

## Contenido

Registro y cuenta .....	3
¿Quiero presentar una apelación, ¿cómo creo una cuenta? .....	3
¿Qué veré cuando inicie sesión en el portal de AIMS?.....	3
¿Cómo creo mi perfil?.....	3
¿Cómo puedo cambiar mi contraseña? .....	4
¿Puedo cambiar la forma en la que DMAS me envía las comunicaciones? .....	4
¿Cómo actualizo mi perfil de usuario en el portal de AIMS?.....	5
¿Cómo vuelvo a mi panel de control?.....	5
Presentar una nueva apelación.....	5
¿Cómo presento una nueva apelación? .....	5
¿Cómo asigno un representante autorizado a mi apelación? .....	5
¿Dónde encuentro más información sobre el proceso de apelaciones?.....	5
¿Puedo presentar más de una apelación? .....	6
Documentos .....	6
¿Qué documentos debo presentar con mi apelación?.....	6
¿Cómo subo documentos a una nueva apelación? .....	6
¿Puedo utilizar mi tableta o teléfono para cargar mis documentos?.....	6
¿Cómo subo un documento a una apelación existente? .....	6
¿Cómo veo los documentos de apelación? .....	7
¿Qué hago si cargue el documento incorrecto? .....	7
Supervisión de su apelación.....	7
¿Dónde encuentro la solicitud de apelación en el portal de AIMS? .....	7
¿Qué información de la apelación puedo ver en el portal de AIMS? .....	7
¿Cómo sabré que hay documentos para revisar? .....	7
¿Cómo puedo encontrar mi número de apelación? .....	8
¿Cómo reviso el estado de mi apelación? .....	8
¿Puedo clasificar apelaciones en la sección Mis Apelaciones?.....	8



## AIMS Preguntas frecuentes para Clientes

¿Cómo puedo actualizar para ver la información actual sobre mis apelaciones?.....	8
¿Cómo retiro mi apelación? .....	8
Audiencia y Programación.....	9
¿Cómo encuentro la fecha y hora de una próxima audiencia de apelación? .....	9
¿Cómo solicito reprogramar una audiencia? .....	9
Decisión.....	9
¿Dónde encuentro la decisión una vez que se cierra mi apelación? .....	9
Preguntas generales .....	9
¿Con quién me comunico para obtener asistencia técnica cuando utilizo el portal AIMS?9	
¿Con quién me comunico si tengo preguntas sobre una apelación?.....	10
¿Cuál es la dirección postal del Departamento de Servicios de Asistencia Médica?.....	10
¿Cuál es el número de fax de la División de Apelaciones de DMAS? .....	10
¿Existen documentos de referencia adicionales sobre cómo utilizar el portal AIMS?.....	10

## Portal del Sistema de Gestión de Información de Apelaciones (AIMS) *Preguntas frecuentes (FAQ, por sus siglas en inglés) para clientes*

### Registro y cuenta

Quiero presentar una apelación, ¿cómo creo una cuenta?

Puede usar este enlace (<https://appeals-registration.dmas.virginia.gov/client>) para crear una cuenta para el portal del Sistema de Gestión de Información de Apelaciones (AIMS, por sus siglas en inglés). Ingresará su primer nombre, apellido y una dirección de correo electrónico válida. No puede ingresar el mismo correo electrónico si ya tiene una cuenta de AIMS. Después de hacer clic en Registrarse, aparecerá el mensaje *Solicitud de registro recibida* y una notificación de correo electrónico será enviada a la dirección de correo electrónico que proporcionó. Para mantener su cuenta segura recibirá correos electrónicos por separado para su identificación de usuario y su contraseña temporal. Puede cambiar su contraseña una vez que inicie sesión.

¿Qué veré cuando inicie sesión en el portal de AIMS?

