

PRESENTACIÓN DE QUEJAS



El objetivo de Western Health Advantage es proporcionar a sus miembros una calidad y experiencia de servicio óptimas. Con este fin, WHA ha establecido un proceso formal para abordar preocupaciones, reclamos, quejas formales y apelaciones de los miembros.

¿Qué es una queja formal?

Una queja formal es cualquier expresión escrita o verbal de insatisfacción presentada por usted, su representante o su proveedor, acerca de su experiencia con WHA, su grupo médico o cualquier proveedor participante de WHA. La queja puede estar relacionada con un problema de pago, una acción administrativa, un problema de calidad de atención o servicio, o la falta de prestación de atención inclusiva para personas trans. Una queja formal "estándar" o de rutina generalmente se investiga y resuelve en un plazo de 30 días naturales. Una queja formal "acelerada" o expedita se completa en un plazo de 72 horas desde la recepción formal de la queja.

¿Qué es una apelación?

Una apelación es una solicitud formal verbal o escrita para volver a revisar o reconsiderar una decisión adversa que se ha tomado. La apelación puede estar relacionada con una denegación de autorización previa, una acción administrativa o una recomendación de utilización. Su apelación será revisada por un médico que no haya participado en la revisión inicial del problema. Este médico tomará una segunda decisión independiente después de revisar toda la información disponible. La segunda decisión puede estar de acuerdo o en desacuerdo con la primera decisión.

Las apelaciones estándar o de rutina se realizan en un plazo de 30 días naturales. Puede ocurrir un retraso en la decisión final si se necesita información adicional para que el revisor tome una decisión informada. Las apelaciones expeditas o "aceleradas" se completan en un plazo de 72 horas de la petición cuando retrasar la decisión de la apelación implicaría un riesgo para su salud. Usted tiene el derecho de solicitar una apelación "acelerada" o expedita si su médico está de acuerdo en que existen riesgos para la salud si se retrasa la decisión. El Director Médico de WHA tomará la decisión en cuanto a si la apelación se tratará como una apelación expedita o estándar.

¿Cuál es el procedimiento para quejas y apelaciones de WHA?

Si tiene una queja con respecto a que WHA no haya autorizado, proporcionado o pagado algún servicio que usted piensa tiene cobertura, sobre una cancelación, terminación, no renovación o rescisión de su membresía, o cualquier otra queja, llame a Servicios para Miembros para recibir asistencia inmediata.

Si su queja no se resuelve a su satisfacción después de hablar con un representante de Servicios para Miembros, puede presentar una queja o apelación verbal o por escrito a:

Correo postal: Western Health Advantage
Attn: Appeals & Grievances
2349 Gateway Oaks, Suite 100, Sacramento, CA 95833

Fax seguro: 916.563.2207

Teléfono: 916.563.2250 o 888.563.2250 o 888.877.5378 TDD/TTY

Correo electrónico: appeal.grievance@westernhealth.com

Formulario en línea: mywha.org/grievance

Complete el formulario adjunto. Asegúrese de incluir una explicación de sus dudas o su situación y sus motivos de insatisfacción. Presentar la queja o apelación a los departamentos de Servicios para Miembros o Apelaciones y Quejas de WHA dentro de los ciento ochenta (180) días posteriores al incidente o acción que causó su insatisfacción. Si no puede cumplir con este plazo, comuníquese con Servicios para Miembros para que le informen cómo proceder.

Si está apelando una denegación de servicios incluidos dentro de un plan de tratamiento existente que ya se aprobó, la cobertura de los servicios aprobados continuará mientras se decide la apelación.

Si cree que su membresía se ha cancelado, rescindido o no renovado erróneamente, o que esto podría suceder, puede solicitar una reconsideración de WHA o acudir directamente al Departamento de Atención Médica Administrada. Si su cobertura aún está vigente al presentar su queja, su cobertura continuará vigente mientras se decide sobre su queja, incluso durante el tiempo de reconsideración por parte del Departamento de Atención Médica Administrada. Todas las primas deben seguirse pagando puntualmente para que la cobertura continúe. Al finalizar la queja, incluso cualquier apelación al Departamento de Atención Médica Administrada de California, si el tema se decide a su favor, su cobertura continuará o se le restituirá retroactivamente a la fecha en que se cobertura se terminó inicialmente. Todas las primas deben estar al día y pagarse puntualmente.

