

Insert Your Logo Here

Importante: Este aviso explica su derecho a apelar nuestra decisión. Léalo detalladamente. Si necesita ayuda, puede llamar a uno de los números que aparecen en la última página en “Obtener ayuda y más información”. También puede consultar el Capítulo 9 del *Manual para Miembros* para obtener información sobre cómo presentar una apelación.

Aviso de Denegación de Cobertura Médica

Fecha:

Número de Miembro:

Nombre:

<Insert other identifying information, as necessary (e.g., provider name, enrollee’s Medicaid number, service subject to notice, date of service)>

Su solicitud fue denegada

Hemos *<denegado, interrumpido, reducido, suspendido>* los servicios/artículos médicos que se enumeran a continuación y que usted o su doctor *<proveedor>* habían solicitado:

¿Por qué denegamos su solicitud?

Hemos *<denegado, interrumpido, reducido, suspendido>* los servicios/artículos médicos enumerados arriba porque *<Provide specific rationale for decision and include State or Federal law and/or Evidence of Coverage (Member Handbook) provisions to support decision>*:

Debe entregar o mostrar una copia de esta decisión a su doctor para que usted y su doctor puedan hablar de los próximos pasos. Si su doctor solicitó cobertura en su nombre, hemos enviado una copia de esta decisión a su doctor.

Usted tiene derecho a apelar nuestra decisión

Usted tiene derecho a pedir que IEHP DualChoice Cal MediConnect Plan (Medicare-Medicaid Plan) revise esta decisión, solicitándonos una Apelación de Nivel 1 (a veces llamada “apelación interna” o “apelación del plan”). En casos especiales, también puede solicitar una Revisión Médica Independiente (*Independent Medical Review, IMR*) sin apelar primero ante nuestro plan. Usted no puede solicitar una IMR si ya recurrió a una Audiencia Estatal (*State Hearing*) sobre el mismo asunto. Si obtiene una IMR, pero no está conforme con el resultado, todavía puede solicitar una Audiencia Estatal.

Solicite a IEHP DualChoice una Apelación de Nivel 1 dentro de los **60 días del calendario** posteriores a la fecha de este aviso. Le podemos otorgar más tiempo si tiene un buen motivo para no cumplir el plazo. Consulte la

sección titulada “Cómo solicitar una Apelación de Nivel 1 ante IEHP DualChoice” para saber cómo solicitar una apelación de nivel del plan.

***Cómo conservar sus servicios mientras revisamos su caso:** Si nuestra decisión es interrumpir o reducir un servicio, usted puede seguir obteniéndolo mientras se revisa su caso. Si desea continuar con el servicio, debe presentar una apelación dentro de los 10 días del calendario de la fecha de este aviso o antes de que se interrumpa o reduzca el servicio, lo que ocurra después. Su proveedor debe estar de acuerdo en que usted debería seguir recibiendo el servicio.*

Si desea que otra persona actúe en su nombre

Usted puede designar a un pariente, amigo, abogado, doctor u otra persona para que actúe como su representante. Si desea que otra persona actúe en su nombre, llámenos al: 1-877-273-IEHP (4347), de 8am-8pm (Hora del Pacífico), los 7 días de la semana, incluidos los días festivos, para obtener información sobre cómo designar a su representante. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-718-4347. Tanto usted como la persona que desea que actúe en su nombre deben firmar y fechar una declaración para confirmar que usted así lo desea. Usted deberá enviarnos esta declaración por correo o por fax. Conserve una copia para sus registros.

Existen 2 tipos de apelaciones de Nivel 1 para presentar ante IEHP DualChoice

Apelación estándar: Le comunicaremos una decisión por escrito sobre una apelación estándar dentro de los **30 días del calendario** posteriores a partir de haber recibido su apelación. Nuestra decisión podría llevar más tiempo si usted solicita una extensión o si nosotros necesitamos más información sobre su caso. Le informaremos si tomamos un tiempo adicional y le explicaremos por qué se necesita más tiempo. Si su apelación es por el pago de un servicio que ya recibió, le comunicaremos una decisión por escrito dentro de los **60 días del calendario** posteriores.

Apelación rápida (acelerada): Le comunicaremos una decisión sobre una apelación acelerada con la rapidez que lo requiera su condición, y siempre dentro de las **72 horas** posteriores a haber recibido su apelación. Puede solicitar una apelación rápida si usted o su doctor consideran que esperar a obtener una decisión sobre una apelación estándar podría dañar gravemente su salud.