Cuando inicia sesión en el portal de AIMS, se muestra su panel de control o pantalla de **inicio**. Aquí puede presentar una apelación, ver sus apelaciones abiertas y cerradas y actualizar su perfil de usuario. La sección **Mis Apelaciones** del panel enlista apelaciones con detalles como el número de apelación, fecha de presentación, agencia, programa, cobertura continua, estado, tipo de audiencia, fecha y hora, fecha de vencimiento de la decisión, fecha de cierre y resultado de la decisión.

Puede abrir un registro de apelación haciendo clic en cualquier registro en la lista de **Mis Apelaciones**, que le llevará a la pantalla de **Apelaciones**. Utilizando la pantalla de **Apelaciones**, puede cargar documentos, solicitar la reprogramación de una audiencia, descargar y ver documentos o retirar una apelación.

¿Cómo creo mi perfil?

Su perfil de usuario le dice a la División de Apelaciones de DMAS quién es usted. Cuando inicie sesión por primera vez en el portal AIMS, como apelante o como representante autorizado, se le pedirá que complete su perfil. (Hay un icono de **Mi Perfil** en su panel de control, si necesita volver a él.) La pantalla del Perfil proporciona campos para ingresar su información personal (nombre, fecha de nacimiento, número de seguro social, identificación de miembro de Medicaid y número de caso de Medicaid) y preferencias de comunicación (dirección, número de teléfono, correo electrónico, cómo prefiere que DMAS se comunice con usted y su idioma escrito y

hablado preferido). Si está presentando la solicitud en nombre de otra persona, por ejemplo, como representante autorizado, es posible que no tenga que completar todos estos campos: Agregará la información del apelante cuando cree la apelación.

## ¿Cómo puedo cambiar mi contraseña?

Haga clic aquí (<https://login.vamedicaid.dmas.virginia.gov>) para iniciar sesión o restablecer su contraseña. Este enlace va a llevarlo a la página de inicio de sesión donde ingresó por primera vez su información de inicio de sesión para acceder al portal de AIMS. Haga clic en restablecer contraseña y siga las instrucciones para cambiar o restablecer su contraseña.

## ¿Puedo cambiar la forma en la que DMAS me envía las comunicaciones?

Puede recibir comunicaciones de DMAS por correo electrónico o por correo postal. Si elige el correo electrónico, recibirá una notificación por correo electrónico informándole cuando haya una actualización en su apelación. Si elige el correo postal, DMAS le enviará sus notificaciones por correo postal.

Para cambiar su selección actual, acceda a su perfil haciendo clic en el icono **Mi Perfil** en su panel de control. En la sección de **Preferencias de comunicación**, seleccione su **Método de comunicación preferido**. Si escoge correo electrónico, ingrese su dirección de correo electrónico. Debe ingresar su dirección postal para ambas opciones en caso de que no podamos conectarnos con su correo electrónico. Asegúrese de hacer clic en **Guardar e Ir a Inicio** para guardar los cambios.

- **Correo electrónico:** Si seleccionó correo electrónico como su opción, recibirá una carta por correo confirmando esa elección. A menos que cambie su **Método de comunicación preferido**, todas las cartas estarán en el portal y se le enviará un correo electrónico cuando el documento esté disponible.  
Elegir el **correo electrónico** para la comunicación le permite recibir una alerta por correo electrónico cada vez que se realice un cambio en su archivo de apelación, recordándole que revise el estado más reciente de su apelación y cualquier documento nuevo agregado. Si elige “correo electrónico” como su **Método de comunicación preferido**, no recibirá copias de los documentos de apelación a través del correo postal regular.
- **Correo postal:** Si seleccionó correo postal como su opción, todas las cartas se le enviarán a través del servicio postal de los Estados Unidos. También podrá iniciar sesión en el portal y ver cualquier documento.

## ¿Cómo actualizo mi perfil de usuario en el portal de AIMS?

Puede actualizar la información de su perfil en cualquier momento haciendo clic en el icono de **Mi Perfil** de su panel y actualizando los campos en las secciones **Crear su perfil** o **Preferencias de comunicación**. Después de realizar las actualizaciones necesarias, asegúrese de hacer clic en **Guardar e Ir a Inicio** para guardar sus cambios.

