

Community Health Plan of Washington

PROCESO DE RECLAMOS Y APELACIONES

¿A quién llamo para solicitar ayuda en mi plan de salud?

Si necesita ayuda, llame al 1-800-440-1561 o, si es usuario de TTD/TTY, llame al 711.

Mantendremos la confidencialidad de su información. Si usted no habla español, podemos ayudarle. Si necesita información en otro idioma que no sea el inglés, llámenos al 1-800-440-1561 (TTD/TTY: 711). Le ayudaremos con el idioma sin costo alguno.

Para presentar un reclamo o una apelación, comuníquese con:

Community Health Plan of Washington **Sitio web: chpw.org/es**

Atención: Appeals & Grievances

Teléfono: 1-800-440-1561

Dirección: 1111 3rd Ave Ste. 400

Fax: 206-613-8984

**Ciudad/estado/código postal: Seattle,
WA 98101**

Correo electrónico: CustomerCare@chpw.org

Si tiene necesidades de salud conductual, el defensor de la salud conductual es una persona que puede ayudarle con sus preguntas y a presentar reclamos y apelaciones.

Si necesita información sobre cómo comunicarse con su defensor de la salud conductual local, llame al 1-800-440-1561 o visite chpw.org/es/member-center/behavioral-health.

PROCESO DE RECLAMOS: ¿Cómo informo una queja?

Usted o su representante autorizado tienen el derecho a presentar una queja. Esto se denomina reclamo. Le ayudaremos a presentar un reclamo. Los reclamos son quejas sobre:

- La manera en que le trataron.
- La calidad de la atención o los servicios que recibió.
- Problemas para recibir atención.
- Cuestiones de facturación.

Si necesita ayuda para presentar un reclamo, llame al 1-800-440-1561. O para TTD/TTY, llame al 711. Le informaremos si recibimos su reclamo en un plazo de dos días hábiles. Investigaremos y resolveremos su reclamo en un plazo de 45 días calendario y le comunicaremos cómo se resolvió. Si necesitamos más tiempo, se lo notificaremos a usted o a su representante autorizado por escrito. Tiene el derecho de apelar una decisión adversa (si se tomó alguna) de nuestra parte.

PROCESO DE APELACIÓN ESTÁNDAR Y ACELERADA: ¿Cómo solicito la revisión de un servicio denegado o una referencia?

Una apelación es una solicitud para que revisemos la denegación de un servicio o una referencia. Usted puede apelar nuestra decisión si se le negó, redujo o finalizó un servicio antes de tiempo. A continuación, se indican los pasos del proceso de apelaciones:

PASO 1: Apelación estándar y acelerada ante Community Health Plan of Washington

PASO 2: Audiencia administrativa estatal

PASO 3: Revisión independiente

PASO 4: Juez de revisión del Consejo de Apelaciones de la Autoridad de Atención Médica (HCA)

Community Health Plan of Washington PROCESO DE RECLAMOS Y APELACIONES

Continuidad de los servicios durante el proceso de apelaciones

Si desea continuar recibiendo los servicios aprobados con anterioridad mientras revisamos la apelación, debe presentar su apelación en un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha que aparece en su carta de denegación. Si la decisión final en el proceso de apelaciones coincide con la nuestra, quizás deba pagar los servicios recibidos durante dicho proceso.

PASO 1: Apelación estándar y acelerada ante Community Health Plan of Washington: ¿Cómo solicito una apelación?

Tiene derecho a presentar una apelación. Puede elegir a alguien, incluso un abogado o proveedor, para que sea su representante y actúe en su nombre. Deberá firmar un formulario de consentimiento mediante el que le permita a esta persona ser su representante. Community Health Plan of Washington no cubre ningún costo o pago a sus representantes. Eso corre por su cuenta. También tiene derecho a recibir asistencia de defensores de la salud conductual para presentar la apelación.

Usted o su representante autorizado cuentan con 60 días calendario después de la fecha de la carta de rechazo de Community Health Plan of Washington para solicitar una apelación. Se puede solicitar una apelación por teléfono, en persona o por escrito. Tiene el derecho y la oportunidad de presentar comentarios, documentos u otra información adicional por escrito que sea relevante para la apelación. Puede presentar información para respaldar su apelación por teléfono, por escrito o en persona. En un plazo de cinco días calendario, le comunicaremos por escrito que recibimos la apelación estándar, o en 72 horas para una apelación acelerada. Community Health Plan of Washington le puede ayudar a presentar su apelación.

Si necesita ayuda para presentar una apelación, llame al 1-800-440-1561.

