

Sección 20

Proceso de presentación de quejas y derechos de los Miembros MassHealth

Como Miembro del Neighborhood Health Plan (NHP), su satisfacción es importante para nosotros. Si cree que tuvo una experiencia insatisfactoria con el NHP o Beacon, o con cualquiera de nuestros Proveedores bajo contrato, tiene derecho a presentar una Queja, que es una manera de mostrar que no está satisfecho con su experiencia.

Para obtener más información sobre los tipos de experiencias para los que usted o su Representante autorizado pueden presentar una Queja, consulte las preguntas “¿Sobre qué tipos de cosas puedo presentar una Queja?”, a continuación. Cuando presenta una queja al NHP o Beacon, tiene ciertos derechos. Mientras que el NHP o Beacon examina su Queja, usted tiene derecho a:

- Dar información al NHP o Beacon, por escrito o en persona, que ayude a apoyar su Queja.
- Obtener ayuda de alguien, como un amigo, pariente, abogado o Proveedor (consulte “¿Puedo elegir a alguien para que me represente durante el proceso de Presentación de Quejas?”, a continuación).
- Servicios de interpretación gratuitos durante el proceso de Presentación de Quejas.
- Hacer preguntas sobre el NHP o Beacon y obtener ayuda del personal del NHP o Beacon.

También le pedimos que:

- Firme y nos envíe de vuelta la carta que le envíe el NHP o Beacon (consulte “¿Cómo presento una Queja?”)
- Firme y envíe de vuelta el Formulario de Designación de Representante Autorizado, si está nombrando un Representante Autorizado (vea “¿Puedo elegir a alguien para que me represente durante el proceso de Presentación de Quejas?”)

- Nos dé una manera (su dirección y/o número de teléfono actuales) para comunicarnos con usted sobre su Queja.

Preguntas y respuestas sobre el proceso de presentación de quejas

¿Sobre qué tipo de cosas puedo presentar una Queja?

Puede presentar una Queja todas las veces que tenga una experiencia insatisfactoria con el NHP, Beacon o con alguno de nuestros Proveedores bajo contrato, tal como: cuando no está complacido con la calidad de la atención o de los servicios que le proporcionó el NHP o Beacon, cuando un Proveedor del NHP o Beacon fue grosero con usted o cuando el NHP o Beacon no respetó alguno de sus derechos.

También tiene derecho a presentar una Queja si no está de acuerdo con una decisión del NHP o Beacon de extender el plazo para resolver una Apelación Interna o para tomar una decisión sobre una Autorización; o si no está de acuerdo con una decisión del NHP o Beacon de no tratar una apelación como una Apelación Expedita (decisión rápida).

¿Cómo presento una Queja?

Para presentar una Queja puede escribir al NHP, dar información en persona o llamar al Departamento de Servicios a los Clientes del NHP, al 1-800-462-5449 (TTY: 1-800-655-1761).

Neighborhood Health Plan
Member Appeal/Grievance Coordinator
253 Summer Street
Boston, MA 02210

Si su Queja tiene que ver con la Salud de la Conducta, llame a Beacon al 1-800-414-2820 o escriba a:

Beacon Health Strategies
Ombudsperson
500 Unicorn Park Drive
Woburn, MA 01801

Cuando recibimos su pedido para presentar una Queja, le enviamos a usted y a su Representante Autorizado una carta dentro de un (1) día laborable indicando que lo recibimos. La carta que le enviamos describe su Queja de la manera en que nosotros la entendemos. Si no está bien o si desea añadir información, haga sus correcciones en esa carta. Cuando usted o su Representante Autorizado esté satisfecho de que su Queja esté descrita correctamente, firme la carta y envíenosla en el sobre con franqueo pagado que le proporcionará el NHP o Beacon.

¿Puedo elegir a alguien para que me represente durante el proceso de Presentación de Quejas?

