a su apelación a más tardar en 72 horas o al final de los días adicionales (si los tomamos), su caso pasará automáticamente al Nivel 2 del proceso de apelaciones si el servicio o artículo suele estar cubierto por Medicare o por Medicare y MassHealth. Nosotros le avisaremos si esto ocurre. Si su problema es con la cobertura de un servicio o artículo de MassHealth, usted mismo podrá presentar una Apelación de Nivel 2. Para saber más sobre el proceso de Apelación de Nivel 2, consulte la Sección E4.

Le enviaremos una carta para darle nuestra respuesta sobre su apelación.

**Si nuestra respuesta es Sí** a una parte o a todo lo que pidió, debemos aprobar o dar esa cobertura.

**Si nuestra respuesta es No** a una parte o a todo lo que pidió, le enviaremos una carta. Si Medicare o Medicare y MassHealth suelen pagar por un servicio o artículo, en la carta le diremos que enviamos su caso a la Entidad de revisión independiente para una Apelación de Nivel 2. Si MassHealth suele pagar por el servicio o artículo, en la carta también le diremos que puede pedir una Apelación de Nivel 2 del Consejo de audiencias de MassHealth. Para saber más sobre el proceso de Apelación de Nivel 2, consulte la Sección E4.

### ¿Mis beneficios continuarán durante una Apelación de Nivel 1?

Si apela para obtener un nuevo servicio de nuestro plan, no obtendrá ese servicio a menos que su apelación esté terminada y nuestra decisión sea que el servicio está cubierto.

Si apela porque decidimos cambiar o suspender un servicio que fue aprobado anteriormente, usted tiene derecho a seguir recibiendo ese servicio de nuestro plan durante su apelación. Le enviaremos un aviso antes de cambiar o suspender un servicio. Si no está de acuerdo con la acción descrita en el aviso, usted podrá presentar una Apelación de Nivel 1 y pedir que continuemos sus beneficios para ese servicio. Usted tiene que **hacer la solicitud antes de las siguientes fechas**, para que sus beneficios continúen:

* A partir de 10 días desde la fecha del envío postal del aviso de acción; **o**
* En la fecha de efectividad de la acción que se va a tomar.

Si cumple con esta fecha límite, usted podrá seguir recibiendo el servicio en disputa mientras se procesa su apelación. [Plans must insert this sentence if they conduct cost recovery: Si continúan sus beneficios y el resultado final de la apelación confirma nuestra medida, podremos recuperar el costo de los servicios que le proporcionamos mientras la apelación estaba pendiente.]

* Si desea continuar con sus beneficios mientras su apelación está pendiente:
  + Puede llamar a Servicios al Miembro al <phone number>; **o**
  + Puede obtener más ayuda llamando a My Ombudsman al 1-855-781-9898 (o usar MassRelay al 711 para llamar al 1-855-781-9898 o hacer una videollamada (VP) al 339-224-6831) o enviar un correo electrónico a [info@myombudsman.org](mailto:info@myombudsman.org).

## E4. Apelación de Nivel 2 para cuidados médicos (que no sean medicamentos de la Parte D)

### Si el plan dice que No en el Nivel 1, ¿qué sucederá?

Si nuestra respuesta es **No** a una parte o a toda la Apelación de Nivel 1, le enviaremos una carta. Esta carta le indicará si su apelación es por un servicio o artículo cubierto por Medicare, Medicare y MassHealth o simplemente MassHealth. Esta carta le indicará cómo hacer una Apelación de Nivel 2 y describirá el proceso de Apelaciones de Nivel 2.

### ¿Qué es una Apelación de Nivel 2?

Una Apelación de Nivel 2 es la segunda apelación hecha por una organización independiente que no está relacionada con el plan. La organización de Apelaciones de Nivel 2 de Medicare se llama Entidad de revisión independiente (IRE). La IRE es una organización independiente contratada por Medicare. No es una agencia del gobierno. Medicare supervisa su trabajo. La organización de Apelaciones de Nivel 2 de MassHealth se llama Consejo de audiencias de MassHealth.

Usted tiene derechos de apelación ante Medicare y MassHealth. Los servicios y artículos que puede recibir con nuestro plan están cubiertos solo por Medicare, solo por MassHealth, o tanto por Medicare como por MassHealth.

* Cuando un servicio o artículo está cubierto solo por Medicare, usted recibirá **automáticamente** una Apelación de Nivel 2 de Medicare de la IRE si la respuesta a su Apelación de Nivel 1 fue No.
* Cuando un servicio o artículo está cubierto solo por MassHealth, **usted debe pedir** una Apelación de Nivel 2 del Consejo de audiencias de MassHealth si la respuesta a su Apelación de Nivel 1 fue **No** y quiere volver a apelar.
* Cuando un servicio o artículo está cubierto **tanto** por Medicare como por MassHealth, usted recibirá **automáticamente** una Apelación de Nivel 2 de Medicare de la IRE si la respuesta a su Apelación de Nivel 1 fue **No**. **También puede pedir** una Apelación de Nivel 2 del Consejo de audiencias de MassHealth.

Para asegurarse de que las Apelaciones de Nivel 2 sean justas y no demoren demasiado, existen ciertas reglas, procedimientos y fechas límite que nosotros y usted debemos seguir.

### ¿Cuáles son las reglas para pedir una Apelación del Nivel 2 del Consejo de audiencias de MassHealth?

Debe pedir una Apelación de Nivel 2 del Consejo de audiencias de MassHealth **en un plazo de 120 días calendario** desde la fecha de nuestra carta donde le comunicamos nuestra decisión de la Apelación de Nivel 2. En la carta, le diremos cómo puede pedir una Apelación de Nivel 2 del Consejo de audiencias:

* El Consejo de audiencias de MassHealth no está vinculado con <plan name>.
* Usted puede pedir una copia de su expediente.

Para pedir una Apelación de Nivel 2 del Consejo de audiencias, debe completar un formulario de solicitud de audiencia imparcial. Puede obtener el formulario por los siguientes medios:

* En línea en: [www.mass.gov/files/documents/2016/07/rq/fair-hearing.pdf](http://www.mass.gov/files/documents/2016/07/rq/fair-hearing.pdf).
* Llamando al Servicio al cliente de MassHealth al 1-800-497-4648, TTY: 711 (para personas sordas o con dificultades auditivas o del habla).

El Consejo de audiencias debe dar una respuesta a su Apelación de Nivel 2 a más tardar 30 días calendario después de recibir su apelación. Si el Consejo de audiencias necesita reunir más información que lo ayude a usted, esto podría tomar hasta 14 días calendario más.

Si usted tuvo una “apelación rápida” en el Nivel 1, tendrá automáticamente una Apelación rápida en el Nivel 2. El Consejo de audiencias debe darle una respuesta a más tardar 72 horas después de recibir su apelación. Si el Consejo de audiencias necesita reunir más información, esto podría tomar hasta 14 días calendario más.

### ¿Cuáles son las reglas para obtener una apelación de la Entidad de revisión independiente de Medicare?

Si respondemos que **No** a todo a parte de su Apelación de Nivel 1 y el servicio o artículo está tradicionalmente cubierto por Medicare o por Medicare y MassHealth, usted recibirá **automáticamente** una Apelación de Nivel 2 de la Entidad de revisión independiente (IRE). Una IRE revisará cuidadosamente la decisión de Nivel 1 y decidirá si debe ser cambiada.

* Enviaremos automáticamente sus rechazos (de todo o parte) a la IRE. Nosotros le avisaremos si esto ocurre. Usted no necesitará solicitar la Apelación de Nivel 2 por los servicios y artículos cubiertos por Medicare.
* La IRE está contratada por Medicare y no está conectada con el plan de salud.
* Usted puede pedir una copia de su expediente llamando a Servicios al miembro al <phone number>.

La IRE debe dar una respuesta a su Apelación de Nivel 2 a más tardar 30 días calendario después de recibir su apelación (o dentro de los 7 días calendario después de recibir su apelación para un medicamento de receta de la Parte B de Medicare). Esta regla se aplica si usted envió su apelación antes de obtener servicios o artículos médicos.

* Si la IRE necesita reunir más información que lo ayude a usted, podrá tomar hasta 14 días calendario más. Si la IRE decide tomar días adicionales para tomar una decisión, le avisaremos mediante una carta. Si su apelación es para un medicamento de receta de la Parte B de Medicare, la IRE no puede tomarse tiempo adicional para tomar una decisión.

Si usted tuvo una “apelación rápida” en el Nivel 1, tendrá automáticamente una Apelación rápida en el Nivel 2. La IRE debe darle una respuesta a más tardar 72 horas después de recibir su apelación.

* Si la IRE necesita reunir más información que lo ayude a usted, podrá tomar hasta 14 días calendario más. Si la IRE decide tomar días adicionales para tomar una decisión, le avisaremos mediante una carta. Si su apelación es para un medicamento de receta de la Parte B de Medicare, la IRE no puede tomarse tiempo adicional para tomar una decisión.

### ¿Mis beneficios continuarán durante la Apelación de Nivel 2?

Si su problema es con un servicio **cubierto por Medicare solamente**, sus beneficios para ese servicio **no** continuarán durante el proceso de Apelación de Nivel 2 presentado ante la Entidad de revisión independiente.