WHA le enviará una carta de acuse de recibo en un plazo de cinco (5) días naturales de la recepción de su queja o apelación. La determinación se presenta en un plazo de treinta (30) días naturales. WHA notificará al Miembro de la determinación, por escrito, en un plazo de tres (3) días hábiles de que se haya producido la decisión. Para apelaciones de denegaciones de cobertura o beneficios, se le otorgará la oportunidad de evaluar los contenidos del archivo y de entregar el testimonio a ser considerado. El Miembro recibirá una notificación escrita de la disposición de la apelación o queja que incluirá una explicación de los motivos contractuales o clínicos de la decisión.

En todas las instalaciones de Grupo Médico y del Plan puede encontrar un formulario de queja y una descripción de los procedimientos de queja. Además, si solicita un formulario de queja llamando a Servicios para Miembros, le será enviado por correo inmediatamente. Si desea ayuda para presentar una apelación o queja, llame a Servicios para Miembros, y un representante le ayudará a completar el formulario o le explicará cómo escribir su carta. Con gusto también aceptaremos la información oralmente por teléfono o envíe un mensaje seguro a través de su cuenta MyWHA en línea.

Para obtener información detallada acerca del procedimiento para presentar quejas y apelaciones, visite mywha.org/grievance o llame a Servicios para Miembros de WHA al 916.563.2250 u 888.563.2250.

Conferencia de enfermedad terminal

Si WHA ha negado tratamientos, servicios o suministros considerados experimentales, y usted tiene una enfermedad terminal (una afección que tiene una alta probabilidad de causar la muerte dentro de un año o menos), puede solicitar una conferencia como parte del sistema de quejas. Indique en el formulario de queja que solicita una conferencia.

Quejas sobre socios del Plan

Si tiene una queja acerca de sus servicios dentales, de la vista, de salud mental, acupuntura o quiroprácticos, visite mywha.org/grievance para obtener instrucciones especiales.

Asistencia con el idioma

WHA quiere asegurarse de que todos los Miembros tengan acceso al sistema de quejas y apelaciones. WHA ofrece servicios de traducción verbal y escrita, sin ningún costo, a personas con dominio limitado del inglés o con deficiencias comunicativas visuales o de otro tipo. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de WHA o visite mywha.org/grievance para obtener más información.

FORMULARIO DE QUEJAS O APELACIONES



Enviar por correo a: Western Health Advantage, Attn: Appeals and Grievances
2349 Gateway Oaks Drive, Suite 100, Sacramento, CA 95833

Por fax a: 916.563.2207

Por correo electrónico a: appeal.grievance@westernhealth.com

Para obtener más información: 916.563.2250, 888.563.2250 gratis o 711 para TTY

Disponible como formulario en línea en: mywha.org/grievance

Nombre Del Miembro _____ Número De ID Del Miembro _____

Dirección _____

Ciudad, Estado, Código Postal _____ Fecha De Nacimiento _____

Teléfono De Día _____ Dejar Mensaje Sí No

Teléfono Alternativo _____ Dejar Mensaje Sí No

Nombre De La Persona Que Presenta La Queja _____

(Si Es Diferente A La Indicada Arriba, Complete El Formulario De Asistencia Autorizada Adjunto)

Relación _____ Teléfono De Día _____

Departamento/Lugar O Centro Médico Donde Ocurrió El Problema _____

Fecha En Que Ocurrió El Problema _____

Describa La Naturaleza De Los Problemas (Adjunte Hojas Adicionales Si Es Necesario)

Explique De Qué Manera Ha Intentado Resolver El Problema

¿Qué Consideraría Una Solución Adecuada Para El Problema?

