



Inland Empire Health Plan

PROCESO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS FORMALES **(MEDI-CAL)**

¿CÓMO PUEDO PRESENTAR UNA QUEJA FORMAL?

1. Los Miembros de IEHP tienen derecho a presentar una queja formal contra IEHP o sus profesionales sin temor a recriminación. Para presentar su queja formal directamente ante IEHP, puede hacer una de las siguientes acciones:
 - a) Llame al Departamento de Servicios para Miembros de IEHP al (800) 440-4347 o al (800) 718-4347 (TTY) y presente su queja formal ante un Representante de Servicios para Miembros.
 - 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 www.iehp.org.
 - d) Puede elegir presentar su queja formal 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
 - 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 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 QUEJA FORMAL?

1. Recibirá una carta de acuse de recibo en la que se le informará la recepción de su queja formal dentro de los cinco (5) días a partir de la fecha en que IEHP reciba su queja formal. La carta le proporcionará el nombre y el número de teléfono de un Representante de Quejas Formales, quien le ayudará con su queja formal. Informe al Representante de Quejas Formales 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 queja formal implica una amenaza grave para su salud (lo que denominamos queja formal 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 queja formal. Las quejas formales 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 queja formal.

SUS DERECHOS RELATIVOS A UNA QUEJA FORMAL

1. Tiene derecho a que se resuelva su queja formal urgente dentro de 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-HMO-2219, o a la línea TDD 1-877-688-9891, o bien, a través del sitio web: <http://www.hmohelp.ca.gov>. Todas las demás quejas formales 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 queja formal y le represente durante el proceso de quejas formales. Además, las quejas formales pueden ser registradas o presentadas por Abogados, Doctores, 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 queja formal.
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.

SI AÚN NO ESTÁ CONFORME, ADEMÁS PUEDE:

1. Apelar la decisión sobre la queja formal llamando a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347)/TTY 1-800-718-4347 dentro de los 30 días a partir del día en que presentó su queja formal por primera vez.