



---

## **Procedimientos de quejas para miembros de Healthy Options**

---

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 Healthy Options y las razones de su apelación, además de cualquier otra información pertinente. Si necesita ayuda para 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 de Community Health Plan le hará saber que ha recibido su apelación dentro de los 5 días siguientes a la llegada de su apelación. 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 una fecha en la que podrá esperar una decisión.

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 a 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. Así mismo, el coordinador de quejar 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 a cerca 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.

En cualquier momento, durante este proceso, usted podrá apelar ante el Department of Social and Health Services del estado de Washington. Podrá presentar una reclamación o una solicitud de audiencia justa:

- Poniéndose en contacto con la persona encargada de las audiencias justas en la Community Service Office (CSO) local o
- Escribiendo a:

**Office of Appeals  
Department of Social and Health Services  
PO Box 2465  
Olympia, WA 98507-2465**

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.