Firma _____ Fecha _____

Marque Aquí Si Está Solicitando Una Conferencia De Enfermedad Terminal

El Departamento de Atención Médica Administrada de California (DMHC) supervisa los planes de seguro médico. Si tiene una queja contra su plan de seguro médico, primero debe comunicarse con su plan de seguro médico al **888-563-2250** o TTY/TDD **711** y usar el proceso de queja de su plan de seguro médico antes de comunicarse con el departamento. El uso de ese procedimiento de queja no prohíbe ningún remedio o derecho legal potencial que pudiera tener a su alcance. Si necesita ayuda con una queja que tiene que ver con una emergencia, una queja que no ha sido resuelta de manera satisfactoria por su plan de seguro médico o una queja que ha quedado sin resolver por más de treinta (30) días, puede llamar al departamento para solicitar ayuda. También es posible que califique para una Reconsideración Médica Independiente (IMR). Si califica para una IMR, el proceso de IMR facilitará una reconsideración imparcial de las decisiones médicas tomadas por el plan de seguro médico relacionadas con una necesidad médica de un servicio o tratamiento propuesto, decisiones de cobertura para tratamientos que son de naturaleza experimental o para investigación o disputas por servicios médicos de emergencia o urgentes. El departamento también tiene un número de teléfono gratuito, **888-466-2219**, y una línea TDD, **877-688-9891**, para las personas con problemas de audición o del habla. En el www.dmhc.ca.gov hay formularios de queja, formularios de solicitud de IMR e instrucciones en línea.

Si usted tiene un problema que involucra una amenaza inminente y grave para su salud (por ejemplo, dolor intenso o pérdida potencial de la vida, una extremidad o función corporal importante) o si su queja involucra y / o está relacionada con la cancelación, rescisión o renovación de la inscripción, suscripción o contrato de su plan, puede ponerse en contacto con el Departamento de Atención Médica Administrada de California directamente en cualquier momento sin antes presentarnos una queja.

For Internal Use Only: WHA Representative Name _____ Date Received _____

Autorización Para El Uso O Divulgación De La Información Médica

Este formulario permite a Western Health Advantage ("WHA") usar o divulgar la información de salud protegida (PHI) de un miembro a otra persona u organización. WHA debe obtener autorización por escrito para cualquier uso o divulgación de la PHI de un miembro que aún no esté permitido o requerido por la ley.

Para evitar retrasos en el procesamiento de la solicitud, es fundamental que este formulario se complete en su totalidad.

Enviar por correo a: Western Health Advantage, Attn: Member Services
2349 Gateway Oaks Drive, Suite 100, Sacramento, CA 95833

Fax: 916.568.0126

Correo electrónico: memberservices@westernhealth.com

Incluya en la línea del asunto: Autorización para el uso o divulgación

Para su información: Los correos electrónicos pueden interceptarse durante la transmisión, lo que permite acceder al mensaje y a los archivos adjuntos, lo que podría comprometer la información que se envía.

¿Preguntas? 916.563.2250, 888.563.2250 número gratuito o 711 TTY
8 a.m. a 6 p.m. Lunes a viernes (excepto festivos)

INFORMACIÓN DE MIEMBRO

Nombre _____

Número de ID del Miembro _____ Fecha de Nacimiento: _____

Dirección _____

Número de teléfono _____ Correo electrónico _____

PERSONA (EL "RECEPTOR") AUTORIZADA QUE RECIBIRÁ LA INFORMACIÓN DEL MIEMBRO

Nombre _____

Relación con miembro _____

Dirección _____

Número de teléfono _____

INFORMACIÓN QUE SE DIVULGARÁ AL RECEPTOR

Marque solo una de las tres opciones.

Toda la información que mantiene WHA, excluyendo la información confidencial a menos que se autorice específicamente a continuación.