Le otorgaremos automáticamente una apelación rápida si un doctor la solicita en su nombre o si su doctor respalda su solicitud. Si usted solicita una apelación rápida sin el respaldo de un doctor, nosotros decidiremos si su solicitud requiere una apelación rápida. Si no le otorgamos una apelación rápida, le comunicaremos una decisión dentro de los 30 días del calendario posteriores.

Cómo solicitar una Apelación de Nivel 1 ante IEHP DualChoice

Paso 1: Usted, su representante o su proveedor deben solicitar una apelación dentro de los **60 días del calendario** posteriores a la recepción de este aviso.

Su solicitud debe incluir:

- Su nombre
- Dirección
- Número de Miembro
- Motivos por los que apela
- Si desea una apelación estándar o rápida (para una apelación rápida, explique por qué la necesita).
- Cualquier evidencia (prueba) que desee que revisemos, como registros médicos, cartas de doctores (como una declaración de respaldo de un doctor si usted solicita una apelación rápida), u otra información que explique por qué usted necesita el artículo o servicio. Llame a su doctor si necesita esta información.

Le recomendamos que conserve una copia de todo lo que nos envíe para sus registros.

Usted puede solicitar revisar los registros médicos y otros documentos que utilicemos para tomar nuestra decisión antes de o durante la apelación. También puede solicitar una copia de las pautas que usamos para tomar nuestra decisión, sin costo alguno para usted.

Paso 2: Presente su apelación personalmente o por correo, fax o teléfono.

Para una apelación estándar: Dirección postal:	IEHP DualChoice P.O. Box 1800 Rancho Cucamonga CA 91729-1800
Teléfono:	1-877-273-IEHP (4347)
Los usuarios de TTY deben llamar al:	1-800-718-4347
Fax:	909-890-5748

Si solicita una apelación estándar por teléfono, le repetiremos su solicitud para asegurarnos de que la ha documentado correctamente. También le enviaremos una carta para confirmar lo que nos informó. La carta le indicará cómo hacer correcciones.

Para una apelación rápida: Teléfono:	1-877-273-IEHP (4347)
Los usuarios de TTY deben llamar al:	1-800-718-4347
Fax:	909-890-5748

¿Qué sucederá después?

Si solicita una Apelación de Nivel 1 y continuamos denegando su solicitud de un servicio, le enviaremos una decisión por escrito.

Si originalmente el servicio era un servicio de Medicare o un servicio cubierto tanto por Medicare como por Medi-Cal, automáticamente enviaremos su caso a un revisor independiente. Si el revisor independiente deniega su solicitud, la decisión escrita le explicará si usted tiene derechos de apelación adicionales.

Si el servicio fue un servicio de Medi-Cal, usted puede solicitar una **Revisión Médica Independiente** (*Independent Medical Review, IMR*) o una **Audiencia Estatal**. La decisión escrita le proporcionará instrucciones sobre cómo solicitar el siguiente nivel de apelación. A continuación, también se brinda esa información.

Cómo solicitar una Revisión Médica Independiente (IMR)

Usted puede solicitar una Revisión Médica Independiente (IMR) para servicios y artículos cubiertos por Medi-Cal de parte del Departamento de Administración de Servicios Médicos (*Department of Managed Health Care, DMHC*) de California (Departamento). Puede solicitar una IMR si no está de acuerdo con la decisión sobre la Apelación de Nivel 1 de IEHP DualChoice o si IEHP DualChoice no ha resuelto su Apelación de Nivel 1 después de 30 días. En casos especiales, también puede solicitar una Revisión Médica Independiente (IMR) sin apelar antes a nuestro plan.

En la mayoría de los casos, debe presentar una Apelación de Nivel 1 ante IEHP DualChoice antes de solicitar una IMR. Usted podría tener una IMR sin apelar ante IEHP DualChoice primero si:

- Su problema es urgente y representa una amenaza inmediata y seria para su salud.
- IEHP DualChoice denegó un servicio o tratamiento de Medi-Cal porque es experimental o de investigación.

No puede solicitar una IMR si ya recurrió a una Audiencia Estatal sobre el mismo asunto. Si obtiene una IMR, pero no está conforme con el resultado, todavía puede solicitar una Audiencia Estatal.

