



HEALTHFIRST STATE FAIR HEARING ENCLOSURE (Additional Appeal Review by HHSC)

You or your representative have the right to ask for a review of a denial decision we made by the Texas Health and Human Services Commission (HHSC). This process is available if you have completed our internal appeal process and do not agree with our decision to uphold (continue to deny) our original determination; or we do not meet our appeal time frame and notification requirements. Your disagreement with our original determination and request for an additional appeal review is in the form of a State Fair Hearing by HHSC.

Parkland Community Health Plan and its doctors will not have any involvement with the State Fair Hearing or its decision. We will also be required to accept the State Fair Hearing decision.

Standard State Fair Hearing: This is an appeal review by HHSC of a denial related to an appeal that was upheld by Parkland Community Health Plan. A standard State Fair Hearing does not need an urgent review and immediate decision by HHSC. All appeal reviews are standard unless they are an expedited appeal review.

Expedited State Fair Hearing: This is an urgent appeal review by HHSC of a denial related to an appeal that was upheld by Parkland Community Health Plan. Usually, an expedited internal review by Parkland Community Health Plan must be completed before you qualify for an expedited State Fair Hearing. An expedited review by HHSC in the form of a State Fair Hearing will be for denials related to:

- an appeal that was upheld by Parkland Community Health Plan;
- care that is needed because of an emergency;
- continued hospitalization
- a case where you believe that waiting for a standard State Fair Hearing decision will seriously jeopardize your life or health, or your ability to attain, maintain, or regain maximum function.

You also have the right to request that we continue services or benefits during a State Fair Hearing. See the “Continuation of Benefits” section on the last page of this notice for more details.

Filing a State Fair Hearing

To file a State Fair Hearing, please see the *HEALTHfirst State Fair Hearing Request Form*. A Member Advocate at Parkland Community Health Plan can help you fill out the form or if you have any questions. You can talk or write to a Parkland Member Advocate at the phone number and address provided on the last page of this notice.

You may represent yourself at the State Fair Hearing; or allow someone to act on your behalf (a “representative”). This includes a health care provider, friend, family member, lawyer, or spokesperson. This person can also request a State Fair Hearing on your behalf. Please complete, sign, and return to us the *Parkland Community Health Plan Appeal Representative Consent Form* to identify and confirm for us the person you want to act on your behalf.

State Fair Hearing Time Frames

Below are the time frames Parkland Community Health Plan follows for handling State Fair Hearing requests we receive.

- Deadline to File a State Fair Hearing: *This applies to a standard State Fair Hearing.* You must ask for a State Fair Hearing within **120 calendar days** from the date of our decision letter upholding an appeal decision. If you do not ask for a State Fair Hearing by this time frame, you may lose your right to the hearing.
- Resolution/Decision: *This applies to a standard State Fair Hearing.* Before the hearing, Parkland Community Health Plan will send you all of the documents to be used at the hearing. HHSC will provide a final decision within **90 calendar days**. This is from the date HHSC receives the case file and hearing request.

This applies to an expedited State Fair Hearing. HHSC will provide a final decision as quickly as the member’s health condition requires, but no later than **three (3) working days**. This will be from the date HHSC receives the case file and hearing request.

State Fair Hearing Information

State Fair Hearing Packet: If you ask for a State Fair Hearing, you will get a packet of information from HHSC letting you know the date, time, and location of the hearing. Most hearings are held by telephone. You can also contact the HHSC hearings officer if you would like the hearing to be held in-person. During the hearing, you or your representative can tell why you need the service or why you disagree with our action/decision.

Examining State Fair Hearing Documents: You have the right to examine, at a reasonable time before the date of the State Fair Hearing, the contents of your case file and any documents to be used by Parkland Community Health Plan at the hearing.

Continuation of Benefits

This applies to a standard and expedited State Fair Hearing. You may be able to keep getting any service or benefit that is being terminated, suspended, or reduced by Parkland Community Health Plan if you make the request by the below time frame:

- You have **10 working days** from the date of a written appeal denial decision to request continuation of benefits.