Sí. Puede designar a cualquier persona, como un miembro de su familia, un amigo, un abogado, un Proveedor o cualquier persona que usted elija para que lo represente durante el proceso de Presentación de Quejas. Para hacerlo tiene que firmar y enviar al NHP o Beacon un Formulario de Designación de Representante Autorizado. Si no recibimos un Formulario de Designación de Representante Autorizado firmado en o antes de la fecha límite para resolver su Queja, desecharemos su Queja y se lo notificaremos por escrito. El Representante Autorizado que designe tendrá los mismos derechos que usted en la presentación de su Queja.

¿Quiénes examinarán mi Queja?

Su Queja será examinada por una o más personas que no participaron en el problema o en la situación que originó su Queja. Si la queja es sobre un tema clínico, un profesional de atención de la salud examinará su Queja.

¿Qué pasa si el NHP o Beacon necesita más información?

Si necesitamos más información, llamaremos a usted o a su Representante Autorizado o enviaremos un pedido por escrito a usted o a su Representante Autorizado. Le pedimos que responda a nuestros pedidos de más información lo antes posible, para que podamos tomar una

decisión más rápida sobre su Queja. Usted o su Representante Autorizado pueden presentar más información por escrito, por teléfono o en persona en cualquier momento durante el proceso de Presentación de Quejas.

¿Cuándo sabré el resultado de mi Queja?

Enviaremos a usted o a su Representante Autorizado una carta dentro de los treinta (30) días de calendario de haber recibido su Queja para notificarle la decisión.

¿Qué pasa si no estoy satisfecho con la decisión del NHP?

Si no está satisfecho con la resolución, usted o su Representante Autorizado pueden ponerse en contacto con el Departamento de Servicios a los Miembros del NHP para hablar con el Ombudsman (defensor del pueblo) del NHP. Si no está satisfecho(a) con la resolución de una queja de Atención de la Salud de la Conducta, puede llamar al Defensor del Pueblo (Ombudsperson) de Beacon. También puede llamar al Departamento de Servicios a los Miembros de MassHealth si no está satisfecho con la decisión del NHP o de Beacon.

Sección 21

Proceso de Apelación y derechos de los Miembros MassHealth

Si no está complacido con una decisión sobre la cobertura de atención de la salud tomada por el Neighborhood Health Plan (NHP) o si tuvo algún problema para tener acceso a servicios de atención de la salud, usted o su Representante Autorizado tienen derecho a apelar. Una Apelación es un pedido al NHP o Beacon de que investigue una Acción Adversa y responda a ella. Para obtener una explicación de lo que es una Acción Adversa, vea la pregunta “¿Qué tipos de cosas puedo apelar?”, a continuación.

Sus derechos durante el Proceso de Apelación incluyen:

- El derecho a proporcionar información sobre su Apelación al NHP o Beacon por escrito, por teléfono o en persona.
- El derecho a que lo ayude o represente otra persona (como un amigo, un miembro de su familia o un Proveedor) (vea “¿Qué es un representante autorizado?”, abajo).
- El derecho a servicios de interpretación gratuitos durante el proceso de Apelación.
- El derecho a hacer preguntas al NHP o Beacon y a obtener ayuda del personal del NHP o Beacon.
- El derecho a ver toda la información que empleó el NHP o Beacon para tomar una decisión sobre su Apelación y a obtener una copia de ella.
- El derecho a pedir una copia de la documentación o de los criterios del NHP o Beacon en los que se basó la Acción Adversa.
- El derecho a pedir una copia de la política escrita del NHP o Beacon de Apelaciones Internas, y del procedimiento de ellas.

Le pedimos que:

- Firme y nos envíe de vuelta la carta que recibe del NHP o Beacon notificándole que recibimos su Apelación (vea “¿Cómo presento una Apelación de Nivel I”, abajo)

- Firme y nos envíe de vuelta el Formulario de Entrega de Información sobre la Salud, si se lo pedimos (vea “¿Qué pasa si el NHP o Beacon necesita más información?”, abajo).
- Firme y nos envíe de vuelta el Formulario de Designación de Representante Autorizado, si está nombrando a un Representante Autorizado (vea “¿Qué es un Representante Autorizado?”, abajo)
- Nos dé una dirección o un número de teléfono actualizados, para que podamos ponernos en contacto con usted durante el Proceso de Apelación.