Cómo solicitar una IMR. Conteste el Formulario de Queja/Revisión Médica Independiente disponible en <https://www.dmhc.ca.gov/fileacomplaint/submitanindependentmedicalreviewcomplaintform.aspx>, o bien, puede responder la copia impresa del formulario de solicitud de IMR que se incluye junto con este aviso y enviarla a:

Help Center
Department of Managed Health Care
980 Ninth Street, Suite 500
Sacramento, CA 95814-2725
FAX: 916-255-5241

Si decide enviar el formulario impreso, le sugerimos que adjunte copias de cartas u otros documentos sobre el servicio o artículo que se denegó. De ser así, envíe las copias de los documentos, no los originales. Es posible que el Centro de Ayuda del Departamento (*Department Help Center*) no pueda devolver todos los documentos originales.

Usted o su representante deben solicitar una IMR dentro de los **6 meses** posteriores a que le enviemos una decisión por escrito. Sin embargo, es posible que el Departamento extienda el plazo de 6 meses si hay buenos motivos, como que usted tenga una condición médica que le impida solicitar la IMR dentro de 6 meses o que no haya recibido el aviso adecuado del proceso de IMR.

Llame al **número gratuito del Departamento de Administración de Servicios Médicos (DMHC) de California al 1-888-466-2219** para obtener ayuda gratuita. El Departamento de Administración de Servicios Médicos es responsable de reglamentar los planes de servicios médicos. Si usted tiene una queja en contra de su plan de salud, debe llamar primero a su plan de salud al **1-877-273-IEHP (4347)** y usar el proceso de quejas formales de su plan de salud antes de comunicarse con el Departamento. El uso de este proceso 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 satisfactoriamente o una queja que haya quedado sin resolver durante más de 30 días, puede llamar al Departamento de Administración de Servicios Médicos para solicitar asistencia. También podría ser elegible para una Revisión Médica Independiente (IMR). Si es elegible para una IMR, el proceso de IMR brindará una revisión imparcial de las decisiones médicas tomadas por un 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 de urgencia. 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 dificultades auditivas y del habla. El sitio web del departamento <http://www.hmohelp.ca.gov> ofrece formularios de quejas, formularios de solicitud de IMR e instrucciones en línea.

¿Qué sucederá después?

Si usted califica para una IMR, el DMHC revisará su caso y le enviará una carta dentro de los siguientes 7 días del calendario para decirle que usted califica para una IMR. Una vez que su plan reciba su solicitud junto con los documentos de respaldo, se tomará la decisión de la IMR dentro de los 30 días del calendario posteriores. Usted deberá recibir la decisión de IMR dentro de los 45 días del calendario posteriores a que presente la solicitud completada.

Si su caso es urgente y usted no califica para una IMR, el DMHC revisará su caso y le enviará una carta dentro de los 2 días del calendario posteriores para decirle que usted califica para una IMR. Una vez que se reciba su solicitud junto con los documentos de respaldo, se tomará la decisión de la IMR dentro de los 3 días del calendario posteriores. Usted deberá recibir la decisión de IMR dentro de los 7 días del calendario posteriores a que presente la solicitud completada.

Los doctores que no forman parte de IEHP DualChoice revisarán su caso. El DMHC le enviará una carta para explicarle la decisión. Si la decisión de la IMR es a su favor, IEHP DualChoice debe darle el servicio o el tratamiento que usted solicitó. Si usted no está de acuerdo con la decisión, puede solicitar una Audiencia Estatal, siempre y cuando no haya recurrido ya una Audiencia Estatal sobre el mismo asunto.

Si usted no califica para una IMR, su asunto será revisado según el proceso de quejas estándar del DMHC. Recibirá un aviso escrito de la decisión en un plazo de 30 días. Si decide no usar el proceso de la IMR, podría estar renunciando a los derechos que le otorgan las leyes de California de entablar acciones legales contra IEHP DualChoice sobre el servicio o el tratamiento que está solicitando.

Cómo solicitar una Audiencia Estatal

Si el servicio fue un servicio o artículo cubierto por Medi-Cal, puede solicitar una Audiencia Estatal. Solamente puede solicitar una Audiencia Estatal después de haber apelado ante nuestro plan de salud y de haber recibido una decisión por escrito con la cual usted no está de acuerdo. Tenga en cuenta que, si recurrió a una Audiencia Estatal, no podrá solicitar una Revisión Médica Independiente (IMR).