PASO 1: Solicite una apelación ante Community Health Plan of Washington

Teléfono: 1-800-440-1561

Fax: 206-613-8984

Dirección: 1111 3rd Ave Ste 400, Seattle, WA 98101

Puede pedirle a una compañía de seguros de salud que identifique a los expertos a quienes se consultó sobre la determinación de beneficios adversa, incluso si no se utilizó el consejo del experto para tomar la determinación. La compañía no está obligada a identificar al experto por su nombre ni a proporcionar su dirección, pero puede proporcionar su puesto de trabajo y especialidad, el estado de certificación de la junta u otra información relacionada con sus cualificaciones y también indicar si está empleado o no por la compañía.

Antes de la apelación o durante esta, usted o su representante pueden solicitar copias de todos los documentos en el archivo de la apelación, y las pautas o disposiciones sobre los beneficios que se usaron para tomar la decisión. Estas se enviarán de manera gratuita. Resolveremos su apelación tan rápido como su salud lo requiera. Community Health Plan of Washington le enviará nuestra decisión por escrito en un plazo de 14 días calendario, a menos que necesitemos más tiempo. Si necesitamos más tiempo, se lo notificaremos a usted o a su representante autorizado por escrito. Nuestra revisión no tardará más de 28 días calendario. Mantendremos la confidencialidad de su apelación.

Community Health Plan of Washington PROCESO DE RECLAMOS Y APELACIONES

Si usted o su proveedor desean una decisión rápida porque su salud está en riesgo, llame al 1-800-440-1561 para solicitar una revisión rápida (denominada “acelerada”) de la denegación. Puede solicitar una revisión rápida si su salud física o mental corre grave riesgo o si se trata de una autorización de un medicamento para la salud mental. Community Health Plan of Washington se comunicará con usted para informarle nuestra decisión dentro de las 72 horas de haber recibido su solicitud de una revisión acelerada.

Si solicita una apelación acelerada, pero Community Health Plan of Washington decide que su salud no está en riesgo, seguiremos el plazo estándar de las apelaciones. Le enviaremos una carta para informarle la decisión y la razón del cambio dentro de los dos días calendario de su solicitud de apelación.

El plazo acelerado puede extenderse hasta 14 días calendario si se necesita información adicional para procesar su apelación y si la demora es para su conveniencia. Si Community Health Plan of Washington extiende el plazo, le enviaremos una carta dentro de los dos días calendario de su solicitud de apelación para informarle por qué es necesaria la extensión. Usted también puede solicitar una extensión.

PASO 2: Audiencia administrativa estatal: ¿Cómo solicito una revisión legal?

Si no está conforme con la decisión de la apelación de Community Health Plan of Washington, puede solicitar una audiencia administrativa estatal. Debe completar el proceso de apelaciones del Community Health Plan of Washington antes de poder acceder a una audiencia. Debe solicitar una audiencia en un plazo de 120 días calendario a partir de la fecha que aparece en la carta con la decisión de la apelación que indica que se mantuvo la denegación. Cuando solicita una audiencia, debe especificar qué servicio se le denegó, cuándo y por qué motivo. Su proveedor no puede solicitar una audiencia en su nombre.

PASO 2: Solicite una audiencia administrativa estatal

Comuníquese con la Oficina de Audiencias Administrativas (OAH)

Teléfono: 1-800-583-8271

Dirección: P.O. Box 42489, Olympia, WA 98504-2489

Puede consultar a un abogado o contar con otra persona para que lo represente en la audiencia. Si necesita ayuda para encontrar un abogado, consulte en la Oficina de Servicios Legales más cercana, comuníquese con la línea CLEAR de NW Justice al 1-888-201-1014 o visite su sitio web en www.nwjustice.org.

Puede solicitar una decisión rápida si su salud está en riesgo. Un juez tomará una decisión en el plazo de cuatro días hábiles después de recibir la solicitud. Si el juez decide que su salud no implica un riesgo, la OAH se comunicará con usted y le enviará una carta en un plazo de cuatro días hábiles después de recibir la solicitud. Su audiencia cambiará al plazo estándar.

PASO 3: Revisión independiente: ¿Cómo solicito una revisión independiente?

Una revisión independiente es una revisión por parte de un médico o especialista que no trabaja para Community Health Plan of Washington. Si no está de acuerdo con la decisión tomada en la audiencia administrativa estatal, puede solicitar una revisión independiente en un plazo de 21 días calendario a

Community Health Plan of Washington PROCESO DE RECLAMOS Y APELACIONES

partir de la decisión de la audiencia o dirigirse directamente al Paso 4. Llame al 1-800-440-1561 para solicitar asistencia. Puede solicitar una decisión rápida si su salud está en riesgo. Nos debe presentar cualquier información adicional que desee que examinemos en un plazo de cinco días hábiles a partir de la fecha en que solicitó la revisión independiente. Si solicita esta revisión, su caso se enviará a una organización de revisión independiente (IRO) en un plazo de tres días hábiles. No tiene que pagar esta revisión. Community Health Plan of Washington le hará saber la decisión.

