

Usted puede comunicarse con Kern Family Health Care a la siguiente dirección o número de teléfono:

2900 Buck Owens Boulevard
Bakersfield, CA 93308
1-800-391-2000
www.kernfamilyhealthcare.com

Kern Family Health Care resuelve quejas dentro de 30 días

Si su caso involucra una amenaza inminente y seria para su salud, incluyendo pero no limitada a, dolor severo, potencial pérdida de la vida, extremidad, o función principal del cuerpo, será clasificada como una queja urgente. Le notificaremos por escrito la resolución de su queja dentro de 3 días de haber recibido su queja urgente.

El Departamento de Atención Médica Administrada de California es responsable de regular el servicio de atención médica de los planes médicos. Si tiene una queja en contra de su plan médico, llame primero a su plan al **(1-800-391-2000)** y use el proceso de resolución de quejas formales antes de ponerse en contacto con el departamento. El utilizar este proceso de quejas formales no le prohíbe el uso de cualquier otro derecho potencial o solución legal que pueden estar disponibles para usted. Si necesita ayuda con una queja que involucra una emergencia, una queja que no ha sido resuelta satisfactoriamente por su plan médico, o una queja que ha permanecido sin resolverse por más de 30 días, puede llamar al departamento para recibir asistencia. Es posible que también sea elegible para una revisión médica independiente (Independent Medical Review, IMR). Si su caso es elegible para una IMR, el proceso le brindará una revisión imparcial de las decisiones médicas tomadas por el plan médico relacionadas con la necesidad médica de un servicio o tratamiento médico propuesto, al igual que la revisión de decisiones para la cobertura de tratamientos que por su naturaleza son considerados como experimentales o de investigación, y disputas de pago por servicios médicos de emergencia o urgentes. Para comunicarse con el departamento llame al número de teléfono gratuito **(1-888-466-2219)** y para las personas con problemas de audición y del habla al **(1-877-688-9891)**. El sitio web del departamento **www.dmhca.gov** cuenta con formularios de quejas formales, solicitudes para revisiones médicas independientes e instrucciones en línea.