Si su problema es sobre un servicio **cubierto por** **MassHealth o por Medicare y MassHealth**, sus beneficios para recibir ese servicio continuarán durante el proceso de Apelación de Nivel 2 en los siguientes casos:

* Usted está apelando porque decidimos reducir o interrumpir un servicio que usted ya estaba recibiendo, **Y**
* Usted pidió una Apelación de Nivel 2 del Consejo de audiencias de MassHealth.

Para obtener un servicio mientras está apelando, usted debe hacer lo siguiente:

* Pedir que el Consejo de audiencias de MassHealth revise su apelación a más tardar 10 días después de recibir nuestra carta sobre nuestra decisión de la Apelación de Nivel 1.
* Decirle al Consejo de audiencias de MassHealth que usted quiere que nuestro plan le siga dando el servicio mientras está apelando.

Si usted sigue recibiendo servicios durante el proceso de apelación del Consejo de audiencias y la decisión no es a su favor, es posible que tenga que pagar el costo de esos servicios.

Si no pide que el Consejo de audiencias de MassHealth revise su apelación, usted no recibirá el servicio durante su apelación.

Si está apelando para obtener un nuevo servicio, no recibirá ese servicio mientras esté apelando, aunque pida una apelación al Consejo de audiencias de MassHealth.

### ¿Cómo sabré cuál es la decisión?

Si su Apelación de Nivel 2 pasó al Consejo de audiencias de MassHealth, el Consejo de audiencias le enviará una carta para explicarle su decisión.

* Si el Consejo de audiencias responde que **Sí** a una parte o a todo lo que pidió, debemos aprobar el servicio o el artículo a más tardar en 72 horas.
* Si el Consejo de audiencias responde que **No** a una parte o a todo lo que usted pidió, eso significa que están de acuerdo con la decisión de la Apelación de Nivel 1. Esto se llama “confirmar la decisión”. También se llama “rechazar su apelación”.

Si su apelación pasó a la Entidad de revisión independiente (IRE), ellos le enviarán una carta explicándole su decisión.

* Si la IRE responde que **Sí** a una parte o a todo lo que usted pidió en su apelación estándar, debemos aprobarle la cobertura por los cuidados médicos a más tardar en 72 horas o proporcionarle el servicio o artículo dentro de 14 días calendario a partir de la fecha en que recibamos la decisión de la IRE. Si usted tuvo una apelación rápida, debemos aprobarle la cobertura por los cuidados médicos o darle el servicio o artículo dentro de las 72 horas desde la fecha en que recibamos la decisión de la IRE.
* Si la IRE responde que **Sí** a una parte o a toda su petición en su apelación estándar para un medicamento de receta de la Parte B de Medicare, debemos autorizar o proporcionarle el medicamento de receta de la Parte B de Medicare en un plazo de 72 horas de haber recibido la decisión de la IRE. Si tiene una apelación rápida, debemos autorizar o proporcionar el medicamento de receta de la Parte B de Medicare dentro de las 24 horas a partir de la fecha en que recibamos la decisión de la IRE.
* Si la IRE responde que **No** a una parte o a todo lo que usted pidió, eso significa que están de acuerdo con la decisión de Nivel 1. Esto se llama “confirmar la decisión”. También se llama “rechazar su apelación”.

### ¿Y si apelé ante el Consejo de audiencias y la Entidad de revisión independiente y los dos toman decisiones diferentes?

Si el Consejo de audiencias o la Entidad de revisión independiente deciden que **Sí** para todo o parte de lo que pidió, le daremos el servicio o artículo aprobado que sea más cercano a lo que pidió en su apelación.

### Si la decisión es No para todo o parte de lo que pedí, ¿puedo apelar otra vez?

* Si su Apelación de Nivel 2 pasó al Consejo de audiencias de MassHealth, usted podrá presentar una apelación más avanzada ante el Tribunal supremo de la Mancomunidad de Massachusetts.
* Si su Apelación de Nivel 2 fue dirigida a la Entidad de revisión independiente (IRE), usted podrá apelar otra vez, solo si el valor en dólares del servicio o artículo que usted desea cumple con cierta cantidad mínima. En la carta que recibirá de la IRE, se le explicarán los derechos adicionales de apelación que usted podría tener.
* Si su Apelación de Nivel 2 pasó al Consejo de audiencias de MassHealth y a la IRE, ambas opciones de apelación adicionales están disponibles para usted.

Para obtener más información sobre los niveles adicionales, consulte la sección I.

## E5. Problemas de pagos

Con One Care, hay reglas para obtener los servicios y artículos. Una de las reglas es que el servicio o artículo debe estar cubierto por nuestro plan. Otra regla es que usted debe obtener el servicio o artículo de uno de los proveedores en nuestra red. Consulte el Capítulo 3 [plans may insert reference, as applicable] para leer todas las reglas. Si sigue todas las reglas, pagaremos por sus servicios y artículos.

Si no está seguro de si pagaremos por un servicio o artículo que quiere recibir o por un proveedor al que usted quiere acudir, **pregunte a su** [insert: **Coordinador de cuidado de salud** or other appropriate individual] **antes de obtener el servicio.** Su [insert: Coordinador de cuidado de salud or other appropriate individual] le dirá si el plan pagará o si tiene que pedirnos una decisión de cobertura.

Si decide obtener un servicio o artículo que tal vez no esté cubierto por nuestro plan o si recibe un servicio o artículo de un proveedor que no trabaje con nuestro plan, entonces no pagaremos automáticamente por el servicio o el artículo. En ese caso, es posible que usted tenga que pagar por el servicio o artículo. Si eso sucede y quiere pedirnos que le devolvamos el pago, comience por leer el Capítulo 7: “Cómo pedirnos que paguemos una factura que usted haya recibido por servicios o medicamentos cubiertos”. En el Capítulo 7, se describen las situaciones en que usted podría necesitar pedir que le devolvamos un pago o pagar una factura que recibió de algún proveedor. Además, se le indica cómo enviar los documentos para pedirnos que cubramos tales pagos.

### ¿Y si seguí las reglas para obtener los servicios y artículos, pero recibí una factura de un proveedor?

No permitimos que los proveedores de la red le facturen a usted por los servicios y artículos cubiertos. Esto es verdad incluso si nosotros pagamos al proveedor menos de lo que este cobra por un servicio o artículo cubierto. Usted nunca tendrá que pagar el saldo de ninguna factura.

Si usted recibe una factura por servicios y artículos cubiertos, envíenos la factura. **No debe pagar la factura,** Contactaremos directamente con el proveedor y nos encargaremos del problema.

### ¿Puedo pedirles que me devuelvan lo que pagué por servicios o artículos?

Recuerde que si recibe una factura por servicios y artículos cubiertos, no debe pagarla. Pero si la paga, usted podrá recibir un reembolso si siguió las reglas para recibir los servicios y artículos.

Si está pidiendo que le devuelvan el pago, está pidiendo una decisión de cobertura. Decidiremos si el servicio o artículo que usted pagó es un servicio o artículo cubierto y comprobaremos si usted siguió todas las reglas para usar su cobertura.

* Si el servicio o artículo que usted pagó está cubierto y usted siguió todas las reglas, le enviaremos el pago por el servicio o artículo, en general dentro de los 30 días calendario, y a más tardar dentro de los 60 días calendario después de recibir su petición.
* O bien, si usted no ha pagado todavía por el servicio o artículo, enviaremos el pago directamente al proveedor. Cuando enviamos el pago, es lo mismo que decir que “sí” a su petición de una decisión de cobertura.
* Si el servicio o artículo no está cubierto o usted no siguió todas las reglas, le enviaremos una carta para decirle que no pagaremos el servicio o artículo y le explicaremos por qué.

### ¿Y si le decimos que no pagaremos?

Si usted no está de acuerdo con nuestra decisión, **puede apelar**. Siga los procesos de apelación descritos en la Sección E3. Cuando siga estas instrucciones por favor tenga en cuenta que:

* Si hace una apelación para que le paguemos, debemos responderle a más tardar 60 días calendario después de recibir su apelación.
* Si nos está pidiendo que le devolvamos el pago por un servicio o artículo que ya recibió y pagó, no puede pedir una apelación rápida.

Si respondemos que **No** a su apelación y el servicio o artículo está cubierto por Medicare, enviaremos su caso automáticamente a la Entidad de revisión independiente (IRE). Le notificaremos por carta si esto pasa.

* Si la IRE no está de acuerdo con nuestra decisión y dice que debemos pagarle, debemos enviarle el pago a usted o al proveedor a más tardar en 30 días calendario. Si la respuesta para su apelación es **Sí** en cualquier etapa del proceso de apelaciones después del Nivel 2, debemos enviarle el pago que pidió a usted o al proveedor, a más tardar en 60 días calendario.
* Si la IRE dice que **No** a su apelación, eso significa que están de acuerdo con nuestra decisión de no aprobar su petición. (Esto se llama “confirmar la decisión”. También se llama “rechazar su apelación”). En la carta que reciba se le explicarán los derechos de apelación adicionales que usted podría tener. Usted puede apelar solamente si el valor en dólares del servicio o artículo que usted quiere, llega a cierta cantidad mínima. Para obtener más información sobre los niveles adicionales, consulte la sección I.

