

**SUS DERECHOS  
CONFORME A LA ATENCIÓN ADMINISTRADA DE MEDI-CAL**

---

Si todavía no está de acuerdo con esta decisión, puede:

- Solicitar una “**Revisión Médica Independiente**” (IMR) y un revisor externo que no esté relacionado con el plan de salud revisará su caso.
- Solicitar una “**Audiencia Estatal**” y un juez revisará su caso.

**Usted puede solicitar una IMR y una Audiencia Estatal al mismo tiempo.** También puede pedir una antes de la otra para ver si va a resolver su problema primero. Por ejemplo, si solicita una IMR primero, pero no está de acuerdo con la decisión, puede solicitar una audiencia estatal luego. Sin embargo, si primero solicita una Audiencia Estatal, pero la audiencia ya se llevó a cabo, no puede solicitar una IMR. En este caso, la Audiencia Estatal tiene la última palabra.

No tendrá que pagar por una IMR o Audiencia Estatal.

---

**REVISIÓN MÉDICA INDEPENDIENTE (IMR)**

Si desea una IMR, debe solicitarla dentro de los **180 días** a partir de la fecha de la carta de “Notificación de Resolución de Apelación.” El párrafo siguiente le proporcionará información sobre cómo solicitar una IMR. Tenga en cuenta que el término “queja formal” se refiere tanto a “quejas” como a “apelaciones.”

El Departamento de Atención Médica Administrada de California es responsable de regular los planes de servicio del cuidado de la salud. Si tiene una queja formal contra su Plan de Salud, debe llamar primero a su Plan de Salud al **1-888-703-6999** y utilizar el proceso de quejas formales de su Plan de Salud antes de comunicarse con el Departamento. Utilizar este proceso de queja formal no le prohíbe ningún derecho o recurso legal posible que pueda estar a su disposición. Si necesita ayuda con una queja formal relacionada con una emergencia, una queja formal que no fue resuelta satisfactoriamente por su plan de salud, o una queja formal que sigue sin resolverse después de más de 30 días, usted puede llamar al Departamento para solicitar ayuda. También es posible que tenga derecho a una Revisión Médica Independiente (IMR). Si usted es elegible para una IMR, el proceso de IMR le proporcionará una revisión imparcial de las decisiones médicas tomadas por el plan de salud con relación a la necesidad médica del servicio o tratamiento propuesto, las decisiones de cobertura para tratamientos que son de naturaleza experimental o de investigación y las disputas de pago por servicios médicos de emergencia o urgencia. El Departamento también tiene un número de teléfono gratuito (**1-888-466-2219**) y una línea TDD (**1-877-688-9891**) para las personas con impedimentos de audición o del habla. El sitio web del Departamento ([www.dmh.ca.gov](http://www.dmh.ca.gov)) incluye formularios para presentar quejas, formularios para solicitar una IMR e instrucciones en línea.

---

Para planes Knox-Keene (NAR)

## **AUDIENCIAS ESTATALES**

Si desea una Audiencia Estatal, debe solicitarla **a más tardar 120 días** a partir de la fecha de esta carta de “Notificación de Resolución de Apelación.” **Pero, si actualmente está recibiendo tratamiento y desea continuar recibiendo tratamiento, debe solicitar una audiencia estatal dentro de los 10 días** de la fecha en que esta carta fue enviada por correo postal o entregada a usted, O antes de la fecha en que su plan dental dice que los servicios se cancelarán. Usted debe expresar que desea seguir recibiendo tratamiento cuando solicite una audiencia estatal.

Puede solicitar una audiencia estatal por teléfono o por escrito:

- **Por teléfono:** Llame al **1-800-952-5253**. Este número puede estar muy ocupado. Es posible que escuche un mensaje para llamar más tarde. Si no puede hablar o escuchar bien, llame a **TTY/TDD al 1-800-952-8349**.
- **Por escrito:** Complete el formulario de Audiencia Estatal o envíe una carta a:

**California Department of Social  
Services State Hearings Division  
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37  
Sacramento, CA 94244-2430**

Se incluye un formulario de audiencia estatal con esta carta. Asegúrese de incluir su nombre, dirección, número de teléfono, Número de Seguro Social, y la razón por la cual desea una audiencia estatal. Si alguien lo está ayudando a solicitar una audiencia estatal, agregue el nombre, dirección y número de teléfono de esa persona en el formulario o carta. Si necesita un intérprete, indique qué idioma habla. No tendrá que pagar por un intérprete. Le conseguiremos uno.

Después de que solicite una audiencia, podrían pasar hasta 90 días para que se resuelva su caso y se le envíe una respuesta. Si tiene dolor o piensa que esperar tanto tiempo afectará su salud o su función dental, podría obtener una respuesta en un plazo de 3 días hábiles. Pídale a su dentista o plan dental que le escriba una carta. La carta deberá explicar en detalle cómo esperar 90 días para que se resuelva su caso pondría en grave peligro su salud o función dental. Luego, asegúrese de solicitar una **“audiencia acelerada”** y proporcione la carta con la solicitud de audiencia.

Usted puede hablar en la audiencia estatal. Puede tener a un familiar, amigo, intercesor, dentista, médico o abogado que hable por usted. Si desea que otra persona hable por usted, debe informar a la oficina de audiencia estatal que la persona está autorizada para hablar en su nombre. Esta persona se denomina “representante autorizado.”

## **ASISTENCIA LEGAL**

Es posible que pueda obtener asistencia jurídica gratuita. Llame a la Alianza de Salud para el Consumidor al 1-888-804-3536/TTY: 877-735-2929. También puede llamar a la Sociedad de Asistencia Jurídica local de su condado al 1-800-399-4529.