**Nota:** Las actualizaciones a su dirección a través del proceso de apelación serán efectivas al siguiente día hábil. Si tiene una dirección militar, por favor contacte a DMAS para asegurarse de que puede recibir correspondencia en su ubicación.

## ¿Cómo vuelvo a mi panel de control?

Puede volver a su panel de control desde cualquier pantalla en el portal haciendo clic en **Inicio** en la parte superior izquierda de su pantalla.

## Presentar una nueva apelación

### ¿Cómo presento una nueva apelación?

Para presentar una nueva apelación, seleccione el icono **Crear nueva apelación** en su panel de control. Aparecerá la forma *Apelación eFiler de nuevo cliente* para que ingrese su información. Debe completar todos los campos obligatorios (indicados por el icono rojo "R" a la derecha del campo).

El portal de AIMS es dinámico: a medida que ingresa o realiza selecciones, pueden aparecer nuevos campos u opciones. Una vez que completa toda la información requerida (como mínimo) y cargue los documentos que acrediten la información, haga clic en el botón **Enviar** para presentar su solicitud.

### ¿Cómo asigno un representante autorizado a mi apelación?

Si usted es el apelante, necesita ingresar información sobre su representante autorizado en la sección **Representante Autorizado** de la solicitud *Crear una nueva apelación*. Como mínimo, debe completar todos los campos requeridos (indicados con un icono "R" rojo a la derecha del campo). DMAS puede pedirle información adicional sobre su representante autorizado.

### ¿Dónde encuentro más información sobre el proceso de apelaciones?

Visite <https://www.dmas.virginia.gov/appeals> para más información acerca del proceso de apelaciones.

## ¿Puedo presentar más de una apelación?

Puede presentar múltiples apelaciones a través del portal de AIMS. Cada apelación que presente es tratada como una apelación por separado de una acción adversa. Las acciones adversas pueden incluir la denegación de una solicitud de Medicaid, la reducción o terminación de servicios o beneficios, o el incumplimiento de la Agencia de actuar de manera oportuna en su solicitud.

## Documentos

### ¿Qué documentos debo presentar con mi apelación?

Si recibió una Notificación de Acción, incluya la Notificación de Acción con su solicitud de apelación, para que DMAS sepa qué es lo que está apelando. También debe cargar cualquier documento adicional que le gustaría que se revisara con su apelación. Puede completar los campos adicionales en la sección “**Información de apelación: ¿qué está apelando?**” en la solicitud de apelación del cliente para explicar por qué desea una audiencia.

### ¿Cómo subo documentos a una nueva apelación?

Puede agregar documentos al crear su nueva apelación antes de enviar su apelación. Haga clic en **Adjunte sus archivos aquí** en la sección **Documentación adicional** del formulario (en la parte inferior del formulario). Seleccione el documento (o documentos) de su computadora o dispositivo móvil. Luego haga clic en el botón **cargar**. Aparecerá una ventana preguntándole si desea cargar estos archivos en su apelación. En caso afirmativo, seleccione **Aceptar**. Cuando seleccione **Aceptar**, los documentos cargados desaparecerán de la sección **Documentación adicional** y verá un mensaje que dice Archivos cargados correctamente.

### ¿Puedo utilizar mi tableta o teléfono para cargar mis documentos?

Sí, puede cargar documentos desde un dispositivo móvil compatible. Si su dispositivo tiene una cámara, podría ser útil tomar fotografías de sus documentos para cargarlas en su apelación.

### ¿Cómo subo un documento a una apelación existente?

Puede cargar documentos en sus apelaciones abiertas. Para cargar un documento, acceda a la apelación desde la sección **Mis Apelaciones**. Haga clic en **Adjunte sus archivos aquí** en la sección superior de su pantalla para cargar los documentos desde su computadora o dispositivo móvil. Después haga clic en el botón **Cargar**. Una ventana aparecerá preguntándole si le gustaría cargar estos archivos en su apelación. En caso afirmativo, seleccione **Aceptar**. Cuando seleccione **Aceptar**, los archivos cargados desaparecerán de la sección y aparecerán en la lista de Documentos existentes en la apelación.