Preguntas y respuestas sobre el proceso de Apelación

¿Qué tipos de cosas puedo apelar?

Usted o su Representante Autorizado pueden pedir una apelación de una Acción Adversa. Una Acción Adversa ocurre si:

- El NHP o Beacon deniegan o limitan la cobertura de un servicio solicitado de atención de la salud en casos en que se requiere Autorización del NHP o Beacon o
- El NHP o Beacon reduce o suspende la cobertura de un servicio que el NHP había aprobado anteriormente o
- El NHP o Beacon deniega el pago de un servicio por creer que no es Medicamento Necesario o
- El NHP o Beacon no responde a un pedido de Autorización de manera oportuna o
- Usted (el Miembro) no pudo obtener tratamiento médico a tiempo de un proveedor del NHP o Beacon o
- Su pedido de Apelación no fue respondido a tiempo. En este caso, usted o su Representante Autorizado pueden presentar una Apelación directamente a la Junta de Audiencias de la Oficina de Medicaid (vea “¿Cómo presento mi Apelación ante la Junta de Audiencias de la Oficina de Medicaid?”).

¿Qué tipo de Apelaciones puedo presentar ante el NHP?

Usted o su Representante Autorizado pueden presentar una Apelación de Nivel I, una Apelación de Nivel II y una Apelación Expedita (de decisión rápida) ante el NHP o Beacon. Una Apelación de Nivel I es una revisión estándar de primer nivel de una Acción Adversa (vea “¿Cómo presento una Apelación de Nivel I?”, abajo). Una Apelación de Nivel II es una revisión de segundo nivel para reconsiderar una decisión de una Apelación de Nivel I. Una Apelación Expedita es una revisión de decisión rápida de una Acción Adversa (vea “¿Cómo puedo obtener una decisión antes de 30 días?”, abajo) Estos diferentes tipos de Apelaciones se describen en mayor detalle abajo.

¿Cómo presento una Apelación de Nivel I?

Para iniciar el proceso de Apelación de Nivel I, usted o su Representante Autorizado pueden llamar, visitar o escribir al NHP:

Departamento de Servicios a los Miembros
1-800-462-5449 (TTY: 1-800-655-1761)
Lunes a viernes de 8 de la mañana
a 6 de la tarde
Jueves de 8 de la mañana a 8 de la tarde
Member Appeal/Grievance Coordinator
Neighborhood Health Plan
253 Summer Street
Boston, MA 02210

Si su Apelación es sobre un tema de Salud de la Conducta, usted o su Representante Autorizado pueden llamar, visitar o escribir a Beacon:

Coordinador de Apelaciones
1-800-414-2120 (TTY: 1-781-994-7660)
Lunes a viernes de 8 de la mañana
a 6 de la tarde
Viernes de 8 de la mañana a 5 de la tarde
Appeals Coordinator
Beacon Health Strategies
500 Unicorn Park Drive
Woburn, MA 01801

Cuando el NHP y Beacon reciben su pedido de Apelación de Nivel I, enviamos a usted o a su Representante Autorizado, si tiene uno, un acuse

de recibo de su Apelación dentro de un (1) día laborable de haberlo recibido. Lea esta carta, haga las correcciones o añadidos necesarios, firma la carta y envíenosla en el sobre con franqueo pagado que le proporcionaron el NHP o Beacon. Esto nos ayuda a cerciorarnos de que entendemos su Apelación correctamente.

¿Qué es un Representante Autorizado?

Un Representante Autorizado es cualquier persona que usted elige, por escrito, para que actúe en su nombre en la presentación de una Apelación ante el NHP. Un Representante Autorizado puede ser un miembro de su familia, un amigo, un abogado, un Proveedor o cualquier persona que usted elija. Su Representante Autorizado tendrá los mismos derechos que usted en la presentación de su Apelación. Note, sin embargo, que si desea elegir un Representante Autorizado para que lo represente, tiene que firmar y enviar un Formulario de Representante Autorizado al NHP. Si no recibimos un Formulario de Designación de Representante Autorizado firmado en o antes de la fecha límite para resolver su Apelación de Nivel I o de Nivel II, desecharemos la Apelación. En el caso de una Apelación Expedita (rápida), la revisión se procesará incluso si el NHP o Beacon no recibieron el formulario de Designación de Representante Autorizado dentro del plazo requerido.