Si respondemos que **No** a su apelación y el servicio o artículo está cubierto por MassHealth, no puede apelar ante el Consejo de audiencias de MassHealth en relación con apelaciones sobre pago.

# Medicamentos de la Parte D

F1. Qué debe hacer si tiene problemas para obtener un medicamento de la Parte D o quiere que le devolvamos el pago por un medicamento de la Parte D

Sus beneficios como miembro de nuestro plan incluyen la cobertura de muchos medicamentos de receta. Casi todos son “medicamentos de la Parte D”. Hay unos cuantos medicamentos que la Parte D de Medicare no cubre, pero que MassHealth podría cubrir. **Esta sección solo se aplica a las apelaciones de medicamentos de la Parte D.**

La *Lista de medicamentos* incluye algunos medicamentos que tienen un símbolo [plans should insert symbol used in the Drug List to indicate Medicaid-covered drugs]. Estos medicamentos no son medicamentos de la Parte D. Las apelaciones o decisiones de cobertura sobre medicamentos con el símbolo [plans should insert symbol used in the Drug List to indicate Medicaid-covered drugs] siguen el proceso de la **Sección E**.

### ¿Puedo pedir una decisión de cobertura o presentar una apelación sobre medicamentos de receta de la Parte D?

**Sí.** Estos son ejemplos de decisiones de cobertura que puede pedirnos que tomemos sobre sus medicamentos de la Parte D:

* Usted nos pide que hagamos una excepción, como las siguientes:
* pedirnos que cubramos un medicamento de la Parte D que no esté en la *Lista de medicamentos* del plan; **o**
* pedirnos que cancelemos una restricción a la cobertura del plan por un medicamento (como límites en la cantidad de medicamento que puede obtener).
* Usted nos pregunta si un medicamento está cubierto para usted (por ejemplo, cuando su medicamento está en la *Lista de medicamentos* del plan pero le pedimos que obtenga nuestra aprobación antes de que lo cubramos).

**NOTA:** Si su farmacia le dice que no puede surtir su receta, usted recibirá un aviso que le explicará cómo comunicarse con nosotros para pedir una decisión de cobertura.

* Usted pide que paguemos por un medicamento de receta que ya compró. Esto quiere decir, pedirnos una decisión de cobertura de un pago.

|  |
| --- |
| El **término legal** para una decisión de cobertura de sus medicamentos de la Parte D es **“determinación de cobertura”**. |

Si no está de acuerdo con una decisión de cobertura que hayamos tomado, usted puede apelar nuestra decisión. Esta sección explica cómo pedir decisiones de cobertura **y** cómo presentar una apelación.

Use la siguiente tabla para decidir en qué sección hay información sobre su situación.

| **¿En cuál de estas situaciones está usted?** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| ¿Necesita un medicamento que no está en nuestra *Lista de medicamentos* o necesita una excepción a una regla o a una restricción para un medicamento que cubrimos? | ¿Quiere que cubramos un medicamento en nuestra *Lista de medicamentos* y usted cree que cumple con las reglas o restricciones del plan (como obtener una aprobación previa) para el medicamento que necesita? | ¿Quiere pedirnos que le devolvamos el pago por un medicamento que ya recibió y por el que pagó? | ¿Ya le dijimos que no cubriremos ni pagaremos un medicamento de la manera que usted quiere que sea cubierto o pagado? |
| **Puede pedirnos que hagamos una excepción.** (Esto es un tipo de decisión de cobertura.) | **Puede pedirnos una decisión de cobertura.** | **Puede pedirnos que le devolvamos el pago.** (Esto es un tipo de decisión de cobertura.) | **Puede apelar.** (Esto significa que nos está pidiendo que reconsideremos.) |
| Comience con la **Sección F2**. Consulte también las Secciones F3 y F4. | Salte a la **Sección F4**. | Salte a la **Sección F4**. | Salte a la **Sección F5**. |

## F2. Qué es una excepción

Una excepción es un permiso para recibir cobertura por un medicamento que normalmente no está incluido en nuestra *Lista de medicamentos* o para usar un medicamento sin ciertas reglas y limitaciones. Si un medicamento no está en nuestra *Lista de medicamentos* o no está cubierto de la manera que usted quisiera, puede pedirnos que hagamos una excepción.

Cuando usted nos pide hacer una excepción, su médico u otro profesional autorizado deberán explicar los motivos médicos por los que usted necesita que hagamos la excepción.

Estos son ejemplos de excepciones que usted, su médico u otro profesional autorizado podrán pedirnos.

1. Cubrir un medicamento de la Parte D que no esté en nuestra *Lista de medicamentos*.

* No puede pedirnos una excepción por la cantidad de copago o coseguro que le pedimos que pague por el medicamento.

1. Quitar una restricción en nuestra cobertura. Hay reglas o restricciones adicionales que corresponden a ciertos medicamentos de nuestra *Lista de medicamentos* (para obtener más información, consulte el Capítulo 5 [plans may insert reference, as applicable]).

* Las reglas adicionales y las restricciones de cobertura para ciertos medicamentos incluyen:
* [Omit if plan does not use generic substitution.] Usar la versión genérica de un medicamento en lugar del medicamento de marca.
* [Omit if plan does not use prior authorization (PA).] Obtener una aprobación del plan antes de que estemos de acuerdo en cubrir el medicamento para usted. (A veces, esto se denomina “autorización previa” (PA).) Debemos proporcionar los criterios de necesidad médica para obtener aprobación del plan para un medicamento si usted, su proveedor o MassHealth nos los piden.
* [Omit if plan does not use step therapy.]Probar un medicamento diferente antes de que estemos de acuerdo en cubrir el medicamento que usted está pidiendo. (Esto se llama a veces “terapia escalonada”).
* [Omit if plan does not use quantity limits.] Tener límites de cantidad. Limitamos la cantidad que usted puede tener de algunos medicamentos.

|  |
| --- |
| **El término legal** que a veces se usa para pedir que se quite una restricción a la cobertura de un medicamento es **“excepción de formulario”.** |

## F3. Qué cosas importantes debe saber cuando pide una excepción

### Su médico u otro profesional autorizado deben decirnos los motivos médicos

Su médico u otro profesional autorizado deberán presentarnos una declaración explicando las razones médicas para pedirnos que hagamos una excepción. Nuestra decisión sobre la excepción será más rápida si usted incluye esta información de su médico u otro profesional autorizado cuando pida la excepción.

Normalmente, nuestra Lista de medicamentos incluye más de un medicamento para tratar una enfermedad en particular. Estos se llaman medicamentos “alternativos”. En general, **no** aprobamos su petición de una excepción si un medicamento alternativo funciona tan bien como el medicamento que está pidiendo y no causa más efectos secundarios ni otros problemas de salud.

### Diremos Sí o No a su petición de una excepción

* Si decimos que **Sí** a su petición de una excepción, esta excepción generalmente durará hasta el final del año calendario. Esto es cierto siempre y cuando su médico siga recetando el medicamento para usted y ese medicamento siga siendo seguro y eficaz para tratar su enfermedad.
* Si decimos que **No** a su petición de una excepción, puede apelar para pedir una revisión sobre nuestra decisión. La Sección F5 le dice cómo apelar si decimos que **No**.

La siguiente sección le dice cómo pedir una decisión de cobertura, incluyendo una excepción.

F4. Cómo pedir una decisión de cobertura de un medicamento de la Parte D o que le devuelvan su dinero por un medicamento de la Parte D, incluyendo una excepción

| En resumen:Cómo pedir una decisión de cobertura por un medicamento o por un pago  Llame por teléfono, escriba o envíenos un fax o pídale a su representante o médico u otro profesional autorizado que pregunten. Le daremos una respuesta sobre una decisión de cobertura estándar a más tardar en 72 horas. Por un medicamento de la Parte D que usted ya pagó, le responderemos sobre la devolución de su dinero en un plazo de 14 días calendario.   * Si está pidiendo una excepción, incluya la declaración de respaldo de su médico u otro profesional autorizado. * Usted o su médico u otro profesional autorizado pueden pedir una decisión rápida. (Las decisiones rápidas llegan a más tardar en 24 horas.) * Consulte esta sección para asegurarse de cumplir con los requisitos para una decisión rápida. También para informarse sobre las fechas límite de las decisiones. |
| --- |

### Qué hacer

* Pida el tipo de decisión de cobertura que quiere. Haga su petición por teléfono, por correo o por fax. Usted, su representante o su médico (u otro profesional autorizado) pueden hacerlo. Puede llamarnos al <phone number>. Haga constar su nombre, sus datos de contacto y la información sobre el reclamo.
* Usted o su médico (u otro profesional autorizado) o alguien más que esté actuando en su nombre pueden pedir una decisión de cobertura. También puede pedirle a un abogado que actúe en su nombre.
* Para obtener más información sobre cómo autorizar a otra persona para que actúe como su representante, consulte la Sección D.
* Usted no necesita darle un permiso por escrito a su médico o a otro profesional autorizado para que nos pidan una decisión de cobertura en su nombre.
* Si quiere pedirnos que le devolvamos el pago por un medicamento, lea el Capítulo 7 [plans may insert reference, as applicable] de este manual. En el Capítulo 7 se describen casos en los que es posible que deba pedirnos que le devolvamos su dinero. También dice cómo puede enviar los documentos necesarios para pedirnos que le devolvamos nuestra parte del costo de un medicamento por el que usted ya pagó.
* Si está pidiendo una excepción, envíenos la “declaración de respaldo”. Su médico u otro profesional autorizado deben darnos los motivos médicos para la excepción del medicamento. Esto se llama “declaración de respaldo”.
* Su médico u otro profesional autorizado pueden enviarnos la declaración por fax o por correo. Su médico u otro profesional autorizado también pueden explicarnos sus razones por teléfono y, después, enviar una declaración por fax o por correo.

