



SIMPLY HEALTHCARE PLANS, INC. MEMBER APPEAL PROCESS
Statewide Medicaid Managed Care (SMMC) Managed Medical Assistance (MMA)
and Long-Term Care (LTC) Programs

If payment for a service you asked for has been denied, limited, reduced, suspended or terminated, we'll send you a Notice of Adverse Benefit Determination letter. If you want to appeal our decision, you must appeal within 60 calendar days from the date you got the Notice of Adverse Benefit Determination letter. An appeal is when you ask Simply Healthcare Plans, Inc. to look again at the care we said we wouldn't pay for.

If you don't understand why we won't pay for the service, ask us to send you more information. Call Monday through Friday from 8 a.m. to 7 p.m. Eastern time:

- a. For members who only get SMMC MMA (Medicaid), call 1-844-406-2396 (TTY 711).
- b. For members who only get SMMC LTC (Long-Term Care), call 1-877-440-3738 (TTY 711).
- c. For members who get both SMMC LTC and SMMC MMA, call 1-877-440-3738 (TTY 711).

I want to ask for an appeal. How do I do it?

You can file an appeal verbally (orally) or in writing within 60 calendar days of the date you got your Notice of Adverse Benefit Determination letter. The date of the oral notice will be the date we get it.

There are three ways to ask for an appeal.

1. Mail or fax your request and medical information to:
Medical Appeals
Grievance and Appeals Coordinator
Simply Healthcare Plans, Inc.
4200 W. Cypress St., Ste. 900
Tampa, FL 33607-4173
Fax: 1-866-216-3482
2. Call Monday through Friday from 8 a.m. to 7 p.m. Eastern time. Ask for the grievance and appeals coordinator.
 - a. For members who only get SMMC MMA (Medicaid), call 1-844-406-2396 (TTY 711).
 - b. For members who only get SMMC LTC (Long-Term Care), call 1-877-440-3738 (TTY 711).
 - c. For members who get both SMMC LTC and SMMC MMA, call 1-877-440-3738 (TTY 711).
3. Email your request and medical information to: flmedicaidgrievances@simplyhealthcareplans.com.

If you have a special need, we can help file your appeal. Call the following number Monday through Friday from 8 a.m. to 7 p.m. Eastern time. Ask for the grievance and appeals coordinator.

- a. If you get SMMC MMA (Medicaid), call 1-844-406-2396 (TTY 711).
- b. If you get SMMC LTC (Long-Term Care), call 1-877-440-3738 (TTY 711).
- c. If you get both SMMC LTC and SMMC MMA, call 1-877-440-3738 (TTY 711).

Someone else can help you with your appeal also. This could be a family member, a friend, your provider or a lawyer.

What else do I need to know?

When we get your appeal, we'll send you a letter within five business days. This will tell you we got your appeal. You can talk to the doctor who looks at your case. We can help make sure you can meet with or talk to him or her.

You can ask for a free copy of the guidelines, medical records or other information used for this ruling. Call the following number Monday through Friday from 8 a.m. to 7 p.m. Eastern time.

Ask for the grievance and appeals coordinator.

- a. If you get SMMC MMA (Medicaid), call 1-844-406-2396 (TTY 711).
- b. If you get SMMC LTC (Long-Term Care), call 1-877-440-3738 (TTY 711).
- c. If you get both SMMC LTC and SMMC MMA, call 1-877-440-3738 (TTY 711).

We'll tell you what our ruling is within 30 calendar days of getting your appeal request.

We can add up to 14 calendar days to an appeal review. This is called an extension. This may happen if:

- You ask for an extension.
- Simply needs more information and the delay is in your interest.

If the appeal review time is extended other than because you asked for it, Simply will call you on the same day of our decision and send you a letter within 2 days of our decision.

What if I have more information to give you?

If you have more information to give us, bring it or mail it to:

Medical Appeals
Grievance and Appeals Coordinator
Simply Healthcare Plans, Inc.
4200 W. Cypress St., Ste. 900
Tampa, FL 33607-4173

What can I do if I think I need an expedited (rushed) appeal?

You can ask for an expedited (rushed) appeal if you think the time for a standard appeal process could cause serious harm to your:

- Life or
- Health or
- Ability to attain, maintain or regain maximum function.

You can also ask for an expedited appeal if the doctor who treats this medical condition believes the time for a standard appeal will cause you severe pain. Severe pain is pain that can't get better without the service mentioned in this appeal. An expedited appeal will be handled within 48 hours.

You can ask for an expedited appeal by calling Member Services Monday through Friday from 8 a.m. to 7 p.m. Eastern time. Ask for the grievance and appeals coordinator.

- a. If you get SMMC MMA (Medicaid), call 1-844-406-2396 (TTY 711).
- b. If you get SMMC LTC (Long-Term Care), call 1-877-440-3738 (TTY 711).
- c. If you get both SMMC LTC and SMMC MMA, call 1-877-440-3738 (TTY 711).

What if my services were reduced, suspended or terminated and I want to keep getting them during my appeal?

