





## ¿Cómo presento una queja o solicito la apelación de una decisión?

Los proveedores de CUP desean darle el mejor cuidado de la salud posible. Hay momentos en los que puede estar insatisfecho con su servicio. Hay ocasiones en las que es posible que CUP le niegue a usted o a su médico un servicio o pago por un reclamo. El proceso de queja es una forma en la que puede informarnos sus preocupaciones. El proceso de apelación es una forma en la que usted o su médico puede solicitar que CUP revise la denegación de un servicio o desestimación de un reclamo de pago.

### Proceso de queja

Si en algún momento no está conforme con su servicio de CUP, su médico o personal de la clínica, puede llamar o escribir a CUP para decírnoslo. Estudiaremos el problema e intentaremos solucionarlo. Si necesita ayuda para informarnos cuál es su problema, le brindaremos toda la ayuda necesaria. Lo llamaremos o le enviaremos una carta antes de pasados los cinco días desde el momento en que se nos informe de su problema. Le informaremos acerca de nuestros planes para solucionar el problema en el plazo de 30 días. Si su queja está relacionada con un aspecto de la calidad del cuidado, lo llamaremos o le enviaremos una carta en el plazo de cinco días desde el momento en que se nos informe de su problema.

**Para comentarnos acerca de un problema, puede llamarnos o escribirnos a Servicios para Afiliados a:**

**CUP Member Services Department  
19120 SE 34th St., #201  
Vancouver, WA 98683**

**Teléfono (360) 891-1520, (800) 315-7862 o Fax (360) 449-8881**

### Proceso de apelación

Una apelación es un solicitud que usted le hace a CUP para que evalúe y vuelva a considerar una denegación de servicios. Si recibe un aviso nuestro sobre la denegación de una derivación o demanda, usted puede solicitar una apelación. Si no recibió la atención tan rápido como considera que debería haberla recibido, puede solicitar una apelación. No tiene que presentar una queja antes de solicitar una apelación. Tiene 90 días a partir de la fecha del aviso de denegación para solicitar una apelación. Nuestro Departamento de Servicios para Afiliados lo ayudará en cada paso del proceso de apelación y le brindará la ayuda que necesite.

**Para solicitar una apelación, puede llamar o escribir a Servicios para Afiliados:**

**CUP Member Services Department  
19120 SE 34th St., #201  
Vancouver, WA 98683**

**Teléfono (360) 891-1520, (800) 315-7862 o Fax (360) 449-8881**

Consulte nuestro sitio web en: <http://www.cuphealth.com>



## ¿Cómo presento una queja o solicito la apelación de una decisión? (continuación)

**Privacidad -- Toda su información se mantendrá en privado y CUP sólo usará su información médica si se necesita para procesar su queja o apelación.**

Existen cuatro niveles de apelación que usted puede solicitar. En primer lugar, usted puede apelar a CUP. Luego, si no está satisfecho con los resultados de esto, podrá solicitar una Audiencia de DSHS. Si aún no está satisfecho con los resultados, podrá solicitarle a CUP que una Organización de Evaluación Independiente (IRO) evalúe su caso. Finalmente, si aún no está satisfecho con los resultados, podrá solicitarle a DSHS que la Junta de Apelaciones evalúe su caso.

En cualquiera de estos cuatro niveles, si usted y su médico consideran que utilizar los plazos normales puede afectar su salud, pueden solicitar que se acelere este paso del proceso. Tenemos 72 horas a partir del momento en que solicita una apelación, una audiencia, una IRO o audiencia de la Junta de Apelaciones acelerada para tomar una decisión. Si CUP o DSHS consideran que su salud no resultará dañada, le haremos saber por teléfono o por carta que su apelación se someterá al proceso normal en lugar del proceso acelerado. Si no aceptamos una evaluación acelerada, usted puede presentar una queja llamando a Servicios para Afiliados.

**Sus derechos: En cualquiera de estos cuatro niveles, usted puede**

- Presentar evidencia a nombre suyo, ya sea en persona o por escrito
- Revisar el registro de su caso cuando lo desee
- Solicitarle a su médico o a otra persona que hable en su nombre
- Solicitar la continuación de la prestación de servicios que aprobamos y que luego denegamos en una fecha posterior.