### Si su salud lo requiere, pídanos tomar una “decisión de cobertura rápida”

Usaremos las “fechas límite estándar” a menos que estemos de acuerdo con usar las “fechas límite rápidas”.

* Una **decisión de cobertura estándar** significa que le daremos una respuesta a más tardar en 72 horas después de recibir la declaración de su médico.
* Una **decisión de cobertura rápida** significa que le daremos una respuesta a más tardar 24 horas después de recibir la declaración de su médico.

|  |
| --- |
| **El término legal** para “decisión de cobertura rápida” es **“determinación de cobertura acelerada”**. |

Usted podrá obtener una decisión de cobertura rápida **solo si está pidiendo un medicamento que aún no ha recibido.** (Usted no podrá obtener una decisión de cobertura rápida si nos está pidiendo que le devolvamos el pago por un medicamento que ya compró).

Usted podrá obtener una decisión de cobertura rápida **solo si, usando las fechas límite estándar, podríamos causar daños graves a su salud o afectar su capacidad para desempeñarse**.

Si su médico u otro profesional autorizado dicen que su salud requiere una “decisión de cobertura rápida” tomaremos una decisión de cobertura rápida y se lo comunicaremos mediante carta.

* Si usted nos pide que tomemos una decisión de cobertura rápida (sin el respaldo de su médico u otro profesional autorizado), nosotros decidiremos si le daremos una decisión de cobertura rápida.
* Si decidimos que su enfermedad no cumple con los requisitos para una decisión de cobertura rápida, entonces usaremos los plazos estándar.
* Le enviaremos una carta para avisarle. En la carta se le dirá cómo presentar una queja sobre nuestra decisión de darle una decisión estándar.
* Puede presentar una “queja rápida” y obtener una respuesta a su queja en 24 horas. Para obtener más información sobre el proceso de presentación de quejas, incluyendo quejas rápidas, consulte la Sección J.

### Fechas límite para una “decisión de cobertura rápida”

* Si usamos las fechas límite rápidas, debemos darle nuestra respuesta a más tardar en 24 horas después de recibir su petición. Si nos está pidiendo una excepción, en 24 horas después de recibir la declaración de su médico o profesional autorizado apoyando su petición. Le daremos nuestra respuesta más rápido si su salud lo requiere.
* Si no cumplimos con esta fecha límite, enviaremos su petición al Nivel 2 del proceso de apelaciones. En el Nivel 2, la Entidad de revisión independiente examinará su petición.
* **Si nuestra respuesta es Sí** a una parte o a todo lo que pidió, debemos darle la cobertura en un plazo de 24 horas después de recibir su petición o la declaración de su médico o profesional autorizado respaldando su petición.
* **Si nuestra respuesta es No** a una parte o a todo lo que pidió, le enviaremos una carta explicándole por qué dijimos que No. En la carta también se le explicará cómo puede apelar nuestra decisión.

### Fechas límite para una “decisión de cobertura estándar” sobre un medicamento que aún no ha recibido

* Si usamos las fechas límite estándar, debemos darle nuestra respuesta a más tardar en 72 horas después de recibir su petición. Si nos está pidiendo una excepción, después de recibir la declaración de su médico o su profesional autorizado apoyando su petición. Le daremos nuestra respuesta más rápido si su salud lo requiere.
* Si no cumplimos con esta fecha límite, enviaremos su petición al Nivel 2 del proceso de apelaciones. En el Nivel 2, la Entidad de revisión independiente examinará su petición.
* **Si nuestra respuesta es Sí** a una parte o a todo lo que pidió, debemos aprobar o dar la cobertura a más tardar en 72 horas después de recibir su petición o, si nos está pidiendo una excepción, después de recibir la declaración de apoyo de su médico o profesional autorizado.
* **Si nuestra respuesta es No** a una parte o a todo lo que pidió, le enviaremos una carta explicándole por qué dijimos que **No**. En la carta también se le explicará cómo puede apelar nuestra decisión.

### Fechas límite para una “decisión de cobertura estándar” para el pago de un medicamento que ya compró

* Debemos darle nuestra respuesta a más tardar en 14 días calendario después de recibir su petición.
* Si no cumplimos con esta fecha límite, enviaremos su petición al Nivel 2 del proceso de apelaciones. En el Nivel 2, la Entidad de revisión independiente examinará su petición.
* **Si nuestra respuesta es Sí** a una parte o a todo lo que pidió, le pagaremos a usted a más tardar en 14 días calendario.
* **Si nuestra respuesta es No** a una parte o a todo lo que pidió, le enviaremos una carta explicándole por qué dijimos que **No**. En la carta también se le explicará cómo puede apelar nuestra decisión.

## F5. Apelación de Nivel 1 para medicamentos de la Parte D

| En resumen:Cómo presentar una Apelación de Nivel 1  Usted, su médico o profesional autorizado o su representante pueden hacer su petición por escrito y enviarlo a nuestras oficinas por correo o fax. También puede llamarnos al <phone number> para apelar.   * Haga su solicitud **dentro de 65 días calendario**, después de la decisión que está apelando. Si pierde esta fecha límite por un buen motivo, todavía podría apelar. * Usted, su médico o profesional autorizado o su representante pueden llamarnos para pedir una apelación rápida. * Consulte esta sección para asegurarse de cumplir con los requisitos para una decisión rápida. También para informarse sobre las fechas límite de las decisiones. |
| --- |

* Para comenzar su apelación, usted, su médico u otro profesional autorizado o su representante deberán comunicarse con nosotros. Haga constar su nombre, sus datos de contacto y la información sobre el reclamo.
* Si nos pide una apelación estándar, puede hacer su apelación por escrito. **También puede llamarnos al** <phone number> **para apelar**.
* Si quiere una apelación rápida, puede apelar por escrito o puede llamarnos por teléfono.
* Solicite su apelación **a más tardar 65 días calendario** a partir de la fecha del aviso que le enviamos con nuestra decisión. Si usted se pasa de esta fecha límite por un motivo justificado, podríamos darle más tiempo para apelar. Estos son ejemplos de un motivo justificado: Usted tuvo una enfermedad grave o no le dimos la información correcta sobre la fecha límite para solicitar una apelación.
* Usted tiene derecho a pedirnos una copia de la información sobre su apelación. Para pedir una copia, llame a Servicios al miembro al <phone number>.

|  |
| --- |
| **El término legal** para una apelación al plan sobre una decisión de cobertura de los medicamentos de la Parte D es “**redeterminación**” del plan. |

Si quiere, usted y su médico u otro profesional autorizado pueden darnos información adicional para respaldar su apelación.

### Si su salud lo exige, pida una “apelación rápida”

* Si está apelando una decisión tomada por nuestro plan sobre un medicamento que aún no ha recibido, usted y su médico u otro profesional autorizado deberán decidir si usted necesita una “apelación rápida”.
* Los requisitos para obtener una “apelación rápida” son los mismos que para obtener una “decisión de cobertura rápida”, descritos en la Sección F4.

|  |
| --- |
| **El término legal** para “apelación rápida” es “**redeterminación acelerada**”. |

### Nuestro plan revisará su apelación y le dirá cuál es nuestra decisión

* Analizaremos con cuidado toda la información sobre su petición de cobertura. Luego comprobaremos que hayamos seguido todas las reglas cuando le dijimos que **No** a su petición. Es posible que nos comuniquemos con usted o con su médico u otro profesional autorizado para obtener más información. El revisor no será la persona que tomó la decisión de cobertura original.

### Fechas límite para una “apelación rápida”

* Si usamos las fechas límite rápidas, le daremos nuestra respuesta a más tardar en 72 horas o antes, después de recibir su apelación si su salud lo exige.
* Si no le damos una respuesta a más tardar en esas 72 horas, enviaremos su petición al Nivel 2 del proceso de apelaciones. En el Nivel 2, la Entidad de revisión independiente (IRE) examinará su apelación.
* **Si nuestra respuesta es Sí** a una parte o a todo lo que pidió, debemos aprobar o darle esa cobertura dentro de las 72 horas después de que recibamos su apelación.
* **Si nuestra respuesta es No** a una parte o a todo lo que pidió, le enviaremos una carta explicando por qué dijimos que **No**.

