



# Cómo pueden Abordar los Consumidores las Inquietudes Respecto a la Calidad de la Atención

## ¿Está usted insatisfecho con la atención que recibió de un plan de seguro médico?

### ■ Paso 1: Presente una queja a su plan de seguro médico:

- Llame a Servicios para los Miembros para presentar una queja, también denominada un reclamo

**CONSEJO:** El número aparece en su tarjeta de identificación de miembro.

### ■ Paso 2: Presente una queja ante el regulador de su plan de seguro médico en caso que su plan de seguro médico ha rechazado o demorado el acceso a los servicios, se le cobró más de lo que le parece que le deberían haber cobrado, o se enfrenta a un problema con el servicio al cliente de su plan:

**CONSEJO:** Usted puede averiguar cuál(es) agencia(s) regula(n) su plan de seguro médico poniéndose en contacto con los Servicios para los Miembros de su plan de seguro médico o consultando en la parte inferior de la decisión respecto a quejas emitida por su plan.

### ■ Reguladores:

- Contacte el **Centro de Ayuda del Departamento de Atención Administrada de la Salud (DMHC por sus siglas en inglés)** en el 1-888-466-2219. Usted puede presentar una queja por correo, fax o en línea aquí.

● **¿Qué planes regula el DMHC?** La mayoría de los planes de atención de salud administrados por Medi-Cal, la mayoría de los planes Covered California, todos los HMOs, y algunos productos PPO y EPO, al igual que planes de atención dental y de la visión. Haga clic [aquí](#) para ver una lista de los planes cubiertos por DMHC.

**CONSEJO:** Usted debe presentar una queja dentro de los seis meses siguientes a que su plan de seguro médico le envíe una decisión por escrito respecto a su asunto.

- Contacte el **Departamento de Seguros de California (CDI por sus siglas en inglés)** en el 1-800-927-4357 (HELP)
  - **¿Qué planes son regulados por el CDI?** La mayoría de los PPOs y EPOs pero no los HMOs, algunos PPOs, planes de auto-seguro y planes de Medicare y Medi-Cal.
- Contacte la **Administración de Seguridad de Beneficios para los Empleados del Departamento de Trabajo de los Estados Unidos (DOL por sus siglas en inglés)**, en el 1-866-275-7922
  - **¿Qué planes son regulados por el DOL?** El DOL cubre planes de auto-seguro – el tipo utilizado por la mayoría de los empleadores grandes donde el empleador, en lugar de la compañía de seguros, mantiene un fondo para pagar las reclamaciones por concepto de seguro.

**CONSEJO:** ¿Cómo puedo saber si tengo un plan de auto-seguro? Pregunte al administrador de empleados de su empleador o al departamento de recursos humanos.

- Para **presentar una queja** respecto a un plan de auto-seguro, diríjase al sitio web de la Administración de Seguridad de Beneficios para el Empleado de DOL, haga clic aquí y siga las instrucciones.

Si usted tiene un plan Covered California, usted tiene el derecho de:

- **Paso 1:** Presentar una queja o apelación ante **Covered California** en el 1-800-300-1506
  - Usted puede presentar una queja por teléfono, por medio de fax, por correo electrónico o en línea. El formulario se puede encontrar [aquí](#). (continuado)

Para obtener asistencia jurídica gratuita y confidencial, contacte al **Centro de Salud para el Consumidor** en el **1-888-804-3536**. Visite [www.healthconsumer.org](http://www.healthconsumer.org) para obtener más información.

- **Paso 2:** Contacte la **Oficina del Ombudsman de Covered California** en el 1-888-726-0840 si su asunto no es resuelto, o no es resuelto puntualmente, mediante el proceso de quejas o de apelaciones si usted tiene un plan de Medicare:

- Presente una queja o revisión de calidad de atención ante el **Programa de las Organizaciones para el Mejoramiento de la Calidad de Atención de Medicare (QIO por sus siglas en inglés)**

- Vaya a <https://www.medicare.gov/Contacts/>. Seleccione “California” y “Organización para la Mejora de la Atención de Calidad Centrada en el Beneficiario y la Familia (BFCC-QIO por sus siglas en inglés)
- Livanta, LLC: 1-877-588-1123

**CONSEJO:** *Contacte sus Programas locales de Asistencia Sobre Seguros de Salud Estatales (SHIPs por sus siglas en inglés) para obtener orientación y asistencia personalizada para las personas que tienen Medicare y sus familiares.*

