

SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON LA DECISIÓN TOMADA PARA SU TRATAMIENTO MÉDICO, PUEDE PRESENTAR UNA APELACIÓN. ESTA APELACIÓN SE PRESENTA ANTE SU PLAN DE SALUD.

CÓMO PRESENTAR UNA APELACIÓN

Tiene **60 días** a partir de la fecha de esta carta de “Aviso de Acción” para presentar una apelación. Pero **si actualmente está recibiendo tratamiento y desea seguir recibiendo tratamiento, debe solicitar una apelación dentro de los 10 días** a partir de la fecha en que se selló esta carta o se le entregó, O antes de la fecha en la que el plan de salud diga que se detendrán los servicios. Debe decir que desea seguir recibiendo tratamiento cuando presente la apelación.

Usted puede presentar una apelación por teléfono, por escrito o por vía electrónica:

- **Por teléfono:** Comuníquese a Health Plan of San Joaquin entre las 8 a. m. y las 6 p.m. llamando al **1-888-936-PLAN (7526)** o llame al **711 (TTY/TDD)** si no puede oír o hablar.
- **Por escrito:** Llene un formulario de apelación o escriba una carta y envíela a:

HPSJ Grievance Coordinator
7751 South Manthey Road
French Camp, CA 95231

El consultorio de su doctor tendrá disponibles los formularios de apelación. Su plan de salud también puede enviar un formulario para usted.

- **Por vía electrónica:** Visite el sitio web de su plan de salud. Vaya a <https://www.hpsj.com/>

Puede presentar una apelación por usted mismo. O bien, puede tener a un pariente, amigo, defensor, doctor o abogado que hable por usted. Puede enviar cualquier tipo de información que desee que su plan de salud revise. Un doctor que es diferente al doctor que tomó la primera decisión revisará su apelación.

Su plan de salud tiene 30 días para proporcionarle una respuesta. En ese momento, usted recibirá una carta de “Aviso de Resolución de la Apelación”. Esta carta le indicará lo que el plan de salud ha decidido. **Si no recibe una carta en un plazo de 30 días, puede:**

- Solicitar una “**Revisión Médica Independiente**” (**Independent Medical Review, IMR**) y una organización de revisión externa que no esté relacionada con el plan de salud revisará su caso.
- Solicitar una “**Audiencia Estatal**” y un juez revisará su caso

Por favor, lea la sección a continuación para conocer las instrucciones sobre cómo solicitar una IRM o Audiencia Estatal.

APELACIONES ACELERADAS

Si considera que esperar 30 días perjudicará su salud, podría obtener una respuesta dentro de 72 horas. Cuando presente su apelación, diga por qué esperar perjudicará su salud. Asegúrese de solicitar una “**apelación acelerada**”.

SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON LA DECISIÓN DE LA APELACIÓN

Si usted presentó una apelación y recibió una carta de “Aviso de Resolución de Apelación” diciendo que su plan de salud no proporcionará los servicios, o si **usted nunca recibió una carta informándole sobre la decisión y han pasado más de 30 días**, usted puede:

- Solicitar una “**Revisión Médica Independiente**” (**IMR**), y una organización de revisión externa que no esté relacionada con el plan de salud revisará su caso.
- Solicitar una “**Audiencia Estatal**” y un juez revisará su caso

Puede solicitar una IRM y una Audiencia Estatal al mismo tiempo. También puede solicitar una antes que la otra para ver si llega a resolver su problema primero. Por ejemplo, si solicita una IMR primero, pero no está de acuerdo con la decisión, usted todavía puede solicitar una Audiencia Estatal después. Sin embargo, si primero solicita una Audiencia Estatal, pero la audiencia ya ha tomado lugar, no puede pedir una IMR. En este caso, la Audiencia Estatal tiene la última palabra.

No necesita pagar por una IMR o una Audiencia Estatal.

REVISIÓN MÉDICA INDEPENDIENTE (IMR)

Si desea una IMR, primero debe presentar una apelación ante su plan de salud. Si no tiene novedades de su plan de salud dentro de los 30 días, o si no está satisfecho con

la decisión de su plan de salud, entonces puede solicitar una IMR. Debe solicitar una IMR dentro de los **180 días** de la fecha de la carta de “Aviso de Resolución de Apelación”.

