



New Mexico
Independent
Consumer
Support System

Lista a Seguir para el Proceso de Quejas/ Apelaciones / Audiencias Justas

Lista a Seguir para los Miembros en el Proceso de Quejas

- Llame al número del Servicio al Cliente de MCO con preguntas o por ayuda para iniciar el proceso de queja.
- También puede entablar el proceso de queja por escrito o por correo electrónico con el MCO.

Lista a Seguir para los Miembros en el Proceso de Apelaciones

- Ud. DEBE solicitar al MCO que continúe proporcionando los beneficios o servicios existentes que fueron denegados. Ud. debe entablar una apelación dentro de 13 días calendarios desde que recibió la notificación de denegación.
- Pídale a un amigo, pariente o abogado que hable por Ud. si Ud. no puede hablar por sí mismo. Asegúrese pedirle a su MCO por un permiso para hacer pública la información (siglas en inglés PRI).
- Entable una apelación.
 - La carta de denegación del MCO le explicará cómo entablar una apelación. También puede encontrar información en el Manual del Miembro.
- Pídale a su MCO una apelación acelerada (rápida) y Ud. cree que su salud se deteriorará seriamente si espera por una apelación normal de 30 días calendarios como fecha máxima.
- Reúna todas las pruebas que Ud. necesitará para una apelación.
 - Información específica a la carta de denegación.
 - Esto incluye su historial médico.
- Si Ud. lo desea, solicite al MCO un Nivel II de Apelación, si el Nivel I no falló a su favor.

Lista a Seguir para los Miembros en el Proceso de Audiencias Justas

- Solicite a HSD una Audiencia Justa si la apelación no se resolvió a su favor.
 - Pídale a un amigo, pariente o abogado que hable por Ud. si Ud. no puede hablar por sí mismo. Asegúrese de proporcionar una Carta de Representación Autorizada. (**Por Ejemplo haga click aquí**)
- Dele a HSD la razón para la Audiencia Justa y cualquier prueba usada durante el proceso de Apelación.
- El MCO le enviará una carta con instrucciones para solicitar una Audiencia Justa. También puede encontrar esta información en el Manual del Miembro o en el sitio de la Internet de New Mexico Independent Consumer Support System (NMICSS) en www.nmicss.com.
- Llame al número de Servicio del Cliente de MCO por ayuda en cualquier momento durante el proceso.

***DIAS CALENDARIOS: INCLUYE DE LUNES A DOMINGO.**

***DIAS HÁBILES: INCLUYE DE LUNES A VIERNES.**

www.nmicss.com