



Es posible que no siempre esté conforme con Missouri Care. Queremos saber sobre usted. En Missouri Care hay personas que pueden ayudarlo. Missouri Care no puede quitarle sus beneficios porque haga una reclamación o una apelación, ni porque pida una Audiencia Estatal Imparcial.

Hay dos (2) maneras de informar a Missouri Care sobre un problema:

RECLAMACIÓN o APELACIÓN

Una reclamación es un modo de demostrar insatisfacción con respecto a:

- La calidad de atención o los servicios que recibió;
- La manera en que lo trató un proveedor, o
- Un desacuerdo que usted tenga con una política de Missouri Care.

Una apelación es un modo de solicitar una revisión cuando Missouri Care:

Toma medidas para:

- Rechazar o dar aprobación limitada para un servicio solicitado;
- Rechazar, reducir, suspender o finalizar un servicio ya aprobado; o
- Rechazar el pago de un servicio.

O:

- No actúa dentro de los plazos requeridos para obtener un servicio;
- No toma una decisión con respecto a la reclamación dentro de los treinta (30) días de recibida la solicitud;
- No toma una decisión acelerada dentro de los tres (3) días de recibida la solicitud;
- No toma una decisión sobre la apelación dentro de los cuarenta y cinco (45) días de recibida la solicitud.

Missouri Care debe darle una Notificación de Acción si ocurre alguna de estas acciones. La Notificación de Acción le informará qué hicimos y por qué, y le informará sus derechos para apelar o solicitar una Audiencia Estatal Imparcial.

Usted tiene algunos derechos especiales cuando hace una reclamación o una apelación:

1. Un profesional clínico calificado revisará las reclamaciones o las apelaciones médicas.
2. Si usted no habla o no entiende inglés, llame al **1-800-322-6027** para obtener ayuda de alguien que hable su idioma.
3. Puede pedirle a cualquiera, como por ejemplo a un familiar, a su pastor, a un amigo o a un abogado, que lo ayude a hacer una reclamación o una apelación.
4. Si su salud física o mental corre peligro, la revisión se hará en un plazo de 3 días hábiles o antes. Esto se denomina revisión acelerada. Llame a Missouri Care y cuéntenos si cree que necesita una revisión acelerada.
5. Missouri Care puede tardar hasta catorce (14) días más en su decisión si usted solicita el cambio de plazo, o si creemos que es lo más conveniente para usted. Si Missouri Care cambia el plazo, debe comunicarle por escrito la razón de la demora.
6. Si ha estado recibiendo atención médica y Missouri Care reduce, suspende o finaliza el servicio, usted puede apelar. Para continuar recibiendo atención médica mientras apela la decisión, debe presentar la apelación en un plazo de 10 días a partir de la fecha en que se envió por correo la Notificación de Acción, y pedirnos que no interrumpamos el servicio durante la apelación. Si no gana la apelación, es posible que deba pagar por la atención médica que recibió durante este período.
7. Si la cuestión no puede resolverse, usted puede solicitar la inscripción en otro plan de salud de Atención Médica Administrada MO HealthNet.

CÓMO REALIZAR UNA RECLAMACIÓN O UNA APELACIÓN O PEDIR UNA AUDIENCIA ESTATAL IMPARCIAL:

1. Reclamación - Usted puede presentar una reclamación por teléfono, personalmente o por escrito. Llame a Missouri Care al **1-800-322-6027** para presentar una reclamación.
 - Missouri Care le escribirá en un plazo de 10 días y le hará saber que recibió su reclamación.
 - Missouri Care debe darle aviso escrito sobre una decisión en un plazo de 30 días.
2. Apelación - Usted puede presentar una apelación ante Missouri Care en forma oral o escrita. A menos que necesite una revisión acelerada, debe completar una solicitud escrita aunque la haya presentado en forma oral.
 - Debe apelar en un plazo de 90 días a partir de la fecha de nuestra Notificación de Acción.
 - Si necesita ayuda para realizar una apelación, llame a Missouri Care al **1-800-322-6027**.
 - Envíe su apelación por escrito a:

Missouri Care Health Plan
2404 Forum Blvd
Columbia, MO 65203

- Missouri Care debe escribirle en un plazo de 10 días e informarle que recibió su apelación.
 - Missouri Care debe darle aviso escrito sobre una decisión en un plazo de 45 días, a menos que se trate de una revisión acelerada.
3. Audiencia Estatal Imparcial - Usted tiene derecho a pedir una Audiencia Estatal Imparcial cuando Missouri Care tome una medida o cuando una apelación no se decida a su favor. Puede solicitar una Audiencia Estatal Imparcial en forma oral o escrita. A menos que necesite una revisión acelerada, debe completar una solicitud escrita aunque la haya solicitado en forma oral.
 - Debe solicitar una Audiencia Estatal Imparcial en un plazo de 90 días a partir de la fecha de la Notificación de Acción o de la Carta de Decisión sobre Apelación que Missouri Care envía por escrito.
 - Si necesita ayuda para solicitar una Audiencia Estatal Imparcial, llame a la División MO HealthNet al 1-800-392-2161.
 - Si usted no habla o no entiende inglés, llame al 1-800-392-2161 para obtener ayuda de alguien que hable su idioma.
 - Puede enviar su solicitud por escrito a Participant Services Unit, MO HealthNet Division, P.O. Box 6500, Jefferson City, MO 65102-6500.
 - Le enviarán un formulario para completar. Una vez que remita el formulario, se fijará una fecha para su audiencia.
 - Puede pedirle a cualquiera, como por ejemplo a un familiar, a su pastor, a un amigo o a un abogado, que lo ayude a pedir una Audiencia Estatal Imparcial.
 - Se tomará una decisión en un plazo de 90 días a partir de la fecha en que usted solicitó la audiencia.
 - Si su salud física o mental corre peligro, la decisión se tomará en un plazo de 3 días hábiles. Esto se denomina audiencia acelerada. Llame al 1-800-392-2161 si cree que necesita una audiencia acelerada.
 - Si ha estado recibiendo atención médica y Missouri Care reduce, suspende o finaliza el servicio, usted puede solicitar una Audiencia Estatal Imparcial. Para continuar recibiendo atención médica, debe solicitar la Audiencia Estatal Imparcial en un plazo de 10 días a partir de la fecha en que se envió por correo la Notificación de Acción por escrito y pedimos que no interrumamos el servicio durante la apelación. Si no gana, es posible que deba pagar por la atención médica que recibió durante este período.