Paso 1: Usted o su representante deben solicitar una Audiencia Estatal dentro de los **120 días** posteriores a la fecha en que le notifiquemos que la decisión de apelación de Nivel 1 ha sido confirmada. Conteste el “Formulario para presentar una Audiencia Estatal” que se incluye junto con este aviso. Asegúrese de incluir toda la información solicitada.

Paso 2: Envíe su formulario completado a:
California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430
FAX: 916-651-5210 o 916-651-2789

También puede solicitar una Audiencia Estatal al 1-800-952-5253 (TDD: 1-800-952-8349). Si decide realizar la solicitud por teléfono, debe saber que las líneas telefónicas están muy ocupadas.

¿Qué sucederá después?

El Estado llevará a cabo una audiencia. Usted puede presenciar la audiencia o escucharla por teléfono. Se le solicitará que le informe al Estado por qué no está de acuerdo con nuestra decisión. Puede pedirle a un amigo, familiar, defensor, proveedor o abogado que le ayude. Recibirá una decisión por escrito en la que se le explicará si tiene derechos de apelación adicionales.

Se ha enviado una copia de este aviso a: *<insert name>*

Recibir ayuda y más información

- Llame a **IEHP DualChoice** al 1-877-273-IEHP (4347), de 8am–8pm (Hora del Pacífico), los 7 días de la semana, incluidos los días festivos. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-718-4347. También puede visitar nuestro sitio web en www.iehp.org.
- Llame al Departamento de Administración de Servicios Médicos para recibir ayuda gratuita para entender sus derechos y la información sobre el proceso de quejas y de Revisión Médica Independiente (IMR) al 1-888-466-2219.
- Llame a la Health Consumer Alliance para recibir ayuda gratuita con su atención médica al 1-888-804-3536.

- Llame al **Programa de Defensoría de Cal MediConnect** para obtener ayuda gratuita. Este programa ayuda a las personas inscritas en Cal MediConnect a tratar los problemas sobre servicios o facturación. Pueden explicarle cómo presentar una apelación y qué esperar durante el proceso de apelación. El número de teléfono es 1-855-501-3077.
 - Llame a **Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.
 - Llame al **Centro de Derechos de Medicare** al 1-888-HMO-9050.
 - Llame al **Programa de Asesoramiento y Defensoría sobre el Seguro Médico (*Health Insurance Counseling and Advocacy Program, HICAP*)** para obtener ayuda gratuita. El HICAP es una organización independiente. No tiene vinculación con este plan. El número de teléfono es 1-800-434-0222.
 - Hable con **su doctor u otro proveedor**. Ellos pueden solicitar una decisión de cobertura o apelación en su nombre.
 - También puede consultar el **Capítulo 9 del *Manual para Miembros*** para obtener información sobre cómo presentar una apelación.
-

IEHP DualChoice Cal MediConnect Plan (Medicare-Medicaid Plan) es un plan de salud que tiene contratos con Medicare y Medi-Cal para proporcionar los beneficios de ambos programas a los afiliados.

ATENCIÓN: Si usted habla un idioma diferente al español, tenemos disponible para usted el servicio de un intérprete de idiomas, libre de costo. Llame al 1-877-273-IEHP (4347), de 8am–8pm (Hora del Pacífico), los 7 días de la semana, incluidos los días festivos. Los usuarios de TTY/TDD deben llamar al 1-800-718-4347. La llamada es gratuita.

Usted puede obtener este documento gratis en formatos alternativos, como impresión con letra grande, Braille o audio. Llame al 1-877-273-IEHP (4347), de 8am–8pm (Hora del Pacífico), los 7 días de la semana, incluidos los días festivos. Los usuarios de TTY/TDD deben llamar al 1-800-718-4347. La llamada es gratuita.

Formulario de queja/solicitud de revisión médica independiente (IMR)

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Puede presentar su formulario de queja/solicitud de IMR en línea en: www.HealthHelp.ca.gov

- ❖ **GRATIS:** El proceso de solicitud de IMR y de presentación de quejas de parte de los consumidores es gratis.
- ❖ **RÁPIDO:** Las IMR generalmente se deciden dentro de 45 días o dentro de 7 días si el asunto de salud es urgente.
- ❖ **EXITOSO:** Aproximadamente el **60 por ciento** de los pacientes reciben el servicio solicitado a través de una IMR.
- ❖ **DEFINITIVO:** Los planes de salud deben acatar la decisión de la IMR y proveer el servicio con prontitud.

