

Servicios para Miembros de IEHP

1-800-440-IEHP (4347)
TTY 1-800-718-4347

Oficina

10801 Sixth Street
Rancho Cucamonga, CA 91730

Domicilio Postal

P.O. Box 1800
Rancho Cucamonga, CA 91729-1800



¡Conéctese con nosotros!



Su guía para obtener la atención necesaria



Estamos aquí para brindarle la atención que necesita, cuando la necesita.

Todo lo que necesita saber sobre sus beneficios y cobertura, incluidos sus derechos y responsabilidades, se puede encontrar en nuestro Manual para Miembros de 2026, en el Directorio de Proveedores, y en otros materiales del plan en línea en iehp.org.

Utilice esta guía para obtener respuesta a cualquier pregunta sobre su atención médica.

Si tiene más preguntas, llame a Servicios para Miembros de IEHP al **1-800-440-IEHP (4347)**, de lunes a viernes, de 7am a 7pm, y sábados y domingos, de 8am a 5pm. Los usuarios de TTY deben llamar al **1-800-718-4347**. También puede solicitar copias impresas de los materiales de su plan.

Su Manual para Miembros:

• Beneficios y costos del plan:

- Qué está cubierto y qué no
- Cómo se manejan los medicamentos
- Lo que usted podría tener que pagar (como copagos)
- Reglas para obtener atención fuera de nuestra red de servicios

• Cómo obtener la atención que necesita:

- Cómo encontrar médicos y farmacias de la red de servicios
- Cómo obtener atención primaria, especializada, de salud mental o del comportamiento y servicios hospitalarios
- Qué hacer si necesita atención fuera del horario regular o en caso de emergencia
- Qué hacer si se encuentra fuera de los Condados de Riverside y San Bernardino

• Qué hacer si no está satisfecho con su atención:

- Cómo presentar una queja
- Cómo apelar si no está de acuerdo con una decisión sobre su cobertura o beneficios
- Información sobre las revisiones externas
- Cómo decidimos si nuestro plan de salud debe cubrir una nueva tecnología



Su guía para obtener la atención necesaria



- **Nuestra Lista de Medicamentos Cubiertos y sus recetas médicas:**

- Fármacos cubiertos
- Detalles del copago, incluidos los niveles
- Cuándo se requiere autorización previa
- Límites en los reabastecimientos, las dosis o las recetas médicas
- Uso de sustitutos genéricos, intercambio terapéutico o protocolos de terapia escalonada
- Cómo se comunican las actualizaciones de la Lista de Medicamentos Cubiertos, con qué frecuencia y si aplican las actualizaciones programadas

- **Otra información importante:**

- Cómo obtener ayuda en su idioma
- Cómo presentar una queja por servicios cubiertos

¿Necesita ayuda para encontrar un médico o una farmacia cerca de usted? Llámenos o visite iehp.org/findcare.

Sus derechos

Como miembro de IEHP, usted tiene derecho a:

- **Trato respetuoso:** Tiene derecho a recibir un trato amable y respetuoso de parte de los médicos y el personal de IEHP. Nadie puede obligarle a tomar decisiones sobre su atención, tomar represalias contra usted ni usar ninguna forma de restricción física para controlarle, ya sea de forma mecánica o con medicamentos.
- **Privacidad:** Su información médica es privada. Tiene derecho a una relación privada con su médico, y sus expedientes médicos deben mantenerse confidenciales. También puede obtener una copia de sus expedientes médicos y solicitar correcciones. Si tiene menos de 18 años, es posible que algunos servicios no necesiten el permiso de sus padres.
- **Elegir sobre su atención:** Tiene derecho a recibir información sobre IEHP, nuestros servicios y proveedores. Tiene derecho a elegir su propio Proveedor de Cuidado Primario de la lista que aparece en nuestro sitio web o en el directorio de proveedores. También debe poder programar citas dentro de los estándares regulatorios de acceso oportuno.
- **Hablar con su médico:** Tiene derecho a conversar sobre cualquier tipo de atención que le recomiende su médico. Puede obtener una segunda opinión y conocer las opciones de tratamiento, sin importar el costo. Puede decir "no" a cualquier tratamiento y tomar decisiones anticipadas sobre su atención en caso de una enfermedad o lesión grave.
- **Servicio oportuno:** Cuando llame a IEHP en horario de oficina, no debe esperar más de 10 minutos para hablar con alguien.
- **Acceso al personal del Programa de Gestión de la Utilización (Utilization Management, UM):** Nuestro personal de UM está disponible por teléfono durante las horas de trabajo normales (al menos ocho horas al día) para problemas de UM. Nuestro personal también recibirá cualquier comunicación sobre UM después de las horas de trabajo. Nuestro personal está disponible por nombre, puesto y nombre de la organización al tomar y devolver llamadas. El servicio de TTY y la asistencia lingüística también están disponibles.

