

## Pasos para apelar reclamos



### Solicitar Reconsideración

Escríbenos una solicitud dentro de los 6 meses siguientes a una notificación de decisión incluyendo una declaración que explique por qué crees que la decisión es incorrecta. Debes incluir documentos de respaldo de los servicios y, de manera opcional, una dirección de correo electrónico donde podamos contactarte más rápido.



### Reclamaciones Post-Servicio

Dentro de los 30 días de recibir tu solicitud, nosotros contestaremos con alguna de las siguientes opciones:

- Te notificaremos con una decisión, ya sea de pago o si mantendremos la decisión original de denegación
- Pediremos más información para poder evaluar el caso de reclamación
- Pagaremos la reclamación



### Apelar ante la OPM

Si no estás de acuerdo con nuestra decisión, puedes escribir directamente a la OPM. La comunicación debe ser en inglés y dentro de los siguientes plazos:

**90 DÍAS** a partir de la fecha de nuestra carta de denegación

**120 DÍAS** si no respondimos a su solicitud de apelación dentro de los 30 días

**120 DÍAS** a partir de nuestra solicitud de información adicional

## Pasos para apelar reclamos



### Debes incluir en la comunicación lo siguiente:

- Una **declaración** explicando por qué la decisión del plan es incorrecta
- **Documentos** de respaldo
- **Copias de toda la correspondencia** relacionada con la reclamación
- Su **número de teléfono** y/o su **dirección de correo electrónico** para una respuesta potencialmente más rápida

La OPM revisará la apelación y te enviará una decisión final o una actualización de estado dentro de los 60 días de haber recibido tu comunicación. Si no estás de acuerdo con la decisión de la OPM, podrías presentar una demanda en el tribunal federal antes del 31 de diciembre del año en curso.

Entender tus derechos y los procesos de apelación puede asegurar que tu reclamación sea revisada de manera exhaustiva y justa. Para más detalles puedes visitar nuestro sitio web **ssspr.com/federal** y consultar la **Sección 8 del documento del Proceso de Reclamaciones en Disputa** adjunto.

### Centro de Servicios al asegurado



#### Federal

**787-774-6081** (TTY: 787-792-1370)  
Puerto Rico

**800-716-6081**  
(TTY: 866-215-1999)  
Islas Vírgenes de EE.UU.

#### Postal

**787-474-5219** (TTY: 787-792-1370)  
Puerto Rico

**1-833-201-9265**  
(TTY: 866-215-1999)  
Islas Vírgenes de EE.UU.