



**Apelación del afiliado en 10 días
Información sobre el afiliado**

Behavioral Healthcare Incorporated
INFORMACIÓN SOBRE LAS APELACIONES

Si tiene alguna pregunta sobre esta notificación o sobre el proceso de apelación, por favor llame a nuestro Departamento de Atención al afiliado y asuntos familiares (720) 490-4403.

Si desea ayuda con cualquier parte de este proceso, por favor, comuníquese con nosotros, estaremos encantados de poder ayudarlo. Podemos ayudarlo con cualquier pregunta que tenga o con la presentación de una apelación. Llámenos al (720) 490-4400.

También puede llamar al *Ombudsman* (Mediador) para la Atención Administrada de Medicaid, operado por MAXIMUS. Pueden ayudarlo con su apelación. El número telefónico es (303) 830-3560. El número telefónico gratuito es 1 (877) 435-7123 y el número de TTY es 1 (888) 876-8864.

¿QUÉ ES UNA APELACIÓN?

Behavioral Healthcare Inc. (BHI, por sus siglas en inglés) ha tomado una decisión o una medida (**vea a continuación para saber qué tipos de medidas**) que afecta sus servicios. Una apelación es cuando usted solicita una revisión de la decisión o de la medida **si** no está de acuerdo con la misma. Usted tiene derecho a hacer revisar la decisión o medida. Esta carta le informa cuáles son sus derechos y cómo debe solicitar una apelación.

Le sugerimos que presente la apelación ante la Oficina de los Tribunales Administrativos (OAC, por sus siglas en inglés), al mismo tiempo que la presenta ante Behavioral Healthcare Inc. De esa forma, no perderá su derecho a una Audiencia Estatal Imparcial.

En la siguiente sección, titulada “CÓMO OBTENGO UNA AUDIENCIA ESTATAL IMPARCIAL”, se proporciona la información de contacto del Juez especializado en Derecho Administrativo (ALJ, por sus siglas en inglés), una división de la OAC. Debe realizar su solicitud para una audiencia ante un ALJ, por escrito, y debe firmar dicha solicitud.

Usted nunca perderá sus beneficios de Medicaid por presentar una apelación. Como un afiliado de *Behavioral Healthcare Inc.*, usted tiene derecho a presentar una apelación. *Behavioral Healthcare Inc.* no tomará ninguna medida en su contra si usted elije apelar a nuestra decisión o medida.

¿QUÉ ES UNA MEDIDA?

- *Behavioral Healthcare Inc.* deniega o limita algún tipo o nivel de servicio que usted solicitó;
- *Behavioral Healthcare Inc.* reduce, suspende o interrumpe un servicio que fue previamente aprobado;
- *Behavioral Healthcare Inc.* deniega, en parte o en su totalidad, el pago por un servicio;
- *Behavioral Healthcare Inc.* no proporciona ni autoriza (aprueba) los servicios de manera oportuna;
- *Behavioral Healthcare Inc.* no actúa dentro de los plazos requeridos por el estado para notificarlo o;
- Si usted vive en un área rural, la denegación de su solicitud para buscar atención fuera de la red de *Behavioral Healthcare Inc.*

¿QUÉ ES UN REPRESENTANTE DESIGNADO POR EL CLIENTE (DCR, por sus siglas en inglés)?

Un DCR es alguien que usted elije para hablar por usted cuando presenta una apelación. Puede ser un proveedor, un defensor, un abogado, un miembro de la familia u otra persona de su confianza. Puede presentar la apelación usted mismo o hacer que su DCR la presente en su nombre.

Si decide utilizar un DCR, debe firmar un formulario con el nombre, la dirección y el número telefónico de su DCR. Esto nos permite comunicarnos con su DCR durante el proceso de apelación. Si desea que esta persona vea sus expedientes médicos u obtenga información sobre sus servicios en lo que respecta a la apelación, existe otro formulario que usted o su tutor legal, deben también firmar.

Su proveedor puede presentar una apelación en su nombre o ayudarlo con su apelación, como su DCR.

¿CÓMO PRESENTO UNA APELACIÓN ANTE *Behavioral Healthcare Inc.*?

Usted o su DCR deben solicitar la apelación dentro de un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha de la carta en la que se le informa sobre la medida que *Behavioral Healthcare Inc.* ha tomado.

Para iniciar su apelación, usted o su DCR deben llamar al Departamento de afiliados y asuntos familiares de *Behavioral Healthcare Inc.* El número telefónico es (720) 490-4403 o llame al número telefónico gratuito al 1 (877) 349-7379. Dígalos que usted es afiliado de Medicaid, de *Behavioral Healthcare Inc.* Informe a *Behavioral Healthcare Inc.* que desea apelar la decisión o medida.

Si llama para iniciar su apelación, usted o su DCR deben enviarnos una carta después de su llamada. La carta debe estar firmada por usted o su DCR. Si lo desea, podemos ayudarlo con la carta. Debe enviar la carta a:

The Department of Member and Family Affairs
Behavioral Healthcare Incorporated
155 Inverness Drive West, Suite 201
Englewood, Colorado 80012

Si está hospitalizado/a o si siente que esperar por una apelación normal pondría en riesgo su vida o su salud, usted o su DCR pueden solicitar una apelación “rápida” o expeditiva. En la siguiente sección hay más información sobre las apelaciones expeditivas.