## ¿Cómo veo los documentos de apelación?

Puede ver documentos de apelación independientemente del estado de esa apelación. Todos los documentos relacionados se muestran en la sección **Documentos existentes** de cada apelación. Para acceder a los documentos existentes sobre una apelación, abra una apelación desde la sección **Mis Apelaciones**.

## ¿Qué hago si cargué el documento incorrecto?

Si selecciona el archivo incorrecto para cargar, pero todavía no ha hecho clic en el botón **Cargar**, puede remover el archivo haciendo clic en el botón **Remover todo**. Después, encuentre el documento correcto para cargar. Si completa el proceso para cargar y envía el documento incorrecto, comuníquese con el Servicio de Asistencia de AIMS al 804-486-2865 para obtener ayuda.

## Seguimiento de su apelación

### ¿Dónde encuentro la solicitud de apelación en el portal de AIMS?

La sección **Mis Apelaciones** en su panel enlista todas las apelaciones abiertas y cerradas enviadas en su cuenta y vinculadas a través de su correo electrónico.

### ¿Qué información de la apelación puedo ver en el portal de AIMS?

Para cada registro enlistado en la sección de **Mis Apelaciones**, puede ver el número de apelación, fecha de presentación, agencia, programa, cobertura continua, estado, tipo de audiencia, fecha y hora, fecha de vencimiento de la decisión, fecha de cierre y resultado de la decisión. También puede ver y descargar documentos en la sección **Documentos existentes** y **Retirar** o **Reprogramar** su apelación en la sección **Acciones de apelación**.

### ¿Cómo sabré que hay documentos para revisar?

Si su preferencia de comunicación preferida es correo electrónico, AIMS le enviará una notificación por correo electrónico cuando haya nuevos documentos de apelación para que los revise en AIMS. Si su comunicación preferida es correo postal, los nuevos documentos de apelación serán enviados por el servicio de correo de los Estados Unidos. No importa qué preferencia de comunicación elija, siempre puede ingresar al portal de AIMS para ver o descargar documentos de la sección **Documentos existentes** después de acceder a su apelación desde la sección **Mis Apelaciones**.

## ¿Cómo puedo encontrar mi número de apelación?

Los números de apelación aparecen en la primera columna de la sección **Mis Apelaciones** y aparecen en orden de fecha de presentación.

## ¿Cómo reviso el estado de mi apelación?


Si no está en su panel de control, haga clic en **Iniciar**. Desde su panel, desplácese hacia debajo de la sección **Mis Apelaciones** y localice la columna de **Estado** para ver el estado de su apelación. Su apelación puede estar en cualquiera de los siguientes estados:

- *Revisión pendiente*: La solicitud de apelación fue creada y la revisión de DMAS está en proceso
- *Programación pendiente*: DMAS está en proceso de agendar una audiencia
- *Programada*: La fecha y hora de la audiencia se ha confirmada
- *Escuchada*: La apelación fue escuchada
- *Documentos de audiencia pendientes*: El Funcionario de Audiencia está esperando documentos adicionales
- *Decisión*: La apelación fue escuchada y la decisión del Funcionario de Audiencia está pendiente.
- *Cerrada*: La decisión fue emitida y se puede encontrar en la sección de documentos existentes de la apelación.

## ¿Puedo clasificar apelaciones en la sección Mis Apelaciones?

Sí, puede clasificar sus apelaciones haciendo clic en el encabezado de cualquier columna para ordenar por valores, en orden ascendente o descendente, en esa columna.

## ¿Cómo puedo actualizar para ver la información actual sobre mis apelaciones?

Haga clic en el botón **Actualizar**  en la sección **Mis Apelaciones** para ver la información actual sobre las apelaciones a medida que avanzan en el proceso de apelaciones.