Es posible que pueda obtener una IMR de inmediato sin primero presentar una apelación. Esto es en casos donde su salud está en peligro inmediato o se denegó la solicitud porque el tratamiento se considera experimental o de investigación.

El siguiente párrafo le proporcionará información sobre cómo solicitar una IMR. Tenga en cuenta que el término “reclamo” se refiere a “quejas” y “apelaciones”.

El Departamento de Atención Médica Administrada de California es responsable de regular los planes de servicio de atención médica. Si tiene un reclamo en contra de su plan de salud, primero debe comunicarse telefónicamente con su plan de salud llamando al **1-888-936-PLAN (7526)** y utilizar el proceso de reclamos de su plan de salud antes de comunicarse al Departamento. El uso de este procedimiento de presentación de reclamos no le prohíbe ningún derecho legal potencial o recursos disponibles para usted. Si necesita ayuda con un reclamo que implique una situación de emergencia, un reclamo que su plan de salud no ha resuelto satisfactoriamente, o un reclamo que haya permanecido sin resolver durante más de 30 días, puede llamar al Departamento para solicitar asistencia. También puede ser elegible para una revisión médica independiente (IMR). Si usted es elegible para una IMR, el proceso de IMR le proporcionará una revisión imparcial de las decisiones médicas tomadas por un plan de salud en relación con la necesidad médica de un servicio o tratamiento propuestos, la cobertura de las decisiones para tratamientos experimentales o de investigación y disputas de pagos por servicios médicos de emergencias o de urgencia. El Departamento también tiene un número de teléfono gratuito (**1-888-HMO-2219**) y una línea de TDD (**1-877-688-9891**) para las personas con deficiencias auditivas y del habla. El sitio Web de Internet del Departamento (**<http://www.hmohelp.ca.gov>**) tiene formularios de quejas, formularios de solicitud de IMR e instrucciones en línea.

AUDIENCIA ESTATAL

Si desea una Audiencia Estatal, debe solicitar una dentro de los **120 días** de la fecha de la carta de “Aviso de Resolución de Apelación”. Puede solicitar una Audiencia Estatal por teléfono o por escrito:

- **Por teléfono:** Llame al **1-800-952-5253**. Este número puede estar ocupado. Usted puede obtener un mensaje para que le devuelvan la llamada luego. Si no puede hablar o hablar bien, por favor llame al **TTY/TDD 1-800-952-8349**.

- Por escrito: Llene un formulario de Audiencia Estatal o envíe una carta a:

**California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430**

Asegúrese de incluir su nombre, dirección, número de teléfono, número de Seguro Social y la razón por la que desea una Audiencia Estatal. Si alguien lo está ayudando a solicitar una Audiencia Estatal, agregue su nombre, dirección y número de teléfono en el formulario o la carta. Si necesita un intérprete, infórmenos en qué idioma habla. Usted no tendrá que pagar por un intérprete. Obtendremos uno para usted.

Después de que solicita una Audiencia Estatal, podrían tomar hasta por 90 días para decidir su caso y que le enviemos una respuesta. Si considera que esperar tanto tiempo perjudicará su salud, podría ser capaz de obtener una respuesta dentro de los siguientes 3 días hábiles. Pida a su doctor o plan de salud que escriban una carta por usted. La carta debe explicar en detalle cómo esperar hasta por 90 días para que su caso se decida dañaría gravemente su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la función máxima. Luego, asegúrese de solicitar una **“audiencia acelerada”** y proporcione la carta con la solicitud de una audiencia.

Usted puede hablar por sí mismo en la Audiencia Estatal. O bien, puede tener a un pariente, amigo, defensor, doctor o abogado que hable por usted. Si desea que otra persona hable por usted, debe informar a la oficina de la Audiencia Estatal que la persona está permitida hablar en su nombre. A esta persona se le llama “representante autorizado”.

AYUDA LEGAL

Usted puede obtener ayuda legal gratuita. Comuníquese con los Coordinadores de Quejas y Protección de Consumidores llamando al 1-800-952-5210. También puede llamar a la Sociedad de Ayuda Legal de su condado al 1-888-804-3536.