Su guía para obtener la atención necesaria



- **Dar su opinión:** Tiene derecho a quejarse de IEHP, de sus médicos o de la atención que recibe sin preocuparse de perder sus beneficios. Si no está de acuerdo con una decisión, puede solicitar una revisión. Puede cancelar IEHP en cualquier momento.
- **Presentar una queja:** Puede presentar una queja en su idioma de preferencia con la ayuda de un intérprete o usando un formulario traducido en el sitio web de IEHP.
- **Obtener atención en cualquier lugar:** Puede obtener atención de emergencia o cuidado de urgencia aunque se encuentre fuera de la red de proveedores de IEHP, incluso cuando se encuentre fuera de EE. UU. Si se trata de una emergencia, tiene derecho a recibir atención en el lugar donde se encuentre y a que se le reembolse el costo.
- **Servicio en su idioma:** Puede solicitar un intérprete y se lo proporcionaremos sin costo alguno. También puede solicitar materiales en un idioma o formato (como letra grande o audio) que usted entienda.
- **Conocer sus derechos:** Tiene derecho a obtener información sobre sus derechos y responsabilidades. También tiene derecho a expresar su opinión y dar sugerencias sobre sus derechos y responsabilidades.

Responsabilidades y obligaciones

Como miembro de IEHP, usted tiene las responsabilidades de:

- **Ser respetuoso:** Trate a sus médicos y al personal con respeto. Sea puntual en sus consultas o llame con al menos 24 horas de antelación si necesita cancelarlas o reprogramarlas.
- **Proporcionar información precisa:** Proporcione información actualizada y correcta para ayudar a IEHP y a sus médicos a brindarle atención. Hágase revisiones periódicas e informe a su médico sobre cualquier problema de salud lo antes posible. Infórmenos si le facturan por error.
- **Seguir los consejos de su médico y participar en su atención:** Converse con su médico sobre sus necesidades de salud, establezcan objetivos juntos, comprenda sus problemas de salud y siga el plan de tratamiento acordado. Puede elegir un Proveedor de Cuidado Primario de nuestra red de servicios o aceptar el que se le asigne.
- **Usar la sala de emergencias solo para emergencias:** Use la sala de emergencias únicamente en verdaderas emergencias o cuando se lo indique su médico o la Línea de Consejos de Enfermería las 24 Horas. Si no está seguro, llame a su médico o a la Línea de Consejos de Enfermería al **1-888-244-4347 (TTY: 711)**.
- **Reportar irregularidades:** Si ve o sabe de algún fraude o irregularidad en la atención médica, avísenos. Puede hacerlo sin dar su nombre llamando a la Línea de Ayuda de Cumplimiento de IEHP al **1-866-355-9038**.

Si tiene más preguntas, llame a Servicios para Miembros al **1-800-440-IEHP (4347)**, de lunes a viernes de 7am a 7pm, y sábados y domingos de 8am a 5pm. Los usuarios de TTY deben llamar al **1-800-718-4347**.