### Fechas límite para una “apelación estándar”

* Si usamos las fechas límite estándar, debemos darle nuestra respuesta a más tardar 7 días calendario después de recibir su apelación, o antes si su salud lo exige, excepto si está pidiendo un reembolso por un medicamento que ya compró. Si está pidiendo un reembolso por un medicamento que ya compró, debemos darle nuestra respuesta dentro de los 14 días calendario desde que recibimos su apelación. Si cree que su salud lo exige, pida una “apelación rápida”.
* Si no le damos una decisión a más tardar en 7 días calendario, o 14 días calendario si nos solicitó reembolso para un medicamento que ya compró, enviaremos su petición al Nivel 2 del proceso de apelaciones. En el Nivel 2, la Entidad de revisión independiente (IRE) examinará su apelación.
* **Si nuestra respuesta es Sí** a una parte o a todo lo que pidió:
* Si aprobamos su petición de cobertura, debemos darle la cobertura tan pronto como lo requiera su salud, pero no más de 7 días calendario después de recibir su apelación, o 14 días calendario si nos solicitó reembolso por un medicamento que ya compró.
* Si aprobamos una solicitud para devolverle el pago por un medicamento que ya compró, le enviaremos el pago a más tardar 30 días calendario después de recibir su solicitud de apelación.
* **Si nuestra respuesta es No** a una parte o a todo lo que pidió, le enviaremos una carta explicando por qué dijimos que **No** y cómo puede apelar nuestra decisión.

## F6. Apelación de Nivel 2 para medicamentos de la Parte D

| En resumen:Cómo presentar una Apelación de Nivel 2  Si quiere que la Entidad de revisión independiente (IRE) revise su caso, debe apelar por escrito.   * Haga su solicitud **dentro de 60 días calendario**, después de la decisión que está apelando. Si pierde esta fecha límite por un buen motivo, todavía podría apelar. * Usted, su médico u otro profesional autorizado o su representante pueden solicitar la Apelación de Nivel 2. * Consulte este capítulo para asegurarse de cumplir con los requisitos para una decisión rápida. También para informarse sobre las fechas límite de las decisiones. |
| --- |

Si respondemos que **No** a todo o parte de su apelación, usted puede elegir si acepta esta decisión o si hace otra apelación. Si decide seguir adelante a una Apelación de Nivel 2, la IRE revisará nuestra decisión.

* Si quiere que la IRE revise su caso, su petición de apelación debe ser por escrito. En la carta que le enviemos sobre nuestra decisión en la Apelación de Nivel 1, se le explicará cómo solicitar la Apelación de Nivel 2.
* Cuando apele a la IRE, les enviaremos su expediente. Usted tiene derecho a pedirnos una copia de su expediente llamando a Servicios al miembro al <phone number>.
* Usted tiene derecho a darle a la IRE otra información para apoyar su apelación.
* La IRE es una organización independiente contratada por Medicare. No está relacionada con nuestro plan y no es una agencia del gobierno.
* Los revisores de la IRE analizarán con cuidado toda la información relacionada con su apelación. La organización le enviará una carta explicando su decisión.

|  |
| --- |
| **El término legal** para una apelación ante la IRE por un medicamento de la Parte D es **“reconsideración”**. |

### Fechas límite para una “apelación rápida” de Nivel 2

* Si su salud lo exige, pida a la Entidad de revisión independiente (IRE) una “apelación rápida”.
* Si la IRE está de acuerdo con darle una apelación rápida, deberá responder a su Apelación de Nivel 2 a más tardar 72 horas después de recibir su apelación.
* Si la IRE dice **Sí** a una parte o a todo lo que pidió, debemos aprobar o darle la cobertura de medicamentos a más tardar 24 horas después de recibir la decisión.

### Fechas límite para una “Apelación estándar” de Nivel 2

* Si usted tiene una Apelación estándar de Nivel 2, la Entidad de revisión independiente (IRE) debe responder su Apelación de Nivel 2 a más tardar 7 días calendario después de que recibe su apelación, o 14 días calendario si nos pidió que le devolviéramos el dinero por un medicamento que ya compró.
* Si la IRE dice **Sí** a una parte o a todo lo que pidió, debemos aprobar o darle la cobertura de medicamentos a más tardar 72 horas después de recibir la decisión.
* Si la IRE aprueba una petición para devolverle el pago por un medicamento que ya pagó, le enviaremos el pago a más tardar en 30 días calendario después de recibir la decisión.

### ¿Y si la Entidad de revisión independiente responde No a su Apelación de Nivel 2?

**No** significa que la Entidad de revisión independiente (IRE) está de acuerdo con nuestra decisión de no aprobar su petición. Esto se llama “confirmar la decisión”. También se llama “rechazar su apelación”.

Si usted quiere pasar al Nivel 3 del proceso de apelaciones, el valor en dólares de la cobertura de los medicamentos que está solicitando debe alcanzar cierta cantidad mínima. Si el valor en dólares es menor que el mínimo, usted no podrá apelar más adelante. Si el valor en dólares es suficientemente alto, usted podrá pedir una Apelación de Nivel 3. En la carta que reciba de la IRE, se le dirá el valor en dólares necesario para continuar con el proceso de apelación.

# Cómo pedir que le cubramos una estadía más larga en el hospital

Cuando le internen en un hospital, usted tiene derecho a recibir todos los servicios que nosotros cubrimos que sean necesarios para diagnosticar y tratar su enfermedad o lesión.

Durante su estadía cubierta en el hospital, su médico, su coordinador de cuidado de salud y el personal del hospital lo prepararán para el día en que usted salga del hospital. También le ayudarán a preparar el cuidado que necesitará después de salir.

* La fecha en que usted sale del hospital es la “fecha de su salida”.
* Su médico o el personal del hospital le dirán cuál será la fecha de su salida.

Si cree que le están pidiendo salir del hospital demasiado pronto, puede pedirnos que cubramos una estadía más larga. En esta sección se le explica cómo hacerlo.

## G1. Sus derechos de Medicare si lo internan en un hospital

A más tardar dos días después de que lo internen en el hospital, un trabajador de casos o una enfermera le dará un aviso llamado Mensaje importante de Medicare sobre sus derechos. Si no recibe este aviso, pídaselo a cualquier empleado del hospital. Si necesita ayuda, llame a Servicios al miembro al <phone number>. También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), que está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY (personas con dificultades auditivas o del habla) pueden llamar al 1-877-486-2048.

Lea este aviso con cuidado y pregunte si no entiende algo. En el Mensaje importante se explican sus derechos como paciente en el hospital, incluyendo su derecho a:

* Obtener servicios cubiertos por Medicare durante y después de su estadía en el hospital. Usted tiene derecho a saber cuáles son esos servicios, quién los paga y dónde puede obtenerlos.
* Participar en las decisiones sobre el tiempo de su estadía en el hospital.
* Saber dónde informar sobre las inquietudes que tenga sobre la calidad de su cuidado en el hospital.
* Apelar si cree que le dieron de alta del hospital demasiado pronto.

Usted deberá firmar el aviso de Medicare para demostrar que lo entendió y que comprende sus derechos. Su firma en el aviso no significa que esté de acuerdo con la fecha de su salida que posiblemente le haya dicho su médico o el personal del hospital.

Conserve su copia del aviso firmado para tener esa información si la necesita.

* Para ver una copia de este aviso por anticipado, puede llamar a Servicios al miembro al <phone number>. También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 horas al día, 7 días de la semana. Los usuarios de TTY (personas con dificultades auditivas o del habla) pueden llamar al 1-877-486-2048. La llamada es gratuita.
* También podrá consultar el aviso por internet en [www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices](http://www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices).
* Si necesita ayuda, llame a Servicios al miembro o a Medicare a los teléfonos anotados más arriba.

## G2. Apelación de Nivel 1 para cambiar la fecha de su salida del hospital

Si quiere que cubramos sus servicios de hospital por un tiempo más largo como paciente hospitalizado, usted deberá presentar una apelación. Una Organización para el Mejoramiento de Calidad revisará la Apelación de Nivel 1 para averiguar si la fecha de su salida es médicamente adecuada. En Massachusetts, la Organización para el Mejoramiento de Calidad se llama <state-specific Quality Improvement Organization name>.

Para presentar una apelación o cambiar su fecha de salida, llame a <state-specific Quality Improvement Organization name> al: <toll-free number>.

### ¡Llame inmediatamente!

Llame a la Organización para el Mejoramiento de Calidad **antes** de salir del hospital y no después de la fecha programada para su salida. En el “Mensaje Importante de Medicare sobre sus derechos” encontrará información sobre cómo comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de Calidad.

| En resumen:Cómo presentar una Apelación de Nivel 1 para cambiar la fecha de su salida del hospital  Llame a la Organización para el Mejoramiento de Calidad de su estado al <phone number> y pida una revisión rápida.  Llame antes de salir del hospital y antes de la fecha programada para su salida. |
| --- |

* **Si llama antes de salir** del hospital, se le permitirá quedarse después de su fecha de salida sin tener que pagar, mientras espera la decisión sobre su apelación tomada por la Organización para el Mejoramiento de Calidad.
* **Si usted no llama para apelar** y decide quedarse en el hospital después de su fecha de salida, es posible que tenga que pagar todos los costos por cuidados recibidos del hospital después de la fecha programada de salida.

Queremos asegurarnos que usted entienda lo que debe hacer y cuáles son las fechas límite.

