**Audiencia imparcial ante el Estado y revisiones médicas externas**

El proceso descrito en este folleto se aplica a las audiencias imparciales ante el Estado y a las revisiones médicas externas, tanto las de emergencia como las que no lo son.

Una audiencia imparcial ante el Estado es cuando la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC) evalúa directamente nuestra decisión respecto a su atención médica.

Si usted solicita una audiencia imparcial ante el Estado, también puede solicitar una revisión médica externa, en la que expertos independientes en atención médica evalúan su solicitud para recibir servicios médicos. Esta revisión es un paso opcional y adicional que usted puede tomar para que su atención médica sea evaluada de manera gratuita antes de la audiencia imparcial ante el Estado. No cambia su derecho a una audiencia imparcial ante el Estado.

**Solicite una audiencia imparcial ante el Estado y una revisión médica externa de las siguientes maneras:**

* Complete el “Formulario de solicitud de audiencia imparcial ante el Estado y revisión médica externa” adjunto y envíelo por correo postal o fax a la dirección o al número de fax indicados en la parte superior del formulario.
* Llame a Driscoll Health Plan al 1-877-324-7543.
* Envíenos un correo electrónico a: DHP\_QM\_Appeals@dchstx.org

**Usted debe solicitar una audiencia imparcial ante el Estado con o sin revisión médica externa antes del [120 días desde la fecha en que el aviso se envía por correo].**

Si usted no solicita la audiencia imparcial ante el Estado con o sin revisión médica externa antes de esa fecha, es posible que pierda su derecho a solicitarla. Si tiene una buena razón, como haber recibido nuestro aviso con demora, es posible que podamos aceptar su solicitud de apelación después de dicha fecha.

**Si usted continuó recibiendo servicios durante la apelación ante su plan de salud, posiblemente pueda seguir recibiéndolos durante la audiencia imparcial ante el Estado.**

Presente su solicitud antes del **[la fecha más reciente de las siguientes: 10 días desde la fecha en que el aviso se envía por correo, o la fecha en que los servicios cambiarán]** solo si continúa recibiendo servicios durante la apelación ante su plan de salud. Si usted no solicita una audiencia imparcial ante el Estado y para mantener sus servicios médicos hasta entonces, usted no continuará recibiendo dichos servicios, pero aún tendrá hasta el **[fecha de 120 días desde la fecha en que el aviso se envía por correo]** para solicitar una audiencia imparcial ante el Estado con o sin revisión médica externa.

Para presentar su solicitud, llame a Driscoll Health Plan o marque “Sí” en el Formulario de solicitud de audiencia imparcial ante el Estado y revisión médica externa, donde dice “¿Desea que sus servicios continúen?”.

Si usted su audiencia imparcial ante el Estado es adversa, es posible que tenga que pagar a su plan de salud los servicios que se le brindaron durante el proceso de audiencia imparcial ante el Estado. Sin la autorización de la Comisión de Salud y Servicios Humanos (HHSC), Driscoll Health Plan no puede pedirle que usted devuelva el dinero por los servicios médicos recibidos.

**Qué puede esperar después de solicitar una audiencia imparcial ante el Estado**

Cuando solicite una audiencia imparcial ante el Estado con o sin una revisión médica externa, un funcionario de audiencias se encargará de su caso.

Usted recibirá por correo un “Aviso de audiencia” **dentro de los 10 días calendario siguientes** a su solicitud de una audiencia imparcial ante el Estado. En ese avisó le indicarán la fecha, hora y lugar de su audiencia.

Si solicita una revisión médica externa, esta se llevará a cabo antes de su audiencia imparcial ante el Estado. Una revisión médica externa no afecta la fecha de la audiencia imparcial ante el Estado.

|  |
| --- |
| **Acerca de la revisión médica externa** |
| * La HHSC entregará su información a expertos independientes en atención médica que evaluarán su caso.
* Solo se utilizará la información enviada para su apelación ante el plan de salud. No podrá presentar nueva información para esta revisión.
* Los expertos pueden estar de acuerdo con nuestra decisión o cambiarla. La decisión de la revisión médica externa se le enviará por correo en un plazo de **15 días calendario o menos**.
* Luego de recibir la decisión de la revisión médica externa, usted puede elegir si también tener la audiencia imparcial ante el Estado que solicitó.
* Si quiere que se lleve a cabo su audiencia imparcial ante el Estado, durante esa audiencia la decisión de la revisión médica externa se considerará como evidencia.
 |

|  |
| --- |
| **Acerca de la audiencia imparcial ante el Estado**  |
| * La mayoría de las audiencias se llevan a cabo por teléfono, pero si tiene un motivo valedero, puede solicitar que se celebre de manera presencial.
* Usted tiene derecho a ver toda la información que su plan de salud utilizará durante la audiencia. Estamos obligados a enviarle dicha información dentro de los siguientes 10 días calendario a la fecha en que usted solicitó una audiencia.
* Usted puede enviar nuevos datos sobre su caso a la HHSC. Esta información se compartirá con su plan de salud antes de la audiencia imparcial ante el Estado.
* La HHSC puede estar de acuerdo con nuestra decisión o cambiarla en una decisión de audiencia imparcial ante el Estado, pero si ya se celebró una revisión médica externa, la audiencia imparcial ante el Estado no reducirá sus beneficios por debajo de la decisión de la revisión médica externa.
* La decisión escrita de la audiencia imparcial ante el Estado se le enviará por correo dentro de los 90 días calendario posteriores a la fecha en que usted solicitó una audiencia imparcial ante el Estado.
* La decisión le explicará su derecho a que un abogado de la HHSC revise el caso si usted no está de acuerdo con la decisión tomada sobre sus servicios.
 |

**Audiencia imparcial ante el Estado y revisiones médicas externas de emergencia**

Usted puede solicitar una audiencia imparcial de emergencia ante el Estado si considera que su salud se verá seriamente perjudicada esperando una decisión. La HHSC evaluará su caso y determinará si califica para una audiencia imparcial de emergencia ante el Estado. Si su médico apoya su solicitud. Debe presentar su apoyo por escrito ante la HHSC.

Si se le otorga una audiencia imparcial de emergencia ante el Estado, dicha audiencia se programará y usted obtendrá una decisión dentro de los 3 días hábiles posteriores a su solicitud.

Si solicita una revisión médica externa de emergencia junto con su audiencia imparcial de emergencia ante el Estado, obtendrá la decisión de la revisión médica externa dentro de las dos días hábiles de presentar su solicitud. Usted puede elegir si desea proseguir con la audiencia imparcial ante el Estado que solicitó.

**¿Necesita ayuda?**

Para obtener más información sobre sus derechos de apelación, usted o su representante pueden llamarnos al 1-877-324-7543 y hablar con un asesor de miembros.

Si tiene más preguntas sobre el proceso de audiencia imparcial ante el Estado, llame a un ómbudsman de HHS al 1-866-566-8989 o complete el formulario en línea en [www.hhs.texas.gov/managed-care-help](http://www.hhs.texas.gov/managed-care-help)