



Denegaciones de su plan Medicare Advantage después de recibir el servicio

Fecha: _____

Estimado/a cliente:

El Centro de Derechos de Medicare es una organización nacional sin fines de lucro. Ayudamos a las personas mayores y a las personas discapacitadas a través de iniciativas educativas, defensoría y consejería gratis. No somos una agencia gubernamental, ni estamos conectados con planes o compañías de seguro médico.

Recientemente usted llamó a nuestra línea de servicios para pedir ayuda con una denegación de servicio de su plan Medicare Advantage. Tiene el derecho a apelar esa denegación, lo cual constituye una petición formal para que su plan evalúe la decisión inicial. En la mayoría de los casos, podrá apelar en cualquier momento si no está de acuerdo con la decisión de su plan de denegar, reducir, o terminar cuidado médicamente necesario.

Este paquete contiene información adicional acerca del proceso de apelación de Medicare Advantage incluyendo:

- Un resumen del proceso de apelación
- Una lista de recomendaciones
- Un ejemplo de una carta de apelación
- Un ejemplo de una carta de proveedor

Si tiene preguntas, llámenos de nuevo al 800-333-4114.

Atentamente,

Consejería de la línea de servicios

Cómo apelar una denegación

Si tiene un plan Medicare Advantage y su servicio o artículo médico fue denegado, tiene el derecho de apelar. Una apelación es una solicitud formal que puede enviar si no está de acuerdo con una decisión sobre cobertura o pago. Para presentar una apelación con un plan Medicare Advantage por una denegación de la Parte A o la Parte B, siga los siguientes pasos.

1. Lea el documento titulado “Explicación de Beneficios” (EOB, por sus siglas en inglés).

El documento titulado “Explicación de Beneficios” (EOB, por sus siglas en inglés) es la carta que su plan Medicare Advantage generalmente le envía después de recibir servicios o artículos médicos. La EOB no es una factura.

Normalmente, se envían los EOB una vez al mes y contienen un resumen de servicios y artículos que ha recibido y cuánto puede deber por cada uno. El documento incluye información sobre la cantidad facturada por su proveedor, la cantidad aprobada por su plan y la cantidad que usted tendrá que pagar al proveedor.

También, el EOB indica cargos no cubiertos. En este caso, es posible que reciba un documento titulado “Notificación de la Denegación de Pago.” Busque la sección de notas y comentarios para entender las razones de la denegación, y comuníquese con su plan si necesita más información. Si no está de acuerdo con el cargo no cubierto, debe presentar una apelación. El documento debe explicar cómo apelar.

2. Pida una “re-determinación” (presente una apelación).

Siga las instrucciones de apelación en el documento que ha recibido de su plan. Envíe su apelación a la dirección escrita en el EOB o en la notificación sobre la denegación del pago. Asegúrese de presentar su apelación dentro de 60 días a partir de la fecha indicada en la notificación.

Es probable que necesite enviar una carta al plan que explica por qué necesitaba el servicio que recibió. Si es posible, comuníquese con su proveedor y pida su ayuda con el proceso de apelación. Pida una carta de apoyo que explica por qué necesitaba el servicio o artículo médico que fue denegado y la razón por la cual era medicamento necesario. Envíe esta carta con su apelación.

3. Obtenga la decisión de su plan.

Su plan debe tomar una decisión en un plazo de 60 días. Si su apelación tiene éxito, su servicio o artículo médico será cubierto. Si su plan deniega su apelación, tendrá el

derecho de seguir apelando.

4. Obtenga una revisión independiente.

Si su apelación es denegada, tendrá 60 días a partir de la fecha de la notificación de denegación para escalar su caso al siguiente nivel en el proceso de apelación, conocido como “Entidad de Revisión Independiente” (IRE, por sus siglas en inglés). Su plan debe enviar su apelación al IRE automáticamente. El IRE debe tomar una decisión en un plazo de 60 días desde la fecha indicada en la notificación.

