

# PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE QUEJA

Todo afiliado que no esté satisfecho con cualquier aspecto de United Concordia puede presentar por escrito su queja o denuncia. Aunque United Concordia prefiere que la queja o denuncia la presente el Afiliado por escrito debido a la naturaleza más concisa de las declaraciones escritas en comparación con las declaraciones verbales, también pueden presentar las quejas o denuncias verbalmente con la ayuda de un representante de United Concordia. La ayuda para presentar una queja o denuncia se proporciona, según sea necesario, en cada lugar donde se reciben quejas o denuncias. El Afiliado, o la persona que actúe en su nombre, deberá presentar la queja o denuncia en un plazo no mayor de 180 días, a partir de los incidentes o acciones motivo de la insatisfacción del afiliado. La queja o denuncia debe contener detalles suficientes para identificar la naturaleza del problema.

Se debe enviar una carta o Informe de Insatisfacción completo a United Concordia, al Departamento de Servicio al Cliente a: P.O. Box 10194, Van Nuys, CA 91410-0194, o a través del sitio Web de United Concordia [www.unitedconcordia.com](http://www.unitedconcordia.com), o también puede llamar a Servicio al Cliente, marcando (866) 357-3304, para solicitar asistencia.

El Afiliado que presente una queja o denuncia no será objeto de discriminación, baja u otras sanciones, por el hecho de presentar su queja.

Los formularios de Queja o Denuncia, así como una descripción del procedimiento de queja o denuncia, están a su disposición directamente en United Concordia, en el sitio Web de United Concordia [www.unitedconcordia.com](http://www.unitedconcordia.com) y en las instalaciones de cada proveedor contratado, donde se los entregarán si los solicita.

Acusaremos el recibo de su queja en el plazo de cinco (5) días. Después de recibirla, nos comunicaremos con todas las partes interesadas y recopilaremos todos los hechos, registros dentales u otros documentos de soporte pertinentes. **Se enviará una copia de su queja al consultorio dental objeto de su queja.**

Las quejas o denuncias se resolverán en el término de 30 días. Se le enviará al afiliado un aviso de la resolución de la queja o denuncia dentro de los 30 días posteriores a la recepción de dicha queja o denuncia.

El afiliado puede presentar una queja o denuncia ante el Departamento de Administración de Atención Médica (DMHC, en inglés) si no recibe una respuesta de United Concordia en 30 días o tan pronto como reciba una decisión por escrito, o en cualquier momento si el DMHC determina que el asunto implica una amenaza inminente y grave para la salud del paciente, como dolor intenso, posible pérdida de la vida, alguna extremidad o función corporal, entre otras cosas, o en cualquier caso en que el DMHC determine que es necesaria una revisión más temprana.

Debido a las regulaciones relacionadas con la confidencialidad de los expedientes médicos del paciente, toda resolución de una queja o denuncia le será enviada únicamente al Consultorio Dental y al Afiliado. Esas respuestas se harán por escrito y serán enviadas con la más estricta confidencialidad.

Si los afiliados no dominan el inglés, tienen problemas de la vista o el oído, o están limitados de cualquier otra forma, de modo que se les dificulte acceder al sistema de quejas y denuncias de United Concordia, United Concordia les proporcionará la asistencia necesaria.

El sistema de quejas o denuncias de United Concordia atiende las necesidades lingüísticas y culturales de sus afiliados, así como las necesidades de sus afiliados con discapacidades, a fin de asegurar que todos tengan acceso al sistema de quejas y denuncias, y puedan participar plenamente de las siguientes maneras:

1. Traducciones de los procedimientos y formularios de quejas o denuncias y las respuestas del plan a las quejas o denuncias, según sea necesario.
2. Acceso a intérpretes por teléfono,
3. Acceso a sistemas de retransmisión telefónica y otros dispositivos que ayudan a las personas discapacitadas a comunicarse.
4. Otras formas de asistencia personalizada para satisfacer las necesidades específicas del afiliado.

Puede acceder a los servicios mencionados antes comunicándose con Servicio al Cliente al teléfono (866) 357-3304.

En caso de presentarse una queja o denuncia urgente relacionada con un riesgo inminente o grave para la salud del paciente, incluyendo, entre otros, dolor intenso, posible pérdida de la vida, una extremidad o una función corporal mayor, United Concordia llevará a cabo una revisión expedita de la queja o denuncia. Una vez que United Concordia tome conocimiento de la revisión expedita, United Concordia informará de inmediato al afiliado sobre sus derechos y el mecanismo para informar sobre la queja o denuncia al DMHC. Asimismo, United Concordia notificará al afiliado sobre la resolución o el estado de avance o pendiente de una queja o denuncia urgente en menos de tres (3) días a partir de la fecha de recepción de dicha queja o denuncia.

Debido a la limitaciones reglamentarias del tiempo para resolver una queja o denuncia, **no es posible** apelar ante United Concordia la resolución de dicha queja o denuncia.

“El Departamento del Mantenimiento y Atención médica del Estado de California es responsable de la regulación del plan de servicios de la atención médica. Si usted tiene una queja contra su plan de salud, debe comunicarse primero con su plan de salud al **1-866-357-3304** y antes de comunicarse con el departamento siga el procedimiento de quejas de su plan de salud. Al utilizar este procedimiento no se prohíbe ningún derecho legal posible, ni remedio que le sean disponibles. Si necesita asistencia con una queja relacionada con una emergencia, una queja que su plan de salud no resolvió satisfactoriamente o si no se ha resuelto una queja por más de 30 días, entonces usted sí podría comunicarse con el departamento para que lo asistan. Usted también podría ser elegible para una Revisión Médica Independiente (IMR, en inglés). Si es elegible para un procedimiento de IMR, nosotros proporcionaremos una revisión imparcial de la decisión médica realizada por un plan de salud relacionado con la necesidad médica de un servicio o tratamiento propuesto, decisiones de cobertura por tratamientos de una naturaleza experimental o de investigación, y por desacuerdos por servicios médicos urgentes o de emergencia. El Departamento también cuenta con un número de teléfono sin costo (**1-888- HMO-2219**) y una línea TDD (**1-877-688-9891**) para personas con impedimentos auditivos o del habla. El sitio de la página de Internet del departamento es: <http://www.hmohelp.ca.gov>, que tiene los formularios, formularios de solicitud de IMR e instrucciones en línea”.