

22 de marzo de 2018

Ref.: RiverSpring at Home, Programa de atención administrada a largo plazo (Managed Long Term Care, MLTC)

Actualización del manual para miembros
Modelo de lenguaje de quejas y apelaciones

Estimado miembro de MLTC:

Esta carta es para informarle acerca de una importante actualización de su manual para miembros. La actualización se encuentra disponible en www.riverspringathome.org. Lea detenidamente esta actualización. Las normas federales han cambiado la manera en que usted puede solicitar una apelación y una audiencia justa del Estado. Estos cambios entran en vigencia el 1.º de mayo de 2018.

La actualización del manual para miembros le informa sobre lo siguiente:

- Cuánto tiempo tardaremos en revisar su solicitud de servicios que necesitan aprobación previa.
- Si su solicitud es rechazada, cómo solicitar una apelación del plan para solicitarnos que revisemos su caso nuevamente.
- Si su apelación del plan es rechazada, su derecho a solicitar una audiencia justa del Estado. En la mayoría de los casos, primero tendrá que solicitar una apelación del plan, **antes** de que pueda solicitar la audiencia justa del Estado.
- Sus derechos si decidimos cambiar, suspender o reducir los servicios que está recibiendo ahora, y cómo puede mantener el mismo nivel de atención hasta que se tome una decisión respecto a su apelación del plan o audiencia justa.

Se adjunta una guía de referencia rápida sobre estos cambios. Llame al Servicio al Cliente al 1-800-370-3600 o TTY 711, si:

- Tiene alguna pregunta relacionada con esta información.
- No puede acceder a Internet para ver la actualización del manual.
- Desea que le envíen por correo postal la actualización del manual.

Guarde las actualizaciones con su manual de miembro.

Atentamente,

Su equipo de RiverSpring at Home

**Cambio importante para las personas inscritas en un plan de atención administrada de Medicaid
Derechos respecto a las apelaciones y la audiencia justa**

¿Qué cambia el 1.º de mayo de 2018?

Las nuevas reglas federales de atención administrada de Medicaid entran en vigencia en el estado de Nueva York. Estas reglas cambian la manera en que los planes de atención administrada de Medicaid toman decisiones sobre los servicios de atención médica y las apelaciones del plan.

Estas reglas cambian la manera en que usted puede solicitar al Estado una audiencia justa sobre las decisiones del plan. A partir del 1.º de mayo de 2018, si usted considera que una decisión del plan es incorrecta, primero debe solicitar una apelación del plan **antes** de solicitar una audiencia justa. Si su atención está en proceso de cambio y desea mantener los mismos servicios mientras se revisa su caso, primero debe solicitar una apelación del plan **antes** de solicitar una audiencia justa.

¿Cómo me afecta este cambio?

En el caso de algunos servicios, usted tiene que solicitar al plan que los apruebe primero para poder hacer uso de dichos servicios. Este cambio significa que el plan tomará algunas de estas decisiones de aprobación más rápido que antes. Si usted considera que la decisión de su plan en relación con su atención médica es incorrecta, puede solicitar al plan que revise su caso nuevamente. A esto se lo denomina apelación del plan. Este cambio significa que **primero debe solicitar una apelación del plan antes de solicitar una audiencia justa**. Tendrá 60 días para solicitar una apelación del plan.

¿Qué sucede si la decisión del plan cambia un servicio que estoy recibiendo ahora?

Si desea que sus servicios sigan siendo los mismos, este cambio significa que **primero debe solicitar una apelación del plan** en un plazo de 10 días o antes de la fecha en que la decisión entre en vigencia, lo que ocurra más tarde. Sus servicios seguirán siendo los mismos hasta que se tome una decisión. Si pierde en su apelación del plan, es posible que tenga que pagar por los servicios que recibió mientras esperaba la decisión.

¿Puede otra persona solicitar una apelación del plan por mí?

Si usted desea que otra persona, como su proveedor, solicite la apelación del plan por usted, este cambio significa que usted y esa persona deben firmar y fechar una declaración en la que se indique que esto es lo que usted desea.

¿Qué sucede después de que solicito una apelación del plan?

Después de solicitar una apelación del plan, este cambio significa que el plan le enviará el expediente de su caso, con toda la información que tenga sobre su solicitud. Luego, el plan le informará la decisión que tomó en relación con su apelación. Este cambio significa que, si no recibe una respuesta a su apelación del plan o si la decisión es tardía, puede solicitar una audiencia justa sin tener que esperar la decisión del plan.

¿Qué sucede si creo que la decisión de la apelación del plan sigue siendo incorrecta?

Si cree que la decisión del plan en relación con su apelación es incorrecta, puede solicitar una audiencia justa. Tendrá 120 días para solicitar una audiencia justa. Si el plan dice que el servicio no es médicamente necesario, usted todavía puede solicitar al Estado una apelación externa. Tendrá cuatro meses para solicitar una apelación externa. Si solicita ambas, la decisión de la audiencia justa siempre será la respuesta final.