INFORMACIÓN DEL PACIENTE

Nombre _____ Inicial del segundo nombre _____ Apellido _____

Fecha de nacimiento del paciente (mm/dd/aaaa) _____ Género: Masculino Femenino
Otro

Nombre del padre o tutor si el solicitante es menor de edad _____

Dirección _____

Ciudad _____ Estado _____ Código postal _____

Teléfono principal _____ Teléfono secundario _____

Correo electrónico _____

¿Desea que le envíen mensajes/correspondencia a este correo electrónico? Sí No

Nombre del plan de salud _____ Núm. de membresía del paciente _____

Nombre del grupo médico (si está en uno) _____

Empleador _____

¿Desea que alguien lo ayude con su queja? Sí No

De ser así, llene el 'Formulario de asistente autorizado' adjunto.

¿Tiene Medi-Cal? Sí No

De ser así, ¿ha presentado una petición de audiencia imparcial estatal? Sí No

¿Tiene Medicare o Medicare Advantage? Sí No

¿Ha presentado una queja o reclamo ante su plan de salud? Sí No

¿Desea recibir un pago por un servicio de atención médica que ya recibió? Sí No

De ser así, anote la(s) fecha(s) de servicio y el nombre del proveedor:

SU PROBLEMA DE SALUD (Use una hoja aparte y adjunte otros documentos de ser necesario)

¿Desea que su plan de salud pague servicios futuros? Sí No

¿Cuál es su condición médica o el diagnóstico del doctor? (sea específico) _____

¿Qué tratamiento(s)/servicio(s) o medicamento(s) está pidiendo? (sea específico)

¿Su plan de salud le negó, retrasó o modificó su tratamiento?

Si fue así, marque la razón que le dieron: (marque una opción):

No es medicamento necesario

Es experimental o de investigación

No es una emergencia/no es urgente

No es un beneficio cubierto

Otro (explicar a continuación)

Anote el nombre y el teléfono de su doctor de atención primaria y de otros proveedores que lo hayan visto, tratado o informado de su condición.

¿Ha visto a proveedores que no están dentro de su red en relación con esta condición? Sí No

De ser así, incluya los registros médicos con este formulario.

Describa brevemente el problema que tiene con su plan de salud. Por ejemplo, explique si es el problema es acerca de un tratamiento denegado, una factura no pagada, problemas para obtener una cita o medicamento, o si el plan de salud canceló su cobertura.

Divulgación de información médica

Solicito al Departamento de Atención Administrada de la Salud (Departamento) que tome una decisión acerca del problema que tengo con mi plan de salud. Solicito al Departamento que revise mi formulario de queja/solicitud de revisión médica independiente para que determine si mi queja reúne los requisitos para una IMR o para el proceso de queja del consumidor del Departamento. Autorizo a mis proveedores, pasados y presentes, y a mi plan a divulgar mi información y registros médicos para que revisen este asunto. Estos registros podrían incluir informes médicos, de salud mental, abuso de sustancias, VIH, diagnóstico por imágenes y otros registros relacionados con mi caso. Estos registros podrían también incluir registros no médicos y cualquier información relacionada con mi caso. Autorizo al Departamento a que revise estos registros e información y a que los envíe a mi plan. Mi autorización caducará en un año a partir de la fecha que se indica a continuación, a excepción de lo que permita la ley. Por ejemplo, la ley permite al Departamento continuar usando mi información internamente. Puedo revocar mi autorización más pronto si así lo deseo. Toda la información que proporcioné en esta hoja es verdadera.

Nombre del paciente o padre (en letra de molde) _____

Firma del paciente o padre _____ Fecha _____

Consulte la hoja de instrucciones para obtener la información para el envío por correo o fax.

PARA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Se le pide que proporcione la siguiente información de manera voluntaria. Proporcionar esta información ayudará al Departamento a identificar cualquier patrón de los problemas. El artículo 1374.30 del Código de Salud y Seguridad (Health and Safety Code) autoriza al Departamento a que obtenga esta información para fines de investigación y estadística. Proporcionar esta información es opcional y no afectará de ninguna manera la decisión sobre la IMR o la queja.

