

Member Handbook Update: Effective 7/17/2023

The content below replaces the External Medical Review information in your Member Handbook.

External Medical Review

Can I ask for an External Medical Review?

If you, as a member of Superior, disagree with our internal appeal decision, you have the right to ask for an External Medical Review. An External Medical Review is an optional, extra step you can take to get the case reviewed before the State Fair Hearing occurs. You may name someone to represent you by contacting Superior and telling us the name of the person you want to represent you. A provider may be your representative. You or your representative must ask for the External Medical Review within 120 days of the date Superior mails the letter with the internal appeal decision. If you do not ask for the External Medical Review within 120 days, you may lose your right to an External Medical Review. To ask for an External Medical Review, you or your representative may either:

- Fill out the 'State Fair Hearing and External Medical Review Request Form' provided as an attachment to the Member Notice of Superior's Internal Appeal Decision letter and mail or fax it to Superior by using the address or fax number at the top of the form; or
- Call Superior at 1-877-398-9461.

If you ask for an External Medical Review within 10 days from the time you get the appeal decision from Superior, you have the right to keep getting any service Superior denied, based on previously authorized services, at least until the final State Fair Hearing decision is made. If you do not request an External Medical Review within 10 days from the time you get the appeal decision from Superior, the service Superior denied will be stopped.

An Independent Review Organization is a third-party organization contracted by HHS that conducts an External Medical Review related to Adverse Benefit Determinations based on functional necessity or medical necessity. You may withdraw your request for an External Medical Review before it is assigned to an Independent Review Organization or while the Independent Review Organization is reviewing your External Medical Review request. An External Medical Review cannot be withdrawn if an Independent Review Organization has already completed the review and made a decision.

Once the External Medical Review decision is received, you have the right to withdraw the State Fair Hearing request. You may withdraw the State Fair Hearing request orally or in writing by contacting the hearings officer listed on Form 4803, Notice of Hearing.

If you continue with a State Fair Hearing and the State Fair Hearing decision is different from the Independent Review Organization decision, it is the State Fair Hearing decision that is final. The State Fair Hearing decision can only uphold or increase your benefits from the Independent Review Organization decision.

Can I ask for an emergency External Medical Review?

If you believe that waiting for a standard External Medical Review will seriously jeopardize your life or health, or your ability to attain, maintain, or regain maximum function, you, your parent or your legally authorized representative may ask for an emergency External Medical Review and emergency State Fair Hearing by writing or calling Superior HealthPlan. To qualify for an emergency External Medical Review and emergency State Fair Hearing review through HHS, you must first complete Superior's internal appeals process.

Actualización del Manual para miembros: En vigencia desde el 7/17/2023

El contenido que figura a continuación sustituye a la información sobre la Revisión médica externa que aparece en su Manual para miembros.

Revisión médica externa

¿Puedo solicitar una revisión médica externa?

Si usted, como miembro de Superior, no está de acuerdo con nuestra decisión sobre su apelación interna, tiene derecho a solicitar una revisión médica externa. La revisión médica externa es un paso adicional opcional que usted puede tomar para exigir que se revise su caso antes de la audiencia imparcial estatal. Puede nombrar a una persona para que lo represente si se comunica con Superior y nos indica el nombre de la persona que desea que actúe como su representante. Su representante puede ser un proveedor. Usted o su representante deben solicitar la revisión médica externa dentro de los 120 días a partir de la fecha en que Superior le envíe la carta con la información de su decisión sobre la apelación interna. Si no solicita una revisión médica externa en el plazo de 120 días, puede perder su derecho a dicha revisión. Para solicitar una revisión médica externa, usted o su representante pueden elegir una de las siguientes opciones:

- llenar el "formulario de solicitud de audiencia imparcial estatal y revisión médica externa" que se envía como documento adjunto con la carta de aviso para el miembro sobre la decisión de la apelación interna de Superior y enviarlo por correo postal o fax a Superior a la dirección o el número de fax que figura en la parte superior del formulario; o
- llamar a Superior al 1-877-398-9461.

Si solicita una revisión médica externa dentro de los 10 días desde la fecha en que recibe el aviso de la decisión de Superior sobre su apelación, tendrá derecho a seguir recibiendo todos los servicios que Superior le haya denegado, en función de los servicios previamente autorizados, al menos hasta que se tome la decisión final en la audiencia imparcial estatal. Si no solicita una revisión médica externa dentro de los 10 días desde la fecha en que recibe el aviso de la decisión de Superior sobre su apelación, el servicio denegado por Superior se interrumpirá.

La Organización de Revisión Independiente es una organización de terceros contratada por el HHS que lleva a cabo revisiones médicas externas sobre decisiones adversas de beneficios según una necesidad médica o funcional. Puede retirar su solicitud de revisión médica externa antes de que se asigne a una Organización de Revisión Independiente o mientras la Organización de Revisión Independiente esté revisando dicha solicitud. No se podrá retirar una revisión médica externa si una Organización de Revisión Independiente ya ha completado la revisión y tomado una decisión.

Una vez que haya recibido la decisión de la revisión médica externa, tiene derecho a retirar la solicitud de audiencia imparcial estatal. Puede retirar la solicitud de audiencia imparcial estatal llamando a Superior al 1-877-398-9461.

Si avanza con la audiencia imparcial estatal y la decisión de dicha audiencia no coincide con la de la Organización de Revisión Independiente, prevalecerá la decisión de la audiencia imparcial estatal. La decisión adoptada en dicha audiencia solo puede ratificar o incrementar los beneficios dispuestos para usted por la decisión de la Organización de Revisión Independiente.

¿Puedo solicitar una revisión médica externa de emergencia?

Si cree que esperar una revisión médica externa estándar pondrá seriamente en peligro su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar sus funciones al máximo, tanto usted como su padre, madre o representante legal autorizado podrán solicitar una revisión médica externa de emergencia y una audiencia imparcial estatal de emergencia comunicándose por escrito o por teléfono con Superior HealthPlan. Para poder acceder a una revisión médica externa de emergencia y a una revisión de audiencia imparcial estatal de emergencia a través del HHS, primero debe completar el proceso de apelación interna de Superior.