Si desestimamos (desechamos) su Apelación, se lo notificaremos por escrito. Si cree que realmente autorizó a su Representante Autorizado por escrito antes del vencimiento de la fecha límite para resolver su Apelación de Nivel I o de Nivel II, puede solicitar, por escrito, que anulemos esta desestimación y sigamos adelante con su Apelación.

Debemos recibir este pedido dentro de los diez (10) días de calendario a partir de la fecha en que usted recibió la carta de desestimación. Envíe su pedido a:

Neighborhood Health Plan
Member Appeal/Grievance Coordinator
253 Summer Street
Boston, MA 02210

O a Apelaciones de Salud de la Conducta a:

Appeals Coordinator
Beacon Health Strategies
500 Unicorn Park Drive
Woburn, MA 01801

El NHP o Beacon ya sea harán que la desestimación sea final o anularán la desestimación y seguirán adelante con su Apelación. El NHP o Beacon le notificarán su decisión por escrito. Si el NHP o Beacon hacen que su desestimación sea final, puede presentar una Apelación ante la Junta de Audiencias de la Oficina de Medicaid (vea “¿Cómo presento mi Apelación ante la Junta de Audiencias de la Oficina de Medicaid?”, abajo). Una Apelación Expedita (de decisión rápida) se desestima y procesa como una Apelación estándar de Nivel I si el pedido de acelerarla no está vinculado a su trastorno de salud.

¿Hay un límite de tiempo para presentar una Apelación?

Sí. Usted o su Representante Autorizado tienen que presentar su pedido de Apelación dentro de los treinta (30) días de:

- Haber recibido notificación de denegación de un pedido de nuevo servicio o de la decisión de reducir o dejar de cubrir un servicios que había sido aprobado anteriormente
- El hecho de que el NHP o Beacon no hayan actuado dentro de los plazos requeridos para tomar decisiones de autorización o
- No haber obtenido tratamiento médico a tiempo de un Proveedor del NHP o de Beacon, como está descrito en su Manual del Miembro del NHP.

¿Qué pasa si no presenté mi Apelación dentro de los límites de tiempo descritos más arriba?

Si recibimos su Apelación tarde, la desestimaremos y se los notificaremos por escrito a usted o a su Representante Autorizado. Si cree que realmente presentó su Apelación antes de la fecha límite, usted o su Representante Autorizado pueden solicitar, por escrito, que anulemos esta desestimación y sigamos adelante con su Apelación. Debemos

recibir este pedido dentro de los diez (10) días de calendario a partir de la fecha en que haya recibido la carta de desestimación. Envíe su pedido a:

Neighborhood Health Plan
Member Appeal/Grievance Coordinator
253 Summer Street
Boston, MA 02210

O a Apelaciones de Salud de la Conducta a:

Appeals Coordinator
Beacon Health Strategies
500 Unicorn Park Drive
Woburn, MA 01801

El NHP o Beacon ya sea harán que la desestimación sea final o anularán la desestimación y seguirán adelante con su Apelación. El NHP notificará su decisión por escrito a usted o a su Representante Autorizado. Si el NHP o Beacon hacen que su desestimación sea final, usted o su Representante Autorizado pueden presentar una Apelación a la Junta de Audiencias de la Oficina de Medicaid (vea “¿Cómo presento mi Apelación ante la Junta de Audiencias de la Oficina de Medicaid?”).

¿Qué tengo que hacer para seguir recibiendo servicios durante mi Apelación de Nivel I?

Si su Apelación tiene que ver con una decisión del NHP o de Beacon de reducir o dejar de cubrir un servicio que había sido aprobado anteriormente, usted seguirá recibiendo automáticamente esos servicios si presentó una Apelación dentro de los diez (10) días de calendario de haber recibido su notificación de Acción Adversa. Si pierde la Apelación, es posible que tenga que pagar los costos de esos servicios de su propio bolsillo.

