



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 sin temor a represalias. Para presentar su queja formal directamente ante IEHP Covered, puede hacer una de las siguientes acciones:
 - a. Llame a Servicios para Miembros de IEHP Covered al **1-855-433-IEHP (4347)**, de lunes-viernes de 8am-6pm. Los usuarios de TTY deben llamar al **711**.
 - b. Envíe su queja formal al Departamento de Quejas Formales de IEHP por fax al **(909) 890-5748**.
 - c. Presente su queja formal a través del sitio web de IEHP en ***IEHP.org***.
 - d. Puede elegir presentar su queja formal personalmente en la siguiente dirección:

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

- e. También puede presentar su queja formal por correo en P.O. Box 1800, Rancho Cucamonga, CA 91729-1800.
2. Los Formularios de Quejas de IEHP Covered están disponibles en todos los consultorios de Proveedores de IEHP Covered y sus organizaciones contratantes. Un defensor del paciente debe estar a su disposición para ayudarle con este proceso.

¿QUÉ SUCEDE DESPUÉS DE QUE PRESENTO MI QUEJA FORMAL?

1. Recibirá una carta de acuse de recibo en la que se le informará la recepción de su queja formal en un plazo de cinco días a partir de la fecha en que IEHP Covered reciba dicha queja. En la carta se le indicará el nombre y el número de teléfono de un Representante de Quejas Formales, quien le ayudará con su queja formal. Por favor, informe al Representante de Quejas Formales si ha cambiado de dirección o número de teléfono.

2. Todo el proceso 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 está relacionada con una amenaza grave para su salud (lo que denominamos queja formal urgente), la resolveremos en un plazo de 72 horas. Le notificaremos la decisión de inmediato y le enviaremos una queja formal. Las quejas formales urgentes están relacionadas con una amenaza inminente y grave para su salud, incluyendo, entre otros, dolor severo, la posible pérdida de la vida, una extremidad o una función corporal importante.
4. Los servicios autorizados previamente por IEHP Covered continuarán mientras se resuelve la queja formal.

SUS DERECHOS EN CUANTO A UNA QUEJA FORMAL

1. Tiene derecho a que se resuelva su queja formal urgente en un plazo de 72 horas. Tiene derecho a comunicarse de inmediato con el Department of Managed Health Care, (DMHC) en relación con su queja formal urgente al **1-888-466-2219**, o a la línea TDD **1-877-688-9891**, o bien, a través del sitio web: **www.dmhc.ca.gov**. Todas las demás quejas formales se resuelven en un plazo de 30 días.
2. Tiene derecho a solicitar a IEHP Covered asistencia para colaborar con su proveedor o con cualquier otra persona para solucionar su problema.
3. Tiene derecho a cambiar de proveedor.
4. Tiene derecho a designar a un representante para que le ayude a presentar su queja formal y le represente durante el proceso de quejas formales. Además, las quejas formales pueden ser registradas o presentadas por abogados, médicos, padres, tutores, curadores, familiares u otra persona designada, si el miembro es menor de edad o un adulto incapacitado. Entre los familiares se incluyen los padres, padrastros/madrastras, cónyuge, hijo o hija mayor de edad, abuelos, hermano, hermana, tío o tía.
5. Tiene derecho a cancelar su inscripción en IEHP Covered en cualquier momento sin dar un motivo.
6. Tiene derecho a solicitar una mediación voluntaria. Usted será responsable de la mitad de los costos de la mediación.
7. Tiene derecho a presentar comentarios escritos, documentos u otro tipo de información que respalde 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 solicitar ayuda.

SI AÚN NO ESTÁ CONFORME:

Puede comunicarse con The California Department of Managed Health Care. The California Department of Managed Health Care es responsable de reglamentar los planes de servicios médicos. Si usted 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 usar el proceso de quejas formales de su plan de salud antes de comunicarse con el Departamento. El uso de este procedimiento de quejas formales no prohíbe el ejercicio de ningún derecho o recurso legal potencial que pueda estar a su disposición. Si necesita ayuda con una queja formal relacionada con una emergencia, una queja formal que su plan de salud no haya resuelto a su entera satisfacción o una queja formal que haya quedado sin resolver durante más de 30 días, le recomendamos que llame al Departamento para solicitar asistencia. Además, es posible que usted sea elegible para una Revisión Médica Independiente (Independent Medical Review, IMR). Si es elegible para una IMR, el proceso de IMR brindará una revisión imparcial de las decisiones médicas tomadas por el plan de salud en relación con la necesidad médica de un servicio o tratamiento propuesto, las decisiones de cobertura de tratamientos que son de naturaleza experimental o de investigación y las disputas por el pago de servicios médicos de emergencia o urgentes. El departamento también cuenta con un número de teléfono gratuito (**1-888-466-2219**) y una línea TDD (**1-877-688-9891**) para las personas con discapacidades auditivas y del habla. El sitio web del Departamento, **www.dmhca.gov**, ofrece formularios de queja, formularios de solicitud de IMR e instrucciones en línea.