



Visit [HealthHelp.ca.gov](http://HealthHelp.ca.gov)  
or call **1-888-466-2219**

The California Department of Managed Health Care (DMHC) works to protect you and your health care rights by making sure health plans follow the law.

Most people who live in California are enrolled in a health plan regulated by the DMHC, so the DMHC Help Center is a good place to start if you are having a problem with your health plan.

At the DMHC Help Center, your privacy is safe and your personal and medical information is confidential.

All services are **free** and help can be provided in **all languages**.

## The DMHC Help Center's Consumer Complaint process helps resolve issues with:

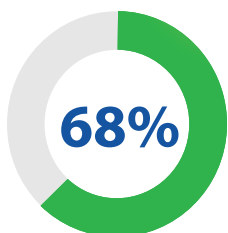
- Access to care, including appointments
- Diagnostic test authorizations
- Billing and co-pay issues
- Cancellation of coverage
- Denials of treatment or prescription drugs
- Other issues with your health plan

## The DMHC Help Center's Independent Medical Review (IMR) program can help you if your health plan:

- Denies the care you need and says it is not medically necessary or is experimental or investigational
- Won't pay for emergency care you already received

If you filed a **complaint**, sometimes called an "appeal," with your health plan and your plan did not fix the problem in 30 days, you should contact the DMHC Help Center. You can file a **complaint** against your health plan or apply for an **Independent Medical Review (IMR)** on one simple form.

If your problem is urgent, you should contact the DMHC Help Center immediately.



## Assistance is Fast, Free and Confidential

Approximately **68%** of consumer appeals (IMRs) to the DMHC result in the consumer receiving the requested service or treatment from their health plan.

# Frequently Asked Questions

## How does the IMR process work?

During an IMR, independent doctors who do not work for your health plan will examine your case to see if your health plan appropriately denied services or if you should receive the requested service or treatment. These doctors may discover that your health plan was wrong to deny you care. If this happens, your health plan must cover the services or treatment you need.



## Who can file a complaint or IMR with the DMHC?

Californians enrolled in a DMHC-regulated health plan are eligible to file a complaint or IMR with the DMHC.

Most people who live in California are enrolled in a health plan regulated by the DMHC. Because of this, the DMHC Help Center is a good place to start if you have a problem with your health plan. If you are in a health plan not regulated by the DMHC, the DMHC Help Center will refer you to the right regulator.



## How can I apply for a complaint or IMR?

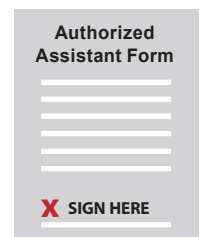
It is best to submit your IMR/Complaint form to the DMHC after your health plan sends you a written decision about your issue. Contact the DMHC Help Center if you haven't received a written decision, or have questions.

Visit [www.HealthHelp.ca.gov](http://www.HealthHelp.ca.gov) to submit a complaint or IMR. If you have questions about the process call **1-888-466-2219** for assistance. Help is **free**, and available in **all languages**.



## Can someone else help me submit a complaint or IMR?

Yes. If you would like to have someone help you, you will need to complete and sign the DMHC Authorized Assistant Form. The DMHC cannot speak to anyone about your IMR or Complaint unless authorized to do so through the authorized assistant form. When you complete and send in your DMHC Authorized Assistant Form, the DMHC knows it has your permission to speak with the person you have designated as your authorized assistant or representative.





Visite [HealthHelp.ca.gov](http://HealthHelp.ca.gov)  
o llame al 1-888-466-2219

El Department of Managed Health Care (DMHC) trabaja para protegerlo a usted y sus derechos de salud asegurándose de que los planes de salud se acaten a la ley.

La mayoría de la gente que vive en California están registrados en un plan de salud que está regulado por el DMHC, así que el Centro de Ayuda del DMHC es el mejor lugar para empezar si usted está teniendo un problema con su plan de salud.

