

PROTESTAS Y APELACIONES

Es posible que en ocasiones no esté feliz con Missouri Care. Queremos conocer su opinión. En Missouri Care hay personas que pueden ayudarle. **Missouri Care no puede retirar sus beneficios porque usted presente una protesta, apelación o solicite una audiencia imparcial del estado.**

Llame a Servicios para Miembros al **1-800-322-6027 (TTY 711)** si necesita ayuda. Atendemos de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m. También puede enviar una carta a Servicios para Miembros a:

Missouri Care
4205 Philips Farm Road, Suite 100
Columbia, MO 65201

Existen **dos (2)** formas en que puede informar a Missouri Care sobre un problema:

PROTESTA o APELACIÓN

Una protesta es una forma en que usted puede mostrar insatisfacción por cuestiones como:

- la calidad del cuidado o servicios que recibió;
- la forma en que lo trató un proveedor;
- desacuerdos con una política del plan de salud MO HealthNet Managed Care;
- está en desacuerdo con la extensión de tiempo solicitada para decidir una protesta o apelación; o
- no acepta la extensión de tiempo solicitada por su plan de salud MO HealthNet Managed Care para tomar una decisión de autorización.

Una apelación es la forma en que puede solicitar una revisión cuando su plan de salud MO HealthNet Managed Care toma una determinación de beneficios adversa que:

- niega o de forma limitada aprueba un servicio solicitado;
- niega, reduce, suspende o termina un servicio ya aprobado; o
- niega el pago de un servicio.

O no puede:

- actuar dentro de los períodos de tiempo necesarios para recibir un servicio;
- tomar una decisión sobre una protesta en el plazo de treinta (30) días calendario después de recibir la solicitud;
- tomar una decisión acelerada en el plazo de setenta y dos (72) horas después de recibir la solicitud; o
- tomar una decisión sobre una apelación en el plazo de treinta (30) días calendario después de recibir la solicitud.

Missouri Care debe entregarle una Notificación de Determinación de Beneficios Adversa si se presenta alguno de estos casos. La Notificación de Determinación de Beneficios Adversa le explicará nuestras acciones y sus motivos, además le informará sus derechos a una apelación y a solicitar una audiencia imparcial del estado.



TIENE ALGUNOS DERECHOS ESPECIALES CUANDO PRESENTA UNA PROTESTA O APELACIÓN

1. Un profesional clínico calificado revisará las protestas médicas o apelaciones.
2. Si no habla o entiende inglés, llame al **1-800-322-6027 (TTY 711)** para que le ayude alguien que hable su idioma.
3. Puede pedirle a cualquier persona, como un familiar, pastor, amigo, proveedor, representante autorizado o abogado, que le ayude a presentar una protesta o apelación.
4. Si está en peligro su salud física o del comportamiento, se realizará la revisión en el plazo de setenta y dos (72) horas o menos. Esto se denomina revisión acelerada. Llame a Missouri Care y dígame si cree que necesita una revisión acelerada.
5. Missouri Care se tomará hasta catorce (14) días calendario o más para decidir si usted solicita el cambio del plazo o si creemos que es lo mejor para usted. Si Missouri Care cambia el plazo, debemos notificarle por escrito el motivo del retraso.
6. Si ha estado recibiendo atención médica y su plan de salud MO HealthNet Managed Care reduce, suspende o termina el servicio, puede apelar. Para que la atención médica no termine mientras apela una decisión, debe apelar en el plazo de diez (10) días calendario a partir de la fecha de la Notificación de Determinación de Beneficios Adversa que se le envió y nos indique que no detengamos el servicio mientras apela. Si no gana su apelación, es posible que deba pagar la atención médica que recibió durante este tiempo.
7. Puede solicitar la inscripción en otro plan de salud MO HealthNet Managed Care si el problema no puede resolverse.

CÓMO PRESENTAR UNA PROTESTA O APELACIÓN Y SOLICITAR UNA AUDIENCIA IMPARCIAL DEL ESTADO

1. Protesta:

Puede presentar una protesta por teléfono, en persona o por escrito. Llame a Missouri Care al **1-800-322-6027 (TTY 711)** para presentar una protesta.

