

# Quejas y Apelaciones

## Quejas

### **Qué hago si tengo una queja? A quién llamo?**

Queremos ayudar. Si tiene una queja, por favor, llámenos gratis al 1-800-431-7798 para explicarnos el problema. Un Defensor de Servicios para Miembros de FirstCare puede ayudarle a presentar una queja. Solo llame al 1-800-431-7798. Por lo general, podemos ayudarle de inmediato o, a más tardar, en unos días. FirstCare no puede tomar ninguna acción en contra de usted como resultado de su presentación de una queja.

También puede presentar una queja con myFirstCare Self-Service en my.FirstCare.com. Para hacerlo, simplemente inicie sesión en el portal, seleccione “Enviar un Mensaje” en el Centro de mensajes y luego seleccione “Queja” bajo Tipo de mensaje.

Una vez que haya pasado por el proceso de quejas de FirstCare, puede presentar una queja ante la Comisión de Salud y Servicios Humanos (HHSC) llamando al número gratuito 1-866-566-8989. Si desea presentar su queja por escrito, envíela a la siguiente dirección:

Texas Health and Human Services Commission  
MCCO Research and Resolution  
P.O. Box 149030, MC: 0210  
Austin, TX 78714-9030  
ATTN: Resolution Services

Si tiene acceso al internet, puede mandar su queja en un correo electrónico a [HPM\\_Complaints@hhsc.state.tx.us](mailto:HPM_Complaints@hhsc.state.tx.us).

### **¿Puede alguien de FirstCare ayudarme a presentar un reclamo?**

Usted puede hacer un reclamo por teléfono o por escrito. Si necesita ayuda para presentar un reclamo, FirstCare puede ayudarle. Llame al 1-800-431-7798 para obtener ayuda.

Una vez que recibamos su reclamo, le enviaremos una carta para informarle que estamos trabajando para resolver el problema. Esta carta será enviada dentro de los siguientes cinco días hábiles después de su llamada telefónica.

### **¿Cuánto demorará en ser procesado mi reclamo? ¿Cuáles son los requisitos y plazos para presentar una queja?**

Le enviaremos una carta informándole nuestra decisión. Usted recibirá esta

carta dentro de los 30 días después de haber recibido su reclamo. Nuestra carta le dirá la razón médica o del beneficio del plan para nuestra decisión.

Si tiene un reclamo acerca de una emergencia o una estadía en el hospital, tendrá una decisión en un día hábil.

**¿Si no estoy satisfecho con el resultado, a quién más puedo contactar?**

Una vez que usted haya terminado con el proceso de quejas de FirstCare, puede reclamar a la Comisión de Salud y Servicios Humanos (HHSC) llamando gratis al 1-866-566-8989. Si quiere hacer un reclamo por escrito, por favor envíelo a la siguiente dirección:

Texas Health and Human Services Commission  
MCCO Research and Resolution  
P.O. Box 149030, MC: 0210  
Austin, TX 78714-9030  
ATTN: Resolution Services

Si cuenta con acceso a la Internet, puede enviar su reclamo por correo electrónico a [HPM\\_Complaints@hhsc.state.tx.us](mailto:HPM_Complaints@hhsc.state.tx.us).

**¿Hay alguien fuera de FirstCare con quien hablar para obtener ayuda?**

Si no puede resolver las cosas de manera satisfactoria con FirstCare, puede hablar con alguien en la Oficina del Ombudsman de la Comisión de Salud y Servicios Humanos (HHSC). Su número es 1-866-566-8989.

## **Apelaciones**

**¿Qué puedo hacer si mi médico pide que se me brinde un servicio que está cubierto pero que es limitado o negado por FirstCare?**

FirstCare STAR le hará saber acerca de qué acción tomar en un servicio cubierto que su médico pida. Una acción significa la negación o aprobación limitada de un servicio. Incluye:

- la negación total o parcial de pago por un servicio
- la negación de un tipo de servicio
- la reducción o terminación de un servicio previamente autorizado

Usted tiene derecho a solicitar una apelación o una audiencia justa si no está de acuerdo con la acción. Una apelación es el proceso en el cual usted solicita que se revise la acción. Llame gratis a servicio al cliente al 1-800-431-7798. Un defensor de pacientes le ayudará a presentar su petición. Usted podrá solicitar su apelación por teléfono o por escrito. Toda apelación solicitada por teléfono deberá ser confirmada por una apelación escrita firmada por usted y su representante, a menos que sea una apelación acelerada. Su solicitud de apelación deberá ser presentada dentro de los 30 días siguientes a que se le informó de la acción.

