

**PROCESO DE RESOLUCIÓN DE APELACIONES**

(MEDI-CAL)

**¿CÓMO PUEDO PRESENTAR UNA APELACIÓN?**

1. Los Miembros de IEHP tienen derecho a presentar una apelación sin temor a recriminación. Para presentar su apelación directamente ante IEHP, puede hacer una de las siguientes acciones:
	1. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de IEHP al (800) 440-4347 o al (800) 718-4347 (TTY) y presente su apelación con un Representante de Servicios
	para Miembros.
	2. Envíe su apelación al Departamento de Apelaciones y Quejas Formales de IEHP por fax al (909) 890-5748.
	3. Presente su apelación a través del sitio web de IEHP en www.iehp.org.
	4. Puede elegir presentar su apelación personalmente en la siguiente dirección:

Inland Empire Health Plan

Grievance and Appeals Department

10801 6th St., Suite 120

Rancho Cucamonga CA 91730-5987

Horas Laborables de IEHP: De 8am a 5pm

De lunes a viernes

* 1. También puede presentar su apelación por correo en P.O. Box 1800, Rancho Cucamonga, CA 91729-1800.
1. Los Formularios de Quejas de IEHP están disponibles en todas las ubicaciones de los profesionales de IEHP y sus Organizaciones Contratantes. Un defensor del paciente debe estar a su disposición para ayudarle con este proceso.

**¿QUÉ SUCEDE DESPUÉS DE QUE PRESENTE MI APELACIÓN?**

1. Recibirá una carta de acuse de recibo en la que se le informará la recepción de su apelación dentro de los cinco (5) días a partir de la fecha en que IEHP reciba su apelación. La carta le proporcionará el nombre y el número de teléfono de un Representante de Apelaciones, quien le ayudará con su apelación. Informe al Representante de Apelaciones si su dirección o número de teléfono ha cambiado.
2. Todo el proceso se resolverá en un plazo de 30 días. IEHP le enviará una carta con la resolución dentro de este plazo.
3. Si su apelación implica una amenaza grave para su salud (lo que denominamos apelación urgente), la resolveremos dentro de un plazo de 72 horas. Le notificaremos la decisión de inmediato y le enviaremos una carta para explicarle nuestra resolución dentro de las
72 horas a partir de la fecha en que recibamos su apelación. Las apelaciones urgentes implican una amenaza inminente y grave para su salud, incluyendo, pero sin limitarse a, dolor severo, la posible pérdida de la vida, una extremidad o una función
corporal importante.
4. Los servicios autorizados previamente por IEHP continuarán mientras se resuelve
la apelación.

## SUS DERECHOS RELATIVOS A UNA APELACIÓN

1. Tiene derecho a que se resuelva su apelación urgente dentro de un plazo de 72 horas. Tiene derecho a comunicarse de inmediato con el Department of Managed Health Care, DMHCen relación con su apelación urgente al 1-888-HMO-2219, o a la línea TDD al 1-877-688-9891, o bien, a través del sitio web: <http://www.hmohelp.ca.gov>. Todas las demás apelaciones se resuelven dentro de un plazo de 30 días.
2. Tiene derecho a solicitar a IEHP que le ayude a trabajar con su Proveedor o 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 apelación y le represente durante el proceso de apelaciones. Además, las apelaciones pueden ser registradas o presentadas por Abogados, Médicos, Padres, Tutores, Custodios, Parientes u otra Persona Designada, si el Miembro es menor de edad o un adulto incapacitado. Los Parientes incluyen Padre o Madre, Padrastro o Madrastra, Cónyuge, Hijo o Hija Adultos, Abuelo o Abuela, Hermano o Hermana, Tío o Tía.
5. Tiene derecho a cancelar su inscripción en IEHP en cualquier momento sin proporcionar
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 apelación.
8. Tiene derecho a presentar una queja formal si no se satisfacen sus necesidades lingüísticas.
9. Puede comunicarse con otras Agencias Estatales para solicitar ayuda.