



SIMPLY HEALTHCARE PLANS, INC. — FLORIDA HEALTHY KIDS MEMBER APPEAL PROCESS

Simply — Florida Healthy Kids said they would not pay for care my child needs.

What can I do about this?

If you or your child's provider do not agree with a decision we made, you can file a plan appeal. An appeal is when you ask the plan to look again at the care we said we would not pay for. This appeal process tells you how to file an appeal and answers other questions about appeals.

We'll send you a Notice of Adverse Benefit Determination (NABD) letter if payment for a service you asked for on your child's behalf has been denied, limited, reduced, suspended or terminated.

You can ask for an expedited appeal if you or your child's doctor thinks your child needs the services for an emergency or life-threatening illness.

You can have someone else help you with the appeal process. This person can be a family member, a friend, your child's doctor or a lawyer. Written permission must be on file with Simply — Florida Healthy Kids so the appeal request can be completed. If it's not on file, documentation proving the person making the request is a personal representative, such as a Power of Attorney document or guardianship paperwork, must be submitted to Simply — Florida Healthy Kids. This is not necessary if you're the parent of a minor. We can also help you file your appeal if you have a special need.

If you don't understand why we won't pay for the service, ask us to send you more information. Call Member Services toll free at 1-844-405-4298 (TTY 711) Monday through Friday from 7:30 a.m. to 7:30 p.m. Eastern time.

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

You can file an appeal by calling us or writing to us. Call Member Services or mail your appeal request and medical information to:

Simply Healthcare Plans, Inc. —
Florida Healthy Kids
P.O. Box 62429
Virginia Beach, VA 23466-2429

You must file an appeal within 60 calendar days of when you got the NABD letter. The date of the oral notice will be the date we get it.

What else do I need to know?

When we get your appeal request letter, 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 child's case. Please let us know when you send in your appeal if you'd like to meet or talk with this person so we can arrange it. You can ask for a free copy of the guidelines, records or other information used to make this ruling.

We will tell you the decision within 30 calendar days of getting your appeal. 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 — Florida Healthy Kids needs more information and the delay is in your child's interest.

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

If we reduce coverage for a service your child is getting and you want your child to keep getting the service during your appeal, you can call us to ask for it. You must call us within 10 calendar days after the NABD letter is mailed to you or within 10 calendar days after the intended effective date of the action, whichever is later.

If you have more information to give us, you can mail it to the address listed on the first page.

What can I do if I think I need an urgent or expedited appeal?

You can ask for an urgent or expedited appeal if you think the time frame for a standard appeal process could seriously harm your child's life, health or ability to attain, maintain or regain maximum function. An expedited appeal will be handled within 72 hours.

Call Member Services toll free at 1-844-405-4298 (TTY 711) Monday through Friday from 7:30 a.m. to 7:30 p.m. Eastern time to ask for an expedited appeal.

We must tell you within 72 hours after we get the verbal or written appeal request. If your request is denied, we will tell you within 72 hours and your appeal will be considered under the nonurgent process.

How do I ask for an external appeals review?

After getting a final decision from Simply — Florida Healthy Kids, you can ask for an external appeals review. This is a review of a plan's decision to deny coverage for or payment of services by an third-party Independent Review Organization (IRO) not related to the plan. Write us at:

Simply Healthcare Plans, Inc. —
Florida Healthy Kids
4200 W. Cypress St., Ste. 900
Tampa, FL 33607

Or email us at:
flmedicaidgrievances@simplyhealthcareplans.com

Before filing, you must complete the Simply — Florida Healthy Kids appeal process.

You must mail the external appeal review request within 120 days from the date of the final decision letter from Simply — Florida Healthy Kids.

The IRO will complete its review and make a decision.

If you have any questions or need help, please call Member Services toll free at 1-844-405-4298 (TTY 711) Monday through Friday from 7:30 a.m. to 7:30 p.m. Eastern time.

Enclosures: Nondiscrimination statement
Get help in another language



SIMPLY HEALTHCARE PLANS, INC. — FLORIDA HEALTHY KIDS PROCESO DE APELACIÓN PARA AFILIADOS

Simply — Florida Healthy Kids dijo que no pagarían por el cuidado que mi hijo necesita. ¿Qué puedo hacer sobre esto?

Si usted o el proveedor de su hijo no están de acuerdo con una decisión tomamos, puede presentar una apelación ante el plan. Una apelación se da cuando usted solicita el plan que considere nuevamente el cuidado que manifestamos que no pagaríamos. Este proceso de apelación le dice cómo presentar una apelación y responde otras preguntas acerca de las apelaciones.

Le enviaremos una carta de Aviso de determinación adversa sobre beneficios (NABD) si el pago por un servicio que usted pidió a nombre de su hijo ha sido rechazado, limitado, reducido, suspendido o finalizado.

Puede pedir una apelación acelerada si usted o el proveedor de su hijo piensan que su hijo necesita los servicios por una emergencia o enfermedad que amenaza su vida.