The service or benefit you are appealing may continue at least until a State Fair Hearing

decision is made. If you do not request continuation of benefits by the above specified time frame, the service or benefit will be terminated, suspended, or reduced. If you lose your State Fair Hearing appeal, we may be able to recover the costs of providing services or benefits to you while the State Fair Hearing was pending. As a result, you may be held financially responsible for any services or benefits that are continued during the State Fair Hearing.

Please contact us if you want to request continuing any services or benefits you are appealing during a State Fair Hearing. Call or write to a Member Advocate at Parkland Community Health Plan to make this request at the number or address below. Please also talk to the Member Advocate if you need help with filing a complaint, appeal, and State Fair Hearing or help understanding this notice.

Parkland Community Health Plan
Attn: Member Advocate
P.O. Box 560347
Dallas, TX 75356
1-888-672-2277 (toll free)



ADJUNTO DE AUDIENCIA IMPARCIAL DEL ESTADO DE HEALTHFIRST (Revisión de apelación adicional por parte de la HHSC)

Usted o su representante tienen derecho a solicitar una revisión de una decisión de denegación que tomamos ante la Comisión de Salud y Servicios Humanos (Health and Human Services Commission, HHSC) de Texas. Este proceso está disponible si ha completado nuestro proceso de apelación interno y no está de acuerdo con nuestra decisión de mantener (seguir denegando) nuestra determinación original o no cumplimos con nuestro plazo de apelación y con los requisitos de notificación. Su desacuerdo con nuestra determinación original y la solicitud de una revisión de apelación adicional se presenta en forma de una audiencia imparcial del estado ante la HHSC.

Parkland Community Health Plan y sus médicos no participarán en la audiencia imparcial del estado ni en su decisión. Asimismo, se nos pedirá que aceptemos la decisión de la audiencia imparcial del estado.

Audiencia imparcial del estado estándar: se refiere a una revisión de una apelación por parte de la HHSC de una denegación relacionada con una apelación que fue confirmada por Parkland Community Health Plan. Una audiencia imparcial del estado estándar no necesita una revisión urgente ni una decisión inmediata por parte de la HHSC. Todas las revisiones de apelaciones son estándar a menos que sean una revisión de apelación acelerada.

Audiencia imparcial del estado acelerada: se refiere a una revisión de una apelación urgente a cargo de la HHSC de una denegación relacionada con una apelación que fue confirmada por Parkland Community Health Plan. Por lo general, se debe completar una revisión interna acelerada por parte de Parkland Community Health Plan antes de calificar para una audiencia imparcial del estado acelerada. Una revisión acelerada a cargo de la HHSC en forma de audiencia imparcial del estado se realizará para denegaciones relacionadas con lo siguiente:

- una apelación confirmada por Parkland Community Health Plan
- atención médica que se necesita debido a una emergencia
- hospitalización continua
- un caso en el que considera que esperar una decisión de la audiencia imparcial del estado estándar pondrá en grave peligro su vida o su salud, o su capacidad para lograr, mantener o recuperar la función máxima.

Además, tiene derecho a solicitar que continuemos con los servicios o beneficios durante la audiencia imparcial del estado. Consulte la sección “Continuación de los beneficios” en la última página de este aviso para obtener más información.

Solicitud de una audiencia imparcial del estado

Para solicitar una audiencia imparcial del estado, consulte el *Formulario de solicitud de audiencia imparcial del estado de HEALTHfirst*. Un defensor de miembros de Parkland Community Health Plan puede ayudarlo a completar el formulario o responder alguna pregunta que tenga. Puede llamar o escribirle a un defensor de miembros de Parkland al número de teléfono y a la dirección que se proporcionan en la última página de este aviso.