- Missouri Care le escribirá en un plazo de diez (10) días calendario para informarle que recibimos su protesta.
- Missouri Care tiene que notificarle por escrito la decisión en treinta (30) días calendario.

2. Apelación:

Puede presentar una apelación en forma verbal o por escrito a Missouri Care. A menos que necesite una revisión acelerada, tiene que realizar una solicitud escrita incluso si la presentó verbalmente.

- Debe apelar en un plazo de sesenta (60) días calendario a partir de la fecha de nuestra Notificación de Determinación de Beneficios Adversa.
- Para obtener ayuda sobre cómo presentar una apelación, llame a Missouri Care al **1-800-322-6027 (TTY 711)**.
- Envíe su apelación por escrito a la siguiente dirección:

Missouri Care
Attn: Complaints and Appeals Analyst
4205 Philips Farm Road, Suite 100
Columbia, MO 65201

- Missouri Care tiene que escribirle en un plazo de diez (10) días calendario e informarle que recibimos su apelación.
- Missouri Care tiene que notificarle por escrito la decisión en un plazo de treinta (30) días a menos que sea una revisión acelerada.

3. Audiencia imparcial del estado:

Tiene el derecho a solicitar una audiencia imparcial del estado cuando termine su proceso de apelaciones del plan de salud MO HealthNet Managed Care y la decisión tomada no le favorezca. Puede solicitar una audiencia imparcial del estado verbalmente o por escrito. A menos que necesite una revisión acelerada, debe realizar una solicitud escrita incluso si la solicitó verbalmente.

- Tiene que solicitar una audiencia imparcial del estado en el plazo de ciento veinte (120) días calendario a partir de la fecha de la Notificación de Decisión de Apelación escrita enviada por el plan de salud MO HealthNet Managed Care.
- Para obtener ayuda sobre cómo solicitar una audiencia imparcial del estado, llame a la división MO HealthNet al **1-800-392-2161**.
- Si no habla o entiende inglés, o necesita lenguaje de señas de EE. UU., llame al 1-800-392-2161 para recibir ayuda de alguien que hable su idioma sin costo para usted. Esto incluye ayudas y servicios auxiliares. Los miembros que usan un dispositivo de telecomunicaciones para sordos (TDD) pueden llamar al 1-800-735-2966. Estos servicios están disponibles para usted sin costo.

Puede enviar su solicitud escrita a:

**MO HealthNet Division
Stakeholders Services
Participant Services Unit
P.O. Box 6500
Jefferson City, MO 65102-6500
O enviar un fax al 1-573-526-2471**

- Se le enviará un formulario que debe llenar. Una vez que devuelva el formulario, se fijará una fecha para su audiencia.
- Puede pedirle a cualquier persona, como un familiar, pastor, amigo o abogado, que le ayude con una audiencia imparcial del estado.
- Se tomará una decisión en el plazo de noventa (90) días calendario a partir de que la agencia del estado reciba la solicitud de audiencia imparcial del estado.
- Si está en peligro su salud física o del comportamiento, se tomará una decisión en el plazo de tres (3) días laborables. Esto se denomina una audiencia acelerada. Llame al **1-800-392-2161** si considera que necesita una audiencia acelerada.
- Si ha estado recibiendo atención médica y su plan de salud MO HealthNet Managed Care reduce, suspende o termina el servicio, puede solicitar una audiencia imparcial del estado. Para que la atención médica no termine, tiene que solicitar una audiencia imparcial del estado en el plazo de diez (10) días calendario a partir de la fecha de la Notificación de Determinación de Beneficios Adversa escrita que se le envió y nos indique que no detengamos el servicio mientras apela. Si no gana, es posible que deba pagar la atención médica que recibió durante este tiempo.

Discrimination Is Against the Law

Missouri Care complies with all applicable federal civil rights laws. We do not exclude or treat people in a different way based on race, color, national origin, age, disability or sex.

We have aids and services at no cost to you, to help people with disabilities communicate with us. That includes help such as American sign language interpreters. We can also give you info in other formats. Those formats include large print, audio, accessible electronic formats and Braille.

If English is not your first language, we can translate for you. We can also provide written info in other languages.

If you need these services, call us at **1-800-322-6027**. TTY users can call **1-800-735-2966**. We're here for you Monday–Friday from 8 a.m. to 6 p.m.

