



Sus Derechos

Es muy importante que usted comprenda los siguientes derechos.

Si necesita más información, Por favor, llame a la **Línea de Servicio al Afiliado & Recipiente** al **1-877-685-2415**.

Decisión de denegar, reducir, suspender o terminar un servicio de Medicaid

Medicaid es un programa de derecho. Como afiliados de Medicaid, usted tiene derecho al debido proceso. Un debido proceso significa que usted (o su tutor legal) debe recibir un aviso por escrito cuando una solicitud de servicio de Medicaid es denegada, reducida, pausada o terminada. También tiene derecho a una audiencia imparcial (apelación).

Denegación

Podría ocurrir una denegación si su solicitud no cumplen los criterios para respaldar una nueva solicitud de autorización para un servicio. Usted o su tutor legal recibirán una carta por correo postal que explica esta decisión y cómo solicitar una apelación. Si apela la denegación de una solicitud de un nuevo servicio, Trillium no aprobará los servicios solicitados, pero usted podrá solicitar otros servicios mientras la apelación esté pendiente. Trillium puede aprobar servicios en cualquier momento.

Reducción, Suspensión o Terminación

Los servicios que usted esta recibiendo actualmente, pueden sufrir reducción, una pausa o ser terminados debido a diferentes factores, entre ellos, el hecho de no cumplir con las directrices clínicas o no continuar cumpliendo con el criterio de necesidad médica para la frecuencia, la cantidad o la duración del servicio. Usted recibirá una carta por el correo postal donde se le explicará la forma de solicitar una apelación. Si solicita una apelación antes de los **10 días calendarios**, también puede solicitar que los servicios puedan continuar hasta el final de la aprobación original autorizada.

Trillium asegura que los afiliados no sean desanimados, forzados (obligados) o mal informados (con información incorrecta) sobre el tipo, la cantidad y la duración de los servicios que pueden solicitar.

Además, Trillium no desalienta, coacciona (obliga) o desinforma (da información incorrecta) a los Afiliados sobre el derecho de apelar la denegación, reducción o terminación (cancelación) de su servicio.

Trillium Health Resources Oficina Corporativa

201 West First St. Greenville, NC 27858

Línea de Servicios al Afiliado & Beneficiario
1-877-685-2415

Línea de Crisis de Salud Conductual
1-888-302-0738

Línea de Enfermera
1-877-685-2415

TrilliumHealthResources.org/es

Trillium Health Resources supervisa los servicios graves de salud conductual, lesiones cerebrales traumáticas y discapacidad intelectual y/o del desarrollo en Carolina del Norte. Trillium ayuda a las personas que usan Medicaid o fondos estatales para sus cuidados a través del Plan Personalizado de Trillium y NC Medicaid Direct. Para aquellos en el Plan Personalizado de Trillium, también cubrimos servicios de farmacia y cuidados de salud física. Trillium cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina, excluye ni trata a las personas de manera diferente por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, ascendencia, sexo, identidad o expresión de género u orientación sexual.

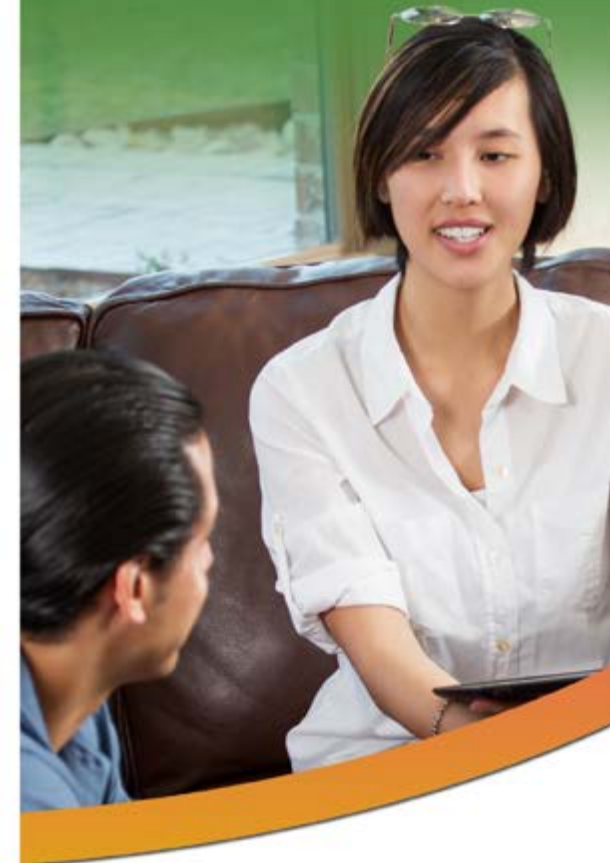
Puede obtener materiales gratuitos en letra grande y otras ayudas y servicios auxiliares. Llame al **1-877-685-2415** (TTY/TDD 711). Si el inglés no es su primer idioma, servicios de interpretación gratuita están disponibles. Llame al **1-877-685-2415** (TTY/TDD 711).

中国人 (Chinese): 您可以申请免费的辅助工具和服务, 包括本资料和其他计划信息的大字版。请致电 **1-877-685-2415** (TTY/TDD 711)。如果英语不是您的首选语言, 我们能提供帮助。请致电 **1-877-685-2415** (TTY/TDD 711)。我们可以通过口头或书面形式, 用您使用的语言免费为您提供本资料中的信息, 为您提供翻译服务, 并且用您使用的语言帮助回答您的问题。



Su derecho de apelar a la decisión sobre servicios requeridos para su cuidado.