¿Quiénes examinarán mi Apelación?

Su Apelación será examinada por una o más personas que no tuvieron nada que ver con la Acción Adversa original y que no son subordinados de los que tomaron la decisión originalmente. Al menos uno de ellos será un experto en tratar el trastorno médico o en proveer el tratamiento o el servicio del que se trate su Apelación.

¿Qué pasa si el NHP o Beacon necesitan más información?

Si necesitamos más información, enviaremos a usted o a su Representante Autorizado un Formulario de Autorización para divulgar información sobre la salud. Lea el formulario, hágale las correcciones o los añadidos necesarios, fírmelo y envíenoslo en el sobre con franqueo pagado que el NHP o Beacon proporcionaron a usted o a su Representante Autorizado.

¿Cuánto tiempo demorarán el NHP o Beacon en decidir mi Apelación de Nivel I?

El NHP o Beacon tomarán esta decisión dentro de los treinta (30) días de calendario a partir de la fecha de su pedido de Apelación de Nivel I. El NHP podrá extender el plazo de decisión hasta cinco (5) días de calendario si el Miembro o su Representante Autorizado solicitan la extensión. El plazo también podrá ser extendido por el NHP o por Beacon por hasta cinco (5) días de calendario si el NHP o Beacon justifica que la extensión es en el mejor interés del Miembro y alega que se necesita información adicional que se puede esperar razonablemente que se recibirá dentro del plazo extendido y que esa información probablemente conducirá a una aprobación del pedido. Si el NHP o Beacon optan por tomar una extensión, se lo notificaremos por escrito a usted y a su Representante Autorizado. Si no está complacido con nuestra decisión de extender nuestro tiempo de respuesta, usted o su Representante Autorizado pueden presentar una Queja ante el NHP visitando o escribiendo a:

Neighborhood Health Plan
Member Appeal/Grievance Coordinator
253 Summer Street
Boston, MA 02210

O a Apelaciones de Salud de la Conducta a:

Appeals Coordinator
Beacon Health Strategies
500 Unicorn Park Drive
Woburn, MA 01801

También puede llamarnos al 1-800-462-5449 (TTY: 1-800-655-1761).

¿Puedo proveer información adicional para que la consideren el NHP o Beacon?

Sí. Usted o su Representante Autorizado pueden proveer más información, por escrito, por teléfono o en persona, en cualquier momento durante el proceso de Apelación. Si usted o su Representante Autorizado desean extender los treinta (30) días de calendario del plazo de Apelación para presentar información adicional, pueden hacerlo por hasta cinco (5) días de calendario adicionales.

¿Cómo sabré cuál fue la decisión del NHP o de Beacon sobre mi Apelación de Nivel I?

Nos pondremos en contacto por teléfono con usted o con su Representante Autorizado y enviaremos una decisión por escrito dentro de los treinta (30) días de calendario a partir de la fecha de su pedido de Apelación, excepto si hubo una extensión de cinco (5) días de calendario.

¿Puedo obtener una decisión en menos de treinta (30) días?

Si usted o su Proveedor de atención de la salud creen que su salud, su vida o su habilidad de recuperar función plena podrán estar en riesgo si tiene que esperar treinta (30) días de calendario, usted, su Representante Autorizado o su Proveedor de atención de la salud pueden solicitar una Apelación Expedita (de decisión rápida). Si su Proveedor de atención de la salud solicita una Apelación Expedita (de decisión rápida), la concederemos, excepto si el pedido no tiene que ver con su trastorno de salud. Si su Apelación pasa a ser expedita (decisión rápida), tomaremos nuestra decisión dentro de las setenta y dos (72) horas a partir de su pedido de Apelación. El plazo para tomar decisiones de Apelación Expedita (de decisión rápida) se puede extender por hasta catorce (14) días de calendario si usted, su Representante Autorizado o su Proveedor de atención de la salud solicitan la extensión. El plazo también podrá ser extendido por el NHP o por Beacon por hasta catorce (14) días de calendario si el NHP o Beacon justifican que la extensión es en el mejor interés del Miembro y alegan que se necesita información adicional que se puede esperar razonablemente que se recibirá dentro del plazo extendido y