Es posible que pueda continuar recibiendo los servicios que ya han sido aprobados por *Behavioral Healthcare Inc.* mientras presenta la apelación, si se cumplen todos los siguientes requisitos:

- Recibimos su apelación dentro de los plazos requeridos por usted o su proveedor;
- Un proveedor de *Behavioral Healthcare, Inc.* ha solicitado que usted reciba los servicios;
- El período de tiempo aprobado para los servicios no ha finalizado, y;
- Usted solicita, específicamente, que los servicios continúen.

Si pierde la apelación, es posible que tenga que pagar por cualquier servicio que reciba durante la apelación. Si gana la apelación, no tendrá que pagar. Por favor, infórmenos si desea continuar recibiendo sus servicios cuando solicite una apelación.

Si continúa recibiendo los servicios aprobados, los mismos continuarán durante cierto período de tiempo. Los servicios continuarán hasta que:

- Usted retire su apelación;
- Transcurra un total de 10 días después de que le enviemos por correo el aviso original de que denegamos su apelación. Si dentro de esos 10 días solicita una Audiencia Estatal Imparcial, sus beneficios continuarán hasta que la audiencia haya concluido.
- La Oficina de Audiencias Estatales Imparciales decida que se deniega su apelación.
- Finaliza la autorización para los servicios.

¿QUÉ SUCEDERÁ CON MI APELACIÓN?

Después de que recibamos su llamada telefónica o su carta, recibirá una carta dentro de un período de dos días hábiles. En dicha carta le informaremos que recibimos su solicitud para una apelación.

Usted o su DCR pueden informarnos, personalmente o por escrito, por qué creen que *Behavioral Healthcare Inc.* debe cambiar su decisión o medida. Usted o su DCR también pueden brindarnos información o registros que consideren que ayudarían en su apelación. Usted o su DCR pueden hacer preguntas, solicitar los criterios (reglas) o la información que utilizamos para tomar nuestra decisión. Usted o su DCR pueden revisar *cualquier registro que Behavioral Healthcare Inc.*

tenga y que pueda estar relacionado con su apelación. Infórmenos si usted o su DCR desean hacerlo.

Usted o su DCR pueden presentar cualquier información adicional o declaración de hecho o derecho.

Si su solicitud fue denegada debido a que no era un beneficio cubierto, su médico puede enviar información médica para ayudar a explicar por qué el servicio debería ser considerado como un beneficio cubierto.

Si la decisión o la medida que apela, se refiere a una denegación o cambio de servicios, un médico revisará sus registros médicos y demás información. Dicho médico no será el mismo médico que tomó la primera decisión de denegar o cambiar sus servicios.

Behavioral Healthcare Inc. tomará una decisión y le notificará dentro de un período de 10 días hábiles a partir del día en que recibimos su solicitud. Le enviaremos una carta informándole sobre la decisión y el motivo de la misma.

Si necesitamos más tiempo para tomar una decisión, le enviaremos una carta informándole sobre esto. O usted o su DCR pueden solicitar más tiempo.

¿QUÉ SUCEDE CON UNA APELACIÓN EXPEDITIVA (“RÁPIDA”)?

Puede haber ocasiones en las que la apelación debe resolverse muy rápido. Usted o su DCR podrían considerar que la espera por una apelación normal podría afectar gravemente su vida o salud mental. Para una apelación expeditiva, se tomará una decisión dentro de un plazo de tres días hábiles, en lugar de los diez días hábiles habituales que se toman para una apelación normal. Si necesitamos más tiempo para tomar una decisión, le enviaremos una carta informándolo al respecto. O usted o su DCR pueden solicitar más tiempo.

Si usted o su DCR solicitan una apelación expeditiva (o “rápida”) y la solicitud es aprobada, *Behavioral Healthcare Inc.* lo llamará para informarle, dentro de un plazo de tres días hábiles. Sus servicios no cambiarán hasta que se tome una decisión con respecto a su apelación, en ese momento, un representante de BHI lo notificará sobre el resultado. También le enviaremos una carta dentro de un plazo de dos días hábiles. Luego nos ocuparemos de su apelación en la forma habitual. Usted recibirá una carta informándole sobre la decisión y el motivo de la misma.

¿CÓMO OBTENGO UNA AUDIENCIA ESTATAL IMPARCIAL?

Una Audiencia Estatal Imparcial significa que un Juez estatal especializado en Derecho Administrativo (ALJ, por sus siglas en inglés) revisará la decisión o la medida de *Behavioral Healthcare Inc.* Si no está conforme con la decisión de *BHI* sobre su apelación, usted o su DCR pueden pedir una Audiencia Estatal Imparcial **dentro de un período de diez días calendario** a partir de la fecha de la carta en la que se le informa sobre la medida que ha tomado *Behavioral Healthcare Inc.* Si usted o su DCR desean solicitar una Audiencia Estatal Imparcial, pueden llamar o escribir a:

Office of Administrative Courts
633 Seventeenth Street - Suite 1300
Denver, CO 80202
Teléfono: (303) 866-2000
Fax: (303) 866-5909

Si usted o su DCR solicitan una Audiencia Estatal Imparcial, la Oficina de Tribunales Administrativos le enviará una carta. En dicha carta se explicará el proceso. La solicitud para una Audiencia Estatal Imparcial **debe ser escrita**. Ellos fijarán la fecha para su audiencia. El Juez revisará la decisión o la medida de *Behavioral Healthcare Inc.* Luego el juez tomará una decisión.

Usted puede seguir recibiendo los servicios que ya han sido aprobados por *Behavioral Healthcare Inc.* mientras espera la decisión del juez. Pero es posible que tenga que pagar por cualquier servicio que reciba mientras apela una Audiencia Estatal Imparcial. Si usted pierde la Audiencia Estatal Imparcial, deberá pagar. Si gana, no tendrá que pagar.