



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

9700 Stockdale Highway  
Bakersfield, CA 93311  
661-632-1590 (Bakersfield) o al 1-800-391-2000 (fuera de Bakersfield).  
[www.kernfamilyhealthcare.com](http://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 Administración de Cuidado Médico es responsable de regular el servicio de los planes de cuidado de salud. Si tiene una queja contra su plan de salud, llame primero a su plan de salud al **661-632-1590 (Bakersfield) o al 1-800-391-2000 (fuera de Bakersfield)** y use el proceso de resolución de quejas antes de comunicarse con el Departamento. Utilizar el proceso de quejas del plan no le prohíbe el uso de cualquier otro derecho potencial o solución legal provista por la ley. Si necesita ayuda con una queja que involucra una emergencia, una queja que no ha sido resuelta satisfactoriamente por su plan de salud, o una queja que sigue sin resolución por más de 30 días llame al Departamento.

También, usted puede ser elegible para una Revisión Médica Independiente. Si su caso es elegible para una Revisión Médica Independiente, se proveerá una revisión imparcial de las decisiones médicas hechas por un plan de salud relacionadas con la necesidad médica, servicio o tratamiento médico propuesto, cobertura para decisiones de tratamiento que por su naturaleza son consideradas 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-HMO-2219**) y para las personas con impedimentos auditivos y del habla el (**1-877-688-9891**). El sitio del Departamento en la Internet (**<http://www.hmohelp.ca.gov>**) cuenta con formularios de quejas, solicitudes para revisiones médicas independientes e instrucciones.

Can you read this letter? If not, we can have somebody help you read it. You may also be able to get this letter written in your language. For free help, please call Kern Family Health Care's Member Services Department at 661-632-1590 (Bakersfield) or 1-800-391-2000 (outside of Bakersfield) right away.