Si el plan cambia la atención que está recibiendo en este momento y desea que sus servicios sigan siendo los mismos, debe solicitar una audiencia justa dentro de los 10 días calendario a partir de la decisión de la apelación o antes de la fecha en que la decisión de la apelación entre en vigencia, lo que ocurra más tarde. Sus servicios seguirán siendo los mismos hasta que se tome una decisión en la audiencia justa. Si pierde en su audiencia justa, es posible que tenga que pagar por los servicios que recibió mientras esperaba la decisión.

¿Cuánto tiempo puede tardar el plan en tomar una decisión?

Si solicita la aprobación de un servicio, su plan tiene 14 días para tomar una decisión. Si su salud está en riesgo, su plan debe acelerar su solicitud y tomar una decisión en un plazo de 72 horas. El proceso de toma de decisión puede tardar más tiempo si el plan necesita más información. Si su plan cubre medicamentos con receta, el plan debe tomar decisiones en relación con sus recetas en un plazo de 24 horas.

Si solicita una apelación del plan, el plan tiene 30 días para tomar una decisión. Si su salud está en riesgo, su plan debe acelerar su apelación y tomar una decisión en un plazo de 72 horas. El proceso de toma de decisión puede tardar más tiempo si el plan necesita más información.

¿Dónde puede obtener más información?

Llame al Servicio al Cliente al 1-800-370-3600 o TTY 711. Consulte el manual para miembros para obtener información completa sobre sus derechos de apelación.

Puede llamar a la Red de Defensoría del Consumidor Independiente (Independent Consumer Advocacy Network, ICAN) para obtener asesoramiento gratuito e independiente sobre sus opciones de cobertura, quejas y apelaciones. Pueden ayudarle a gestionar el proceso de apelación. Comuníquese con ICAN para obtener más información sobre sus servicios:

Aviso de no discriminación y requisitos de accesibilidad

ElderServe Health, Inc., que opera bajo el nombre de RiverSpring Health Plans, cumple con las leyes federales de derechos civiles vigentes y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. RiverSpring Health Plans no excluye a las personas ni las trata de manera diferente por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

RiverSpring Health Plans:

- Ofrece ayuda y servicios gratuitos a personas con discapacidades para que puedan comunicarse efectivamente con nosotros, como por ejemplo:
 - Intérpretes calificados de lenguaje de señas.
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Ofrece servicios lingüísticos gratuitos a personas cuyo idioma principal no es el inglés, como por ejemplo:
 - Intérpretes calificados.
 - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, comuníquese con nuestro Departamento de Servicio al Cliente llamando al 1-800-370-3600 (TTY 711).

Si considera que RiverSpring Health Plans no le ha proporcionado estos servicios o usted ha sido discriminado de alguna otra manera por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar un reclamo con:

Sabrina Itwaru, Vice-President of Quality
80 West 225th Street, 2nd Floor; Bronx, New York 10463
1-800-370-3600 (TTY 711)
Fax: 1-888-341-5009
Sabrina.Itwaru@ElderServeHealth.org

Puede presentar un reclamo en persona o por correo postal, fax o correo electrónico.

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos a través de su portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <http://www.hhs.gov/civil-rights/for-individuals/section-1557/translated-resources>; o por correo postal o por teléfono a: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, 1-800-368-1019 (TTY/TDD 800-537-7697).

Los formularios de reclamos se encuentran disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

RiverSpring Health Plans cumple con las leyes federales de derechos civiles vigentes y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-370-3600 TTY/TDD 711.	English
ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-370-3600 TTY/TDD 711.	Spanish
注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-370-3600 TTY/TDD 711.	Chinese
ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم TTY/TDD 711 (رقم هاتف الصم والبكم. 1-800-370-3600	Arabic
주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다 1-800-370-3600 TTY/TDD 711 번으로 전화해 주십시오.	Korean
ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-370-3600 (телетайп: TTY/TDD 711).	Russian
ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-800-370-3600 TTY/TDD 711.	Italian
ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-370-3600 TTY/TDD 711.	French
ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-370-3600 TTY/TDD 711.	French Creole
אויפמערקזאם: אויב איר רעדט אידיש, זענען פארהאן פאר אייך שפראך הילף סערוויסעס פריי פון אפצאל. רופ 1-800-370-3600 /TTY/TDD 711	Yiddish
UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-800-370-3600 TTY/TDD 711.	Polish
PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-370-3600 /TTY/TDD 711.	Tagalog
লক্ষ্য করুনঃ যদি আপনি বাংলা, কথা বলতে পারেন, তাহলে নিঃখরচায় ভাষা সহায়তা পরষিবো উপলব্ধ আছে। ফোন করুন ১ 1-800-370-3600 TTY/TDD 711.	Bengali
KUJDES: Nëse flitni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në 1-800-370-3600 TTY/TDD 711.	Albanian
ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-800-370-3600 TTY/TDD 711.	Greek
خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں 1-800-370-3600 TTY 711	Urdu