(Nota: Vea “Servicios Continuados” en la siguiente página para los plazos más cortos que debe cumplir)

**Primer nivel, Apelación:** Usted u otra persona en su nombre pueden solicitar una apelación por teléfono, en persona o por escrito. Su médico puede solicitar una apelación si usted expresa su permiso por escrito.

Debe solicitar una apelación dentro de los 90 días posteriores a la fecha de su aviso de denegación. A los 5 días, le enviaremos una carta para informarle que recibimos su solicitud de apelación. Si tenemos un número de teléfono habilitado suyo, también lo llamaremos por teléfono para comentarle acerca de su apelación.

Estudiaremos su caso y le notificaremos nuestra decisión por escrito. Este proceso demora aproximadamente 14 días. Si nos llegara a tomar más de 14 días, le enviaremos una carta informándole que necesitamos más tiempo. Haremos todo lo posible para completar este proceso en menos de 30 días.

## ¿Cómo presento una queja o solicito la apelación a una decisión? (continuación)

**Nivel dos, audiencia:** Si no está conforme con los resultados de su apelación, tiene derecho a solicitar una audiencia a DSHS. Luego de realizada la apelación, tiene 90 días desde la fecha de la notificación de apelación para solicitar una audiencia.

Para solicitar una audiencia con DSHS debe llamar, mandar un correo electrónico o escribirles a:

1. Llame a la Oficina de audiencias administrativas al (800) 583-8271
2. Mande un correo electrónico en: [www.oah.wa.gov](http://www.oah.wa.gov)
3. Escriba a Office of Administrative Hearings, PO Box 42489, Olympia WA 98504-2489.

Debe completar el proceso de apelación de CUP antes de poder solicitar una audiencia. Informe a la Oficina de Audiencias Administrativas la razón de la audiencia. Tienen que saber todos los detalles de su caso. Necesitarán saber qué se denegó, cuándo y el resultado de su apelación. Tiene derecho a tener un representante en la audiencia. CUP también puede expresarse en la audiencia. Puede consultar a un abogado o tener otro representante en la audiencia. Si necesita ayuda para encontrar un abogado, consulte en la Oficina de Servicios Legales más cercana o llame a la línea NW Justice CLEAR al (888) 201-1014, los días de semana desde las 9:15 a.m. hasta las 12:15 p.m. y los martes desde las 3:30 p.m. hasta las 6:15 p.m.

**Nivel tres, Evaluación Independiente:** Luego de la audiencia, si aún no está satisfecho con los resultados, tiene derecho a solicitar a CUP que la Organización de Evaluación Independiente (IRO) evalúe su caso. Para solicitar una evaluación de la IRO, debe contactarse con el Departamento de Servicios para Afiliados de CUP dentro de los 180 días a partir de la fecha de la decisión tomada en la audiencia. CUP enviará su caso a la IRO dentro de los 3 días hábiles de haber presentado su solicitud. La IRO, por lo general, toma una decisión en un plazo de 15 días calendarios. CUP le comunicará la decisión de la IRO.

**Nivel cuatro, Junta de Apelaciones:** Si aún no está satisfecho con la decisión de la IRO, tiene derecho a solicitar a la Junta de Apelaciones de DSHS que evalúe su caso. Sólo tiene un plazo de 21 días a partir de la fecha de la decisión de la IRO para solicitar una evaluación de la Junta de Apelaciones. Para hacer esto escriba a DSHS Board of Appeals, PO Box 45803, Olympia, WA 98504-5803 o llame al 1-877-351-0002.

**Servicios continuados:** Algunas veces puede recibir una denegación para algunos servicios que ya hemos aprobado. Podemos decidir finalizar, suspender o reducir algunos de estos servicios. Si lo hacemos, tiene derecho a seguir recibiendo esos servicios durante el proceso de apelación hasta que el servicio original aprobado se complete. Debe avisarnos que desea seguir recibiendo los servicios mientras espera los resultados del proceso de apelación.

**Sólo tiene 10 días para presentar una apelación, solicitar una audiencia, una evaluación de la IRO o de la Junta de Apelaciones y para solicitar la continuación de los servicios.**

Tendrá que pagar por los servicios que recibió si la decisión de CUP no cambió por medio de la apelación, audiencia, de la IRO o de la Junta de Apelaciones.