* **Si necesita ayuda, pídala.** Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda en cualquier momento, llame a Servicios al miembro al <phone number>. También puede llamar al Programa de asistencia del seguro de salud del estado (SHIP), que se llama SHINE en Massachusetts. El teléfono de SHINE es 1-800-243-4636. TTY (para personas sordas o con dificultades auditivas o del habla): 1-800-439-2370 (solamente para Massachusetts). O bien, llame a My Ombudsman al 1-855-781-9898 (o marcar el 711 de MassRelay para llamar al 1-855-781-9898 o Videophone [VP] al 339-224-6831) o envíe un correo electrónico a [info@myombudsman.org](mailto:info@myombudsman.org) para recibir ayuda.

### ¿Qué es una Organización para el Mejoramiento de Calidad?

Es un grupo de médicos y otros profesionales del cuidado de salud pagados por el gobierno federal. Estos expertos no son parte de nuestro plan. Medicare les paga para revisar y ayudar a mejorar la calidad del cuidado para las personas con Medicare.

### Pida una “revisión rápida”

Debe pedirle a la Organización para el Mejoramiento de Calidad una “revisión rápida” de su fecha de salida. Pedir una “revisión rápida” significa que usted está pidiendo que la organización use las fechas límite rápidas para una apelación en lugar de usar las fechas límite estándar.

|  |
| --- |
| El **término legal** para una “revisión rápida” es “**revisión inmediata**”. |

### ¿Qué pasará durante la revisión rápida?

* Los revisores de la Organización para el Mejoramiento de Calidad le preguntarán a usted o a su representante por qué creen que la cobertura debería continuar después de la fecha programada para su salida. Usted no tiene que preparar nada por escrito, pero si quiere puede hacerlo.
* Los revisores examinarán su expediente médico, hablarán con su médico y revisarán toda la información relacionada con su estadía en el hospital.
* Usted recibirá una carta con su fecha de salida el mediodía del día después de que los revisores nos informen sobre su apelación. En la carta se le explicarán los motivos por los que su médico, el hospital y nosotros creemos que es correcto que usted salga del hospital en esa fecha.

|  |
| --- |
| El término legal para esta explicación por escrito es **“Aviso detallado de su salida”**. Podrá obtener una muestra llamando a Servicios al miembro al <toll-free number>. También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), que está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. También podrá consultar una muestra del aviso por internet en [www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices](http://www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices). |

### ¿Y si la respuesta es Sí?

* Si la Organización para el Mejoramiento de Calidad responde **Sí** a su apelación, debemos seguir cubriendo sus servicios de hospital todo el tiempo que sea médicamente necesario.

### ¿Y si la respuesta es No?

* Si la Organización para el Mejoramiento de Calidad dice **No** a su apelación, estarán diciendo que su fecha de salida es médicamente adecuada. Si esto ocurre, su cobertura por servicios de hospital como paciente hospitalizado terminará al mediodía del día después de que la Organización para el Mejoramiento de Calidad nos dé su respuesta.
* Si la Organización para el Mejoramiento de Calidad dice **No** y usted decide quedarse en el hospital, es posible que tenga que pagar por continuar su estadía hospitalaria. El costo del cuidado de hospital que usted tenga que pagar comienza al mediodía del día después de que la Organización para el Mejoramiento de Calidad nos dé su respuesta.
* Si la Organización para el Mejoramiento de Calidad rechaza su apelación y usted se queda en el hospital después de su fecha programada de salida, usted podrá presentar una Apelación de Nivel 2.

## G3. Apelación de Nivel 2 para cambiar la fecha de su salida del hospital

Si la Organización para el Mejoramiento de Calidad ha rechazado su apelación y usted se queda en el hospital después de su fecha programada de salida, usted podrá presentar una Apelación de Nivel 2. Tendrá que comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de Calidad otra vez y pedir otra revisión.

Pida la revisión de Nivel 2 a **más tardar en 60 días calendario** después del día en que la Organización para el Mejoramiento de Calidad respondió **No** a su Apelación de Nivel 1. Usted podrá pedir esta revisión solamente si permaneció en el hospital después de la fecha en que terminó su cobertura por el cuidado.

En Massachusetts, la Organización para el Mejoramiento de Calidad se llama <state-specific Quality Improvement Organization name>. Usted podrá llamar a <state-specific Quality Improvement Organization name> al: <**toll-free number>**.

| En resumen:Cómo presentar una Apelación de Nivel 2 para cambiar la fecha de su salida del hospital  Llame a la Organización para el Mejoramiento de Calidad de su estado al <phone number> y pida otra revisión. |
| --- |

* Los revisores de la Organización para el Mejoramiento de Calidad analizarán de nuevo y cuidadosamente toda la información relacionada con su apelación.
* Los revisores de la Organización para el Mejoramiento de Calidad tomarán una decisión a más tardar en 14 días calendario después de recibir su petición de una segunda revisión.

### ¿Qué sucederá si la respuesta es Sí?

* Debemos devolverle nuestra parte de los costos del cuidado de hospital que recibió desde el mediodía de la fecha de la decisión de su primera apelación. Debemos seguir proporcionando cobertura por su cuidado en el hospital como paciente hospitalizado todo el tiempo que sea médicamente necesario.
* Usted deberá seguir pagando su parte de los costos y es posible que se apliquen limitaciones de cobertura.

### ¿Qué sucederá si la respuesta es No?

Esto significa que la Organización para el Mejoramiento de Calidad está de acuerdo con la decisión de Nivel 1 y no la cambiará. En la carta que recibirá se le dirá qué puede hacer si decide seguir con el proceso de apelaciones.

Si la Organización para el Mejoramiento de Calidad rechaza su Apelación de Nivel 2, es posible que tenga que pagar el costo total de su estadía en el hospital después de la fecha programada para su salida.

# Qué hacer si cree que sus servicios de cuidado de salud en el hogar, en un centro de enfermería especializada o en un Centro de Rehabilitación para Pacientes Ambulatorios (CORF) terminan demasiado pronto

Esta sección trata solo los siguientes tipos de cuidado:

* Servicios de cuidados de salud en el hogar.
* Cuidados de enfermería especializada en un centro de enfermería especializada.
* Cuidados de rehabilitación que usted está recibiendo como paciente ambulatorio en un Centro de Rehabilitación para Pacientes Ambulatorios (CORF) aprobado por Medicare. Generalmente, esto significa que usted está recibiendo tratamiento para una enfermedad o accidente o que se está recuperando de una operación importante.
* Con cualquiera de estos tres tipos de cuidado, usted tiene derecho a seguir recibiendo servicios cubiertos mientras el médico diga que lo necesita.
* Cuando decidamos dejar de cubrir cualquiera de estos tipos de cuidado, debemos avisarle antes que terminen sus servicios. Cuando termine su cobertura, dejaremos de pagar por su cuidado.

Si cree que estamos terminando la cobertura de su cuidado demasiado pronto, **puede apelar nuestra decisión.** Esta sección le dice cómo pedir una apelación.

## H1. Le avisaremos por anticipado cuándo terminará su cobertura

Usted recibirá un aviso por lo menos dos días antes de que dejemos de pagar su cuidado. Este aviso se llama “Notificación de no cobertura de Medicare”. El aviso por escrito le indica la fecha en que dejaremos de cubrir su cuidado y en cómo puede apelar esta decisión.

Usted o su representante deben firmar el aviso por escrito para demostrar que lo recibieron. Firmar el aviso **no** significa que usted esté de acuerdo con la decisión del plan de que es el momento de dejar de recibir los cuidados.

Cuando termine su cobertura, dejaremos de pagar.

## H2. Apelación de Nivel 1 para continuar su cuidado

Si le parece que estamos terminando la cobertura de su cuidado demasiado pronto, puede apelar nuestra decisión. Esta sección le dice cómo pedir una apelación.

Antes de pedir la apelación, comprenda lo que debe hacer y cuáles son las fechas límite.

* **Cumpla con las fechas límite.** Las fechas límite son importantes. Asegúrese de entender y cumplir con las fechas límite que corresponden a lo que usted debe hacer. También hay fechas límite que nuestro plan debe seguir. (Si cree que no estamos cumpliendo con nuestras fechas límite, puede presentar una queja. En la Sección J se explica cómo presentar una queja.)
* **Si necesita ayuda, pídala.** Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda en cualquier momento, llame a los siguientes contactos:
* Servicios al miembro al <phone number>.
* Programa de asistencia del seguro de salud del estado (SHIP), que se llama SHINE en Massachusetts. El teléfono de SHINE es 1-800-243-4636. TTY (para personas sordas o con dificultades auditivas o del habla): 1-800-439-2370 (solamente para Massachusetts).
* Llamar a My Ombudsman al 1-855-781-9898 (o marcar el 711 de MassRelay para llamar al 1-855-781-9898 o Videophone [VP] al 339-224-6831) o enviar un correo electrónico a [info@myombudsman.org](mailto:info@myombudsman.org).

| En resumen: Cómo presentar una Apelación de Nivel 1 para pedir al plan que continúe su cuidado  Llame a la Organización para el Mejoramiento de Calidad de su estado al <phone number> y pida una “apelación de vía rápida”.  Haga la llamada antes de salir de la agencia o centro que esté proporcionando su cuidado y antes de la fecha programada para su salida. |
| --- |

Durante una Apelación de Nivel 1, una Organización para el Mejoramiento de Calidad revisará su apelación y decidirá si cambia la decisión que hayamos tomado. En Massachusetts, la Organización para el Mejoramiento de Calidad se llama <state-specific Quality Improvement Organization name>. Usted puede llamar a <state-specific Quality Improvement Organization name> al: <phone number>.La información sobre cómo apelar ante la Organización para el Mejoramiento de Calidad se encuentra también en la “Notificación de no cobertura de Medicare” (el aviso que recibió cuando le dijimos que dejaríamos de cubrir sus cuidados).

