

Cómo cancelar la inscripción

Si quiere dejar SilverSummit para inscribirse en otro plan de salud, puede hacer lo siguiente:

- Llame al número gratuito de Servicios al Miembro de SilverSummit: 1-844-366-2880, TTY: 1-844-804-6086, Servicio de Retransmisión de Datos: 711. Solicite un formulario de cancelación para completar. También puede llenar el formulario por teléfono con un empleado de Servicios al Miembro.
- Envíenos una carta e incluya estos datos:
 - Su nombre.
 - El número de identificación (ID) de SilverSummit.
 - Un número de teléfono al que podamos comunicarnos con usted.
 - El motivo por el que quiere cancelar su inscripción. Incluya una causa justificada de las mencionadas más arriba. Envíe el formulario completado o la carta a esta dirección:

SilverSummit
Healthplan Attn:
Customer Service 2500
N. Buffalo Drive Suite 250
Las Vegas, NV 89128

Cuando recibamos la carta o el formulario, los revisaremos y tomaremos una decisión. Le enviaremos una carta dentro de los 14 días siguientes para informarle lo que decidimos. Si sus necesidades médicas requieren una respuesta más rápida, tomaremos la decisión lo antes posible.

Si no está de acuerdo con lo que decidimos, puede presentar una **apelación**. Ese es el modo en que puede pedirnos que cambiemos nuestra decisión.

Usted o la persona que designe para actuar en su nombre pueden solicitarnos que cambiemos nuestra decisión. Esto se llama “apelación”. Puede pedir una apelación por escrito o por teléfono. Si quiere apelar, debe informarnos dentro de los sesenta (60) días posteriores a la fecha de la carta de aviso de decisión. Puede presentar la apelación por teléfono, fax o por escrito:

SilverSummit Healthplan	Teléfono: 1-844-366-2880
Appeals Department	TDD/TTY: 1-844-804-6086
2500 North Buffalo Drive, Suite 250	Fax: 1-855-742-0125
Las Vegas, NV 89128	

Si lo hace por teléfono, también debe enviar la apelación por escrito con su firma.

- La apelación por escrito debe incluir la siguiente información:
- Su nombre.
- Su número de miembro.
- Un teléfono al que podamos comunicarnos con usted.
- Los motivos por los que cree que deberíamos cambiar la decisión.

INFORMACIÓN SOBRE LA ELEGIBILIDAD

Usted o su representante designado pueden solicitar una apelación. Le daremos una respuesta dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a su solicitud de apelación. Si usted o su representante designado consideran que la espera de hasta 30 días calendario para tomar una decisión sobre su apelación podría poner en riesgo grave su vida o su salud —esto incluye la posibilidad de que usted pueda alcanzar, mantener o recuperar sus capacidades funcionales máximas—, usted o su representante designado deben brindarnos esta información cuando soliciten la apelación. Si estamos de acuerdo, tomaremos una decisión sobre su apelación antes (dentro de las 72 horas después de que recibamos la solicitud). Esto se llama “apelación acelerada”. Las apelaciones aceleradas se pueden presentar verbalmente. No es obligatorio presentarlas por escrito.

Para que otra persona presente una apelación en su nombre, usted debe dar su autorización por escrito. Nadie puede hablar por usted sin su permiso. Al dorso de este folleto, encontrará un “Formulario de representante personal para apelaciones” para comunicarnos si otra persona tiene su autorización para apelar en su nombre.

Si necesita ayuda para presentar su apelación, llame a Servicios al Miembro.

Si no está de acuerdo con la decisión sobre la apelación, tiene derecho a solicitar una audiencia imparcial ante el Estado.

CANCELACIÓN INVOLUNTARIA CON CAUSA

SilverSummit Healthplan podría solicitarle a un miembro que cancele su inscripción. Le informaremos por escrito al corredor de inscripción. SilverSummit Healthplan podría solicitar la cancelación en cualquier momento en las siguientes situaciones:

- El miembro permite que otra persona utilice su tarjeta de identificación (ID) de SilverSummit Healthplan.
- El miembro hace un uso fraudulento o abusivo de los servicios.
- La forma de conducirse del miembro es tan problemática, amenazante o poco colaboradora que su comportamiento no nos permite cubrir o prestar los servicios. Esto no incluye aquellas conductas que son producto de necesidades especiales, o de problemas físicos o de salud del comportamiento.
- El miembro se muda fuera de Nevada.

SilverSummit Healthplan no puede solicitar la cancelación en estos casos:

- El miembro tiene una condición médica preexistente.
- Se produce un cambio en el estado de salud del miembro.
- El miembro utiliza servicios médicos.
- El miembro tiene capacidades mentales limitadas.
- El miembro se reusa a recibir atención médica o realizarse exámenes de diagnóstico.
- El miembro completa una queja o una apelación.
- El miembro solicita cambiar de proveedores.

REASIGNACIÓN

Si se canceló su inscripción porque dejó de ser elegible para Nevada Check Up o Medicaid, y usted vuelve a reunir los requisitos de elegibilidad, le harán la reasignación a una organización de atención administrada (MCO) conforme a los siguientes criterios:

- Por afiliación de un familiar (tiene un miembro de la familia inscrito en una MCO).
- Por antecedentes (se le asigna una MCO en la que usted haya realizado su inscripción anteriormente).
- De forma aleatoria.