Sólo la siguiente información, o tipos de información: (marque todo lo que corresponda)

Información médica (diagnóstico, tratamiento, medicamentos, incluyendo las autorizaciones y el estado de derivaciones)

Cobertura y elegibilidad del plan de salud

Información financiera/de facturación (p. ej.: pagos de primas), excluyendo la información de reclamos

Estado de reclamos/información de pago

Otros _____

Autorización Para El Uso O Divulgación De La Información Médica

¿EL RECEPTOR TAMBIÉN ESTÁ AUTORIZADO PARA RECIBIR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL TAL COMO SE DESCRIBE A CONTINUACIÓN?

No

Sí — Autorizo a WHA a divulgar al Receptor:

Toda la información confidencial

Solo la siguiente información:

Abuso de alcohol/sustancias Salud mental Información genética

Enfermedades de transmisión sexual (incluido el VIH/SIDA) Abuso mental, físico, sexual

Aborto/salud reproductiva (embarazo, anticoncepción)

Divulgue la información anterior para las fechas de servicio de _____ a _____

Para la información anterior, TODAS las fechas de servicio

MOTIVO DE ESTA AUTORIZACIÓN

Marque solo uno:

Uso personal Legal Otros (especificar): _____

AUTORIZACIÓN PARA ACTUAR EN NOMBRE DEL MIEMBRO

Autorizo al Receptor a realizar las siguientes acciones:

Inscribirme/Cancelar mi inscripción en/del Plan

Elegir/cambiar mi PCP

Solicitar una nueva tarjeta de identificación

Cambiar/corregir información demográfica faltante/errónea

Todas las anteriores

No aplica

VENCIMIENTO

Esta autorización permanecerá vigente:

por un (1) año desde la fecha de su firma a continuación,

hasta _____ (este período no puede ser superior a 3 años a partir de la fecha de firma)
(fecha)

Autorización Para El Uso O Divulgación De La Información Médica

FIRMAS

Entiendo y acepto lo siguiente:

- El miembro podrá revocar esta autorización en cualquier momento notificando a WHA por escrito. La revocación de esta autorización no afectará la información que WHA utilizó o divulgó antes de la recepción de su solicitud de revocación.
- WHA no puede condicionar el tratamiento, el pago, la inscripción en un plan de salud o la elegibilidad para beneficios basándose en si usted o su representante firman o no esta autorización.
- Si esta autorización es en nombre de un menor, las leyes federales y estatales pueden prohibir a WHA actuar según la solicitud sobre información confidencial sin la autorización escrita del menor (12 años de edad o más);
- Esta expirará cuando el menor cumpla 18 años o esté legalmente emancipado, o puede ser revocada por el menor legalmente capacitado.
- Si WHA divulga información sobre abuso de sustancias a otra entidad cubierta o socio comercial, la ley federal prohíbe volver a divulgar la información sin la autorización de los miembros.

MIEMBRO

Nombre _____

Firma _____ Fecha _____

REPRESENTANTE PERSONAL

Nombre _____

Firma _____ Fecha _____

Marque la casilla que describe su relación con el miembro:

Padre/madre de menor Guardián legal Poder legal Ejecutor Otro _____

Se debe adjuntar a esta solicitud prueba documental (que incluye, entre otros: documentos judiciales, certificado de nacimiento, etc.) de su relación/autorización. Si solicita acceso a los registros de un menor (de 12 años de edad o más), las leyes federales y estatales pueden prohibir a WHA actuar según su solicitud si la información está relacionada con servicios confidenciales sin la autorización escrita del menor.

Western Health Advantage cumple con las leyes de derechos civiles federales y de California aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, ascendencia, religión, sexo, estado civil, género, identidad de género, orientación sexual, edad o discapacidad, según corresponda. Western Health Advantage no excluye a las personas ni las trata diferente por motivos de raza, color, origen nacional, ascendencia, religión, sexo, estado civil, género, identidad de género, orientación sexual, edad o discapacidad.

