



Formulario de apelación del miembro

Nombre del miembro: _____
Apellido Nombre Inicial del segundo nombre

Dirección del miembro: _____ Teléfono: _____

Ciudad: _____ Estado: _____ Código postal: _____

Número de identificación de miembro: _____

Fecha de nacimiento: _____ Sexo: _____

Nombre del doctor: _____

Apelación

¿Qué desea apelar? (Enumere los artículos, servicios o medicamentos que se rechazaron, aplazaron o modificaron) _____

¿Cuándo se rechazaron? (Especifique la fecha en que se rechazaron. Puede ser la fecha en su carta de notificación) _____

¿Por qué decidió apelar? (Explique por qué es médicamente necesario para usted) _____

Enumere los registros que envía con este formulario: (Por ejemplo, una copia de las notas de su doctor o una radiografía). _____

¿Ha recibido otros medicamentos o tratamientos? Sí ☐ No ☐ Si su respuesta es "sí", explique: _____

¿Necesitará ayuda con el idioma? Sí ☐ No ☐ Idioma: _____

Sus Derechos

Health Plan of San Joaquin/Mountain Valley Health Plan ("Health Plan") me enviará la resolución de la apelación dentro de los 30 días de haberla recibido.

Mi colaboración es voluntaria.

Tengo derecho a darme de baja.

Tengo derecho a comunicarme con el Departamento de Cuidado Médico Controlado. Tengo derecho a una audiencia imparcial estatal (miembros de Medi-Cal únicamente).

Firma

Fecha

Autorizo a Health Plan a obtener los registros médicos, registros de reclamos u otros registros. Estos se usarán para mi apelación.

Firma

Fecha

¿Desea que su doctor presente una apelación por usted? Sí ☐ No ☐ Si su respuesta es "sí": Autorizo a mi doctor _____ (mencione el nombre del doctor) a presentar una apelación en mi nombre.

Firma

Fecha

¿Alguien lo ayudó a llenar este formulario? Sí ☐ No ☐ Si su respuesta es "sí":

Nombre: _____ Parentesco: _____

Dirección: _____ Teléfono: _____

Firma

Fecha

SUS DERECHOS SEGÚN EL SERVICIO DE ATENCIÓN ADMINISTRADA DE MEDI-CAL

Si sigue sin estar de acuerdo con la decisión, puede hacer lo siguiente:

- Solicitar una revisión médica independiente para que un revisor externo que no esté relacionado con el plan de salud revise su caso.
- Solicitar una audiencia estatal para que un juez revise su caso.

Puede solicitar una revisión médica independiente y una audiencia estatal al mismo tiempo. También puede solicitar una antes que la otra para ver si esta resolverá su problema primero. Por ejemplo, si solicita primero una revisión médica independiente, pero no está de acuerdo con la decisión, luego puede solicitar una audiencia estatal. Sin embargo, si solicita una audiencia estatal primero y esta ya ha tenido lugar, luego no podrá solicitar una revisión médica independiente. En este caso, en la audiencia estatal se toma la decisión definitiva.

No deberá pagar por una revisión médica independiente ni por una audiencia estatal.

REVISIÓN MÉDICA INDEPENDIENTE

Si desea solicitar una revisión médica independiente, debe hacerlo dentro de los 180 días a partir de la fecha de esta carta de Aviso de resolución de apelación. El párrafo siguiente le proporciona información sobre cómo solicitar una revisión médica independiente¹. Tenga en cuenta que el término “queja formal” se refiere tanto a “quejas” como a “apelaciones”:

“El Departamento de Cuidado Médico Controlado de California es responsable de regular los planes de servicios de atención médica. Si tiene una queja formal contra su plan de salud, debe llamar primero al plan de salud, al **209.942.6320**, y recurrir a su proceso de quejas formales antes de comunicarse con el departamento. Seguir este proceso de queja formal no le impide el acceso a posibles derechos legales o recursos que puedan estar disponibles para usted. Si necesita ayuda con una queja formal relacionada con una emergencia, una queja formal que su plan de salud no ha resuelto de forma satisfactoria o una queja formal que se ha dejado sin resolver durante más de 30 días, puede llamar al departamento para solicitar ayuda. También puede ser elegible para una revisión médica independiente (IMR). Si es elegible para una IMR, el proceso de IMR proporcionará una revisión imparcial de las decisiones médicas tomadas por un plan de salud que estén relacionadas con la necesidad médica de un servicio o tratamiento propuesto, con las decisiones de cobertura para tratamientos de naturaleza experimental o de investigación y con disputas de pago por servicios médicos de emergencias vitales o leves. El departamento también tiene un número de teléfono gratis (**1.888.466.2219**) y una línea TDD (**1.877.688.9891**) para personas con discapacidades auditivas y del habla. En el sitio web **<http://www.dmhca.gov>** hay formularios de quejas, formularios de solicitud de IMR e instrucciones”.

¹ Sección 1368.02(b) del Código de Salud y Seguridad (HSC). Busque el HSC en <http://leginfo.legislature.ca.gov/faces/home.xhtml>.