### ¿Qué es una Organización para el Mejoramiento de Calidad?

Es un grupo de médicos y otros profesionales del cuidado de salud pagados por el gobierno federal. Estos expertos no son parte de nuestro plan. Medicare les paga para revisar y ayudar a mejorar la calidad del cuidado para las personas con Medicare.

### ¿Qué debe pedirles?

Pídales una “apelación de vía rápida”. Es una revisión independiente para determinar si es médicamente adecuado que suspendamos la cobertura de sus servicios.

### ¿Cuál es la fecha límite para comunicarse con esta organización?

* Debe comunicarse con la Organización para el Mejoramiento de Calidad a más tardar al mediodía del día siguiente de haber recibido un aviso por escrito de cuándo dejaremos de cubrir su cuidado.

|  |
| --- |
| **El término legal** del aviso por escrito es “**Notificación de no cobertura de Medicare**”. Para obtener una copia de muestra, llame a Servicios al miembro al <phone number> o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 horas al día, 7 días de la semana. (Los usuarios de TTY, personas con dificultades auditivas o del habla, pueden llamar al 1-877-486-2048). También podrá consultar una muestra del aviso por internet en [www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI](http://www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI). |

### ¿Qué sucederá durante la revisión hecha por la Organización para el Mejoramiento de Calidad?

* Los revisores de la Organización para el Mejoramiento de Calidad le preguntarán a usted o a su representante por qué creen que debería continuar la cobertura de los servicios. Usted no tiene que preparar nada por escrito, pero si quiere puede hacerlo.
* Cuando presente una apelación, el plan deberá escribirle una carta a usted y a la Organización para el Mejoramiento de Calidad explicando por qué deberían terminar sus servicios.
* Los revisores también analizarán sus expedientes médicos, hablarán con su médico y revisarán la información que nuestro plan les haya dado.
* **A más tardar un día completo después de que los revisores tengan toda la información que necesiten, le dirán su decisión.** Usted recibirá una carta explicando la decisión.

|  |
| --- |
| **El término legal** para la carta que explica por qué deben terminar sus servicios es “**Notificación detallada de Medicare de no cobertura**”. |

### ¿Qué sucederá si los revisores dicen Sí?

* Si los revisores responden **Sí** a su apelación, debemos seguir proporcionando sus servicios cubiertos mientras sean médicamente necesarios.

### ¿Qué sucederá si los revisores dicen No?

* Si los revisores responden **No** a su apelación, su cobertura terminará en la fecha que le dijimos. Nosotros dejaremos de pagar nuestra parte de los costos de este cuidado.
* Si usted decide seguir recibiendo cuidado de salud en el hogar, cuidado en un centro de enfermería especializada o servicios en un Centro de Rehabilitación para Pacientes Ambulatorios (CORF) después de la fecha en que termina su cobertura, entonces es posible que usted tenga que pagar el costo total de este cuidado.

## H3. Apelación de Nivel 2 para continuar su cuidado

Si la Organización para el Mejoramiento de Calidad respondió **No** a la apelación **y** usted elige seguir recibiendo cuidado después que termine su cobertura, podrá presentar una Apelación de Nivel 2.

Durante la Apelación de Nivel 2, la Organización para el Mejoramiento de Calidad revisará la decisión que tomó en el Nivel 1. Si están de acuerdo con la decisión de Nivel 1, usted podría tener que pagar el costo total de su cuidado de salud en el hogar, en un centro de enfermería especializada o los servicios en un Centro de Rehabilitación para Pacientes Ambulatorios (CORF) después de la fecha en que le dijimos que terminaría su cobertura.

| En resumen:Cómo presentar una Apelación de Nivel 2 para pedir que el plan cubra su cuidado por más tiempo  Llame a la Organización para el Mejoramiento de Calidad de su estado al <phone number> y pida otra revisión.  Haga la llamada antes de salir de la agencia o el centro que esté proporcionando su cuidado y antes de la fecha programada de salida. |
| --- |

En Massachusetts, la Organización para el Mejoramiento de Calidad se llama <state-specific Quality Improvement Organization name>. Usted puede llamar a <state-specific Quality Improvement Organization name> al: <phone number>. Pida la revisión de Nivel 2 a **más tardar en 60 días calendario** después del día en que la Organización para el Mejoramiento de Calidad respondió **No** a su Apelación de Nivel 1. Podrá pedir esta revisión solo si siguió recibiendo cuidado después de la fecha en que terminó su cobertura por el cuidado.

* Los revisores de la Organización para el Mejoramiento de Calidad analizarán de nuevo y cuidadosamente toda la información relacionada con su apelación.
* La Organización para el Mejoramiento de Calidad tomará una decisión a más tardar en 14 días calendario después de recibir su petición de apelación.

### ¿Qué sucederá si la organización de revisión dice Sí?

* Debemos devolverle nuestra parte de los costos del cuidado que recibió desde la fecha en que dijimos que su cobertura terminaría. Debemos seguir proporcionando cobertura por el cuidado todo el tiempo que sea médicamente necesario.

### ¿Qué sucederá si la organización de revisión dice No?

* Esto significa que están de acuerdo con la decisión que tomaron en la Apelación de Nivel 1 y que no la cambiarán.
* En la carta que reciba, se le dirá qué hacer si usted decide seguir con el proceso de revisión. Se le darán detalles sobre cómo pasar al siguiente nivel de apelación, que está a cargo de un juez.

# Cómo llevar su apelación más allá del Nivel 2

## I1. Pasos siguientes para los servicios y artículos de Medicare

Si hizo una Apelación de Nivel 1 y una Apelación de Nivel 2 por servicios o artículos de Medicare y ambas apelaciones fueron rechazadas, usted tiene derecho a niveles adicionales de apelación. La carta que usted reciba de la Entidad de revisión independiente (IRE) le explicará qué hacer si usted desea continuar con el proceso de apelación.

El Nivel 3 del proceso de apelaciones es una audiencia con un juez de derecho administrativo (ALJ). La persona que toma la decisión en una Apelación de Nivel 3 es un ALJ o un abogado adjudicador. Si quiere que un ALJ o abogado adjudicador revise su caso, el artículo o servicio médico que usted está pidiendo, debe cumplir con una cantidad mínima en dólares. Si el valor en dólares es menor que el mínimo, usted no podrá apelar más adelante. Si el valor en dólares es suficientemente alto, usted podrá pedir al ALJ o abogado adjudicador que examine su apelación.

Si no está de acuerdo con la decisión del ALJ o del abogado litigante, puede comunicarse con el Consejo de apelaciones de Medicare. Después de ese paso, es posible que usted tenga el derecho a pedir que un tribunal federal examine su apelación.

Si necesita ayuda en cualquier momento del proceso de apelación, puede llamar a My Ombudsman al 1-855-781-9898 (hay intérpretes disponibles para aquellos que no hablen inglés). Las personas sordas o con dificultades auditivas o del habla deben marcar el 711 de MassRelay para llamar al 1-855-781-9898 o Videophone (VP) al 339-224-6831. También puede enviar un correo electrónico a My Ombudsman a esta dirección: [info@myombudsman.org](mailto:info@myombudsman.org).

## I2. Pasos siguientes para los servicios y artículos de MassHealth

Usted también tiene más derechos de apelación si hizo una Apelación de Nivel 1 y una Apelación de Nivel 2 para servicios y artículos de MassHealth y ambas apelaciones fueron rechazadas. Puede pedir que un juez revise su apelación.

Si necesita ayuda en cualquier momento del proceso de apelación, puede llamar a My Ombudsman al 1-855-781-9898 (hay intérpretes disponibles para aquellos que no hablen inglés). Las personas sordas o con dificultades auditivas o del habla deben marcar el 711 de MassRelay para llamar al 1-855-781-9898 o Videophone (VP) al 339-224-6831. También puede enviar un correo electrónico a My Ombudsman a esta dirección: [info@myombudsman.org](mailto:info@myombudsman.org).

# Cómo presentar una queja

## J1. Qué tipos de problemas deberían causar una queja

El proceso de quejas se usa para algunos tipos de problemas, como problemas relacionados con la calidad del cuidado, los tiempos de espera y los servicios al cliente. Estos son algunos ejemplos de los tipos de problemas que resuelve el proceso de quejas.

| En resumen:Cómo presentar una queja  Usted puede presentar una queja interna ante nuestro plan o una queja externa ante una organización que no esté conectada con nuestro plan.  Para presentar una queja interna, llame a Servicios al miembro o envíenos una carta.  Hay varias organizaciones diferentes que reciben quejas externas. Para obtener más información, consulte la Sección J3. |
| --- |

### Quejas sobre la calidad

* Si no está contento con la calidad del cuidado, como el cuidado que recibió en el hospital.