Para asegurarse de que los servicios continúen, deberá presentar la apelación a más tardar diez días después de que la acción de FirstCare haya sido enviada por correo, o la fecha efectiva deseada de la acción propuesta. El proceso de apelación puede ser extendido hasta 14 días calendarios si el miembro así lo solicita. O puede ser extendida si FirstCare STAR demuestra que existe la necesidad de investigar más al respecto y que una extensión sería lo mejor para el miembro. El miembro recibirá una confirmación escrita si el proceso de apelación es extendido. Usted puede solicitar una Audiencia Estatal Justa en cualquier momento durante o después del proceso de apelación de FirstCare.

### **¿Cómo me enteraré si los servicios son negados?**

Cada apelación es investigada prontamente. FirstCare le enviará una carta dentro de los cinco días útiles siguientes para informarle que su solicitud de apelación fue recibida. FirstCare le responderá por escrito con una decisión dentro de los 30 días siguientes a que su solicitud de apelación haya sido recibida. Si su apelación es negada, la respuesta explicará la razón por la cual fue negada y le dirá cómo apelar al siguiente nivel.

### **¿Puede alguien de FirstCare ayudarme a presentar una apelación?**

Sí. Llame a Servicio al Cliente de FirstCare al 1-800-431-7798.

## **Apelación acelerada**

### **¿Qué es una apelación acelerada?**

Una apelación acelerada ocurre cuando el plan de salud tiene que tomar rápidamente una decisión debido a su estado de salud, y el proceso normal de apelación podría poner en peligro su vida o salud.

#### **¿Cómo solicito una apelación acelerada?**

Llame a Servicio al Cliente de FirstCare al 1-800-431-7798 si necesita ayuda.

#### **¿Debe mi solicitud ser hecha por escrito?**

Usted puede solicitar una apelación acelerada por teléfono o por escrito.

### **¿Cuáles son los plazos para una apelación acelerada?**

Luego de que FirstCare haya recibido su solicitud, usted recibirá una respuesta en tres días hábiles. Si su apelación está relacionada con una emergencia en curso o la negación de continuar una estadía en el hospital, se tomará una decisión y se reportará el día hábil después de su solicitud. El proceso de apelación podría ser extendido hasta 14 días calendarios si usted solicita una extensión, o si FirstCare demuestra la necesidad y la manera en que la extensión podría favorecerle. Usted recibirá una carta si el proceso de apelación acelerada es extendido.

## **¿Qué pasa si FirstCare niega mi solicitud de apelación acelerada?**

Si la decisión respecto a la apelación acelerada no le favorece, FirstCare le dará sus derechos a una Audiencia Justa acelerada. Si no está satisfecho o está en desacuerdo con la acción, puede presentar una apelación al estado.

## **¿Quién puede ayudarme a presentar una apelación acelerada?**

Los Servicios de Clientes de FirstCare pueden ayudarlo con su apelación. Comuníquese con nuestro Departamento de Servicios de Clientes al número gratuito 1-800-431-7798.

## **Audiencia imparcial ante el estado**

### **¿Puedo pedir una audiencia imparcial ante el estado?**

Si usted, como miembro del plan de salud, no está de acuerdo con la decisión del plan, tiene el derecho de pedir una audiencia imparcial. Puede nombrar a alguien para que lo represente escribiendo una carta al plan de salud y diciéndoles el nombre de la persona que usted quiere que lo represente. Un doctor u otro proveedor médico puede ser su representante. Si quiere cuestionar una decisión tomada por el plan de salud, usted o su representante tiene que pedir la audiencia imparcial dentro de 90 días de la fecha de la carta de decisión del plan de salud. Si no pide la audiencia imparcial dentro de los 90 días, puede perder el derecho a una audiencia imparcial. Para pedir una audiencia imparcial, usted o su representante debe enviar una carta al plan de salud:

FirstCare Health Plans  
12940 N. Hwy 183  
Austin, TX 78750  
O llame al 1-800-431-7798

Usted tiene el derecho de seguir recibiendo cualquier servicio que el plan de salud le haya negado o reducido, por lo menos hasta oír la decisión final de la audiencia, si pide una audiencia imparcial a más tardar: (1) 10 días de calendario después de la fecha en que el plan le envíe la notificación de acción, o (2) la fecha en que el servicio será reducido o suspendido según la carta del plan. Si no pide una audiencia imparcial antes de esta fecha, el servicio que el plan de salud le negó será suspendido.

Si pide una audiencia imparcial, recibirá un paquete de información con la fecha, la hora y el lugar de la audiencia. La mayoría de las audiencias imparciales se hacen por teléfono. En la audiencia, usted o su representante puede decir por qué necesita el servicio que el plan de salud le negó.

La HHSC le dará la decisión final dentro de 90 días de la fecha en que pidió la audiencia.