## ¿Cómo retiro mi apelación?

Puede retirar una apelación en cualquier momento. Abra la apelación que desea retirar de la sección **Mis Apelaciones**. En la pantalla siguiente, en la sección **Acciones de apelación**, haga clic en el botón **Retirar**. Una ventana aparecerá con el mensaje “Al enviar este formulario, está oficialmente retirando su caso. Esto significa que no tendrá una audiencia para impugnar la acción que apeló. Cualquier audiencia agendada asociada con esta apelación será cancelada. Por favor confirme si le gustaría retirar la apelación. Esta es la acción final que será tomada en



su apelación. Confirmando que deseo retirar mi apelación”. Después de que haga clic en **Aceptar** y proporcione sus iniciales, su apelación se cerrará. Recibirá una carta confirmando su retiro y el estado de su apelación ahora será Cerrada.

## Audiencia y programación

¿Cómo encuentro la fecha y hora de una próxima audiencia de apelación?

La información de la audiencia se muestra en la sección **Mis Apelaciones** en su panel. Si no está en su panel, seleccione **Inicio**. Una vez que está en su panel, desplácese hacia abajo en la página hasta la sección **Mis Apelaciones**. Encontrará la información de la fecha y hora de la audiencia enlistada en las columnas Fecha de la Audiencia y Hora de la Audiencia.

¿Cómo solicito reprogramar una audiencia?

Puede solicitar la reprogramación de una audiencia si la apelación se encuentra en el estado “Agendada” con una fecha de audiencia futura. Abra la apelación en la sección **Mis Apelaciones**. En la pantalla siguiente, bajo la sección **Acciones de Apelación**, haga clic en el botón **Reprogramar**. Debe indicar una razón en el campo **Razón de reprogramación**. Después, haga clic en **Solicitud de reprogramación** para confirmar (o haga clic en **Cancelar** para cancelar la solicitud).

Tenga en cuenta que la reprogramación de una audiencia puede resultar en una fecha límite más larga para la decisión del caso.

## Decisión

¿Dónde encuentro la decisión una vez que se cierra mi apelación?

Para revisar la decisión, seleccione su número de apelación de la sección **Mis Apelaciones**. Si DMAS ha publicado una decisión, el estado de esa apelación será “Cerrado”. Localice el tipo de documento, “Decisión final”, en la sección **Documentos existentes**, y haga clic en el hipervínculo **Nombre del documento** para descargar la decisión.

## Preguntas generales

¿Con quién me comunico para obtener asistencia técnica cuando utilizo el portal AIMS?

Si necesita asistencia técnica, comuníquese al Servicio de Asistencia de AIMS al 804-486-2865.



### ¿Con quién me comunico si tengo preguntas sobre una apelación?

Si tiene preguntas sobre una apelación, comuníquese a la División de Apelaciones al (804) 371-8488.

### ¿Cuál es la dirección postal de la División de Apelaciones de DMAS?

Nuestra dirección postal es:  
Virginia Department of Medical Assistance Services  
Appeals Division  
6<sup>th</sup> Floor  
600 E. Broad St.  
Richmond, VA 23219

### ¿Cuál es el número de fax de la División de Apelaciones de DMAS?

El número de fax de la División de Apelaciones de DMAS es (804) 452-5454.

### ¿Existen documentos de referencia adicionales sobre cómo utilizar el portal AIMS?

Sí, recursos adicionales como una *Guía del Usuario del Sistema de Gestión de Información de Apelaciones (AIMS, por sus siglas en inglés) para clientes* y videos cortos de demostración por tema, están disponibles en línea. Haga clic en el siguiente link para acceder estos recursos:

<https://vamedicaid.dmas.virginia.gov/training/appeals>.

Cuando acceda al sitio en línea, haga clic en el enlace de *Solicitantes y miembros* para encontrar información específica sobre usted como miembro o solicitante.