

## Apelaciones y Quejas

### Apelaciones

Community First Health Plans, Inc. (HMO) puede denegar servicios de atención médica que no se consideren médicamente necesarios. Si Community First Health Plans, Inc. (HMO) niega sus servicios de atención médica, se le notificará por correo con el motivo de la denegación.

Si no está satisfecho con la decisión, puede presentar una apelación por teléfono o por correo. Recibirá un formulario de apelación con la carta de denegación. También puede solicitar una apelación si Community First Health Plans, Inc. (HMO) negó el pago de los servicios en su totalidad o en parte. Envíe el formulario de apelación o llame a Servicios para Miembros al 210-358-6386 o al número gratuito 1-800-434-2347. Si apela por teléfono, usted o su representante deberán enviarnos una apelación firmada por escrito. No es necesario que haga esto si se solicita **una apelación acelerada** (consulte la página 2 para obtener más información).

Se le enviará una carta dentro de los 5 días hábiles para confirmar que recibimos su apelación. A continuación, se muestran los plazos de procesamiento en los que recibirá una decisión sobre su apelación.

**Tabla de plazos de apelaciones**

Tipo de apelación	Días para presentar	Decisión estándar	Decisión acelerada
<b>Nivel 1</b> Apelación a través de CFHP (Parte C y D)	60 días naturales	Parte C: 30 días naturales Parte D: 7 días naturales	Parte C y D: 72 horas
<b>Nivel 2</b> Apelar a través de una entidad de revisión independiente (Parte C y D)	Parte C: reenviado automáticamente a la entidad de revisión independiente (IRE) Parte D: 60 días naturales	Parte C: 30 días naturales Parte D: 7 días naturales	Parte C y D: 72 horas
<b>Nivel 3</b> Apelación a través de la Oficina de Audiencias y Apelaciones de Medicare (Monto en controversia > \$ 170 para 2020)	60 días naturales	Parte C: Sin límite legal para el procesamiento Parte D: 90 días naturales	Parte D: 10 días naturales
<b>Nivel 4</b> Apelación	60 días naturales a través del Consejo de Apelaciones de Medicare	Parte C: Sin límite legal para el procesamiento Parte D: 90 días naturales	Parte D: 10 días naturales
<b>Revisión Judicial</b> Mediante acción civil en el Tribunal de Distrito Federal de su localidad (Monto en controversia > \$1670 para 2020)	60 días naturales	Parte C y D: Sin límite legal para el procesamiento	N/A

Si Community First Health Plans, Inc. (HMO) necesita más información para procesar su apelación, le notificaremos lo que se necesita en una carta de reconocimiento de la apelación.

## **Apelaciones aceleradas**

Una apelación acelerada es cuando se necesita una decisión rápidamente basada en su estado de salud, y cuando tomarse el tiempo para una apelación estándar podría poner en peligro su vida o su salud, como cuando está en el hospital o se le ha denegado un tratamiento continuo.

Para solicitar una apelación acelerada, llame a nuestro Departamento de Administración de Calidad de CFHP al 210-510-2525 o al número gratuito 1-800-434-2347. También puede solicitar una apelación acelerada por escrito a [gmappeals@cfhp.com](mailto:gmappeals@cfhp.com) o por fax al 210-358-6384. Tomaremos una determinación lo antes posible y le comunicaremos la decisión a usted y a su proveedor en función de la inmediatez de sus necesidades, pero sin exceder las 72 horas a partir de la fecha de su solicitud.

A través del proceso de apelación acelerado, tiene derecho a continuar con cualquier servicio que esté recibiendo actualmente hasta que se emita la decisión final de su apelación.

Si Community First Health Plans, Inc. (HMO) deniega su solicitud de apelación acelerada, se lo notificaremos. Su solicitud se trasladará al proceso de apelaciones normal. Le enviaremos por correo una decisión basada en los plazos indicados en la tabla de plazos de apelaciones en la página 1 de este documento.

## **Cómo presentar una queja**

Puede presentar una queja sobre nuestro proceso o procedimientos de utilización. Community First Health Plans, Inc. (HMO) responderá a su queja por escrito dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la recepción de la queja. Si elige presentar una queja por escrito, puede utilizar el Formulario de quejas de CFHP en nuestro sitio web [communityfirstmedicare.com](http://communityfirstmedicare.com).

Si no está satisfecho con la respuesta de CFHP a su queja, puede comunicarse con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU., Oficina de Derechos Civiles llamando al 800-368-1019 (TDD: 800-537-7697), electrónicamente a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por escrito a:

### **Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.**

200 Independence Avenue, SW, room 509F  
HHH Building  
Washington, DC 20201