

CAMBIOS TEMPORALES A LOS PLAZOS DEL PROCESO DE APELACIÓN DEL AMERIGROUP

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

PLAZO PARA LA SOLICITUD DE AUDIENCIA IMPARCIAL DEL ESTADO

Los miembros del Amerigroup que reciben una decisión de la solicitud de apelación que mantiene una denegación, cambio o reducción de servicios tienen 30 días calendario adicionales además de los 120 días calendario iniciales permitidos para solicitar una audiencia imparcial del estado. El plazo total para presentar la solicitud de audiencia imparcial del estado será de 150 días calendario a partir de la fecha de la carta de decisión de la apelación. Esto aplica a los miembros cuando el plazo 120 días finalice en abril de 2020 o según el estado de Texas lo extienda posteriormente.

Cualquier miembro del Amerigroup cuya fecha límite de 120 días calendario para pedir una audiencia imparcial del estado vaya a expirar en abril de 2020, ahora tiene permitido hasta 30 días calendario adicionales para pedir una audiencia imparcial del estado (es decir, un plazo inicial de 120 días calendario más 30 días calendario adicionales, para un total de 150 días calendario).

PLAZO PARA LA CONTINUACIÓN DEL BENEFICIO DE AUDIENCIA IMPARCIAL DEL ESTADO

Cualquier miembro del Amerigroup que reciba una decisión de la solicitud de apelación que mantenga una denegación, cambio o reducción de servicios, ahora tiene 30 días calendario desde el momento en que enviamos la carta de decisión de la apelación para solicitar la continuación de los beneficios con una solicitud de audiencia imparcial del estado.

PLAZO PARA LA DETERMINACIÓN DE LA AUDIENCIA IMPARCIAL DEL ESTADO

La Texas Health and Human Services Commission (HHSC) tiene 120 días calendario para tomar una determinación de la audiencia imparcial desde la fecha en que la HHSC recibe la solicitud en lugar del plazo de 90 días calendario.

SOLICITUDES DE APELACIÓN POR TELÉFONO

Cualquier miembro del Amerigroup puede solicitar una apelación por teléfono hasta el 30 de abril de 2020 o según el estado de Texas lo extienda posteriormente. No tendrá que presentar una solicitud por escrito para su apelación.

PLAZOS PARA LA SOLICITUD DE APELACIÓN

El plazo para que cualquier miembro del Amerigroup presente una apelación ha cambiado de 60 días calendario a 90 días calendario. Cualquier miembro del Amerigroup que reciba una notificación de denegación, cambio o reducción de servicios, ahora puede presentar una apelación en un plazo de 90 días calendario a partir de la fecha del aviso de denegación (carta

que dice que no pagaremos un servicio). Este plazo aplica a las decisiones vigentes el 30 de abril de 2020 o antes, o según el estado de Texas lo extienda posteriormente.

PLAZO PARA LA APELACIÓN DE CONTINUACIÓN DE BENEFICIOS

Cualquier miembro del Amerigroup que reciba una decisión de denegación, cambio o reducción de servicios, ahora tiene 30 días calendario desde el momento en que enviamos la carta de decisión de la apelación para solicitar la continuación de beneficios con una apelación. Este plazo aplica a las decisiones vigentes el 30 de abril de 2020 o antes, o según el estado de Texas lo extienda posteriormente.

PLAZO PARA LA RESOLUCIÓN DE LA APELACIÓN

Cualquier miembro del Amerigroup que pida una apelación estándar recibirá una carta nuestra con la respuesta a su apelación. El plazo para que esta carta se envíe a cualquier miembro del Amerigroup ha cambiado de 30 días calendario a 60 días calendario para una apelación estándar desde la fecha en que recibimos la solicitud. Este plazo aplica si el plazo de 30 días para la decisión de la solicitud de apelación vence el 30 de abril de 2020 o antes, o según el estado de Texas lo extienda posteriormente.

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

Nos complace que sea nuestro miembro y queremos que entienda sus beneficios. Llame a la línea gratuita de Servicios al Miembro al 1-800-600-4441 (TTY 711) de lunes a viernes de 7 a.m. a 6 p.m. hora del Centro, o 1-844-756-4600 (TTY 711) para STAR Kids (TTY 711) de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m. hora del Centro.