

EMPATHIA PACIFIC, INC. – LifeMatters® PROGRAMA DE ASISTENCIA AL EMPLEADO
5234 Chesebro Road, Suite 201
Agoura Hills, CA 91301
(800) 367-7474

Declaración de resolución de quejas

Estimado(a) _____ :

EMPATHIA PACIFIC, INC. ha investigado el problema identificado en su formulario de quejas de fecha _____. Una vez más, deseamos agradecerle por habernos informado este asunto.

Como resultado de nuestra investigación, nuestra resolución para este tema es (*insertar aquí la descripción de la acción que se tomó para resolver la queja*). Si está conforme con la resolución, no necesita comunicarse con nosotros. No obstante, si tiene alguna pregunta, puede comunicarse conmigo al teléfono y dirección mencionada anteriormente.

Si no está conforme, puede apelar esta decisión. Comuníquese conmigo para iniciar el proceso de apelación.

"El Departamento de Atención de la Salud Administrada de California (California Department of Managed Health Care) es la entidad responsable de regular los planes de atención de la salud. Si tiene algún reclamo referente a su plan de salud, debe llamar primero a su plan de salud al **(1-800-367-7474)** y usar el proceso de quejas del plan de salud antes de contactar al departamento. El uso de este procedimiento para presentar quejas no le impide utilizar ningún derecho legal o recurso potencial que pueda tener a su disposición. Si necesita ayuda con una queja que involucre una emergencia, una queja que no haya sido resuelta en forma satisfactoria por su plan de salud o una queja que haya permanecido sin resolver por más de 30 días, puede llamar al departamento para obtener asistencia. Usted también puede ser elegible para una Revisión Médica Independiente (IMR). Si reúne los requisitos para una IMR, el proceso proporcionará una revisión imparcial de las decisiones médicas hechas por un plan de salud en relación con la necesidad médica del servicio o tratamiento propuesto, las decisiones de cobertura para los tratamientos de carácter experimental o de investigación y las controversias por pagos por servicios médicos de emergencia o urgentes. El departamento tiene un número de llamada gratuita **(1-888-HMO-2219)** y una línea TDD **(1-877-688-9891)** para personas con problemas auditivos o del habla. En el sitio web en Internet del departamento <http://www.hmohelp.ca.gov> encontrará formularios de quejas, formularios de solicitud de IMR e instrucciones en línea".

Llame al 1-800-367-7474 para recibir sin costo alguno, servicios de ayuda en el idioma de su preferencia, ya sea oral o escrito. El Plan ofrece servicios de interpretación, traducción de los formularios de queja y una línea TTY sin costo para las personas inscritas.

Atentamente

Rebecca Garber
Directora Médica