

Vision Plan of America



PROCESO DE QUEJA

Lo que sigue es un resumen de los pasos que se siguen después de recibir su queja:

Cuando usted (el miembro) presenta una queja a Vision Plan of America, usted recibirá una carta de reconocimiento en el plazo de 5 días de recibir su queja por nuestra oficina. Esta carta de reconocimiento contiene información de la persona que puede ser contactada para información y le aconsejara de la disposición final de su queja.

Para transmitir una queja a Vision Plan of America Por Favor complete la siguiente información:

Fecha: _____ Número de Membresía: _____

Nombre Completo: _____

Dirección: _____

Número de Teléfono: _____ Correo electrónico (opcional): _____

Oficina de cuidado de la Vision: _____

Razón de la Queja (explicación detallada): _____

Para hablar con un representante de Vision Plan of America, por favor llame al 1(800)400-4VPA.

El departamento de California del cuidado médico manejado es responsable de regular planes del servicio del cuidado médico. Si usted tiene un agravio contra su plan de la salud, usted debe primero contactar a su plan de la salud por el teléfono al 1 (800) 400-4VPA, por correo electrónico www.visionplanofamerica.com, o por fax al (213) 384-0084 y utilizar el proceso del agravio de su plan de la salud antes de entrar en contacto con el departamento. Utilizar este procedimiento del agravio no prohíbe ni un derecho legal o remedios potenciales que pueden estar disponibles para usted. Si usted necesita ayuda con un agravio que implica una emergencia, un agravio que no ha sido resuelto satisfactoriamente por su plan de la salud, o un agravio para el cual ha seguido siendo sin resolver más de 30 días, usted puede llamar al departamento para ayuda. Usted puede también ser elegible para una revisión médica independiente (RMI). Si usted es elegible para el RMI, el proceso del RMI proporcionará una revisión imparcial de las decisiones médicas tomadas por un plan de la salud relacionado con la necesidad médica de un servicio propuesto o el tratamiento, decisiones de la cobertura para los tratamientos que son experimentales o de investigación en naturaleza y el pago disputa para la emergencia o los servicios médicos urgentes. El departamento también tiene un número de teléfono gratis (1-888-HMO-2219) y una línea de TDD (1-877-688-9891) para la audiencia y el discurso deteriorados. La pagina electrónica <http://www.hmoHELP.ca.gov> del Internet del departamento tiene formularios de las formas de la queja, de inscripción del RMI e instrucciones en línea.

Por Favor envíe su forma vía fax (213) 384-0084, por e-mail a mayra@visionplanofamerica.com o por correo a

Vision Plan of America
3255 Wilshire Blvd., Ste. 1610
Los Angeles, CA 90010