If we reduced, suspended or terminated payment for a service you're getting and you want to keep getting it during your appeal, you must call Simply. You must call within ten business days after the Notice of Adverse Benefit Determination is mailed or within ten business days after the intended effective date of the action, whichever is later.

We'll approve the service until one of the below happens:

- You withdraw your appeal
- You don't ask for a fair hearing and continuation of your benefits within 10 calendar days of when the Notice of Adverse Benefit Determination is mailed

What can I do if Simply still will not pay?

You have a right to ask for a Medicaid fair hearing. You don't need to ask for an appeal before you ask for a Medicaid fair hearing. If you want to get a Medicaid fair hearing, you must ask no later than 120 calendar days of getting our letter that says we won't pay for a service.

The Medicaid Fair Hearing Unit is not part of Simply. They look at Florida Medicaid member appeals. We'll give them information about your case, including the information you've given us.

How do I contact the state for a fair hearing?

You can contact the Medicaid Hearing Unit at any time after receiving a Notice of Plan Appeal resolution.

Agency for Health Care Administration

Medicaid Hearing Unit

P.O. Box 60127

Ft. Myers, FL 33906

1-877-254-1055 (*toll-free*)

239-338-2642 (*fax*)

MedicaidHearingUnit@ahca.myflorida.com

Simply will pay for disputed services you received while the appeal was pending. Simply may require you to pay for the cost of those you got during the appeal if the Medicaid Fair Hearing agrees with the Simply decision.

Enclosures: Get help in another language
 Nondiscrimination notice



**PROCESO DE APELACIÓN PARA AFILIADOS DE SIMPLY HEALTHCARE PLANS, INC.
Programas Statewide Medicaid Managed Care (SMMC)
Managed Medical Assistance (MMA) y Long-Term Care (LTC)**

Si se le ha denegado, limitado, reducido, suspendido o cancelado el pago de un servicio que usted solicitó, le enviaremos una carta de Notificación de determinación adversa sobre beneficios. Si desea apelar nuestra decisión, debe hacerlo dentro del plazo de 60 días calendario desde la fecha en que recibió la carta de Notificación de determinación adversa sobre beneficios. Una apelación se produce cuando usted solicita a Simply Healthcare Plans, Inc. que reconsidere el cuidado que nosotros dijimos que no pagaríamos.

Si no entiende el motivo por el cual no pagamos por el servicio, pídanos que le enviemos más información. Llame de lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m., hora del Este:

- a. Los afiliados que solo reciben SMMC MMA (Medicaid) deben llamar al 1-844-406-2396 (TTY 711).
- b. Los afiliados que solo reciben SMMC LTC (cuidado a largo plazo) deben llamar al 1-877-440-3738 (TTY 711).
- c. Aquellos afiliados que reciben tanto SMMC LTC como SMMC MMA deben llamar al 1-877-440-3738 (TTY 711).

Quiero solicitar una apelación. ¿Cómo lo hago?

Puede presentar una apelación en forma verbal (oralmente) o por escrito dentro de un plazo de 60 días calendario desde la fecha en que recibió la carta de Notificación de determinación adversa sobre beneficios. La fecha del aviso oral será la fecha en que lo recibamos.

Existen tres formas de solicitar una apelación.

1. Puede enviar por correo postal o fax su solicitud y su información médica a:
Medical Appeals
Grievance and Appeals Coordinator
Simply Healthcare Plans, Inc.
4200 W. Cypress St., Ste. 900
Tampa, FL 33607-4173
Fax: 1-866-216-3482
2. Puede llamar de lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m., hora del Este. Solicite hablar con el coordinador de quejas y apelaciones.
 - a. Los afiliados que solo reciben SMMC MMA (Medicaid) deben llamar al 1-844-406-2396 (TTY 711).
 - b. Los afiliados que solo reciben SMMC LTC (cuidado a largo plazo) deben llamar al 1-877-440-3738 (TTY 711).
 - c. Aquellos afiliados que reciben tanto SMMC LTC como SMMC MMA deben llamar al 1-877-440-3738 (TTY 711).

3. Envíe su solicitud y su información médica por correo electrónico a:
flmedicaidgrievances@simplyhealthcareplans.com.

Si tiene necesidades especiales, podemos ayudarle a presentar una apelación. Llame al siguiente número, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m., hora del Este. Solicite hablar con el coordinador de quejas y apelaciones.

- a. Si recibe SMMC MMA (Medicaid), llame al 1-844-406-2396 (TTY 711).
- b. Si recibe SMMC LTC (cuidado a largo plazo), llame al 1-877-440-3738 (TTY 711).
- c. Si recibe tanto SMMC LTC como SMMC MMA, llame al 1-877-440-3738 (TTY 711).

También puede ayudarle otra persona con su apelación. Puede ser un familiar, un amigo, su proveedor o un abogado.

¿Qué más debo saber?

Cuando recibamos su apelación, le enviaremos una carta en cinco días hábiles. La carta le informará que recibimos su apelación. Puede hablar con el doctor que analiza su caso. Podemos ayudarlo a que se reúna o hable con el doctor.

