
Procedimientos de quejas para miembros de Basic Health

Si tiene alguna queja o apelación relativa a los servicios de Community Health Plan of Washington, póngase en contacto con Servicios al Cliente, llamando al teléfono 1-800-440-1561. Haremos nuestro mejor esfuerzo para responder a sus preguntas o resolver su problema. Si el resultado no le satisface, usted podrá apelar contra la decisión.

Las apelaciones deberán someterse por escrito a:

**Appeals Coordinator
Community Health Plan of Washington
720 Olive Way, Suite 300
Seattle, WA 98101**

Su carta deberá incluir su nombre, dirección, número de identificación de suscriptor de Basic Health y las razones de su apelación, además de cualquier otra información pertinente. Si necesita ayuda con su apelación, póngase en contacto con Servicios al Cliente, llamando al teléfono 1-800-440-1561, y un representante le ayudará. Esta llamada es gratuita.

El coordinador de quejas reconocerá el haber recibido su apelación dentro de los 5 días hábiles siguientes a su llegada. Community Health Plan examinará su apelación, incluyendo toda la información que nos envíe y tomará una decisión. Le responderemos dentro de los 14 días hábiles siguientes a la recepción de su apelación. La respuesta que usted reciba podrá ser una decisión o una notificación de demora para la decisión sobre la apelación. Si se trata de una demora, la respuesta incluirá una razón para ello y la fecha en la que podrá esperar una decisión. Community Health Plan resolverá su apelación dentro de 30 días hábiles de la petición, a menos que obtengamos su consentimiento por escrito para tiempo adicional.

Si no está de acuerdo con la decisión del Community Health Plan, usted puede solicitar una audiencia para una apelación de segundo nivel. Usted deberá solicitar la audiencia para una apelación de segundo nivel dentro de los siguientes 180 días a partir de la decisión de su apelación inicial. Usted puede solicitar una audiencia para una apelación de segundo nivel escribiendo al Appeals Coordinator en la dirección listada mas arriba o llamando a Servicios al Cliente al 1-800-440-1561.

El coordinador de quejas de Community Health Plan reconocerá el haber recibido su apelación de segundo nivel dentro de los 5 días hábiles siguientes a su petición para una apelación de segundo nivel, y organizara una audiencia dentro de los 30 días siguientes a la fecha en la que recibamos su petición. Usted será invitado a atender la audiencia ya sea en persona o por teléfono. El Coordinador de quejas lo llamara para hacer una cita para la audiencia. Usted puede invitar a la audiencia a cualquier otro representante que usted sienta puede ayudar a presentar información relevante acerca de su petición.

Community Health Plan le informará por escrito de su decisión, 5 días después de que se reúna el Second Level Appeal Committee (Comité de Apelaciones de Segundo Nivel).

Si usted no esta de acuerdo con la decisión del Second Level Appeal Comité, o si Community Health Plan no ha respondido a su apelación dentro de 30 días, y su apelación incluye una decisión del Community Health Plan de negar, modificar, reducir o dar por terminada la cobertura o el pago de algún servicio de atención a la salud, usted podrá solicitar que su apelación sea revisada por una Independent Review Organization (IRO) (Organización Revisora Independiente). La organización de este tipo que revisará su información no tiene ninguna relación con Community Health Plan. Una vez que la IRO haya tomado una decisión, ellos lo contactarán directamente con su decisión y las razones para la misma.

Apelaciones Urgentes

Si su médico determina que la falta de cuidados inmediatos pudiera poner su salud gravemente en peligro y constituye un caso de emergencia, su apelación se revisará en un proceso de emergencia. Su médico consultará directamente al Director Médico o su delegado(a). Por su parte, el Director Médico podrá consultar a otros, según se requiera y, después de ello, tomará una decisión. La decisión inicial de una apelación urgente se hará dentro del marco cronológico más breve posible que satisfaga la emergencia clínica de la situación; pero no más de 72 horas después. Su doctor consultará al Director Médico y le informará a usted de la decisión. Si no se siente satisfecho(a) con la decisión del primer nivel, usted o representante autorizado puede solicitar una apelación de segundo nivel.

Si tiene preguntas sobre este procedimiento, póngase en contacto con Servicios al Cliente de Community Health Plan of Washington, llamando al teléfono 1-800-440-1561.