Western Health Advantage:

Proporciona ayudas y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para comunicarse eficazmente con nosotros, tales como:

- Intérpretes calificados en el lenguaje de señas
- Información escrita en otros formatos (impresión grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)

Proporciona servicios gratuitos de idiomas a personas que no hablan inglés como idioma materno, tales como:

- Intérpretes calificados
- Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, póngase en contacto con el Administrador de Servicios para Miembros al 888.563.2250 y encuentre más información en línea en <https://www.westernhealth.com/legal/non-discrimination-notice/>.

Si usted cree que Western Health Advantage no ha brindado estos servicios o ha sido discriminado de otra manera por motivos de raza, color, origen nacional, ascendencia, religión, sexo, estado civil, género, identidad de género, orientación sexual, edad o discapacidad, puede presentar una queja formal por teléfono, correo, fax, correo electrónico o en línea: Administrador de Servicios para Miembros, 2349 Gateway Oaks Drive, Suite 100, Sacramento, CA 95833, 888.563.2250 o 916.563.2250, 711 (TTY), 916.568.0126 (fax), memberservices@westernhealth.com, <https://www.westernhealth.com/legal/grievance-form>.

Si necesita ayuda para presentar una queja formal, el Administrador de Servicios para Miembros está disponible para ayudarlo. Para obtener más información sobre el proceso de queja formal de Western Health Advantage y sus derechos de queja formal ante el Departamento de Atención Médica Administrada de California, visite nuestro sitio web en <https://www.westernhealth.com/legal/grievance-form/>.

Si existe una preocupación de discriminación basada en raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja sobre derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles, electrónicamente a través del portal de la Oficina de Quejas sobre Derechos Civiles disponible en:

Sitio web: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>; Por correo: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue, S.W., Room 509 F, HHH Building, Washington, D.C. 20201; Teléfono: 800.368.1019 o 800.537.7697 (TDD); Los formularios de quejas están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

ENGLISH

If you, or someone you're helping, have questions about Western Health Advantage, you have the right to get help and information in your language at no cost. To talk to an interpreter, call 888.563.2250 or TTY 711.

SPANISH

Si usted, o alguien a quien usted está ayudando, tiene preguntas acerca de Western Health Advantage, tiene derecho a obtener ayuda e información en su idioma sin costo alguno. Para hablar con un intérprete, llame al 888.563.2250, o al TTY 711 si tiene dificultades auditivas.

CHINESE

如果您，或是您正在協助的對象，有關於Western Health Advantage方面的問題，您有權利免費以您的母語得到幫助和訊息。洽詢一位翻譯員，請撥電話888.563.2250或聽障人士專線(TTY) 711。

VIETNAMESE

Nếu quý vị, hay người mà quý vị đang giúp đỡ, có câu hỏi về Western Health Advantage, quý vị sẽ có quyền được giúp và có thêm thông tin bằng ngôn ngữ của mình miễn phí. Để nói chuyện với một thông dịch viên, xin gọi số 888.563.2250, hoặc gọi đường dây TTY dành cho người khiếm thính tại số 711.

TAGALOG

Kung ikaw, o ang iyong tinutulungan, ay may mga katanungan tungkol sa Western Health Advantage, may karapatan ka na makakuha ng tulong at impormasyon sa iyong wika ng walang gastos. Upang makausap ang isang tagasalin, tumawag sa 888.563.2250 o TTY para sa may kapansanan sa pandinig sa 711.

KOREAN

만약 귀하 또는 귀하가 돕고 있는 어떤 사람이 Western Health Advantage에 관해서 질문이 있다면 귀하는 그러한 도움과 정보를 귀하의 언어로 비용 부담 없이 얻을 수 있는 권리가 있습니다. 그렇게 통역사와 얘기하기 위해서는 888.563.2250이나 청각 장애인용 TTY 711로 연락하십시오.