AUDIENCIA ESTATAL

Si desea solicitar una audiencia estatal, debe hacerlo dentro de los 120 días a partir de la fecha de esta carta de Aviso de resolución de apelación. Sin embargo, si su plan de salud continuó brindándole el servicio en cuestión (pago de ayuda pendiente) durante el proceso de apelación, y usted quiere que el servicio continúe hasta tener el resultado de la audiencia estatal, debe solicitar la audiencia dentro de los 10 días posteriores a recibir esta carta de Aviso de Resolución de Apelación. Su plan de salud debe ofrecerle un pago de ayuda pendiente cuando solicita una audiencia estatal de esta manera. De todas formas, avise a su plan de salud que quiere obtener el pago de ayuda pendiente hasta que se decida la audiencia estatal. Llame a Health Plan of San Joaquin, de 8 a. m. a 5 p. m., al **888.936.PLAN (7526)**. Si tiene problemas para oír o hablar, llame al 711 (TTY/TDD).

Puede solicitar una audiencia de las siguientes maneras:

- En línea: en www.cdss.ca.gov.
- Por teléfono: Llame al 1.800.743.8525. Este número puede estar muy ocupado. Es posible que reciba un mensaje para que le devuelvan la llamada más tarde. Si tiene problemas para oír o hablar, llame a la línea TTY/TDD 1.800.952.8349.
- Por escrito: Complete un formulario de audiencia estatal o envíe una carta. Envíe el documento por correo o por fax a la siguiente dirección:

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

Fax: 916.309.3487 o 1.833.281.0903 (número de teléfono gratis)

En esta carta se incluye un formulario de audiencia estatal. Cerciérese de incluir su nombre, dirección, número de teléfono, número del Seguro Social o número CIN y el motivo por el que quiere una audiencia estatal. Si alguien lo está ayudando a solicitar la audiencia estatal, indique su nombre, dirección y número de teléfono en el formulario o la carta. Si necesita un intérprete, indique a la División de Audiencias Estatales qué idioma habla. No tendrá que pagar por un intérprete. La División de Audiencias Estatales le conseguirá uno. Si tiene una discapacidad, la División de Audiencias Estatales puede conseguirle adaptaciones especiales sin costo para que pueda ser parte de la audiencia. Incluya información sobre su discapacidad y la adaptación que necesita.

Después de solicitar una audiencia estatal, la decisión y respuesta sobre su caso pueden demorar hasta 90 días. Si cree que esperar tanto tiempo perjudicará su salud, podría obtener una respuesta dentro de 3 días. Pídale a su doctor o plan de salud que escriba una carta por usted. La carta debe explicar en detalle de qué manera esperar 90 días para que se tome una decisión sobre su caso perjudicará gravemente su vida, su salud o su capacidad de alcanzar, mantener o recuperar el máximo desempeño. Luego, cerciérese de solicitar una audiencia acelerada y presente la carta junto con su solicitud de audiencia.

Puede hablar usted mismo en la audiencia estatal. O bien, puede pedirle a un familiar, amigo, defensor, doctor o abogado que lo haga por usted. Si desea que otra persona hable por usted, debe informar a la División de Audiencias Estatales que la persona está autorizada a hacerlo. Esta persona se llama “representante autorizado”.

AYUDA LEGAL

Puede obtener ayuda legal gratis. Llame a los coordinadores de quejas y protección del consumidor al **1.800.952.5210**. También puede llamar a la asociación de ayuda legal local de su condado al **1.888.804.3536**.



Discriminar es ilegal. Health Plan cumple las leyes estatales y federales de derechos civiles. Health Plan of San Joaquin no discrimina de forma ilegal. No excluye a las personas ni las trata diferente. Esto podría ser por su sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, grupo étnico o edad. O bien, por discapacidad mental o física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

Health Plan brinda:

- Ayuda y servicios gratis a personas con una discapacidad para que se comuniquen mejor. Por ejemplo:
 - ✓ Intérpretes titulados de lenguaje de señas
 - ✓ Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos)
- Servicios de idiomas gratis a personas cuyo idioma primario no es el inglés. Por ejemplo:
 - ✓ Intérpretes titulados
 - ✓ Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, contacte a Health Plan. Llame al 888.936.7526 de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. Si tiene problemas para oír o hablar, llame a la línea TTY/TDD 711. Aquí podrá usar el Servicio de Retransmisión de California. Si lo pide, le haremos llegar este documento en braille, letra grande, audio y formatos electrónicos accesibles. Para obtener una copia en estos otros formatos, llame o escriba:

Health Plan of San Joaquin
7751 South Manthey Road, French Camp, CA 95231
888.936.PLAN (7526), TTY/TDD 711

CÓMO HACER UNA QUEJA FORMAL

Puede hacer una queja formal si cree que Health Plan no brindó estos servicios o lo discriminó de forma ilegal. Podría ser por su sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, grupo étnico o edad. O bien, por discapacidad mental o física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual. Haga la queja formal ante el coordinador de derechos civiles de HPSJ, el jefe de cumplimiento. Puede hacerla por teléfono, por escrito, en persona o en línea:

- Por teléfono: Llame al 888.936.7526 de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. Si tiene problemas para oír o hablar, llame a la línea TTY/TDD 711.



