

## Plazos importantes para recordar

- Si se le deniega un servicio Medicaid, usted será notificado cuando se tome la decisión.
- Si se reduce, suspende o termina un servicio Medicaid, usted será notificado con una anticipación de 10 días.
- Usted tiene 60 días desde la fecha de recepción de la carta con la notificación de la decisión para solicitar una Reconsideración.
- Cardinal Innovations lo notificará dentro de un plazo de 30 días con una posible extensión de hasta 14 días adicionales sobre la decisión de la Reconsideración.
- Se puede solicitar una Reconsideración expedita si se determina que su salud o seguridad están en riesgo. La Reconsideración expedita se completará dentro de un periodo de 72 horas desde el momento en que Cardinal Innovations recibe la solicitud. Este plazo podría extenderse hasta 14 días calendario adicionales.
- Usted puede presentar una apelación ante la Oficina de Audiencias Administrativas de Carolina del Norte dentro de un plazo de 120 días desde la fecha en que se tomó la decisión de la Reconsideración.

## Podría haber ayuda legal gratuita disponible para asistirlo con su apelación

**PARA ENCONTRAR A UN ABOGADO CERCA SUYO, LLAME AL:**

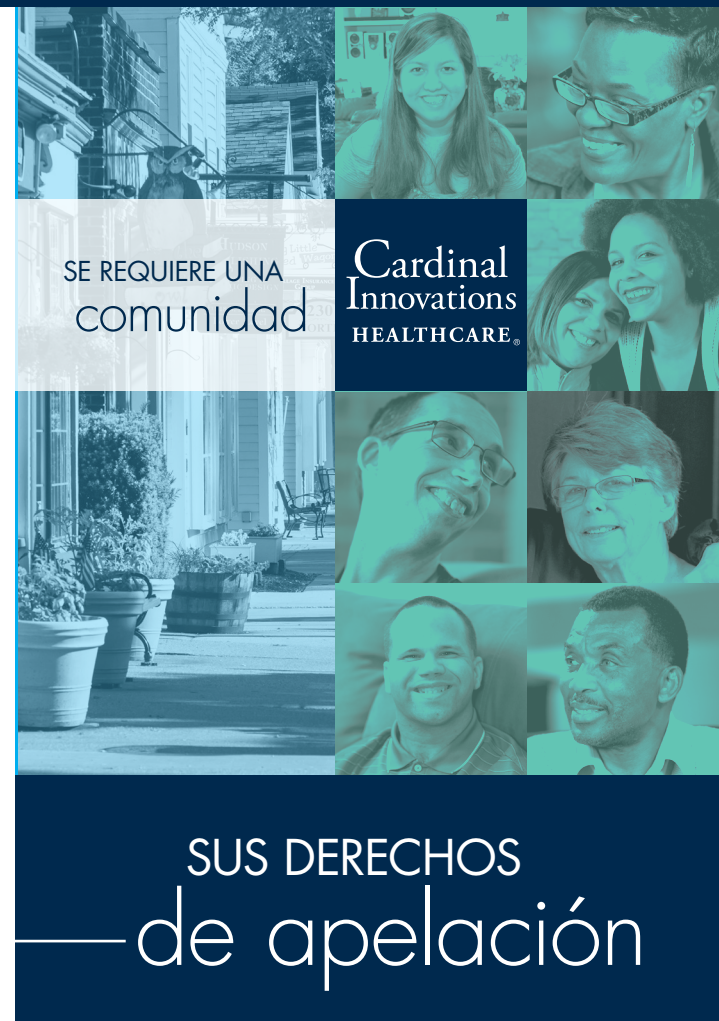
**1.800.662.7660**

**TAMBIÉN PUEDE LLAMAR A LA LÍNEA GRATUITA DE SERVICIO AL CLIENTE DEL DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS SOCIALES DE EE. UU. AL:**

**1.800.662.7030 - Inglés/Español  
1.877.452.2514 - TTY**

**PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO DE APELACIONES, LLAME A LA OFICINA DE AUDIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE CAROLINA DEL NORTE AL:**

**919.431.3000**



**SU PLAN DE SALUD DE  
MEDICAID ESPECIALIZADO**  
Proceso de apelaciones

# SUS DERECHOS DE APELACIÓN

Es muy importante que usted comprenda los siguientes derechos.

Si necesita más información, comuníquese con Cardinal Innovations Healthcare al 704.939.7700.

## ¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR UNA APELACIÓN?

Usted, la persona legalmente responsable de usted o su representante autorizado (que puede ser su proveedor con su consentimiento por escrito) pueden presentar una apelación. La persona legalmente responsable de usted o su representante autorizado pueden ayudarlo también durante cada etapa del proceso de apelación.

## DECISIONES DE NEGAR, REDUCIR, SUSPENDER O TERMINAR UN SERVICIO MEDICAID

**Denegación:** Cardinal Innovations podría denegar una solicitud de autorización de servicios si no se cumplen los criterios para apoyar la solicitud de autorización. Si Cardinal Innovations deniega una solicitud, usted recibirá una carta por medio del correo postal estadounidense en la que se explicarán los motivos y la forma de apelar en caso de que usted esté en desacuerdo. Durante este periodo, usted no tendrá derecho a recibir los servicios en litigio.

**Reducción, suspensión o terminación:** Los servicios autorizados actualmente podrían ser reducidos, suspendidos o terminados sobre la base de diversos factores (por ejemplo, si ya no se siguen las pautas clínicas o ya no se satisface la necesidad médica).

Si Cardinal Innovations reduce, suspende o termina una autorización, se le enviará una carta por medio del correo postal estadounidense en la que se explicarán los motivos y la forma de apelar en caso de que usted esté en desacuerdo. En este periodo, usted podría continuar recibiendo los servicios en litigio durante la apelación. La carta brindará más información sobre este proceso.

## ¿CUÁL ES EL PRÓXIMO PASO?

Si está en desacuerdo con la decisión de Cardinal Innovations, el primer paso del proceso de apelación consiste en solicitar una Reconsideración. La Reconsideración es realizada por un profesional de atención médica con pericia clínica adecuada para tratar su condición o trastorno.

## ¿CUÁL ES EL PROCESO PARA SOLICITAR UNA RECONSIDERACIÓN?

- Para solicitar una Reconsideración, usted —o su proveedor con su consentimiento escrito— debe completar y devolver el formulario de solicitud de Reconsideración a Cardinal Innovations.
- Tiene 60 días desde la fecha de recepción de la notificación de la decisión de Cardinal Innovations para solicitar una Reconsideración.
- Tiene derecho a solicitar la revisión de cualquier información utilizada como parte del proceso de Reconsideración.
- Puede presentar cualquier información adicional que usted crea que apoye su solicitud de servicios.
- El profesional de la salud que realiza la revisión puede contactarlo para obtener información adicional como parte del proceso de reconsideración. Si desea solicitar específicamente que el profesional de la salud hable con usted llame a la unidad de Apelaciones de Cardinal Innovations al 704.939.7700.
- Cardinal Innovations lo notificará dentro de un plazo de 30 días con una posible extensión de hasta 14 días adicionales sobre la decisión de la Reconsideración.

## ¿QUÉ SUCEDE SI ESTOY EN DESACUERDO CON LA DECISIÓN TOMADA EN LA RECONSIDERACIÓN?

Si usted está en desacuerdo con la decisión de la Reconsideración, puede solicitar una Audiencia justa a nivel estatal ante la Oficina de Audiencias Administrativas de Carolina del Norte.

## ¿QUÉ ES EL PROCESO DE APELACIONES?

- Debe presentar su apelación ante la Oficina de Audiencias Administrativas de Carolina del Norte dentro de un plazo de 120 días desde la fecha en que se tomó la decisión de la Reconsideración.
- Después de que ha presentado su apelación, se le ofrecerá la oportunidad de participar en una mediación.
- Si usted rechaza la mediación o si usted y Cardinal Innovations no pueden alcanzar un acuerdo, su apelación procederá a una audiencia ante un juez de derecho administrativo.
- Durante la audiencia, ambas partes podrán presentar evidencia para apoyar su posición.
- Después de la audiencia, el juez de derecho administrativo tomará una decisión final sobre su apelación.
- Usted puede representarse a usted mismo en este proceso o puede contratar a un abogado.
- Si está en desacuerdo con la decisión final, podría apelar su caso ante el Tribunal Superior.

## ¿QUÉ SUCEDE SI PIERDO MI APELACIÓN?

Si la decisión final de reducir, suspender o terminar los servicios no se toma a su favor (en otras palabras, si se mantiene la decisión de Cardinal Innovations) y usted escogió recibir los servicios en litigio durante la apelación, Cardinal Innovations tiene derecho a recuperar de usted el costo de los servicios prestados durante el proceso de apelación. Esto no se aplica a las decisiones que Cardinal Innovations tomó para denegar una solicitud de autorización de servicios.