que esa información probablemente conducirá a una aprobación del pedido. Si el NHP o Beacon optan por tomar una extensión, se los notificaremos por escrito a usted, a su Representante Autorizado o a su Proveedor de atención de la salud. Si no está complacido con nuestra decisión de extender nuestro tiempo de respuesta, usted, su Representante Autorizado o su Proveedor de atención de la salud pueden presentar una Queja ante el NHP visitando o escribiendo a:

Neighborhood Health Plan
Member Appeal/Grievance Coordinator
253 Summer Street
Boston, MA 02210

También puede llamarnos al 1-800-462-5449 (TTY: 1-800-655-1761).

O a Apelaciones de Salud de la Conducta a:

Appeals Coordinator
Beacon Health Strategies
500 Unicorn Park Drive
Woburn, MA 01801

También puede llamar a Beacon at 1-800-414-2120 (TTY: 1-781-994-7660)

Si su pedido de Apelación Expedita (de decisión rápida) no es presentado o respaldado por un Proveedor de atención de la salud, un médico del NHP decidirá si una Apelación Expedita (de decisión rápida) es necesaria. Si decidimos que una Apelación Expedita (de decisión rápida) no es necesaria, informaremos por teléfono a usted o a su Representante autorizado que la Apelación Expedita (de decisión rápida) ha sido desestimada y enviaremos una notificación de desestimación dentro de los dos (2) días de calendario. Su Apelación se procesará según los plazos de las Apelaciones estándar de Nivel I descritos más arriba. Si usted o su Representante Autorizado no están de acuerdo con nuestra decisión de no hacer que su Apelación sea Expedita, usted o su Representante Autorizado pueden presentar una queja visitando o escribiendo a:

Neighborhood Health Plan
Member Appeal/Grievance Coordinator
253 Summer Street
Boston, MA 02210

O a Apelaciones de Salud de la Conducta a:

Appeals Coordinator
Beacon Health Strategies
500 Unicorn Park Drive
Woburn, MA 01801

Usted o su Representante Autorizado también puede llamarnos 1-800-462-5449 (TTY: 1-800-655-1761).

¿Puedo proveer información adicional para que la consideren el NHP o Beacon durante una Apelación Expedita (de decisión rápida)?

Sí. Usted o su Representante Autorizado pueden proveer más información, por escrito, por teléfono o en persona, en cualquier momento durante el proceso de Apelación Expedita (de decisión rápida). Si usted o su Representante Autorizado desean extender las setenta y dos (72) horas del plazo de Apelación Expedita (de decisión rápida) para presentar información adicional, pueden hacerlo por hasta catorce (14) días de calendario adicionales.

¿Cómo sabré cuál fue la decisión del NHP o de Beacon sobre mi Apelación Expedita (de decisión rápida)?

Nos pondremos en contacto por teléfono con usted o con su Representante Autorizado para informarle la decisión y le enviaremos una decisión por escrito dentro de las setenta y dos (72) horas de haber recibido su pedido, excepto si hubo una extensión como se halla descrito más arriba.

¿Qué pasa si no estoy satisfecho con la decisión del NHP sobre mi Apelación de Nivel I o mi Decisión Expedita (de decisión rápida)?

Si usted o su Representante Autorizado no están satisfechos con la decisión de su Apelación de Nivel I, usted o su Representante Autorizado nos pueden pedir que la reconsideremos (una Apelación de Nivel II) (vea “¿Cómo pido una Apelación de Nivel II del NHP?”), o usted o su Representante Autorizado pueden pedir que la Junta de Audiencias de Medicaid de la Oficina de Salud y Servicios Humanos repase su Apelación (vea “¿Cómo presento una Apelación ante la Junta de Audiencias de la Oficina de Medicaid?”, abajo). La Junta de Audiencias es separada del NHP.