Llame gratis al número de Servicio al Cliente, al 888.936.PLAN (7526), TTY/TDD 711. Health Plan of San Joaquin está abierto de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. Visite nuestro sitio web, www.hpsj.com.



- Por escrito: Complete un formulario de queja o escriba una carta. Debe enviarlos a la siguiente dirección: Health Plan of San Joaquin
Attn: Grievance and Appeals
Department 7551 S. Manthey Road
French Camp, CA 95231
888.936.PLAN (7526) (TTY/TDD: 711)
Por fax: 209.942.6355
- En persona: Visite el consultorio de su doctor o las oficinas de Health Plan. Diga que quiere presentar una queja formal.
- En línea: Visite el sitio web de Health Plan, www.hpsj.com.

Si necesita ayuda para hacer una queja formal, contacte a un representante de Servicio al Cliente.

OFICINA DE DERECHOS CIVILES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE CUIDADO DE LA SALUD DE CALIFORNIA

También puede hacer una queja sobre derechos civiles. Preséntela ante la Oficina de Derechos Civiles del Dpto. de Servicios de Cuidado de la Salud de California. Para ello, llame, escriba o mande un correo electrónico:

- Por teléfono: Llame al **916.440.7370**. Si tiene problemas para oír o hablar, llame al 711 (Servicio de Retransmisión).
- Por escrito: Complete un formulario de queja o escriba una carta. Debe enviarlos a la siguiente dirección:
Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

Puede obtener formularios de queja en http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

- En línea: Envíe un correo electrónico a CivilRights@dhcs.ca.gov.

OFICINA DE DERECHOS CIVILES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE LOS EE. UU.

Si cree que alguien lo discriminó por su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja sobre derechos civiles. Preséntela ante la Oficina de Derechos Civiles del Dpto. de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. Para ello, llame, escriba o visite el sitio web:

- Por teléfono: Llame al **1.800.368.1019**. Si tiene problemas para oír o hablar, llame a la línea **TTY/TDD 1.800.537.7697**.



Llame gratis al número de Servicio al Cliente, al 888.936.PLAN (7526), TTY/TDD 711. Health Plan of San Joaquin está abierto de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. Visite nuestro sitio web, www.hpsj.com.

- Por escrito: Complete un formulario de queja o escriba una carta. Debe enviarlos a la siguiente dirección:

**U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201**

Puede obtener formularios de queja en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

- En línea: Visite el portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.



Llame gratis al número de Servicio al Cliente, al 888.936.PLAN (7526), TTY/TDD 711. Health Plan of San Joaquin está abierto de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. Visite nuestro sitio web, www.hpsj.com.



English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call **888.936.7526, TTY/TDD 711**. Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call **888.936.7526, TTY/TDD 711**. These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ **888.936.7526, TTY/TDD 711**. تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريل والخط الكبير. اتصل بـ **888.936.7526, TTY/TDD 711**. هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

Ուշադրություն: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք **888.936.7526, TTY/TDD 711**: Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք **888.936.7526, TTY/TDD 711**: Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ **888.936.7526, TTY/TDD 711**។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំសម្រាប់ជនពិការ ភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **888.936.7526, TTY/TDD 711**។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 **888.936.7526, TTY/TDD 711**。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 **888.936.7526, TTY/TDD 711**。这些服务都是免费的。

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با **888.936.7526, TTY/TDD 711** تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با **888.936.7526, TTY/TDD 711** تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो **888.936.7526, TTY/TDD 711** पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। **888.936.7526, TTY/TDD 711** पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau **888.936.7526, TTY/TDD 711**. Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau **888.936.7526, TTY/TDD 711**. Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は **888.936.7526, TTY/TDD 711**へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 **888.936.7526, TTY/TDD 711**へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 **888.936.7526, TTY/TDD 711** 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. **888.936.7526, TTY/TDD 711** 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໂລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ:

ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ **888.936.7526, TTY/TDD 711.**

ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ

ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ໃຫ້ໂທຫາເບີ **888.936.7526, TTY/TDD 711.**

ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux **888.936.7526, TTY/TDD 711.** Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx **888.936.7526, TTY/TDD 711.** Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ **888.936.7526, TTY/TDD 711.**

ਆਪਣੇ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ **888.936.7526, TTY/TDD 711.**

ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру **888.936.7256 (линия TTY/TDD 711).** Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру **888.936.7256 (линия TTY/TDD 711).** Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al **888.936.7526, TTY/TDD 711.** También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al

888.936.7526, TTY/TDD 711. Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa **888.936.7526, TTY/TDD 711.** Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa **888.936.7526, TTY/TDD 711.** Libre ang mga serbisyong ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ:

หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **888.936.7526, TTY/TDD 711** นอกจากนี้

ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **888.936.7526, TTY/TDD 711** ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер **888.936.7526, TTY/TDD 711.** Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер **888.936.7526, TTY/TDD 711.** Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số **888.936.7526, TTY/TDD 711.** Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số **888.936.7526, TTY/TDD 711.** Các dịch vụ này đều miễn phí.