### Quejas sobre la privacidad

* Si le parece que alguien no respetó su derecho de privacidad o compartió información sobre usted que es confidencial.

### Quejas sobre el mal servicio al cliente

* Si un proveedor de cuidado de salud fue grosero o le faltó al respeto.
* Si el personal de <plan name> lo trató mal.
* Si cree que lo están echando del plan.

### Quejas sobre la accesibilidad

* Si los servicios y las instalaciones de cuidado de salud en el consultorio de un médico o proveedor no son accesibles para usted.
* Su proveedor no ofrece las adaptaciones razonables que usted necesita, como un intérprete de idioma de señas estadounidense.

### Quejas sobre la equidad de salud mental

* Si los servicios de salud mental no están disponibles de la misma manera que están disponibles los servicios de salud física. Para obtener más información, consulte la Sección J4.

### Quejas sobre los tiempos de espera

* Si tiene problemas para obtener una cita o si esperó demasiado tiempo para obtenerla.
* Si los médicos, farmacéuticos y otros profesionales de la salud o Servicios al miembro y otros miembros del personal del plan lo han hecho esperar demasiado tiempo.

### Quejas sobre la limpieza

* Si le parece que la clínica, el hospital o el consultorio del proveedor no están limpios.

### Quejas sobre el acceso lingüístico

* Su doctor o su proveedor no le proporcionan un intérprete durante su cita.

### Quejas sobre las comunicaciones que recibe de nosotros

* Si le parece que no le dimos un aviso o carta que usted debió haber recibido.
* Si cree que la información escrita que le enviamos es demasiado difícil de entender.
* Ha solicitado recibir los comunicados en un formato alternativo (como en letras grandes, en Braille, en formato de audio, etc.) y no hemos respetado su petición.

### Quejas sobre la puntualidad de nuestras acciones relacionadas con decisiones de cobertura o apelaciones

* Si usted cree que no estamos cumpliendo con nuestras fechas límite para tomar una decisión de cobertura o responder a su apelación.
* Si cree que, después de obtener una decisión de cobertura o apelación a su favor, no estamos cumpliendo con las fechas límite para aprobar o darle el servicio o devolverle el pago por ciertos servicios médicos.
* Si cree que no enviamos a tiempo su caso a la Entidad de revisión independiente (IRE).

|  |
| --- |
| **El término legal** para una “queja” es un **“reclamo”**.  **El término legal** para “presentar una queja” es “**interponer un reclamo**”. |

### ¿Hay diferentes tipos de quejas?

**Sí.** Usted puede presentar una queja interna o externa. Una queja interna se presenta ante el plan y este la revisa. Una queja externa se presenta y es revisada ante una organización no afiliada con nuestro plan. **Si necesita ayuda para presentar una queja interna o externa, puede llamar a My Ombudsman al 1-855-781-9898 (o marque el 711 de MassRelay para llamar al 1-855-781-9898 o Videophone [VP] al 339-224-6831).**

## J2. Quejas internas

Para presentar una queja interna, llame a Servicios al miembro al <phone number>. Puede presentar una queja en cualquier momento a no ser que sea sobre medicamentos de la Parte D. Si la queja es sobre un medicamento de la Parte D, deberá presentarla **a más tardar en 60 días calendario** después de haber tenido el problema por el que se quiere quejar.

* Si hay algo más que usted deba hacer, Servicios al miembro le informará.
* Usted también puede presentar su queja por escrito.Si presenta su queja por escrito, responderemos a su queja por escrito.
* [Insert additional description of the procedures (including time frames) and instructions about what members need to do if they want to use the process for making a complaint, including a fast complaint.]

|  |
| --- |
| **El término legal** para una “queja rápida” es **“reclamo acelerado”**. |

Si es posible, le responderemos de inmediato. Si nos llama por teléfono con una queja, es posible que le demos una respuesta en esa misma llamada. Si su enfermedad nos exige que respondamos rápidamente, lo haremos.

* Respondemos la mayoría de las quejas en 30 días calendario. Si necesitamos más información y el retraso le conviene a usted, o si nos pide más tiempo, podríamos tardar hasta 14 días calendario más (un total de 44 días calendario) para responder a su queja. Le diremos por escrito por qué necesitamos más tiempo.
* Si presenta una queja porque rechazamos su petición sobre una “decisión de cobertura rápida” o una “apelación rápida”, lo trataremos automáticamente como una “queja rápida” y responderemos a su queja en 24 horas.
* Si presenta una queja porque tomamos tiempo adicional para tomar una decisión de cobertura rápida o de apelación, lo trataremos automáticamente como una “queja rápida” y responderemos a su queja en 24 horas.

**Si no estamos de acuerdo** con parte o con toda su queja, **le diremos** nuestros motivos. Le responderemos estemos o no de acuerdo con la queja.

## J3. Quejas externas

### Usted puede presentar su queja a Medicare

Usted puede enviar su queja a Medicare. El Formulario para presentar quejas a Medicare está disponible en: [www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx](https://es.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx).

Medicare toma muy seriamente sus quejas y usará esta información para ayudar a mejorar la calidad del programa Medicare.

Si tiene más comentarios o inquietudes o si cree que el plan no está solucionando su problema, llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048. La llamada es gratuita.

### Usted puede presentar su queja a MassHealth

Puede presentar una queja ante MassHealth. Usted puede hacerlo llamando al Centro de servicios al cliente de MassHealth al 1-800-841-2900, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Los usuarios de TTY (las personas sordas o con dificultades auditivas o del habla) deben llamar al 1-800-497-4648.

### Usted puede presentar una queja ante la Oficina de derechos civiles

Si le parece que le han tratado injustamente usted puede presentar una queja ante la Oficina de derechos civiles del Departamento de salud y servicios humanos. Por ejemplo, puede quejarse por falta de acceso para discapacitados o de asistencia con idiomas. El teléfono de la Oficina de derechos civiles es 1-800-368-1019. Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-800-537-7697. También puede visitar [www.hhs.gov/hipaa/for-individuals/spanish](http://www.hhs.gov/hipaa/for-individuals/spanish) para obtener más información.

Usted puede contactar con la Oficina de derechos civiles en:

[Plans should insert contact information for the OCR regional office.]

Usted también puede tener derechos según la Ley de estadounidenses con discapacidades y según [plans may insert relevant state law.] Puede llamar a My Ombudsman al 1-855-781-9898 (o marcar el 711 de MassRelay para llamar a 1-855-781-9898 o Videophone [VP] al 339-224-6831) o enviar un correo electrónico a [info@myombudsman.org](mailto:info@myombudsman.org) para recibir asistencia.

### Usted puede presentar una queja ante la Organización para el Mejoramiento de Calidad

Si su queja es sobre la calidad del cuidado, también tiene dos opciones.

* Si lo prefiere, puede presentar su queja sobre la calidad del cuidado directamente a la Organización para el Mejoramiento de Calidad (**sin** presentarla a nosotros).
* Si presenta una queja ante esta organización, trabajaremos con ellos para resolverla.

La Organización para el Mejoramiento de Calidad es un grupo de médicos y otros expertos de cuidado de salud, pagados por el gobierno federal para revisar y mejorar el cuidado que se le da a los pacientes de Medicare. Para más información sobre la Organización para el Mejoramiento de Calidad, consulte el Capítulo 2 [plans may insert reference, as applicable].

En Massachusetts, la Organización para el Mejoramiento de Calidad se llama <state-specific Quality Improvement Organization name>. El número de teléfono de <state-specific Quality Improvement Organization name> es <phone number>.

## J4. Quejas sobre la equidad de salud mental

Las leyes federales y estatales exigen que todas las organizaciones de cuidado administrado, incluso <plan name>, proporcionen servicios de salud del comportamiento a los miembros de MassHealth de la misma manera que proporcionan servicios de salud física. Esto es lo que se conoce como “equidad”. En general, esto significa que debemos realizar lo siguiente:

1. Proporcionar el mismo nivel de beneficios para salud mental y trastornos relacionados con el uso de sustancias, así como para otros problemas físicos que pudiera tener.
2. No tener requisitos de PA y limitaciones de tratamiento más estrictos para la salud mental y trastornos relacionados con el uso de sustancias, en comparación con los requisitos para los servicios de salud física.
3. Proporcionarles a usted y a su proveedor los criterios de necesidad médica que usamos para una PA, cuando usted o su proveedor lo pidan; **Y**
4. Proporcionarle, en un plazo razonable, la razón por la que se denegó la autorización de servicios de salud mental o trastornos relacionados con el uso de sustancias.

Si le parece que no estamos ofreciendo equidad como se explicó anteriormente, usted tiene derecho a presentar una queja interna. Para obtener más información sobre quejas internas y cómo presentarlas, consulte la Sección J1.

También puede presentar una queja ante MassHealth. Usted puede hacerlo llamando al Centro de servicios al cliente de MassHealth al 1-800-841-2900, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Los usuarios de TTY (las personas sordas o con dificultades auditivas o del habla) deben llamar al 711.