Idioma principal que habla: _____

¿Desea que nos comuniquemos con usted/le enviemos mensajes en su idioma principal? Sí

Raza/origen étnico: _____

FORMULARIO DE ASISTENTE AUTORIZADO

- Si desea dar permiso a otra persona para que lo asista con su queja o revisión médica independiente (Independent Medical Review, IMR), llene las partes A y B a continuación (las dos partes deben firmar el formulario).
- Si es un padre o tutor legal que presenta este formulario de queja/IMR en nombre de un menor de 18 años, no necesita llenar este formulario.
- Si presenta esta queja o solicitud de IMR en nombre de un paciente que no puede llenar este formulario debido a que es incompetente o tiene una discapacidad, y si usted tiene autoridad legal para actuar en nombre de este paciente, llene la parte B solamente. Además, adjunte una copia de la carta poder para tomar decisiones de atención de salud u otros documentos que digan que usted puede tomar decisiones en nombre del paciente.

PARTE A: COMPLETADA POR EL PACIENTE

Autorizo a la persona mencionada en la parte B a continuación para que me asista con la queja o solicitud de IMR que presenté ante el Departamento de Atención Administrada de la Salud (Departamento). Autorizo al personal del Departamento y la IMR a que compartan la información sobre mi(s) condición(es) y atención médicas con la persona mencionada a continuación. Esta información podría incluir tratamientos de salud mental, tratamientos y pruebas de VIH, tratamientos de alcoholismo o drogadicción u otra información de atención de salud.

Entiendo que sólo se compartirá la información relacionada con mi queja o IMR.

Mi autorización para esta asistencia es voluntaria y tengo derecho a anularla. Si deseo anularla, tengo que hacerlo por escrito.

Nombre del paciente (en letra de molde) _____

Firma del paciente _____ Fecha _____

PARTE B: COMPLETADA POR LA PERSONA QUE ASISTE AL PACIENTE

Nombre de la persona que asiste al paciente (en letra de molde) _____

Firma de la persona que asiste al paciente _____

Dirección _____

Ciudad _____ Estado _____ Código postal _____

Relación con el paciente _____

Teléfono principal _____

Teléfono secundario _____

Correo electrónico _____

Mi carta poder para tomar decisiones de atención de salud u otro documento legal está incluida.

FORMULARIO DE QUEJA/SOLICITUD DE REVISIÓN MÉDICA INDEPENDIENTE

Si tiene preguntas, llame al Departamento al 1-888-466-2219 o TDD al 1-877-688-9891. La llamada es gratuita.

Antes de presentar el formulario:

En la mayoría de los casos, debe agotar el proceso de quejas o reclamaciones de su plan de salud antes de presentar una queja o solicitud de IMR ante el Departamento. Su plan de salud debe proporcionarle una decisión en un plazo de 30 días o de 3 días en caso de que su problema represente una amenaza seria e inmediata para su salud.

Si su plan de salud le negó el tratamiento debido a que era experimental/de investigación, usted no debe participar en el proceso de quejas o reclamaciones de su plan de salud antes de presentar una solicitud de IMR.

Debe solicitar una IMR dentro de un plazo de seis meses a partir de que su plan de salud le envíe una respuesta por escrito referente a su apelación. Usted todavía puede presentar su solicitud después de seis meses si hubo circunstancias especiales que evitaron que la presentara de forma oportuna. Tenga en cuenta que, si decide no presentar una queja ante el Departamento por un asunto que reúne los requisitos para una IMR, podría renunciar a su derecho a emprender acciones legales contra su plan en relación con el servicio o tratamiento que está solicitando.

Cómo presentar el formulario:

- 1) Preséntelo en línea en www.HealthHelp.ca.gov. **Esta es la manera más rápida.**

o

Llene y firme el formulario de queja/solicitud de IMR. Use el sobre que viene con el formulario.

