

CAMBIOS TEMPORALES A LOS PLAZOS DEL PROCESO DE APELACIÓN DE AMERIGROUP

ACTUALIZACIÓN: En respuesta a la emergencia de salud pública por el COVID-19, el proceso de apelación se ha revisado temporalmente.

SOLICITUDES DE APELACIÓN POR TELÉFONO

Cualquier miembro de Amerigroup puede solicitar una apelación por teléfono. Usted no tendrá que presentar una solicitud por escrito para su apelación. Este era un cambio por el COVID-19, pero ahora es permanente.

PLAZO PARA SOLICITUD DE APELACIÓN: **antes del 1 de abril de 2023**

El plazo para que cualquier miembro de Amerigroup presente una apelación fue cambiado de 60 días calendario a 90 días calendario. Cualquier miembro de Amerigroup que reciba una notificación de denegación o cambio de servicios puede presentar una apelación en un plazo de 90 días calendario a partir de la fecha de la notificación de denegación. (Una notificación de denegación es una carta que dice que no pagaremos por un servicio). Este plazo aplica para cartas de denegación con fecha del 31 de marzo de 2023 o antes.

PLAZO PARA SOLICITUD DE APELACIÓN: **1 de abril de 2023 y después**

El plazo para que cualquier miembro de Amerigroup presente una apelación regresará a 60 días calendario. Este plazo es para cartas de denegación con fecha del 1 de abril de 2023 o después. Cualquier miembro de Amerigroup que reciba una notificación de denegación o cambio de servicios debe presentar una apelación en un plazo de 60 días calendario a partir de la fecha de la notificación.

PLAZO PARA SOLICITUD DE AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL

Los miembros de Amerigroup que reciban una decisión de la apelación que confirme una denegación o cambio de servicios tienen 30 días calendarios adicionales para solicitar una Audiencia imparcial estatal. Esto es en adición a los 120 días calendario inicialmente permitidos.

El plazo total para presentar la solicitud de Audiencia imparcial estatal es de 150 días calendario a partir de la fecha de la carta de decisión de la apelación. Esto aplica hasta que el Estado de Texas finalice el periodo de tiempo adicional.

PLAZO PARA DECISIÓN DE AUDIENCIA IMPARCIAL ESTATAL

La Comisión de Salud y Servicios Humanos (HHSC) de Texas tiene 120 días calendario para tomar la decisión de una Audiencia imparcial estatal a partir de la fecha en que la HHSC recibe la solicitud. Esto es en lugar del plazo de 90 días calendario. Este cambio aplica hasta que el Estado de Texas finalice el periodo extendido.

¿Tiene preguntas? Estamos a solo una llamada de distancia.

Nos complace que usted sea nuestro miembro. Queremos que entienda sus beneficios. Llame al número gratuito de Servicios para Miembros al **800-600-4441 (TTY 711)** de lunes a viernes de 7 a.m. a 6 p.m. hora del Centro o al **844-756-4600 (TTY 711)** para miembros de STAR Kids, de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m. hora del Centro.