Puede representarse a sí mismo en la audiencia imparcial del estado o autorizar a alguien para que actúe en su nombre (un “representante”). Esto incluye a un proveedor de atención médica, un amigo, un familiar, un abogado o un representante. Esta persona también puede solicitar una audiencia imparcial del estado en su nombre. Complete, firme y envíenos el *Formulario de consentimiento del representante de apelaciones de Parkland Community Health Plan* para identificar y confirmarnos a la persona que desea que actúe en su nombre.

Plazos de una audiencia imparcial del estado

A continuación, se muestran los plazos que Parkland Community Health Plan sigue para las solicitudes de las audiencias imparciales del estado que recibimos.

- Fecha límite para solicitar una audiencia imparcial del estado: esto se aplica a una audiencia imparcial del estado estándar. Debe solicitar una audiencia imparcial del estado dentro de los **120 días calendario** a partir de la fecha de nuestra carta con la decisión que ratifica la decisión de apelación. Si no solicita una audiencia imparcial del estado antes de dicho plazo, puede perder su derecho a la audiencia.
- Resolución/decisión: esto se aplica a una audiencia imparcial del estado estándar. Antes de la audiencia, Parkland Community Health Plan le enviará todos los documentos que se utilizarán. La HHSC proporcionará una decisión final dentro de los **90 días calendario**. Este plazo es a partir de la fecha en que la HHSC reciba el expediente del caso y la solicitud de audiencia.

Esto se aplica a una audiencia imparcial del estado acelerada. La HHSC proporcionará una decisión final tan pronto como lo requiera el estado de salud del miembro, a más tardar en **tres (3) días hábiles**. Este plazo será a partir de la fecha en que la HHSC reciba el expediente del caso y la solicitud de audiencia.

Información sobre la audiencia imparcial del estado

Paquete de la audiencia imparcial del estado: si solicita una audiencia imparcial del estado, recibirá un paquete de información de la HHSC que le informará la fecha, hora y lugar de la audiencia. La mayoría se lleva a cabo por teléfono. También puede comunicarse con el funcionario de audiencias de la HHSC si desea que la audiencia sea en persona. Durante la audiencia, usted o su representante pueden explicar por qué necesita el servicio o por qué no está de acuerdo con nuestra medida o decisión.

Revisión de los documentos de la audiencia imparcial del estado: tiene derecho a revisar, en un tiempo razonable antes de la fecha de la audiencia imparcial del estado, el contenido del expediente de su caso y cualquier documento que Parkland Community Health Plan utilizará en la audiencia.

Continuación de los beneficios

Esto se aplica a una audiencia imparcial del estado estándar y acelerada. Es posible que pueda seguir recibiendo cualquier servicio o beneficio que Parkland Community Health Plan cancele, suspenda o reduzca si realiza la solicitud dentro del siguiente plazo:

- Tiene **10 días hábiles** a partir de la fecha en la que se tomó una decisión de denegación de la apelación por escrito para solicitar la continuación de los beneficios.

El servicio o beneficio que esté apelando puede continuar al menos hasta que se tome una decisión en la audiencia imparcial del estado. Si no solicita la continuación de los beneficios dentro del plazo especificado anteriormente, el servicio o beneficio se cancelará, suspenderá o reducirá. Si pierde la apelación de la audiencia imparcial del estado, es posible que podamos recuperar los costos por brindarle los servicios o beneficios mientras la audiencia imparcial del estado estaba pendiente. Como consecuencia, es posible que usted deba pagar por cualquier servicio o beneficio que continúe durante la audiencia imparcial del estado.

Comuníquese con nosotros si desea solicitar la continuación de los servicios o beneficios que esté apelando durante una audiencia imparcial del estado. Llame o escríbale a un defensor de miembros de Parkland Community Health Plan para presentar esta solicitud al número o a la dirección que aparecen a continuación. Asimismo, comuníquese con el defensor de miembros si necesita ayuda para presentar una queja, apelación o audiencia imparcial del estado, o para comprender este aviso.

Parkland Community Health Plan
Attn: Member Advocate
P.O. Box 560347
Dallas, TX 75356
1-888-672-2277 (gratis)