- 2) Si desea que alguien lo ayude con su queja o IMR, llene el 'Formulario de asistente autorizado'. Tanto usted como su asistente autorizado deben firmar el formulario.
- 3) Si tiene registros médicos de proveedores **fuera de la red**, inclúyalos con su formulario de queja/solicitud de IMR. Su plan proveerá los registros médicos de los proveedores dentro de la red.
- 4) Puede incluir otros documentos que apoyen su solicitud. Sin embargo, no es necesario proveer ningún documento o carta entre usted y su plan en relación con su queja. El Departamento obtendrá esta información directamente de su plan como parte de la investigación.
- 5) Si no hace su presentación en línea, envíe su formulario y todos los documentos de apoyo por correo postal o fax a:

Department of Managed Health Care Help Center
980 9th Street Suite 500
Sacramento CA 95814-2725
FAX: 916-255-5241

¿Qué sucederá a continuación?

El Departamento determinará si su caso reúne los requisitos para una IMR o una queja. Un caso reúne los requisitos para una IMR si los servicios de atención médica se retrasaron, modificaron o denegaron con base en una necesidad médica o por ser experimentales/de investigación.

Los casos que no reúnen los requisitos para una IMR se procesan a través del proceso de queja del consumidor. Estos casos implican asuntos como la negación de un servicio de atención médica por no ser un beneficio cubierto, las disputas por el pago de una reclamación, la cancelación de la cobertura, la calidad de la atención y el deducible/los gastos de bolsillo. El Departamento le enviará una carta dentro de un plazo de siete días informándole si reúne los requisitos para una IMR. Si el Departamento decide que su queja reúne los requisitos para una IMR, su caso se asignará a un contratista estatal que llevará a cabo la revisión. Al contratista estatal también se le conoce como una organización de revisión médica independiente. Toda la información que el Centro de Ayuda ha relacionado con su queja, incluyendo sus registros médicos, se enviará a la organización de revisión. La organización de revisión tomará una decisión, generalmente dentro de un plazo de 45 días o dentro de siete días si su caso es urgente. El Departamento le enviará una carta con la decisión.

Si el Departamento decide que su queja debe revisarse mediante el proceso de Queja del Consumidor, se tomará una decisión acerca de su asunto dentro de un plazo de 30 días. El Departamento le enviará una carta con la decisión.

FORMULARIO DE QUEJA/SOLICITUD DE REVISIÓN MÉDICA INDEPENDIENTE

La Ley de Prácticas Informativas (Information Practices Act) de 1977 (artículo 1798.17 del Código Civil de California) requiere que se haga la siguiente notificación.

- La Ley Knox-Keene de California otorga al Departamento la autoridad para que regule los planes de salud e investigue las quejas de los miembros de los planes de salud.
- El Centro de Ayuda del Departamento usa su información personal para investigar el problema que tiene con su plan de salud y para concederle una IMR si reúne los requisitos para una.
- Usted proporciona esta información al Departamento de manera voluntaria. Usted no tiene que proporcionar esta información. Sin embargo, si no lo hace, el Departamento podría ser incapaz de investigar su queja o concederle una IMR.
- El Departamento podría compartir su información personal, según sea necesario, con el plan, los proveedores y la organización de revisión que lleva a cabo la IMR.
- El Departamento podría también compartir su información con otras agencias gubernamentales como lo exija o permita la ley.
- Usted tiene derecho a ver su información personal. Para hacerlo, comuníquese con el Coordinador de Solicitudes de Registros del Departamento, Department of Managed Health Care, Office of Legal Services, 980 9th Street Suite 500, Sacramento CA 95814-2725, o llame a 916-322-6727.



**DISCRIMINATION IS AGAINST THE LAW
LA DISCRIMINACIÓN ES UN ACTO CONTRA LA LEY**

Inland Empire Health Plan (IEHP) complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex. IEHP does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex.

IEHP:

- Provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
 - Qualified sign language interpreters
 - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Provides free language services to people whose primary language is not English, such as:
 - Qualified interpreters
 - Information written in other languages

If you need these services, contact IEHP Member Services at 1-877-273-4347 (TTY: 1-800-718-4347).

If you believe that IEHP has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance with:

Inland Empire Health Plan, Attn: Civil Rights Coordinator,
10801 Sixth Street, Suite 120, Rancho Cucamonga, CA 91730
Tel. 1-877-273-4347, (TTY: 1-800-718-4347), Fax: 1-909-890-5748,
Email: CivilRights@iehp.org

You can file a grievance in person or by mail, fax, or email. If you need help filing a grievance the Civil Rights Coordinator is available to help you.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail or phone at:

U.S. Department of Health and Human Services,
200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201
Tel. 1-800-368-1019, (TDD: 800-537-7697). Complaint forms are available at
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.



