

El cambio en la atención médica en California Lo que esto significa para usted

SI NECESITA AYUDA CON SU PLAN DE SALUD



Usted puede obtener ayuda cuando tenga un problema con su plan de salud.

- Tiene derecho a presentar una queja o una apelación.
- California cuenta con programas que brindan esta ayuda. Estos programas pueden ayudarlo a ahorrar tiempo y dinero y a recibir la atención médica que necesita.

► Presentar una queja o una apelación.

Kendra pidió una remisión para que su hija viera a un especialista de asma para niños. Después de que su plan de salud le negó la remisión, Kendra presentó una queja ante el plan y logró que el doctor de su hija escribiera una carta explicando por qué era necesario el especialista. El plan cambió su decisión y aprobó la remisión.

- Si no ayuda hablar con su médico o plan acerca de un problema, puede presentar una queja formal ante su plan.
- La queja también recibe el nombre de *reclamación por agravio* o *apelación* interna.
- Su plan debe darle una decisión por escrito.
- Si no está de acuerdo con la decisión de su plan, puede presentar una queja con un evaluador independiente. Póngase en contacto con el Departamento de Atención Médica Administrada (Department of Managed Health Care) al **1-888-466-2219** o con el Departamento de Seguros (Department of Insurance) al **1-800-927-4357**.
- A esta clase de apelación se conoce como una *Evaluación Médica Independiente* (Independent Medical Review o IMR) o *apelación* externa.



¿Tiene algún problema con su plan de salud? Comience llamando a su plan o al Programa de Asistencia para el Consumidor que se indica más adelante.

► Obtener ayuda con las quejas y apelaciones.

El plan de salud de Antonio no quería pagar nada del cobro por su uso de la sala de emergencias. Él llamó al Programa de Asistencia para el Consumidor y allí se le ayudó a presentar una apelación. Ganó la apelación y únicamente tuvo que pagar su copago.

Para obtener ayuda:

- Comuníquese a la Alianza del Consumidor de Salud (Health Consumer Alliance) para obtener asistencia local gratis. Para encontrar la oficina más cercana, visite **HealthConsumer.org**.
- Llame al Programa de Asistencia para el Consumidor al **1-888-466-2219**. El Programa de Asistencia para el Consumidor puede ayudarlo a presentar una queja, una apelación o una a solicitar una Evaluación Médica Independiente.

Tengo un problema urgente de salud. ¿Qué tan pronto responderá mi plan a mi queja?

Al presentar su queja, asegúrese de explicar que es urgente. La mayoría de los planes debe responder a problemas urgentes dentro de 3 días.

Para obtener ayuda, también puede llamar a la agencia que supervisa su plan. Ésta suele ser el Departamento de Atención Médica Administrada (1-888-466-2219) o el Departamento de Seguros (1-800-927-4357). Si no está seguro quién supervisa su plan, llame al Programa de Asistencia para el Consumidor que se indica a continuación.

¿Puedo llamar al Programa de Asistencia para el Consumidor, incluso si no soy de bajos ingresos?

Sí. Las personas de todos los niveles de ingresos pueden obtener ayuda del Programa de Asistencia para el Consumidor.

Programa de Asistencia para el Consumidor

Ayuda gratis en varios idiomas

1-888-466-2219

HealthHelp.ca.gov



Aproveche al máximo la ayuda que se le ofrece.

- Escriba sus preguntas.
- Tome notas durante su llamada o reunión.
- Tenga a alguien con usted para que le ayude a hacer las preguntas y tomar notas.
- Pida un intérprete si lo necesita.

Póngase en contacto con su plan de salud.

Llame al número de teléfono de servicios al cliente o al miembro de su plan para obtener ayuda con un problema. Este número de teléfono generalmente se encuentra en su tarjeta de membresía.

Encuentre ayuda local.

Estos grupos proporcionan asistencia local gratis. Por lo general, usted podrá reunirse con alguien en persona.



- Llame a la Alianza del Consumidor de Salud (Health Consumer Alliance). Para encontrar la oficina más cercana, visite HealthConsumer.org.
- Para obtener ayuda con Medicare, llame al Programa de Asesoramiento y Defensa de Seguro Médico (Health Insurance Counseling and Advocacy Program o HICAP). Para encontrar la oficina más cercana, visite Aging.ca.gov/hicap o llame al 1-800-434-0222.