Puede tener alguna persona que le ayude con el proceso de apelación. Esta persona puede ser un familiar, un amigo, el doctor de su hijo o un abogado. En los archivos de Simply — Florida Healthy Kids debe constar un permiso por escrito para que la solicitud de apelación pueda ser completada. Si no consta en los archivos, se debe enviar a Simply — Florida Healthy Kids la documentación que pruebe que la persona que hace la solicitud es un representante personal, tal como un documento de Poder notarial o documento de custodia. Esto no es necesario si usted es el padre de un menor de edad. También podemos ayudarlo a presentar su apelación si tiene una necesidad especial.

Si no entiende por qué no pagaremos por el servicio, pídanos que le enviemos más información. Llame a la línea gratuita de Servicios para Afiliados al 1-844-405-4298 (TTY 711) de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 7:30 p.m. hora del Este.

Quiero pedir una apelación. ¿Cómo lo hago?

Puede presentar una apelación llamándonos o escribiéndonos. Llame a Servicios para Afiliados o envíe por correo su solicitud de apelación e información médica a:

Simply Healthcare Plans, Inc. —
Florida Healthy Kids
P.O. Box 62429
Virginia Beach, VA 23466-2429

Debe presentar una apelación en un plazo de 60 días calendario después de recibir la carta de NABD. La fecha de la notificación oral será la fecha en que la recibimos.

¿Qué más debo saber?

Cuando recibamos su carta de solicitud de apelación, le enviaremos una carta en un plazo de cinco días laborales. Esta carta le informará que recibimos su apelación. Puede hablar con el médico que examina el caso de su hijo. Cuando envíe su apelación, infórmenos si desea reunirse o hablar con esta persona para que podamos coordinarlo. Puede pedir una copia gratuita de los lineamientos, registros u otra información usada para tomar esta decisión.

Le informaremos la decisión en un plazo de 30 días calendario después de recibir su apelación. Podemos añadir hasta 14 días calendario para una revisión de la apelación.

Esto se llama extensión. Puede suceder si:

- Usted pide una extensión.
- Simply — Florida Healthy Kids necesita más información y el retraso es para el beneficio de su hijo.

Si el tiempo de revisión de la apelación es extendido de otra manera que no sea porque usted lo pidió, Simply — Florida Healthy Kids lo llamará el mismo día de nuestra decisión para extenderla y le enviará una carta en un plazo de dos días después de nuestra decisión.

Si reducimos la cobertura para un servicio que su hijo está recibiendo y usted desea que su hijo siga recibiendo el servicio durante su apelación, puede llamarnos para pedirlo. Debe llamarnos en un plazo de 10 días calendario después de que se le envíe por correo la carta de NABD o en un plazo de 10 días calendario después de la fecha efectiva prevista de la acción, cualquiera que ocurra después.

Si tiene más información que darnos, puede enviarla por correo a la dirección mostrada en la primera página.

¿Qué puedo hacer si pienso que necesito una apelación urgente o acelerada?

Usted puede pedir una apelación urgente o acelerada si cree que el periodo de tiempo para un proceso de apelación estándar podría perjudicar gravemente la vida, salud o su capacidad para lograr, mantener o recuperar la función máxima de su hijo. Una apelación acelerada será manejada en un plazo de 72 horas.

Llame a la línea gratuita de Servicios para Afiliados al 1-844-405-4298 (TTY 711) de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 7:30 p.m. hora del Este para pedir una apelación acelerada.

Debemos decirle en un plazo de 72 horas después de que recibimos la solicitud de apelación verbal o escrita. Si su solicitud es rechazada, le informaremos en un plazo de 72 horas y su apelación se considerará bajo el proceso no urgente.

¿Cómo pido una revisión externa de la apelación?

Después de recibir una decisión final de parte de Simply— Florida Healthy Kids, puede pedir una revisión externa de la apelación. Esta es una revisión de una decisión del plan de rechazar la cobertura o el pago de servicios por una Organización de revisión independiente (IRO) de un tercero no relacionado con el plan. Escríbanos a:

Simply Healthcare Plans, Inc. —
Florida Healthy Kids
4200 W. Cypress St., Ste. 900
Tampa, FL 33607

O envíenos un correo electrónico a:
flmedicaidgrievances@
simplyhealthcareplans.com

Antes de presentar la solicitud, debe completar el proceso de apelación de Simply — Florida Healthy Kids.

Debe enviar por correo la solicitud de revisión externa de apelación en un plazo de 120 días a partir de la fecha de la carta de decisión final de Simply — Florida Healthy Kids.

La IRO completará su revisión y tomará una decisión.

Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda, llame a la línea gratuita de Servicios para Afiliados al 1-844-405-4298 (TTY 711) de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 7:30 p.m. hora del Este.

Adjuntos: Declaración de no discriminación
Reciba ayuda en otro idioma