APELACIONES A MEDICAID



¿Qué debo hacer a continuación?

Si usted recibió una carta de Trillium acerca de reducción o negación de servicios, hay pasos que usted puede seguir para pedirle a Trillium que reconsidere esta decisión.

Trillium opera bajo la Exención 1115 del Plan de Servicios de Salud Mental, Discapacidades del Desarrollo, Abuso de Sustancias de Carolina del Norte y la Exención NC Innovations 1915(c) basada en el hogar y la comunidad.

Cualquiera persona que no esté de acuerdo con el Aviso de Determinación Adversa de Beneficios ("Decisión") de Trillium, sobre una solicitud de servicios de Medicaid puede solicitar una apelación. Las apelaciones las deciden profesionales de la salud con la experiencia clínica apropiada para el tratamiento de su afección o trastorno.

Si no está de acuerdo con los resultados del proceso de apelación, tiene derecho a un proceso en la Audiencia Estatal Imparcial. Antes de esto debe pasar por el proceso de apelación de Trillium antes de poder utilizar el proceso de Audiencia Estatal Imparcial.

¿En qué consiste el proceso para solicitar una apelación?

Usted o cualquier persona que usted elija pueden comenzar el proceso de apelación, completando la apelación oralmente o por escrito. La solicitud de apelación se puede hacer por fax, correo, verbalmente por teléfono o trayendo el formulario a Trillium en persona. La solicitud de Revisión de Reconsideración (formulario de apelación) se incluyó con la "Decisión" que recibió de Trillium.

Tiene **60 días** a partir de la fecha de la "Decisión" para solicitar una apelación. Usted tiene derecho a revisar cualquier información que se haya utilizado como parte de la decisión de revisión. Usted tiene un tiempo limitado para enviar cualquier información adicional que usted considere que respalda el nivel de servicio que está solicitando dentro de los **10 días calendario** posteriores a la presentación de la solicitud de apelación a Trillium para permitir el tiempo suficiente para que se revise la información.

¿Qué ocurre si no estoy de acuerdo con la decisión de la apelación?

Si usted no está de acuerdo con la decisión de apelación de Trillium, puede presentar una Apelación a la Oficina de Audiencias Administrativas del Estado de Carolina del Norte (Office of Administrative Hearings, OAH) mediante una Solicitud de Audiencia Estatal Imparcial. Esta solicitud será incluida en la Noticia de Resolución que recibirá de Trillium.

¿En qué consiste el proceso de apelaciones de OAH?

Para comenzar el proceso de apelaciones de la OAH, el Formulario de Solicitud de Audiencia Imparcial Estatal debe completarse y enviarse por correo o fax a las dos agencias enumeradas en el formulario, OAH y Trillium, dentro de los **120 días** posteriores a la fecha de la decisión de revisión de la apelación. También puede llamar a la OAH al **1-984-236-1860** para solicitar una audiencia estatal imparcial. Después de presentar su apelación, se le ofrecerá la oportunidad de que su caso sea mediado. Si acepta la mediación, debe completarla dentro de los **25 días** posteriores a su solicitud. Si rechaza la mediación o la mediación no tiene éxito, su apelación procederá a una audiencia, si así lo desea. Se le notificará por correo de la fecha, hora y lugar de su audiencia. Después de la audiencia, un juez de derecho administrativo emitirá una decisión final.

¿Qué ocurrirá si pierdo mi apelación?

Si la decisión final no se decide a su favor, Trillium tiene derecho a recuperar el costo de los servicios que se le proporcionaron durante el proceso de apelación. Para obtener más información sobre el proceso de apelación, comuníquese con los recursos enumerados.

¿Cómo presento una queja o queja?

Un "agravio" es una queja sobre su plan de salud, proveedor, cuidados o servicios. Contacte a Trillium llamando al **1-877-685-2415** e informe que tiene una "agravio" sobre sus servicios. Los agravios y apelaciones son diferentes. Complete el formulario a través del **Portal del Afiliado y Beneficiario** en TrilliumHealthResources.org/es/portal-para-el-afiliado-y-beneficiario.

Recursos en línea y llamadas sin cargos.

Formulario de presentación de quejas/agravios de Trillium

bit.ly/44A7JwA
1-877-685-2415

Trillium Health Resources
TrilliumHealthResources.org
1-877-685-2415

NC Medicaid Contact Center
Centro de Contacto del Medicaid de Carolina del Norte

medicaid.ncdhhs.gov/medicaid/your-rights
1-800-662-7030

Solicite que la llamada sea transferida a la Unidad de Apelaciones, Políticas Clínicas y Programas y Políticas Clínicas.

NC Office of Administrative Hearings (OAH)

ncoah.com
1-984-236-1860 (llamadas con cargo)

NC Medicaid Ombudsman
ncmedicaidombudsman.org
1-877-201-3750

Para preguntas en general sobre el proceso de apelación.

Asistencia jurídica gratuita para apelación

Asistencia Jurídica y Servicios Legales
legalaiddnc.org
1-866-219-5262

Para localizar la Oficina de Asistencia jurídica y servicios legales más cercana a su domicilio.

North Carolina Lawyer Referral Service
ncbar.org
1-800-662-7660

Para localizar un abogado, puede comunicarse con el Servicio de consultas jurídicas del Estado de Carolina del Norte o visitar el sitio web.