Puede llamar al IRE para comprobar el estado de su apelación o para enviar más información. Otro nombre del IRE es “MAXIMUS Federal Services,” y su número de teléfono es 585-348-3300.

OJO: Si su plan no decide su apelación en un plazo de 60 días desde la fecha en la notificación de denegación, se considerará su apelación como denegada, y su plan debe enviar su apelación al IRE automáticamente.

5. Continúe a los siguientes niveles de apelación.

Si su apelación es denegada y su servicio o artículo médico tiene cierto valor monetario, podrá apelar al nivel de la Oficina de Audiencias y Apelaciones de Medicare (OMHA, por sus siglas en inglés). Tendrá que presentar su apelación al nivel del OMHA dentro de 60 días a partir de la fecha indicada en su notificación de denegación del IRE.

Si decide apelar al nivel del OMHA, tendrá la opción de comunicarse con un abogado o una organización de servicios legales para recibir ayuda con este paso o con los siguientes pasos de su apelación. Sin embargo, no es un requisito.

Si su apelación es denegada, tendrá el derecho de escalar su apelación al Consejo de Apelaciones de Medicare, y después, a un corte federal. Tome en cuenta que cada nivel tiene requisitos distintos sobre cuánto debe costar el servicio o artículo médico para poder continuar su apelación, así como plazos diferentes a los que tendrá que apegarse para presentar su apelación en estos niveles más altos.

Incluido en este folleto hay algunas estrategias para ayudarle en el proceso de apelación

- Antes de iniciar su apelación, asegúrese de leer todas las notificaciones de su plan.
 - Comuníquese con el plan para averiguar por qué denegó su servicio o artículo médico si no está claro. El número de teléfono está ubicado en la parte posterior de su tarjeta de beneficios. Su carta de apelación debe indicar la(s) razón(es) de denegación expuesta(s) por el plan.
 - Si su EOB indica que el plan no pagó por un servicio y usted piensa que debía haberlo pagado, comuníquese con su proveedor antes de apelar para asegurarse de que no había un error con la facturación.
 - Guarde todas las notificaciones recibidas del plan y escriba los nombres de los representantes con quienes habla, las fechas y las horas de las conversaciones, y la información que le dieron.
- Muchos planes permiten apelaciones por escrito o por teléfono. Recomendamos escribir una carta de apelación y enviarla al plan por correo o por fax.
- Incluir una carta de apoyo de su proveedor le ayudará a reforzar su apelación.
- Asegúrese de presentar cada apelación dentro del plazo indicado.
 - Comuníquese con el plan para asegurarse de que recibió la apelación.
 - Si no puede enviar su apelación dentro del plazo, averigüe si es elegible para **una extensión por buena causa**. Si no, es posible que su apelación no sea considerada.
- Guarde las copias de todos los documentos enviados y recibidos durante el proceso de apelación.
 - Si es posible, envíe su apelación por correo certificado o pida confirmación de entrega.
 - No envíe los originales de los documentos importantes.
- Si su proveedor le envía una factura por el servicio o artículo denegado, comuníquese con la oficina de su proveedor para informarles que está en el proceso de apelar la decisión del plan.

OJO: Si su plan le brinda mal servicio al cliente, le da problemas administrativos (por ejemplo, el plan tarda en procesar su apelación o no entrega un reembolso prometido), o le presenta otros problemas, puede presentar una queja formal contra el plan. Para presentar una queja, comuníquese con su plan y envíe una carta a su departamento de apelaciones y quejas.

