

CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO O UNA QUEJA

para los miembros de Magellan Behavioral Health de Pennsylvania HealthChoices

¿Qué es una queja?

Una queja es cuando nos dice que está insatisfecho con Magellan o con su proveedor. Si tiene una queja acerca de su proveedor, trate de resolverlo hablando directamente con ellos primero.



Algunos ejemplos de quejas incluyen:

- Usted no está satisfecho con la atención que recibe.
- Usted no está satisfecho, pues no puede recibir el servicio que desea porque no es un servicio cubierto.
- Usted no está satisfecho, ya que no ha recibido los servicios para los que ha sido aprobado.

(Los proveedores de Magellan deben proporcionar servicios de emergencia antes de una hora. Si se aprueba un plan de tratamiento, se deben proporcionar los servicios de acuerdo al plan de tratamiento indicado).

Si no puede resolver la inquietud con su proveedor directamente, comuníquese con Magellan.

¿Qué es un reclamo?

Un reclamo es lo que presenta cuando no está de acuerdo con la decisión de Magellan de que un servicio que usted o su proveedor solicitaron no es médicamente necesario.



Puede presentar un reclamo si Magellan hace cualquiera de las siguientes cosas:

- Deniega la cobertura para un servicio.
- Aprueba menos de lo que pidió su proveedor.
- Aprueba un servicio distinto al que pidió usted.

Si Magellan no aprueba completamente un servicio para usted, se lo informaremos a través de una carta. La carta le indicará cómo presentar una queja de primer nivel. Tiene 60 días a partir de la fecha en que reciba la carta para presentar un reclamo.

Su proveedor puede presentar una queja en su nombre si usted lo autoriza por escrito. Si decide hacer esto, no puede presentar un reclamo por su cuenta.

¿Qué debo hacer si tengo una queja o un reclamo?



Llame a Servicios al Miembro en su condado

Bucks - (877) 769-9784
Cambria - (800) 424-0485
Lehigh - (866) 238-2311
Montgomery - (877) 769-9782
Northampton - (866) 238-2312



Por fax al
1-888-656-2380



Por correo postal a
Magellan Behavioral Health of PA
105 Terry Dr. #103,
Newtown, PA 18940

Magellan Healthcare cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, ascendencia, género sexual, identidad o expresión de género u orientación sexual.

ATTENTION: If you speak Spanish, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-424-3515 (TTY: PA Relay 7-1-1).

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-424-3515 (TTY: PA Relay 7-1-1).