



# Evernorth Behavioral Health of CA, Inc.

## FORMULARIO DE QUEJA para clientes

**Evernorth Behavioral Health of California**  
Central Appeals Unit  
PO Box 188064  
Chattanooga, TN 37422  
**1.800.753.0540**

*Este formulario tiene dos páginas. Escriba claramente en letra de molde.  
Complete todas las secciones de este formulario.*

Deseo enviar una manifestación escrita de preocupación y/o disconformidad a Evernorth Behavioral Health of California.

**EN CASO DE EMERGENCIA, LLAME AL 911 O VAYA DIRECTAMENTE A LA SALA DE EMERGENCIAS MÁS CERCANA.**

- ☐ **Marque este casillero si este caso implica una amenaza grave e inminente para usted o la salud del paciente, lo cual incluye, a modo de ejemplo, dolor intenso, o posible pérdida de la vida, de un miembro o de una función principal del cuerpo. Si es así, llame por teléfono a Servicio al Cliente de Evernorth Behavioral Health of California al 1.800.753.0540 inmediatamente para avisarles.**

Lea el folleto adjunto sobre sus derechos y el procedimiento de apelación. Para darle una respuesta rápida, es importante que nos proporcione la mayor cantidad de información posible. Si tiene alguna pregunta sobre el significado de algún término de este formulario, llame a Servicio al Cliente al **1.800.753.0540**.

El Departamento de Atención Médica Administrada de California está a cargo de la regulación de los planes de servicios de cuidado de la salud. Si tiene una queja contra su plan de salud, primero debe llamar a su plan de salud al **1-800-244-6224** (marque **711** [TTY] en caso de impedimentos auditivos o del habla) y usar el proceso de queja interna de su plan de salud antes de comunicarse con el Departamento. Utilizar dicho proceso de queja interna no limita ningún posible derecho o recurso legal que pueda estar a su alcance. Si necesita ayuda con una queja interna relacionada con una emergencia, una queja interna que no ha sido resuelta satisfactoriamente por su plan de salud o una queja interna que lleva más de 30 días sin resolverse, puede llamar al Departamento para recibir asistencia. También es posible que sea elegible para una revisión médica independiente (IMR, por sus siglas en inglés). Si es elegible para este tipo de revisión, el proceso de IMR brindará una revisión imparcial de las decisiones médicas tomadas por un plan de salud en relación con la necesidad médica de un servicio o tratamiento propuesto, decisiones en materia de cobertura para tratamientos experimentales o en investigación, y controversias respecto del pago de servicios médicos de emergencia o de 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 auditivos o del habla. El sitio web en Internet del Departamento, **www.dmh.ca.gov**, tiene formularios para presentar una queja, formularios para solicitar una IMR e instrucciones en línea.

### INFORMACIÓN SOBRE EL CLIENTE (Esta información debe ser completada por el cliente)

Nombre (apellido, nombre, inicial del segundo nombre)	N.º de ID del miembro

Dirección postal (calle, ciudad, estado, código postal)

N.º de teléfono (para comunicarse durante el día)	(para comunicarse por la noche)

Nombre de la persona que presenta la queja (si no es el miembro)

### INFORMACIÓN SOBRE EL PACIENTE (Esta sección debe ser completada únicamente si el paciente no es el cliente)

Nombre (apellido, nombre, inicial del segundo nombre)	Relación con el miembro	N.º del Seguro Social

Dirección postal (calle, ciudad, estado, código postal)

N.º de teléfono (para comunicarse durante el día)	(para comunicarse por la noche)

**Una vez que complete el formulario, envíelo por correo a:**

**Evernorth Behavioral Health of California**

Central Appeals Unit

PO Box 188064

Chattanooga, TN 37422

Fax: 1.877.815.4827

### PARA USO INTERNO ÚNICAMENTE

- ☐ Queja ☐ Determinación inicial  
☐ Apelación

## Información sobre la queja del miembro

¿Cuál es el nombre, el número de teléfono y la dirección del proveedor o el centro al que se refiere esta queja?

Nombre	N.º de teléfono
Dirección (calle, ciudad, estado, código postal)	

Describa brevemente los detalles específicos de su queja. Identifique sobre qué es la queja y CUÁNDO sucedieron los acontecimientos que describe allí. Si es útil, proporcione COPIAS de todos los recibos detallados, cheques (de ambos lados) y correspondencia relacionada con esta queja.

Adjunte páginas adicionales a este formulario, de ser necesario.

¿Ha enviado algún registro, correspondencia u otras quejas sobre este caso a Servicio al Cliente de Evernorth Behavioral Health o a alguien más que tenga alguna conexión con Evernorth Behavioral Health? Si es así, ¿cuándo lo envió y a quién? Incluya el número de teléfono o fax, si lo conoce, al que haya enviado esta documentación.

Contacto de Evernorth Behavioral Health	N.º de teléfono	N.º de fax
Fecha(s)		

**Certificación** Certifico que esta información es verdadera y correcta.

Firma del miembro/paciente	Fecha
----------------------------	-------