Aquí, en el Centro de Ayuda del DMHC, su privacidad estará segura y su información personal y médica será confidencial.

Los servicios son **gratis** y se pueden proporcionar en **todos los idiomas**.

### El proceso de las Quejas del Consumidor del Centro de Ayuda del DMHC le asiste a resolver cuestiones con:

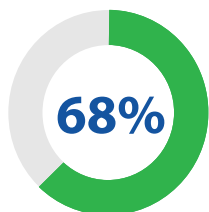
- Acceso al cuidado, incluyendo citas
- Autorizaciones de exámenes de diagnóstico
- Problemas de facturación y de co-pagos
- Cancelación de cobertura
- Denegación de tratamientos o de medicinas recetadas
- Otros asuntos con su plan de salud

### El programa de Revisión Médica Independiente (IMR) del Centro de Ayuda del DMHC puede ayudarlo si su plan de salud:

- Le niega el cuidado que necesita y dice que no es médicamente necesario o que es experimental o que está en etapa investigativa
- No pagará por cuidado de emergencia que usted ya

Si usted entabla una **queja**, que a veces es llamada “apelación,” con su plan de salud y el plan no arregló el problema dentro de 30 días, usted debe contactar al Centro de Ayuda del DMHC. Usted puede registrar una queja en contra de su plan de salud o puede solicitar una **Revisión Médica Independiente (IMR)** en una simple forma.

Si su problema es urgente, usted debe contactar al Centro de Ayuda del DMHC inmediatamente.



### La Ayuda es Rápida, Gratis y Confidencial

Aproximadamente el **68%** de los consumidores que registran apelaciones (IMRs) con el DMHC reciben el servicio o tratamiento que solicitaron por parte de su plan de salud.

# Preguntas Frecuentes

## ¿Cómo funciona el proceso de IMR?

Durante una IMR, doctores independientes, que no trabajan para su plan de salud, investigarán su caso para ver si su plan de salud denegó los servicios apropiadamente o si usted debería recibir el servicio o tratamiento que solicitó. Estos doctores podrían descubrir que su plan de salud se equivocó denegándole ése cuidado. Si esto sucediera, su plan de salud estaría obligado a cubrir los servicios o tratamientos que usted necesite.



## ¿Quién puede presentar una queja o IMR con el DMHC?

Todos los californianos registrados en un plan de salud regulado por el DMHC son elegibles para presentar una queja o IMR con el DMHC.

La mayoría de las personas que viven en California están registrados en un plan de salud regulado por el DMHC. Por ésta razón, el Centro de Ayuda del DMHC es un buen lugar para comenzar si es que usted tiene un problema con su plan de salud. Si usted tiene un plan de salud que no está regulado por el DMHC, el Centro de Ayuda lo referirá a la agencia reguladora apropiada.



## ¿Cómo puedo presentar una queja o IMR?

Lo mejor es presentar el formulario de su IMR/Queja al DMHC después de que su plan de salud le haya enviado por escrito la decisión de su caso. Comunícate con al Centro de Ayuda del DMHC si usted no ha recibido la decisión por escrito o si tiene preguntas.

Visite [www.HealthHelp.ca.gov](http://www.HealthHelp.ca.gov) para para registrar una queja o IMR. Si tiene preguntas acerca del proceso llame al **1-888-466-2219** para asistencia. La ayuda es gratis, y está disponible en todos los idiomas.



## ¿Alguien más puede ayudarme a registrar una queja o IMR?

Sí. Si usted quiere que alguien más le ayude, usted necesitará llenar y firmar el Formulario de Asistente Autorizado del DMHC. El DMHC no puede hablar con nadie acerca de su IMR o Queja a menos que haya sido autorizado por medio del formulario de asistente autorizado. Cuando usted llena y envía su Formulario de Asistente Autorizado del DMHC, el DMHC sabe que tiene permiso de hablar con la persona usted ha designado como su asistente autorizado o representante.