Puede solicitar una copia gratuita de las pautas, los registros médicos u otra información usada para tomar esta decisión. Llame al siguiente número, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m., hora del Este. Solicite hablar con el coordinador de quejas y apelaciones.

- a. Si recibe SMMC MMA (Medicaid), llame al 1-844-406-2396 (TTY 711).
- b. Si recibe SMMC LTC (cuidado a largo plazo), llame al 1-877-440-3738 (TTY 711).
- c. Si recibe tanto SMMC LTC como SMMC MMA, llame al 1-877-440-3738 (TTY 711).

Le indicaremos cuál es nuestra decisión en un plazo de 30 días calendario a partir de la recepción de la solicitud de apelación.

Podemos tardar hasta 14 días calendario más para revisar una apelación. Esto se conoce como una extensión. Esto puede ocurrir si:

- Usted solicita una extensión.
- Simply necesita información adicional y la demora es conveniente para usted.

Si se extiende el tiempo de revisión y usted no solicitó que fuera así, Simply lo llamará el mismo día que tomemos la decisión y le enviará una carta dentro de los 2 días a partir de ese momento.

¿Qué sucede si tengo información adicional para brindarles?

Si tiene más información para darnos, tráigala o envíela por correo postal a la dirección:

Medical Appeals
Grievance and Appeals Coordinator
Simply Healthcare Plans, Inc.
4200 W. Cypress St., Ste. 900
Tampa, FL 33607-4173

¿Qué puedo hacer si creo que necesito una apelación acelerada (rápida)?

Puede solicitar una revisión acelerada (rápida) si usted considera que los plazos del proceso de apelación estándar podrían ocasionarle un daño grave a algunos de los siguientes:

- Su vida o
- Su salud o
- Su habilidad de alcanzar, mantener o recuperar el máximo de sus funciones.

También puede solicitar una apelación acelerada si el doctor que lo trata por esta afección cree que los plazos de apelación estándar pueden ocasionarle dolor grave. Un dolor grave es aquel que no mejora sin el servicio que se menciona en esta apelación. La apelación acelerada se resuelve en un plazo de 48 horas.

Puede solicitar una apelación acelerada llamando a Servicios para Afiliados de lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m., hora del Este. Solicite hablar con el coordinador de quejas y apelaciones.

- a. Si recibe SMMC MMA (Medicaid), llame al 1-844-406-2396 (TTY 711).
- b. Si recibe SMMC LTC (cuidado a largo plazo), llame al 1-877-440-3738 (TTY 711).
- c. Si recibe tanto SMMC LTC como SMMC MMA, llame al 1-877-440-3738 (TTY 711).

¿Qué hago si, durante la revisión de mi apelación, quiero continuar recibiendo un servicio que fue reducido, suspendido o cancelado?

Si le redujimos, suspendimos o cancelamos el pago de un servicio que está recibiendo y quiere continuar recibiéndolo durante su apelación, debe llamar a Simply. Debe llamar en un plazo de diez días hábiles desde la fecha en que recibió la Notificación de determinación adversa sobre beneficios o diez días hábiles desde la fecha prevista de entrada en vigor de la acción, lo que ocurra después.

Aprobaremos el servicio hasta que ocurra una de estas situaciones:

- Usted retire su apelación
- Usted no solicite una audiencia imparcial y la continuación de sus beneficios dentro de los 10 días calendario desde la fecha en que recibió la Notificación de determinación adversa sobre beneficios

¿Qué puedo hacer si Simply aún decide no pagar?

Usted tiene derecho a solicitar una audiencia imparcial de Medicaid. No es necesario que presente una apelación antes de solicitar una audiencia imparcial de Medicaid. Si quiere solicitar una audiencia imparcial de Medicaid, debe hacerlo antes de los 120 días calendario de haber recibido nuestra carta en la que le informamos que no pagaremos un servicio.

La Unidad de Audiencias Imparciales de Medicaid no es parte de Simply. Esta unidad se ocupa de las apelaciones de los afiliados de Medicaid Florida. Le brindaremos información sobre su caso, incluida la información que usted nos brindó a nosotros.

¿Cómo me comunico con el estado para solicitar una audiencia imparcial?

Puede comunicarse con la Unidad de Audiencias Imparciales de Medicaid en cualquier momento después de haber recibido una notificación de apelación del plan.

Agency for Health Care Administration
Medicaid Hearing Unit
P.O. Box 60127
Ft. Myers, FL 33906
1-877-254-1055 (*línea gratuita*)
239-338-2642 (*fax*)
MedicaidHearingUnit@ahca.myflorida.com

Simply pagará por los servicios cuestionados que recibió mientras la apelación estaba pendiente. Simply podría exigir que usted pague el costo de los servicios que recibió durante la apelación si la audiencia imparcial de Medicaid ratifica la decisión de Simply.

Documentos adjuntos: Obtenga ayuda en otros idiomas
 Aviso de no discriminación