

HOJA DE INSTRUCCIONES PARA EL FORMULARIO DE QUEJA/RECLAMO

Si tiene preguntas, llame al Centro de Ayuda, al 1-888-466-2219, o a la línea TDD, al 1-877-688-9891. La llamada es gratuita.

Cómo presentar una queja:

1. En línea, en www.HealthHelp.ca.gov. [Esta es la vía más rápida.]

O BIEN

Complete y firme el Formulario de queja para la cancelación de la cobertura médica.

2. Si desea que alguien le ayude con su queja, complete el Formulario de autorización de asistente.

3. Incluya los documentos solicitados en el Formulario de queja para la cancelación de la cobertura médica, tales como avisos de su plan médico, facturas y comprobantes de pago.

4. Si no presentará la queja en línea, envíe su formulario por correo o por fax junto con los documentos que lo respalden a la siguiente dirección:

Department of Managed Health Care
Help Center
980 9th Street, Suite 500
Sacramento, CA 95814-2725
FAX: 916-255-5241

¿Qué sucede después?

El Centro de Ayuda le enviará una carta para informarle si se ha aceptado su queja. En este caso, se tomará una decisión respecto de su asunto en un plazo de 30 días.

Recibirá un aviso de la decisión por escrito.

AVISO SOBRE LA LEY DE PRÁCTICAS DE INFORMACIÓN DE 1977

La Ley de Prácticas de Información de 1977 (Sección 1798.17 del Código Civil de California) exige el siguiente aviso.

- Según la Ley Knox-Keene de California, el DMHC tiene la autoridad para regular los planes médicos e investigar las quejas de los afiliados de dichos planes.
- El Centro de Ayuda del DMHC utiliza su información personal para investigar su problema con el plan médico.
- Usted le proporciona esta información al DMHC de manera voluntaria. No está obligado a hacerlo. Sin embargo, si no lo hace, es posible que el DMHC no pueda investigar su queja.
- El DMHC puede compartir su información personal, según fuera necesario, con el plan y los proveedores para investigar su queja.
- El DMHC también puede compartir su información con otras agencias del gobierno conforme a lo establecido por la ley.
- Usted tiene derecho a consultar su información personal. Para hacerlo, comuníquese con el coordinador de solicitud de registros del DMHC a la siguiente dirección: DMHC Records Request Coordinator, DMHC, Office of Legal Services, 980 9th Street Suite 500, Sacramento CA 95814-2725; o llame al 916-322-6727.