ARMENIAN

Եթե Դուք կամ Ձեր կողմից օգնություն ստացող անձը հարցեր ունի Western Health Advantage-ի մասին, Դուք իրավունք ունեք անվճար օգնություն և տեղեկություններ ստանալու Ձեր նախընտրած լեզվով: Թարգմանչի հետ խոսելու համար զանգահարե՛ք 888.563.2250 համարով կամ TTY 711՝ լսողության հետ խնդիրներ ունեցողների համար:

PERSIAN-FARSI

اگر شما، یا کسی که شما به او کمک میکنید ، سوال در مورد Western Health Advantage (وسترن هلث آدونتیج) داشته باشید حق این را دارید که کمک و اطلاعات به زبان خود را به طور رایگان دریافت نمایید. لطفا با شماره تلفن 888.563.2250 تماس بگیرید. افراد ناشنوا می توانند به شماره 711 پیام تاپیی ارسال کنند

RUSSIAN

Если у вас или лица, которому вы помогаете, имеются вопросы по поводу Western Health Advantage, то вы имеете право на бесплатное получение помощи и информации на вашем языке. Для разговора с переводчиком позвоните по телефону 888.563.2250 или воспользуйтесь линией TTY для лиц с нарушениями слуха по номеру 711.

JAPANESE

ご本人様、またはお客様の身の回りの方でも、Western Health Advantageについてご質問がございましたら、ご希望の言語でサポートを受けたり、情報を入手したりすることができます。料金はかかりません。通訳とお話される場合、888.563.2250までお電話ください。聴覚障がい者用TTYをご利用の場合は、711までお電話ください。

ARABIC

إن كان لديك أو لدى شخص تساعده أسئلة بخصوص Western Health Advantage، فلدليك الحق في الحصول على المساعدة والمعلومات الضرورية بلغتك من دون اية تكلفة. للتحدث مع مترجم اتصل بـ 888.563.2250، أو برقم الهاتف النصي (TTY) لضعاف السمع 711.

PUNJABI

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ, ਜਾਂ ਜਿਸ ਕਿਸੇ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਦੇ Western Health Advantage ਬਾਰੇ ਸਵਾਲ ਹਨ ਤਾਂ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। ਦੁਆਰੀਏ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ, 888.563.2250 'ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੁਣਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰਥ ਟੀਟੀਵਾਈ ਲਈ 711 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

CAMBODIAN-MON-KHMER

ប្រសិនបើអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលកំពុងជួយអ្នក មានសំណួរអំពី Western Health Advantage ទេ, អ្នកមានសិទ្ធិទទួលបានជំនួយនិងព័ត៌មាន នៅក្នុងភាសារបស់អ្នក ដោយមិនអស់ប្រាក់។ ដើម្បីនិយាយជាមួយអ្នកបកប្រែ សូមទូរស័ព្ទ 888.563.2250 ឬ TTY សម្រាប់ អ្នកគ្រូចៀកច្ងន់ តាមលេខ 711។

HMONG

Yog koj, los yog tej tus neeg uas koj pab ntawd, muaj lus nug txog Western Health Advantage, koj muaj cai kom lawv muab cov ntshiab lus qhia uas tau muab sau ua koj hom lus pub dawb rau koj. Yog koj xav nrog ib tug neeg txhais lus tham, hu rau 888.563.2250 los sis TTY rau cov neeg uas tsis hnov lus zoo nyob ntawm 711.

HINDI

यदि आप, या जिस किसी की आप मदद कर रहे हो, के Western Health Advantage के बारे में प्रश्न हैं तो, आपको अपनी भाषा में मदद तथा जानकारी प्राप्त करने का अधिकार है। दुभाशिए के साथ बात करने के लिए, 888.563.2250 पर या पूरी तरह श्रवण में असमर्थ टीटीवाई के लिए 711 पर कॉल करो।

THAI

หากคุณ หรือคนที่คุณกำลังช่วยเหลือมีคำถามเกี่ยวกับ Western Health Advantage คุณมีสิทธิที่จะได้รับความช่วยเหลือและข้อมูลในภาษาของคุณได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย เพื่อพูดคุยกับล่าม โทร 888.563.2250 หรือใช้TTY สำหรับคนหูหนวกโดยโทร 711