## ¿Está insatisfecho con la atención que recibió de un proveedor?

- Presente una queja **ante la Unidad Central de Quejas de la Junta Médica de California** 1-800-633-2322
  - Presente una queja en contra del médico, cirujano, partera o psicoanalista de investigación debido a cuidados médicos de calidad inferior, problemas con las prescripciones, conducta sexual inapropiada y conducta poco profesional, entre otras inquietudes
- Presente una queja ante la **Junta Dental de California** en el 916-263-2300 en caso que su proveedor sea un dentista
- Presente una queja ante la **Junta de Enfermería Registrada de California** en el 916-557-1213 en caso que su proveedor sea una enfermera

## ¿Ha recibido un tratamiento inadecuado en una instalación de atención de salud o ha sido discriminado por un proveedor o el personal en una instalación de atención de salud?

- **Paso 1:**
  - Póngase en comunicación con el personal en la instalación y presente una queja ante la instalación de atención de salud o el hospital
  - Presente una queja ante el **Centro Para la Calidad de la Atención de Salud del Departamento de Salud Pública de California (CHCQ por sus siglas en inglés)** en [CalHealthFind](#)

**CONSEJO:** *También puede presentar una queja llamando o escribiendo a la oficina de Licenciamiento y de Distrito más cercana. La lista de las Oficinas de Distrito puede encontrarse [aquí](#).*

**CONSEJO:** *Si usted se enfrenta a problemas de acceso debido a una discapacidad, póngase en contacto con [CalHealthFind@cdph.ca.gov](mailto:CalHealthFind@cdph.ca.gov).*

- **Paso 2:**
  - Presente una queja ante el **Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles** en el 1-800-368-1019 si usted ha sido discriminado en base a su raza, color, origen nacional, discapacidad, edad, sexo o religión.

**CONSEJO:** *Usted puede presentar una queja electrónicamente por medio del portal de quejas [aquí](#)*

- Presente una queja ante el **Departamento de Empleo y Vivienda Justa de California** en el 1-800- 884-1684 o [contact.center@dfeh.ca.gov](mailto:contact.center@dfeh.ca.gov) en caso que se le haya negado la atención o restringido el acceso a un hospital que reciba financiamiento estatal o asistencia financiera estatal
  - Usted está protegido en caso de ser discriminado en base a su sexo, género, raza, color, identidad de género, expresión de género, religión, credo, ascendencia, origen nacional,

Para obtener asistencia jurídica gratuita y confidencial, contacte al **Centro de Salud para el Consumidor** en el **1-888-804-3536**. Visite [www.healthconsumer.org](http://www.healthconsumer.org) para obtener más información.

grupo étnico, edad, discapacidad, condición médica, información genética, estado civil u orientación sexual.

proveedor de atención de salud, una clínica o sus afiliados, presente una queja

**CONSEJO:** Si usted necesita servicios de traducción, puede ponerse en contacto con el **Coordinador de Acceso a Idiomas de DFEH** en el 1-844-821-3465 o [language.access@dfeh.ca.gov](mailto:language.access@dfeh.ca.gov).

- **Paso 3:** Si usted se encuentra en un centro de atención a largo plazo (hogar para ancianos o centro residencial de atención):
  - Contacte al **Ombudsman de Atención a Largo Plazo** en su condado. La lista completa está [aquí](#).

**CONSEJO:** La línea de **CRISIS** estatal está disponible para recibir llamadas las 24/7 en el 1-800-231-4024.

## ¿No puede obtener sus registros médicos o han sido violentados sus derechos de privacidad respecto a su información de salud?

- Presente una queja ante el **Consejo Médico de California** en el 1-800-633-2322 o 916-263-2382
  - Haga clic [aquí](#) para obtener instrucciones respecto a cómo presentar una queja en línea o por correo.

**CONSEJO:** Su médico cuenta con 15 días para proporcionarle copias de sus registros médicos después de que usted los haya solicitado. Si usted está solicitando registros para una apelación con respecto a su elegibilidad para recibir beneficios públicos (incluyendo Medi-Cal, CalFresh, IHSS, SSI, y discapacidad, es posible que tenga derecho a recibir los registros sin costo.

- Presente una queja ante la **Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos** en el 1-800-368-1019 en caso que sus derechos de privacidad hayan sido violentados por su plan de salud, un

Para obtener asistencia jurídica gratuita y confidencial, contacte al **Centro de Salud para el Consumidor** en el **1-888-804-3536**. Visite [www.healthconsumer.org](http://www.healthconsumer.org) para obtener más información.