Do you feel that we did not give you these services? Or do you feel we discriminated in some way? If so, you can file a grievance in person, by mail or fax. You can reach us at Missouri Care Grievance Department, 4205 Philips Farm Rd., Suite 100, Columbia, MO 65201. You can reach us by phone at **1-800-322-6027**; TTY **1-800-735-2966**. Our fax is **1-877-851-2043**. If you need help filing a grievance, a Missouri Care Representative can help you.

You can also file a civil rights complaint online with the U.S. Dept. of Health and Human Services, Office for Civil Rights. Go to the Complaint Portal at <http://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>. File by mail to: U.S. Dept. of Health and Human Services, 200 Independence Ave. SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201. You can call them at **1-800-368-1019**, **1-800-537-7697** (TTY).

You can get complaint forms at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

If English is not your first language, we can translate for you. We can also give you info in other formats. That includes Braille, audio, large print and provide American Sign Language interpreter services. Just give us a call toll-free. You can reach us at **1-800-322-6027**. For TTY, call **1-800-735-2966**.

Si el español es su lengua materna, podemos brindarle servicios de traducción. También podemos proporcionarle esta información en otros formatos, como braille, audio, letra de imprenta grande y servicios de interpretación de lenguaje de señas americano. Simplemente llámenos sin cargo al **1-800-322-6027**. Los usuarios de TTY deben llamar al **1-800-735-2966**.

如果中文是您的母語，我們可以為您翻譯。我們也可以用其他格式為您提供資訊，如布萊葉文、音頻及大字體，並提供美國手語翻譯服務。僅需撥打免費電話 **1-800-322-6027** 聯繫我們。TTY 使用者請撥打 **1-800-735-2966**。

Nếu Tiếng Việt là ngôn ngữ chính của quý vị, chúng tôi có thể thông dịch cho quý vị. Chúng tôi cũng có thể cung cấp cho quý vị thông tin ở các định dạng khác như chữ nổi Braille, âm thanh, bản in cỡ lớn và cung cấp dịch vụ thông dịch Ngôn Ngữ Ký Hiệu Mỹ. Chỉ cần gọi chúng tôi theo số miễn phí. Quý vị có thể liên lạc với chúng tôi theo số **1-800-322-6027**. Đối với TTY, hãy gọi **1-800-735-2966**.

Ako su srpski ili hrvatski vaš materinski jezik, možemo vam ponuditi usluge prijevoda. Prijevod možemo isporučiti i u drugim formatima kao što su brajica (Brailleovo pismo), zvučni zapisi ili uvećani tisak. Pružamo, osim toga, i usluge tumača američkog znakovnog jezika. Jednostavno nas nazovite na besplatni broj telefona **1-800-322-6027**. Za TTY nazovite **1-800-735-2966**.

Wenn Deutsch Ihre Muttersprache ist, können wir für Sie übersetzen. Wir können Ihnen auch Infos in anderen Formaten geben. Dazu gehört Braille, Audio, Großdruck sowie die Bereitstellung von Dolmetscherleistungen in amerikanischer Gebärdensprache. Rufen Sie uns gebührenfrei an. Sie erreichen uns unter **1-800-322-6027**. Für TTY wählen Sie **1-800-735-2966**.

إذا كانت لغتك الأصلية هي اللغة العربية، فنحن باستطاعتنا الترجمة لك. وبمكنتنا أيضاً إعطائك المعلومات في أشكال أخرى مثل طريقة البرايل للمكفوفين والصوتيات والمطبوعات ذات الحجم الكبير وتوفير خدمات ترجمة للغة الإشارة الأمريكية. هذه الخدمات تقدم مجاناً وبدون مقابل. فقط قم بالاتصال على رقم التلغون المجاني: **1-800-322-6027** أو الاتصال على الهاتف ل **(1-800-735-2966) TTY**.

귀하의 모국어가 한국어인 경우, 통역서비스를 제공해 드립니다. 다른 형식으로 된 정보도 제공해 드릴 수 있습니다. 여기에는 점자, 오디오, 큰 활자 및 수화 통역서비스도 포함됩니다. 저희에게 무료 전화로 연락 주십시오. **1-800-322-6027**번으로 전화하시면 담당자와 통화하실 수 있습니다. TTY 사용자는 **1-800-735-2966**번으로 전화하십시오.