PASO 3: Solicite una revisión independiente

Comuníquese con Community Health Plan of Washington

Teléfono: 1-800-440-1561

Fax: 206-613-8984

Dirección: 1111 3rd Ave. Ste 400, Seattle, WA 98101

PASO 4: Consejo de Apelaciones de la Autoridad de Atención Médica (HCA): ¿Cómo solicito otra revisión legal?

Puede solicitar una revisión definitiva de su caso llevada a cabo por el juez de revisión del Consejo de Apelaciones de la HCA. Debe solicitar esta revisión en un plazo de 21 días calendario después del día en que la decisión de la IRO se envíe por correo. La decisión del Consejo de Apelaciones de la HCA es definitiva.

PASO 4: Solicite una revisión del Consejo de Apelaciones de la HCA

Teléfono: (360) 725-0910; número gratuito: (844) 728-5212

Fax: (360) 507-9018

Dirección: P.O. Box 42700, Olympia, WA 98504-2700

INFORMACIÓN ADICIONAL

Facturación de los servicios: Si recibe una factura por los servicios de atención médica, llame al 1-800-440-1561.

Segunda opinión: Puede recibir una segunda opinión sobre su atención médica o afección en cualquier momento. Comuníquese al 1-800-440-1561 para averiguar cómo obtener una segunda opinión.

Beneficio no cubierto

Excepción a la norma: Usted o su proveedor pueden solicitar a Community Health Plan of Washington que apruebe un servicio que no sea un beneficio cubierto. En el caso de los adultos, esto se denomina excepción a la norma (ETR).

- Se debe solicitar antes de recibir el servicio.
- Su proveedor debe proporcionarnos la documentación que indique que su afección es diferente de la que padecen la mayoría de las personas.
- Ningún otro servicio cubierto que sea menos costoso cubrirá su necesidad.
- Para ser aprobada, la solicitud debe cumplir con las normas del Código Administrativo de Washington (WAC) 182-501-0160.
- Puede solicitar una apelación mientras usted o su proveedor solicitan una excepción a la norma. Las decisiones sobre la ETR son finales y no pueden apelarse.

Community Health Plan of Washington PROCESO DE RECLAMOS Y APELACIONES

Niños menores de 21 años: El beneficio de servicios de detección temprana y periódica, diagnóstico, y tratamiento (EPSDT) ofrece servicios de atención médica preventivos e integrales para niños menores de 21 años que tengan cobertura de Medicaid. Las organizaciones de atención administrada (MCO) deben brindar servicios de atención médica adicionales que tengan cobertura en virtud del programa federal de Medicaid y sean considerados médicamente necesarios para tratar, corregir o disminuir enfermedades o afecciones. Cuando se deniegue un servicio cubierto que sea médicamente necesario, se proporcionarán derechos de apelación. En el caso de los niños menores de 21 años, no se aplica el proceso de excepción a la norma (ETR).

Extensión de la limitación: Su proveedor puede solicitar a Community Health Plan of Washington que apruebe más servicios para usted de los permitidos por su paquete de beneficios. Es posible que sean más en alcance, cantidad, duración o frecuencia de un servicio. Un ejemplo son más consultas de fisioterapia para adultos que las 12 consultas permitidas por el beneficio. A esto se lo denomina extensión de la limitación (LE).

Para que se apruebe, usted debe cumplir con las normas del Código Administrativo de Washington (WAC) 182-501-0169:

- La extensión debe solicitarse antes de recibir más servicios.
- Debe haber documentación de que su afección esté mejorando debido a los servicios que ya recibió.
- Debe demostrar que su afección posiblemente seguirá mejorando con más servicios, y que es probable que empeore sin los servicios continuos.

Puede solicitar una apelación mientras su proveedor solicita una extensión de la limitación.

El financiamiento de algunos servicios se limita según el dinero disponible: Algunos servicios se pagan con dinero que proviene únicamente del estado o de subvenciones federales en bloque. Si el dinero que proviene únicamente del estado o de subvenciones federales en bloque se agota, no podemos aprobar el servicio para usted, aunque consideremos que necesita los servicios. No hay proceso de apelaciones si el servicio finaliza debido a que se agota el dinero que proviene únicamente del estado o de subvenciones federales en bloque. Se le notificará si esta situación se aplica a usted.