



Massachusetts Behavioral Health Partnership Proceso de Apelación

Massachusetts Behavioral Health Partnership (MBHP) es el contratista para salud del comportamiento para la Unidad de Programas de Salud del Comportamiento. MBHP es responsable de manejar el tratamiento de salud mental y abuso de sustancias que se le provee a usted y a otros miembros de MassHealth.

Usted tiene derecho a apelar “**Acciones Adversas**” tomadas por MBHP. Casi siempre, las Acciones Adversas tomadas por MBHP están relacionadas con la aprobación o denegación del pago por servicios que su proveedor solicitó para usted. Esta clase de Acciones Adversas ocurren cuando MBHP:

- Deniega una petición para autorizar pago por un servicio o autoriza pago por un servicio menor que el solicitado;
- Deniega una solicitud para autorizar pago por un servicio que no está cubierto; o
- Reduce, suspende, o cancela una autorización previa para pagar por un servicio.

También es una Acción Adversa cuando MBHP no sigue las normas y procedimientos establecidos. Esta clase de Acciones Adversas ocurren cuando:

- Usted no recibió los servicios cubiertos durante el periodo de espera descrito en su Manual del Miembro o
- MBHP no tomó una decisión sobre una autorización previa para servicios dentro del periodo de tiempo descrito en su Manual del Miembro.

Usted puede apelar una Acción Adversa con MBHP por teléfono, en persona, o por correo (más adelante encontrará información sobre las diferentes formas para apelar). Usted debe apelar durante los 30 días después de haber recibido una carta de MBHP notificándole sobre una Acción Adversa. Si usted no recibe una carta de notificación de MBHP, usted deberá someter su apelación durante los 30 días después de haber tenido conocimiento de que ha ocurrido una Acción Adversa. Usted debe estar consciente de que si usted somete su apelación después de 30 días, MBHP puede enviarle una carta desestimando su apelación. Esta es una carta de desestimación. Si usted cree que su apelación fue sometida dentro de los 30 días estipulados, usted puede escribir a MBHP no más tarde de 10 días después de haber recibido la carta de desestimación y pedirle que reconsidere la desestimación. Si MBHP está de acuerdo con usted, procesará su apelación. Si MBHP no está de acuerdo con usted, le enviará una carta final desestimando su apelación. Esta será la carta final de desestimación. Si usted todavía cree que su apelación fue sometida apropiadamente, usted puede apelar a la Junta de Vistas (más adelante encontrará información sobre el proceso de apelación a la Junta de Vistas).

Si el tema de su apelación es sobre una decisión de MBHP para reducir, suspender, o discontinuar una autorización previa para pagar por un servicio que usted está recibiendo y que desea seguir recibiendo durante el proceso de apelación, usted deberá someter su apelación no más tarde de 10 días después de la fecha en la carta de MBHP en la que le notifica la decisión de reducir, suspender, o discontinuar la autorización previa. Si usted somete su apelación dentro de esos 10 días, usted continuará recibiendo los servicios autorizados previamente por MBHP, mientras MBHP toma una decisión sobre su apelación, a menos que usted le notifique a MBHP que no desea continuar recibiendo los servicios.

Usted puede designar a alguien para que someta una apelación por usted. Puede ser un miembro de su familia,

un amigo/amiga o su proveedor/proveedora. Si desea hacer esto, usted deberá enviar una carta a MBHP autorizando a esa persona para que actúe en su favor como su **representante de apelación** autorizado. Envíe esta carta a:

Massachusetts Behavioral Health Partnership
Member Appeals Coordinator
100 High Street, 3rd Floor
Boston, MA 02110

Usted tiene el derecho de darle a MBHP información explicándole su apelación. Usted o su representante de apelación puede pedir ir en persona para proveer a MBHP información sobre su apelación o puede proveer a MBHP la información sobre su apelación por escrito.

MBHP podría necesitar más información para cuidadosa y completamente considerar su apelación. Si es necesario, le pedirá más información a usted o a sus proveedores. Por favor, conteste lo más pronto posible cualquier petición de MBHP solicitando información adicional para que MBHP pueda tomar una pronta decisión.

Su apelación será revisada por dos o más profesionales del cuidado de la salud que no estuvieron envueltos en la Acción Adversa que usted está apelando. Por lo menos uno de ellos será un experto en el servicio específico que se señala en la apelación.

