



PROCESO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS FORMALES

¿CÓMO PUEDO PRESENTAR UNA QUEJA FORMAL?

1. Los miembros de IEHP Covered tienen derecho a presentar una queja formal contra IEHP Covered o sus profesionales con práctica médica sin temor a represalias. Usted puede presentar su queja formal directamente ante IEHP Covered mediante una de las siguientes acciones.
 - a. Llame a Servicios para Miembros de IEHP Covered al **1-855-433-IEHP (4347)**, de lunes a viernes, de 8am-6pm. Los usuarios de TTY deben llamar al **711**.
 - b. Envíe su queja formal por fax al Departamento de Quejas Formales de IEHP Covered al **(909) 890-5748**.
 - c. Envíe su queja formal en línea a través del sitio web de IEHP Covered en ***IEHP.org***.
 - d. Puede optar por presentar su queja formal en persona en la siguiente dirección:

Inland Empire Health Plan
Grievance Department
10801 6th St.
Rancho Cucamonga, CA 91730-5987
Horas de oficina de IEHP: de 8am a 5pm
De lunes a viernes

- e. También puede presentar su queja formal enviándola por correo a P.O. Box 1800, Rancho Cucamonga, CA 91729-1800.
2. Los formularios de quejas de IEHP Covered están fácilmente disponibles en todas las oficinas de los proveedores de IEHP Covered y en las ubicaciones de sus organizaciones contratantes. Un defensor del paciente debe estar disponible para ayudarle con este proceso.

¿QUÉ SUCEDE DESPUÉS DE QUE PRESENTE UNA QUEJA FORMAL?

1. Usted recibirá una carta de acuse de recibo en la que se le informará de la recepción de su queja formal en un plazo de cinco días a partir de la fecha en la que IEHP Covered reciba su queja formal. En la carta se le proporcionará el nombre y número de teléfono de un representante de Quejas Formales, quien le ayudará con su queja formal. Por favor,

hágale saber al representante de Quejas Formales si usted cambió de dirección o número de teléfono.

2. El proceso completo se resolverá en un plazo de 30 días. IEHP Covered le enviará una carta con la resolución dentro de este plazo. Si es necesario, IEHP Covered puede solicitar 14 días adicionales para revisar su queja formal.
3. Si su queja formal implica una amenaza grave para su salud (a esto le llamamos una urgencia), la resolveremos en un plazo de 72 horas. Le notificaremos inmediatamente la decisión y le enviaremos la queja formal. Las quejas formales urgentes implican una amenaza inminente y grave para su salud, por ejemplo, dolor severo y la posible pérdida de la vida, una extremidad o una función corporal importante, entre otras.
4. Se le seguirán brindando los servicios previamente autorizados por IEHP Covered mientras se resuelve la queja.

SUS DERECHOS DE QUEJA FORMAL

1. Usted tiene derecho a que su queja formal urgente se resuelva en un plazo de 72 horas. Tiene derecho a comunicarse inmediatamente con el Departamento de Administración de Servicios Médicos (Department of Managed Health Care, DMHC) con relación a su queja formal urgente llamando al **1-888-466-2219**, o a la línea TDD **1-877-688-9891**, o en su sitio web: **www.dmhc.ca.gov**. Todas las demás quejas formales se resolverán en un plazo de 30 días.
2. Tiene derecho a solicitarle a IEHP Covered ayuda para trabajar con su proveedor o cualquier otra persona para solucionar su problema.
3. Tiene derecho a cambiar de proveedores.
4. Tiene derecho a designar un representante para que le ayude a presentar una queja formal y para que lo represente durante el proceso de quejas formales. Además, las quejas formales pueden ser registradas o presentadas por abogados, médicos, padres, tutores, curadores, parientes u otra persona designada si el miembro es menor de edad o es un adulto que está incapacitado de alguna otra manera. Los parientes incluyen a los padres, padrastros, cónyuge, hijo o hija adulto, abuelos, hermano, hermana, tío o tía.
5. Tiene derecho a cancelar su inscripción a IEHP Covered en cualquier momento sin necesidad de dar una razón.
6. Tiene derecho a solicitar una mediación voluntaria. Usted será responsable de pagar la mitad de los costos de la mediación.

7. Tiene derecho a presentar comentarios por escrito, documentos u otra información para respaldar su queja formal.
8. Tiene derecho a presentar una queja formal si no se satisfacen sus necesidades de idioma.
9. Puede comunicarse con otras agencias estatales para obtener ayuda.

SI AÚN NO ESTÁ SATISFECHO:

Puede comunicarse con el Departamento de Administración de Servicios Médicos de California. El Departamento de Administración de Servicios Médicos de California es responsable de regular los planes de servicios médicos. Si tiene una queja formal contra su plan de salud, primero debe llamar por teléfono a su plan de salud al **1-855-433-IEHP (4347)** (TTY: 711) y utilizar el proceso de quejas formales de su plan de salud antes de ponerse en contacto con el departamento. Usar este procedimiento de quejas formales no prohíbe ningún derecho o recurso legal que pueda estar disponible para usted. Si necesita ayuda con una queja formal sobre una emergencia, una queja formal que su plan de salud no ha resuelto de manera satisfactoria o una queja formal que ha permanecido sin resolver más de 30 días, puede llamar al departamento para obtener asistencia. También es posible que cumpla los requisitos para una Revisión Médica Independiente (Independent Medical Review, IMR). Si usted es elegible para IMR, el proceso de IMR proporcionará una revisión imparcial de las decisiones médicas tomadas por un plan de salud relacionadas con la necesidad médica de un servicio o tratamiento propuesto, las decisiones de cobertura para tratamientos que sean experimentales o de investigación y las disputas de pago por servicios médicos urgentes o de emergencia. El departamento también tiene un número de teléfono gratuito (**1-888-466-2219**) y una línea TDD (**1-877-688-9891**) para las personas con un impedimento auditivo o del habla. En el sitio web del departamento, **www.dmhc.ca.gov**, encontrará formularios para la presentación de quejas, solicitudes de IMR e instrucciones en línea.

Es posible que pueda obtener ayuda legal gratuita. Llame al Departamento de Servicios Sociales de California al **1-800-952-5253** (TDD **1-800-952-8349**). También puede llamar a la Legal Aid Society local de su condado al **1-888-804-3536**.