Si usted o su Representante Autorizado optan por hacer que el NHP reconsidere la decisión (Apelación de Nivel II), su apelación será examinada por una o más personas que no participaron en la decisión de la Apelación de Nivel I. Si usted o su Representante Autorizado optan por presentar su Apelación ante la Junta de Audiencias, pierden el derecho a que el NHP reconsidere más su decisión.

Si su Apelación fue Expedita (de decisión rápida) y usted o su Representante Autorizado no estuvieron complacidos con la decisión, no tiene derecho a una Apelación de Nivel II ante el NHP. Sin embargo, usted o su Representante Autorizado pueden pedir a la Junta de Audiencias de la Oficina de Medicaid que repase su Apelación (vea “¿Cómo presento una Apelación ante la Junta de Audiencias de la Oficina de Medicaid?”).

¿Qué puedo hacer si no estoy complacido con una decisión que tomó Beacon Health Strategies sobre mi Apelación?

Beacon Health Strategies (Beacon) realiza Apelaciones de Nivel I y Expeditas (de decisión rápida) sobre servicios de Atención de la Salud de la Conducta en nombre del NHP.

Si usted o su Representante Autorizado no están complacidos con la decisión de Beacon sobre su Apelación de Nivel I, usted o su Representante Autorizado pueden pedir al NHP que la reconsidere (una Apelación de Nivel II). (Vea “¿Cómo solicito una Apelación de Nivel II del NHP?”) o usted o su Representante Autorizado pueden pedir que la Junta de Audiencias de la Oficina de Medicaid de la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos repase su Apelación (vea “¿Cómo presento una Apelación ante la Junta de Audiencias de la Oficina de Medicaid?”). Si usted o su Representante Autorizado optan por presentar su Apelación ante la Junta de Audiencias, pierden el derecho a pedir que el NHP reconsidere más su decisión. Si su Apelación fue Expedita (de decisión rápida), no tiene derecho a una Apelación de Nivel II ante el NHP. Sin embargo, usted o su Representante Autorizado pueden pedir que la Junta de Audiencias de la Oficina de Medicaid

repase su Apelación (vea “¿Cómo presento una Apelación ante la Junta de Audiencias de la Oficina de Medicaid?”).

¿Cómo solicito una Audiencia de Nivel II del NHP?

Si usted o su Representante Autorizado desean presentar una apelación de Nivel II ante en NHP, llámenos al 1-800-462-5449 (TTY: 1-800-655-1761). Usted o su Representante Autorizado también nos pueden visitar o escribirnos a:

Neighborhood Health Plan
Member Appeal/Grievance Coordinator
253 Summer Street
Boston, MA 02210

Usted o su Representante Autorizado deben efectuar su pedido dentro de los treinta (30) días de haber recibido nuestra decisión sobre su Apelación de Nivel I. Si su Apelación de Nivel II tiene que ver con una decisión del NHP de reducir o dejar de cubrir un servicio que había sido aprobado anteriormente, usted seguirá recibiendo automáticamente esos servicios si presentó una Apelación dentro de los diez (10) días de calendario de haber recibido su notificación de resolución de su Apelación de Nivel I. Si pierde la Apelación, es posible que tenga que pagar los costos de esos servicios de su propio bolsillo.

¿Cuándo tomará una decisión el NHP sobre mi Apelación de Nivel II?

Nos pondremos en contacto por teléfono con usted o con su Representante Autorizado para notificarles nuestra decisión y enviaremos a usted o a su Representante Autorizado una decisión por escrito dentro de los diez (10) días de calendario a partir de la fecha en que solicitó una Apelación de Nivel II. Usted o su Representante Autorizado pueden solicitar una extensión de hasta cinco (5) días de calendario a este nivel. El plazo también podrá ser extendido por el NHP por hasta cinco (5) días de calendario si el NHP justifica que la extensión es en el mejor interés del Miembro y que se necesita información adicional que se puede esperar razonablemente que se recibirá dentro del

plazo extendido y que esa información probablemente conducirá a una aprobación del pedido, y si el NHP todavía no extendió el tiempo de respuesta del Nivel I.

