



## Parte 13

### Cómo resolver un problema con BCBSTX

Queremos ayudarlo. Si tiene una queja, llámenos sin costo al **1-888-657-6061**.

**También puede escribirnos a la siguiente dirección:**

Blue Cross and Blue Shield of Texas  
Complaints and Appeals Department  
PO Box 27838  
Albuquerque, NM 87125-7838

## Quejas

¿Qué debo hacer si tengo una queja? ¿A quién debo llamar? ¿Cómo debo presentar una queja ante la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas una vez que haya pasado por el proceso de BCBSTX?

Queremos ayudarlo. Si tiene una queja, llámenos sin costo al **1-888-657-6061** para contarnos su problema. Los asegurados que tienen impedimentos auditivos o del habla pueden comunicarse con la línea TTY al **7-1-1**. Un especialista en Servicio al Cliente de BCBSTX puede ayudarlo a presentar una queja. Llame al **1-877-375-9097** o a la línea TTY **7-1-1**. La mayoría de las veces, podemos ayudarlo de forma inmediata o en pocos días.

Una vez que haya pasado por el proceso de quejas de BCBSTX, puede presentar una queja a la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC, en inglés). Llame sin costo al 1-866-566-8989. Si desea presentar su queja por escrito, envíela a la siguiente dirección:

Texas Health and Human Services Commission  
Health Plan Operations, H-320  
PO Box 85200  
Amarillo, Texas 78708-5200  
ATTN: Resolution Services  
Teléfono: 1-866-566-8989

Si tiene acceso a Internet, puede enviar su queja por correo electrónico a [HPM\\_Complaints@hhsc.state.tx.us](mailto:HPM_Complaints@hhsc.state.tx.us).

## Nos interesa conocer la calidad de servicio que recibe de BCBSTX y de los profesional de la salud de su red.

También puede comunicarse con el personal de Compromiso con el Asegurado al **1-877-375-9097**. Su queja puede estar relacionada con lo siguiente:

- acceso a los servicios de atención médica;
- atención y tratamiento de prestador de servicios médicos;
- problemas administrativos.

## ¿Puede alguien de BCBSTX ayudarme a presentar una queja?

Un especialista en Servicio al Cliente de BCBSTX puede ayudarlo a presentar una queja. Puede comunicarse con un especialista en Servicio al Cliente llamando al **1-877-375-9097** (TTY **7-1-1**). También debe hablar con su prestador principal de servicios médicos si tiene preguntas o inquietudes sobre su atención médica. Ningún asegurado recibirá un trato diferente por presentar una queja. Si desea presentar una queja, por la razón que fuere, complete el formulario de queja o escríbanos una carta para contarnos el problema. Describa claramente quién está involucrado en la queja, qué ocurrió, cuándo y dónde ocurrió, y por qué no está conforme con sus servicios de atención médica.

Adjunte cualquier documento que pueda ayudarnos a investigar el problema. Puede encontrar formularios de queja en nuestro sitio web [espanol.bcbstx.com/medicaid/](http://espanol.bcbstx.com/medicaid/) o llamar sin costo a la línea de Servicio al Cliente al **1-888-657-6061** para solicitar un formulario de queja. Marque **7-1-1** si tiene impedimentos auditivos o del habla. Servicio al Cliente también puede tomarle la queja por teléfono.

Envíe el formulario de queja completo o la carta a la siguiente dirección:

Blue Cross and Blue Shield of Texas  
Complaints and Appeals  
PO Box 27838  
Albuquerque, New Mexico 87125-7838

Si no puede enviar por correo el formulario o la carta,

usted, o la persona que lo represente, puede llamarnos y contarnos el problema. Llame a Servicio al Cliente sin costo al **1-888-657-6061** (TTY **7-1-1**). Le enviaremos una carta de confirmación dentro de los cinco días calendario posteriores a la recepción de su queja por correo o por teléfono.

### ¿En cuánto tiempo se procesará mi queja? ¿Cuáles son los requisitos y plazos para presentar una queja?

Le enviaremos una carta de acuse de recibo dentro de los cinco días laborables posteriores a la recepción de su queja.

Recibirá una carta de resolución de la queja en un plazo de 30 días calendario a partir de la fecha en que recibimos su queja. La carta incluirá lo siguiente:

- descripción de la queja;
- información sobre las medidas tomadas para resolver el problema;
- información sobre cómo pedir una segunda revisión de su queja a BCBSTX;
- información sobre cómo pedir una apelación interna;
- informarle cómo puede comunicarse con la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas si no está satisfecho con el resultado de su queja después de finalizar todo el proceso de queja de BCBSTX como se estableció anteriormente.



## Apelaciones

### ¿Qué puedo hacer si mi médico pide un servicio o medicamento con cobertura, pero la aseguradora lo rechaza o limita?

Si no aprobamos la cobertura para un servicio o medicamento que su médico sugiere, le enviaremos a su médico una carta con la explicación del motivo del rechazo. Usted también recibirá una carta que describe el motivo de nuestro rechazo. La carta se llama carta de Aviso. También le informará cómo apelar.

