

Opciones Posteriores a la Apelación



BlueCross BlueShield
of Delaware

Como miembro del plan de beneficios de salud de Blue Cross Blue Shield of Delaware (BCBSD), usted tiene derecho a una revisión justa de todas las decisiones sobre reclamos. If BCBSD has completed an appeal on your behalf and you are not satisfied with the decision, you may have the right to an external review. BCBSD will provide copies of records relevant to your appeal, upon written request, at no cost.

Si BCBSD ha completado una apelación en su nombre y usted no está satisfecho con la decisión, es posible que tenga derecho a una revisión externa. BCBSD le brindará copias de los registros relacionados con su apelación sin costo, si lo solicita por escrito.

- Para las decisiones que involucran un juicio médico, incluyendo atención experimental y de investigación, usted o su representante autorizado debe comunicarse con BCBSD, por escrito, dentro de 4 meses a partir de la fecha en que recibí nuestra decisión sobre la apelación. Las solicitudes de apelación deben presentarse, utilizando el *Formulario de apelación* disponible en bcbsde.com/downloads/AppealFormSpanish.pdf, y debe enviárnoslas por correo.
- Para las revisiones de todas las demás decisiones sobre reclamos, comuníquese con el Departamento de seguros (DOI, por sus siglas en inglés) de Delaware directamente dentro de 4 meses a partir de la fecha en que recibió nuestra decisión sobre la apelación.

Información adicional para miembros en un Plan de salud grupal con solamente servicios administrativos:

- Usted **no** es elegible para una revisión externa si BCBSD brinda solamente servicios administrativos para su plan de salud grupal y si se aplica alguna de las siguientes condiciones:
 - Su plan se considera protegido bajo la Ley de atención asequible y protección al paciente de 2010 y, no está obligado a ofrecer la opción de revisión externa; o
 - Su plan todavía no se ha renovado con BCBSD desde el 23 de septiembre de 2010. Después de la renovación, es posible que su plan cuente con derechos de revisión externa disponibles; o
 - Su plan actualmente ofrece una revisión externa, pero el servicio en cuestión fue brindado antes de la fecha de renovación de su plan.
- Tenga en cuenta que algunos planes que no están obligados a ofrecer la opción de revisión externa han elegido poner este proceso a su disposición. Consulte sus materiales de beneficios o comuníquese con su empleador para obtener más detalles.
- Si su plan está sujeto a la Ley de Seguridad de los Ingresos de Jubilación para los Empleados (ERISA), y usted ha agotado todas las opciones de revisión externa y apelación disponibles, usted también tiene derecho a presentar una acción civil bajo la Sección 502(a) de ERISA. Consulte sus materiales de beneficios o comuníquese con su empleador para determinar el estado de ERISA.

Para los Planes de beneficios de salud administrados en nombre del Plan de seguro de salud grupal del estado de Delaware:

Si ha completado el proceso de apelación de BCBSD y no está satisfecho con una decisión que involucra un juicio médico, incluyendo atención cosmética o experimental, usted es elegible para una revisión independiente. Comuníquese con el Servicio de atención al cliente de BCBSD, por escrito, dentro de 4 meses a partir de la fecha en que recibió la decisión de BCBSD sobre la apelación. Por favor, incluya la carta de decisión sobre la apelación de BCBSD y toda la información pertinente. Éste es un servicio gratuito. Usted recibirá una decisión por escrito dentro de 45 días. Una revisión acelerada está disponible si su médico certifica que un retraso en la prestación del servicio pondría en riesgo su salud. Las revisiones aceleradas se deciden dentro de tres a cinco días calendario.

Servicios de Mediación Disponibles

El DOI brinda servicios de mediación informales y gratuitos que se agregan, pero que no reemplazan, su derecho a revisión. Por favor, comuníquese con el DOI directamente para más información. *Por favor tenga en cuenta que la fecha límite de 4 meses para revisión externa todavía se aplicará si elige servicios de mediación.*

Departamento de Seguros de Delaware/Programa de Ssistencia al Consumidor

Teléfono: 302.674.7300 (local); 800.282.8611 (gratuito)

Correo electrónico: consumer@state.de.us

Correo postal/En persona: 841 Silver Lake Blvd, Dover, DE 19904

Información de Contacto de BCBSD

Autoservicio en línea para clientes: bcbsde.com

Teléfono: 302.429.0260 (norte de Delaware); 800.633.2563 (demás ubicaciones)

Solicitudes para revisiones externas: BCBSD, P.O. Box 8832, Wilmington, DE 19899-8832

(6/2012)