



Cómo iniciar un reclamo

The Holman Group desea que usted esté conforme con su servicio de atención de salud conductual. Si surge algún problema, queremos ayudar a resolverlo. Si surge alguna pregunta, queremos ayudar a responderla. Comuníquese con nuestra oficina por las siguientes vías:

Por teléfono:	1-800-321-2843
En línea:	www.holmangroup.com
Por correo:	The Holman Group Attention: Grievance Department P.O. Box 8011 Canoga Park, CA 91309
Por correo electrónico:	grievance@holmangroup.com

Tiene 180 días corridos desde el momento del incidente o la acción que sea objeto de su disconformidad para presentar su reclamo. Si notifica un reclamo a The Holman Group, este se derivará al Departamento de Cumplimiento. El Comité de Reclamos de The Holman Group analizará su reclamo y lo resolverá dentro de los treinta (30) días desde la recepción del reclamo por parte de Holman. The Holman Group le notificará la resolución por escrito.

Procesos de apelación

A. Arbitraje

Si está disconforme con la decisión del Comité de Reclamos de The Holman Group, puede enviar una solicitud a The Holman Group para someter el reclamo a arbitraje ante la Asociación Americana de Arbitraje. Según la ley de California, cualquier reclamo de hasta \$200,000 debe ser resuelto por un árbitro imparcial que designen las partes y que no tenga autoridad para conceder más de \$200,000. The Holman Group y usted pueden acordar por escrito renunciar a la exigencia de recurrir a un único árbitro y, en vez de ello, recurrir a un panel de tres árbitros que incluya un árbitro designado por las dos partes, un panel de tres árbitros imparciales u otro sistema de varios árbitros que acuerden ambas partes. Usted tendrá tres (3) días hábiles para rescindir el acuerdo de renuncia, salvo que este haya sido firmado también por su abogado, en cuyo caso la renuncia no se podrá rescindir. En situaciones de adversidad extrema, The Holman Group podrá asumir el total o una parte de los honorarios y gastos del árbitro imparcial (siempre que usted haya presentado una solicitud por situación adversa ante la Asociación Americana de Arbitraje). La Asociación Americana de Arbitraje determinará si aprueba o deniega una solicitud por situación adversa. Para obtener dicha solicitud, puede comunicarse con la Asociación Americana de Arbitraje en Los Ángeles al 213-383-6516, en San Diego al 619-239-3051 y en San Francisco al 415-981-3901.

Si no solicita el arbitraje dentro de los seis (6) meses contados desde la Notificación de resolución del reclamo, la decisión del Comité de Reclamos será definitiva y vinculante. Sin embargo, si hubiera motivos válidos de salud o de otra índole que le hubieran impedido optar por el arbitraje vinculante en los



tiempos estipulados, usted contará con el tiempo necesario para resolver sus necesidades especiales para optar por el arbitraje vinculante. Asimismo, si solicita revisión por parte del Departamento de Atención Médica Administrada, tendrá noventa (90) días más desde la fecha de resolución definitiva del asunto por parte de dicho departamento para optar por el arbitraje vinculante. Al presentar una controversia ante la Asociación Americana de Arbitraje, tanto usted como The Holman Group acuerdan someterse a las normas de procedimiento y la decisión de dicha entidad. Se permitirá el procedimiento pleno de anticipación de pruebas para prepararse para el arbitraje según la sección 1285.05 del Código de procedimiento civil de California.

B. Departamento de Atención Médica Administrada de California*

El Departamento de Atención Médica Administrada de California es el responsable de regular los planes de servicios de atención médica. Si tiene algún reclamo en relación con su plan de salud, primero debe comunicarse telefónicamente con su plan de salud al **1-800-321-2843** y recurrir al proceso de reclamo de su plan de salud antes de comunicarse con el departamento. Si recurre a este procedimiento de reclamo, ello no obstará a los posibles derechos o recursos legales que usted pueda tener. Si necesita ayuda con un reclamo relativo a una emergencia, un reclamo que no haya sido resuelto satisfactoriamente por su plan de salud o un reclamo que no haya sido resuelto después de que pasen 30 días, puede llamar al departamento para obtener ayuda. También es posible que reúna los requisitos para acceder a una Revisión médica independiente (Independent Medical Review, IMR). Si cumple con los requisitos para una IMR, mediante el proceso de IMR obtendrá una revisión imparcial de las decisiones médicas tomadas por un plan de salud en relación con la necesidad médica de un servicio o tratamiento propuestos, decisiones de cobertura para tratamientos que sean de carácter experimental o que estén en fase de investigación y controversias por pagos por servicios médicos urgentes o de emergencia. El departamento también tiene una línea telefónica gratuita (**1-888-466-2219**) y una línea TDD (**1-877-688-9891**) para personas con dificultades auditivas o del habla. En el sitio web del departamento <http://www.dmhc.ca.gov> encontrará formularios de reclamo, formularios de solicitud de IMR e instrucciones en línea.

** Estas secciones se aplican a usted si The Holman Group le proporciona a su organización un Programa de asistencia para empleados (Employee Assistance Program, EAP) de cuatro sesiones o más o un beneficio de internación/atención ambulatoria.*

Tenga en cuenta que, cuando su reclamo trate sobre una emergencia o un asunto urgente, no será necesario que participe en el proceso de reclamo del Plan para poder solicitar la revisión al Departamento.

Mensaje a nuestros miembros

The Holman Group está comprometido con la filosofía de lograr que usted vuelva a estar conforme lo antes posible, resolver su reclamo de manera ágil y oportuna y, principalmente, ayudarlo a darse cuenta de que el buen servicio es lo más importante para nuestra empresa.