### ¿Cuándo tiene un asegurado derecho a pedir una apelación?

Usted o su médico pueden apelar un rechazo de servicio médico o de pago de servicios. Para obtener más información, llame sin costo a Servicio al Cliente al **1-888-657-6061**. Si tiene impedimentos auditivos o del habla, puede llamar a la línea TTY de Servicio al Cliente, **7-1-1**.

Usted debe presentar una solicitud de apelación dentro de los 60 días posteriores a la carta de Aviso.

### ¿Qué sucede si BCBSTX necesita más información para tomar una decisión sobre mi apelación? ¿Qué sucede si quiero brindar más información sobre mi caso a BCBSTX para respaldar mi apelación?

Si necesitamos más información sobre su caso antes de tomar una decisión sobre su apelación estándar o acelerada, BCBSTX podría demorar 14 días calendario más en tomar la decisión si consideramos que este tiempo adicional nos ayudará a tomar una decisión más justa sobre su caso. Los asegurados o los representantes autorizados legalmente (LAR, en inglés) pueden solicitar 14 días calendario más si consideran que necesitan más tiempo para enviar a BCBSTX información que pueda ayudarnos a tomar una decisión.

Si se extiende el plazo, y usted no solicitó esta demora, nosotros le enviaremos un aviso por escrito para explicarle los motivos de la demora. Puede presentar pruebas o argumentos. Puede presentar pruebas o argumentos (legales o sobre hechos) escritos o en persona para su apelación.

Podrá mantener sus beneficios mientras espera la respuesta a su apelación en los siguientes casos:

- Usted o su médico piden una apelación dentro de los 10 días calendario posteriores al envío por correo de la carta de Aviso.
- La apelación se relaciona con una serie de sesiones de tratamiento con las siguientes características:
  - ha finalizado;
  - se ha interrumpido durante cierto tiempo;
  - se ha limitado.
- Un médico autorizado indicó los servicios.
- No ha finalizado el primer plazo de la aprobación.
- Usted solicita que los beneficios duren más tiempo.

Aunque solicite mantener sus beneficios, es posible que deba pagar el costo de los servicios que obtiene mientras espera la respuesta a su apelación. Esto puede suceder si se rechaza su apelación.

## ¿Puede alguien de BCBSTX ayudarme a apelar? ¿Debo hacer mi pedido por escrito?

Usted, o la persona que lo represente, puede solicitar una apelación por escrito o por teléfono llamando a Servicio al Cliente al **1-888-657-6061**. Si tiene impedimentos auditivos o del habla, puede llamar a la línea TTY de Servicio al Cliente, **7-1-1**. Puede pedir una apelación por los siguientes motivos:

- rechazo de una reclamación de forma total o parcial;
- autorización limitada;
- tipo o nivel de servicios y su rechazo.

Un especialista en Servicio al Cliente de BCBSTX puede ayudarlo a presentar una apelación. **Toda apelación oral tendrá que confirmarse con una apelación escrita firmada por usted, o por la persona que lo represente, salvo que sea una apelación acelerada (rápida).**

## ¿Qué es una apelación acelerada?

Apelación acelerada significa que la aseguradora tiene que tomar una decisión rápida debido a su estado de salud. Esto ocurre cuando los plazos normales podrían poner en peligro su salud o su vida.

## ¿Cómo pido una apelación acelerada (rápida)?

Aceptaremos solicitudes de apelación rápida de forma oral o escrita.

## ¿Quién puede ayudarme a presentar una apelación acelerada?

Podemos ayudarlo a presentar una apelación rápida. Si rechazamos la solicitud de apelación rápida, tendremos que hacer lo siguiente:

- Transferir la apelación al plazo estándar para que se resuelva.
- Hacer un esfuerzo razonable para proporcionarle un aviso de rechazo rápido y de forma oral.
- Realizar un seguimiento dentro de los dos días calendario mediante un aviso por escrito.

## ¿Cuál es el plazo del proceso de apelación acelerada?

Si aprobamos su solicitud de apelación acelerada, examinaremos su caso y le informaremos la decisión dentro de las 72 horas. Nos comunicaremos con usted para informarle nuestra decisión y también le enviaremos una carta para informarle lo que se haya decidido. Si su solicitud de apelación acelerada se debe a una emergencia en curso o al rechazo de una hospitalización mientras usted aún se encuentra en el hospital, analizaremos su caso y le informaremos la decisión dentro de un (1) día hábil.

Si no aprobamos una apelación acelerada después de analizar su caso, su apelación deberá resolverse a través de los pasos para una apelación estándar. Nos comunicaremos con usted para informarle nuestra decisión y también le enviaremos una carta para informarle lo que se haya decidido dentro de los dos (2) días calendario.

## ¿Cómo me entero de si un servicio fue rechazado después de solicitar una apelación?

Recibirá una carta con la decisión final dentro de los 30 días de su pedido. En el caso de una apelación rápida, lo llamaremos dentro de los tres días calendario después de recibir el pedido. Usted también recibirá una carta con nuestra decisión.

## ¿Qué pasa si BCBSTX rechaza el pedido de apelación acelerada?

Si no aprobamos una apelación acelerada después de analizar su caso, su apelación deberá resolverse a través de los pasos para una apelación estándar.