Si desea apelar por correo

Usted o su representante de apelación deberá escribir una carta explicando por qué usted no está de acuerdo con la Acción Adversa de MBHP. Envíe esta carta a:

Massachusetts Behavioral Health Partnership
Member Appeals Coordinator
100 High Street, 3rd Floor
Boston, MA 02110

Si desea apelar por teléfono

Llame a la Línea de Acceso Clínica de MBHP al 1-800-495-0086; oprima 2 para el menú español, entonces oprima el 4, luego oprima el 2. Uno de los clínicos de la Línea de Acceso de MBHP le ayudará a someter su apelación.

Si desea apelar en persona

Visite las oficinas de MBHP en el tercer piso en la calle 150 Federal en Boston durante horas regulares de trabajo (lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5 p.m.). Pida hablar con el Coordinador de Apelaciones, quien le ayudará a someter su apelación.

¿Cuánto tardará MBHP en tomar una decisión sobre su apelación?

Si su apelación es sobre *servicios ambulatorios*, MBHP le enviará su decisión por escrito **en 5 días laborales** después de usted haber sometido su apelación. Si su apelación es sobre *servicios hospitalarios*, MBHP le enviará su decisión por escrito **en 1 día laboral** después de usted haber sometido su apelación.

Usted, su representante de apelaciones, o MBHP puede solicitar que se extienda el periodo para resolver una apelación hasta por 5 días calendario. MBHP sólo puede solicitar una extensión si la extensión es para su beneficio y necesita más información. Si MBHP solicita una extensión y usted no está de acuerdo con la petición, usted o su representante de apelación puede someter una querrela a MBHP por escrito, por teléfono o en persona. Para más información sobre querellas, llame al 1-800-495-0086; oprima 2 para el menú español,

entonces oprima el 4, luego oprima el 1.

Si MBHP no resuelve su apelación dentro de estos periodos de tiempo (incluyendo las extensiones), usted puede solicitar inmediatamente la presentación de su apelación a la Junta de Vistas de MassHealth (más adelante encontrará información sobre el proceso de apelaciones a la Junta de Vistas).

Apelaciones en situaciones de emergencia

Usted o su representante de apelaciones puede solicitar una apelación “acelerada” (rápida) si usted cree que su vida o su salud están en serio riesgo si MBHP sigue los periodos de tiempo descritos anteriormente para decidir su apelación. Usted puede someter una apelación “acelerada” (rápida) por teléfono, en persona, o por correo (ver la información anterior sobre estas diferentes formas de someter su apelación). Asegúrese de mencionar que usted desea una apelación “acelerada” (rápida) y explique por qué.

MBHP decidirá si su petición cumple con los requisitos de una apelación acelerada. Si MBHP decide que no llena los requisitos, MBHP le notificará por escrito en 2 días calendario y decidirá su apelación dentro del periodo estándar para apelaciones descrito anteriormente. Si su proveedor está actuando como su representante de apelaciones y pide que su apelación sea acelerada, o si su proveedor no está actuando como su representante de apelaciones, pero apoya su petición de que su apelación sea acelerada, MBHP considerará su petición como una petición acelerada, a menos que MBHP determine que la petición de su proveedor no está relacionada con su salud.

Usted o su representante de apelación puede someter una querrela con MBHP por escrito, por teléfono, o en persona, si usted no está de acuerdo con la decisión de MBHP de no considerar su apelación en forma acelerada. Para más información sobre querellas, llame al 1-800-495-0086; oprima 2 para el menú español, entonces oprima el 4, luego oprima el 1.

Si MBHP decide que su petición será considerada en *forma acelerada*, MBHP decidirá su apelación el mismo día y le llamará ese mismo día para informarle de su decisión sobre la apelación. MBHP también le notificará de su decisión por escrito en *un día laboral*.

Usted, su representante de apelaciones, o MBHP puede solicitar una extensión del periodo de tiempo para resolver una apelación acelerada por hasta 14 días calendario. MBHP sólo puede solicitar una extensión si la extensión es para su beneficio y necesita información adicional. Si MBHP solicita una extensión y usted no está de acuerdo con la petición, usted o su representante de apelaciones puede someter una querrela a MBHP por escrito, por teléfono, o en persona. Para más información sobre querellas, llame al 1-800-495-0086; oprima 2 para el menú español, entonces oprima el 4, luego oprima el 1.

Si MBHP no resuelve su apelación acelerada dentro de estos periodos de tiempo (incluyendo las extensiones), usted puede solicitar inmediatamente presentar su apelación acelerada a la Junta de Vistas de MassHealth (vea más adelante información sobre el proceso de apelación de la Junta de Vistas).