Si tiene preguntas adicionales sobre el proceso de apelación, hay recursos para ayudarle a entender sus derechos. Comuníquese con su Programa Estatal de Asistencia sobre Seguro Médico (SHIP, por sus siglas en inglés) para información y asistencia gratis. Busque el número de su SHIP local con esta página de internet: <https://www.shiptacenter.org/>

Ejemplo de una carta de apelación para denegaciones por problemas de derivación

[Fecha]
[Su nombre]
[Su dirección]

Departamento de Apelaciones y Quejas
[Nombre del plan Medicare Advantage]
[Dirección del plan]

Re: [Su nombre]
Plan de Medicare:
Número de Medicare:
Nombre de proveedor:
Número de reclamación: [Número de reclamación por el servicio/s denegado/s]
Fecha/s de servicio:
Cobro total: [La cantidad que fue denegada]

Estimado/a Señor/a:

Le escribo para apelar la denegación de cobertura de [nombre del plan Medicare Advantage] Su denegación de cobertura no es razonable porque, [Explique por qué el servicio es médicamente necesaria. Incluya información personal sobre su caso, historia de la enfermedad y tratamiento, explicación del cuidado que recibió, los proveedores involucrados y qué piensa que debe pasar. Si es posible, obtenga una carta de sus proveedores que confirma que el servicio de cuidado es médicamente necesario y por qué lo es.]

Su decisión de rechazar estas reclamaciones no es razonable porque seguí las reglas y procedimientos tal como me los explicó mi [nombre del médico de la red que indicó que recibiera servicios sin seguir el sistema de autorización/remisión del plan].

Como establece el Manual de Cuidado Administrado de Medicare (Medicare Managed Care Manual, en inglés), de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS), Capítulo 4, § 160:

“Consequently, when a contracted provider furnishes a service or refers an enrollee for a service that an enrollee reasonably believes is a plan-covered service, the enrollee cannot be financially liable for more than the applicable cost-sharing for that service. If a contracted provider believes an item or service may not be covered for an enrollee, or could be covered only under specific conditions, the appropriate process is for the enrollee or provider to request a pre-service organization determination from the plan.

If a contracted provider refers an enrollee to a non-contracted provider for a service that is covered by the plan upon referral, the enrollee is financially liable only for the applicable cost-sharing for that service. Contracted providers are expected to coordinate care or work with plans prior to referring an enrollee to a non-contracted provider to ensure, to the extent possible, that enrollees are receiving medically necessary services covered by their plan. Furthermore, plans are expected to work with their contracted providers to ensure that clear processes are in place and providers are educated about those processes, including appropriate documentation, to substantiate that a referral has been made.”

Como resultado, **[nombre del Plan Medicare Advantage]** debe cubrir este **[servicio denegado]**. Por favor revise su decisión. Si tiene alguna pregunta o necesita información adicional, comuníquese conmigo al **[su número]**. Gracias por su atención, a este asunto.

Atentamente,
[Su nombre]

Documentos adjuntos: **[Incluya una lista de documentos]**

Ejemplo de una carta de apelación de parte del proveedor para denegaciones

[Imprima en el papel membretado de su oficina, adjunte copias de registros médicos relevantes y devuelva la carta al cliente]

[Fecha]

Departamento de Apelaciones y Quejas

[Nombre del plan]

[Dirección del plan]

Re: [Nombre y fecha de nacimiento del paciente]

Fecha/s de servicio:

Cobro total de servicios:

Estimado/a señor/a,

Le escribo en nombre de mi paciente, [nombre del paciente].

[Nombre del paciente] ha estado bajo mi cuidado durante [periodo de tiempo]. Tiene una diagnosis de [diagnosis]. Para poder tratar adecuadamente la condición medica de [nombre del paciente], yo [ordene/realice] [tipo de tratamiento o cuidado administrado (# CPT)].

[Nombre del servicio] es medicamento necesario para [nombre del paciente] porque [razones]. Si no recibe este tratamiento, [consecuencias de no recibir el tratamiento].

Por consiguiente, por favor reconsidere su decisión de denegar cobertura de este [tratamiento/servicio/articulo] que es medicamento necesario.

Por favor, comuníquese conmigo si requiere información adicional. Puede llamar al [número de teléfono].

Atentamente,

[Su nombre]

[Su título]

Documentos adjuntos: [Incluya una lista de documentos]