**DISCRIMINATION IS AGAINST THE LAW
LA DISCRIMINACIÓN ES UN ACTO CONTRA LA LEY**

Inland Empire Health Plan (IEHP) cumple con las leyes Federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. IEHP no excluye a las personas ni las trata de forma diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

IEHP:

- Proporciona asistencia y servicios gratuitos a personas con discapacidad para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros, como los siguientes:
 - Intérpretes de lenguaje de señas calificados
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Proporciona servicios lingüísticos gratuitos a personas que prefieren comunicarse en un idioma diferente al inglés, como los siguientes servicios:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita recibir estos servicios, comuníquese con Servicios para Miembros de IEHP al 1-877-273-4347 (TTY: 1-800-718-4347).

Si considera que IEHP no le proporcionó estos servicios o lo discriminó de otra manera por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja formal ante el Coordinador de Derechos Civiles:

Inland Empire Health Plan, Attn: Civil Rights Coordinator,
10801 Sixth Street, Suite 120, Rancho Cucamonga, CA 91730
Tel. 1-877-273-4347, (TTY: 1-800-718-4347), Fax: 1-909-890-5748,
Email: CivilRights@iehp.org

Puede presentar una queja formal en persona o por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para hacerlo, el Coordinador de Derechos Civiles está a su disposición para ayudarle.



DISCRIMINATION IS AGAINST THE LAW LA DISCRIMINACIÓN ES UN ACTO CONTRA LA LEY

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos de manera electrónica a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o bien, por correo postal a la siguiente dirección o por teléfono a los números que figuran a continuación:

U.S. Department of Health and Human Services,
200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201
Tel. 1-800-368-1019, (TDD: 800-537-7697). Puede obtener los formularios de queja en el sitio web: <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

LANGUAGE ASSISTANCE

English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-877-273-4347(TTY: 1-800-718-4347).

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-877-273-4347(TTY: 1-800-718-4347).

ةىبرعلا (ARABIC)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوفر لك بالمجان. اتصل برقم 1-877-273-4347 (رقم هاتف الصم والبكم: 1-800-718-4347).

Հայերեն (ARMENIAN)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Զանգահարեք 1-877-273-4347(TTY (հեռատիպ)՝ 1-800-718-4347):

繁體中文 (CHINESE)

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-877-273-4347 (TTY : 1-800-718-4347)。

ىسراف (FARSI)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با 1-877-273-4347 (TTY: 1-800-718-4347) تماس بگیرید.

हिंदी (HINDI)

ध्यान दें: यदि आप हिन्दी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-877-273-4347(TTY: 1-800-718-4347) पर कॉल करें।



LANGUAGE ASSISTANCE

Hmoob (HMONG)

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, muaj kev pab txhais lus hmoob pub dawb rau koj. Hu rau 1-877-273-4347(TTY: 1-800-718-4347).

日本語 (JAPANESE)

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。

1-877-273-4347 (TTY:1-800-718-4347) まで、お電話にてご連絡ください。

ខ្មែរ (KHMER)

ចំណាប់អារម្មណ៍: បើសិនអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ (Khmer) សេវាជំនួយភាសាដោយឥតគិតថ្លៃ គឺមានសំរាប់អ្នក។ ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-877-273-4347 (TTY: 1-800-718-4347)។

한국어 (KOREAN)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다.

1-877-273-4347 (TTY: 1-800-718-4347)번으로 전화해 주십시오.

ພາສາລາວ (LAO)

ໄປດຊາບ: ຖ້າວ່າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-877-273-4347(TTY: 1-800-718-4347).

ਪੰਜਾਬੀ (PUNJABI)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi) ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਿਲਕੁਲ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।
ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ 1-877-273-4347(TTY: 1-800-718-4347) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

Русский (RUSSIAN)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-877-273-4347(елетайп: 1-800-718-4347).

TAGALOG (TAGALOG – FILIPINO)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-877-273-4347(TTY: 1-800-718-4347).

ภาษาไทย (THAI)

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-877-273-4347 (TTY: 1-800-718-4347).

Tiếng Việt (VIETNAMESE)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-877-273-4347(TTY: 1-800-718-4347).