Si MBHP rechaza su apelación o no toma una decisión dentro del periodo de tiempo requerido, usted puede apelar a la Junta de Vistas de MassHealth.

Si usted no está satisfecho(a) con la decisión de MBHP sobre su apelación estándar o acelerada, o si MBHP no tomó una decisión sobre su apelación estándar o acelerada dentro de los periodos de tiempo requerido descritos anteriormente, usted tiene derecho a una vista con la Junta de Vistas de MassHealth. Cuando MBHP rechaza su apelación, la proveerá instrucciones sobre cómo solicitar dicha vista. Además, MBHP generalmente le enviará una carta si no toma una decisión sobre su apelación dentro del periodo de tiempo requerido, informándole

sobre su derecho a apelar ante la Junta de Vistas y le instruirá sobre cómo solicitar la vista. Sin embargo, usted no necesita esperar por la carta para apelar ante la Junta de Vistas.

MBHP le ayudará a completar la solicitud para una vista. Para ayuda, llame a MBHP al 1-800-495-0086; oprima 2 para el menú español, entonces oprima el 4, luego oprima el 2.

Usted no puede solicitar una vista ante la Junta de Vistas hasta que haya completado el proceso de apelación en MBHP, a menos que MBHP no tomara una decisión sobre su apelación durante el periodo de tiempo descrito anteriormente.

La Junta de Vistas **deberá recibir su solicitud para una vista en 30 días calendario a partir de la fecha en que MBHP tomó la decisión de denegar su apelación.** Sin embargo, si su apelación fue una apelación acelerada con MBHP y usted está solicitando una vista acelerada ante la Junta de Vistas, usted deberá someter su solicitud en 20 días.

Si el tema de su apelación es una decisión de MBHP para reducir, suspender, o discontinuar una autorización previa para pagar por un servicio y usted desea continuar recibiendo dicho servicio durante el proceso de apelación ante la Junta de Vistas, usted deberá someter su solicitud ante la Junta de Vistas durante los siguientes 10 días a partir de la fecha en que MBHP tomó la decisión de denegar su apelación. Si usted somete su apelación durante esos 10 días, usted continuará recibiendo los servicios que MBHP había autorizado previamente hasta que la Junta de Vistas tome una decisión, a menos que usted le notifique a MBHP que no desea continuar recibiendo esos servicios. Podría ser que se le requiera pagar por el costo de los servicios que reciba mientras la Junta de Vistas está tomando una decisión sobre su apelación, si esta de acuerdo con la decisión de MBHP.

Si usted está apelando a la Junta de Vistas porque MBHP no tomó una decisión sobre su apelación durante los periodos de tiempo requeridos según descrito anteriormente, usted deberá someter una solicitud a la Junta de Vistas dentro de los 30 días a partir de la fecha en que MBHP debería haber tomado una decisión sobre su apelación. Si MBHP le envió una carta notificándole que el período de tiempo ha expirado, entonces usted deberá someter su apelación dentro de los 30 días después de haber recibido dicha carta.

Para someter su apelación ante la Junta de Vistas, usted deberá completar la forma Solicitud para una Vista Justa y enviarla por correo, junto con cualquier otra información requerida, a la siguiente dirección:

Board of Hearings
Executive Office of Health and Human Services
2 Boylston Street
Boston, MA 02116
FAX: (617) 210-5820

MBHP le podrá proveer una copia de la forma Solicitud para una Vista Justa y le ayudará a solicitar una Vista Justa. Para ayuda, favor de llamar al 1-800-495-0086; oprima 2 para el menú español, entonces oprima el 4, luego oprima el 2.

*Observe por favor que usted puede llamar MBHP para tener esta carta leído a usted o si usted desea tener una versión en español enviada a usted. Todos los materiales escritos enviados a los Miembros están también disponibles en español, y se pueden también leer a usted por las representantes de la Comunidad de Relaciones de MBHP. Para las copias de materiales en inglés, o para las interpretaciones orales en otros idiomas o tener materiales escritos leído a usted, llame al **MBHP Línea de Comunidad de Relaciones al 1-800-495-0086 (oprima 2 para el menú español, entonces oprima el 4, después 1 para rebasar avisos)**, lunes a jueves, 8 a.m. - 5 p.m., y viernes, 9:30 a.m. - 5 p.m. (inglés y otros idiomas). Para encontrar un proveedor(a) de salud mental, llame al **MBHP Línea de Acceso Clínica al 1-800-495-0086 (oprima 2 para el menú español, entonces oprima el 4, después 2 para rebasar avisos)**, 24 horas al día, 365 días al año.*