¿Qué puedo hacer si no estoy satisfecho con la decisión del NHP sobre mi Apelación de Nivel II?

Si usted o su Representante Autorizado no están complacidos, usted o su Representante Autorizado pueden presentar una Apelación ante la Junta de Audiencias de la Oficina de Medicaid (vea “¿Cómo presento una Apelación ante la Junta de Audiencias de la Oficina de Medicaid?”).

¿Qué puedo hacer si el NHP no responde a mi Apelación dentro del plazo en que lo tiene que hacer?

Si no respondemos a su Apelación dentro del plazo indicado más arriba, usted o su Representante Autorizado pueden presentar una Apelación ante la Junta de Audiencias de la Oficina de Medicaid (vea “¿Cómo presento una Apelación ante la Junta de Audiencias de la Oficina de Medicaid?”). Su pedido de Apelación debe ser recibido por la Junta de Audiencias dentro de los treinta (30) días de calendario a partir de la fecha en que el NHP le debería haber informado su decisión. Si su Apelación fue Expedita (de decisión rápida) ante el NHP o Beacon y desea que la Junta de Audiencias también realice una revisión Expedita (de decisión rápida), usted o su Representante Autorizado deben presentar su Apelación ante la Junta de Audiencias dentro de los veinte (20) días de calendario.

¿Cómo presento mi Apelación ante la Junta de Audiencias de la Oficina de Medicaid?

Si usted o su Representante Autorizado desean que la Junta de Audiencias de la Oficina de Medicaid repase su Apelación, usted o su Representante Autorizado deben completar un Formulario de Audiencia Equitativa, que el NHP proporciona a usted o a su Representante Autorizado. Usted o su Representante Autorizado deben enviar este

formulario a la Junta de Audiencias dentro de los treinta (30) días de calendario de la decisión que está apelando. Si su apelación fue Expedita (de decisión rápida) y desea que la Junta de Audiencias también realice una revisión Expedita (de decisión rápida), tiene que enviar el formulario a la Junta de Audiencias dentro de los veinte (20) días de calendario. Si su pedido de decisión expedita se recibe después de 20 días de calendario, pero antes de que se hayan vencido los treinta (30) días de calendario, se procesará como una Apelación estándar. Póngase en contacto con el NHP si usted o su Representante Autorizado necesitan ayuda para completar el Formulario de Pedido de Audiencia Equitativa.

¿Puedo seguir recibiendo servicios durante mi Apelación ante la Junta de Audiencias de la Oficina de Medicaid?

Puede seguir recibiendo los servicios que son el tema de su Apelación ante la Junta de Audiencias si el servicio fue autorizado anteriormente por el NHP y usted presenta su pedido de Apelación a la Junta de Audiencias dentro de los diez (10) días de calendario a partir de la fecha en que recibió nuestra decisión sobre su Apelación de Nivel I, de Nivel II o Expedita. También puede optar por no seguir recibiendo servicios durante su Apelación. Note que si sigue recibiendo servicios durante el proceso de Apelación de la Junta de Audiencias y la decisión es en su contra, usted puede ser responsable por el costo de esos servicios.

¿Me puede representar alguien en la Junta de Audiencias de la Oficina de Medicaid?

Usted puede ser representado en la Junta de Audiencias de la Oficina de Medicaid por el Representante Autorizado que elija, de su propio bolsillo. Para hacerlo tiene que llenar la sección de Representante de Apelación del Formulario de Pedido de Audiencia Equitativa. Si optó por que lo represente un intérprete, el Formulario firmado de Pedido de Audiencia Equitativa debe estar escrito en inglés y en su idioma primario.

***Si la Junta de Audiencias decide a mi favor,
¿qué pasa después?***

El NHP respetará la decisión de la Junta de Audiencias y cubrirá el servicio o la intervención que fueron objeto de la Apelación.

¿Cómo me pongo en contacto con la Junta de Audiencias?

Puede llamar a la Junta de Audiencias de la Oficina de Medicaid al 1-800-655-0338 o al 617-210-5800.