Если русский Ваш первый язык, мы можем перевести для Вас. Мы также можем предоставить информацию в различных форматах: на шрифте Брайля, на аудионосителях, распечатанную крупным шрифтом, а также услуги по американскому сурдопереводу. Просто позвоните нам по бесплатному номеру **1-800-322-6027** Пользователям TTY следует звонить по номеру **1-800-735-2966**.

Si votre langue maternelle est le français, nous pouvons faire la traduction. Nous pouvons également vous fournir l'information dans des formats comme le braille, en version audio et imprimé en gros caractères ainsi que fournir les services d'un interprète gestuel en ASL (American Sign Language). Il suffit de nous appeler au numéro sans frais **1-800-322-6027** (TTY **1-800-735-2966**).

Kung ang Tagalog ay iyong unang wika, maaari naming isalin ito para sa iyo. Maaari din naming magbigay sa iyo ng impormasyon sa iba pang pormat. Kasama dito ang Braille, audio, malalaking letra at maglaan ng American senyas na wika na serbisyong tagapagsalin. Bigyan lang kami ng isang tawag na libreng-toll. Maaari mo kaming maabot sa **1-800-322-6027**. Para TTY, tumawag sa **1-800-735-2966**.

Als Pennsylvania-Duits uw moedertaal is, kunnen we voor u vertalen. Ook kunnen we u informatie verstrekken in andere formaten, zoals braille, audio en groteletterdruk, en u van dienst zijn met tolkdiensten in Amerikaanse Gebarentaal. Aarzel niet om ons gratis nummer te bellen op **1-800-322-6027**. Voor TTY belt u **1-800-735-2966**.

اگر فارسی زبان مادری تان باشد می توانیم برای شما ترجمه کنیم. همانطور می توانیم اطلاعات تان را به فرمت های دیگری تقدیم نماییم. این فرمت ها شامل الفبای نابینایان، فایل های صوتی، چاپهای بزرگ، و خدمات ترجمه فوری به زبان اشاره آمریکایی. فقط ما را رایگان زنگ بزنید. می توانید با شماره **1-800-322-6027** تماس بگیرید. برای خدمات تماس TTY لطفاً شماره **1-800-735-2966** را زنگ بزنید.

Oromoon Afaan kee kan jalqabaa yoo ta'e, siif hiikuu ni dandeenya. Haala gara biraatiinis odeeffannoo siif kennu ni daneenya. Kunis karaa sirrina barreefama qaro-dhabeeyyii, sagalee, maxxansa qubee gurgudaafi tajaajilawwan turjumaana Afaan Mallattoo Ameerikaanootaa dhiyeessuutiin ta'u danda'a. Kallatiin karaa bilbila kanfaltii maleetiin nuuf bilbilaa. Karaa **1-800-322-6027** tiin nu argu ni dandeessu. TTY dhaaf ammoo, **1-800-735-2966** irratti bilbilaa.

Se o Português for a sua língua materna, nós podemos traduzir para si. Também lhe podemos fornecer informações noutros formatos. Isso inclui Braille, áudio, impressão grande e prestação de serviços de intérprete de língua gestual americana. Entre em contacto connosco através do número gratuito. Pode contactar-nos através do número 1-800-322-6027. Para TTY, digite 1-800-735-2966.

አማርኛ የመጀመሪያ ቋንቋዎ ከሆነ፣ ልናስተረጉምልዎ እንችላለን። በተጨማሪም መረጃዎቹን በሌሎች የአቀራረብ መንገዶች ለምሳሌ፣ በብሬል፣ በድምጽ ቅጂ እና በትልልቅ ህትመቶች መልክ እንዲሁም በአሜሪካ የምልክት ቋንቋ ትርጉም አገልግሎቶች ልንሰጥዎ እንችላለን። በነጻ የስልክ መስመር ብቻ ይደውሉልን። በእነዚህ ስልክ ቁጥሮች ያገኙናል 1-800-322-6027 ላይ (ወይም መስማት ለተሳናቸው 1-800-735-2966)።