



# How to file a complaint or grievance

for Magellan Behavioral Health of Pennsylvania HealthChoices members

## Complaint

### ***What is a complaint?***

A complaint is when you tell us you are unhappy with Magellan or your provider. If you have a complaint about your provider, try to solve it by talking directly with him or her first.

Some examples of a complaint include:

- You are unhappy with the care you are getting.
- You are unhappy that you cannot get the service you want because it is not a covered service.
- You are unhappy that you have not received services that you have been approved to get.  
*(Magellan's providers must provide services within one hour for emergencies. If a treatment plan is approved, services must be provided according to the prescribed treatment plan.)*

### ***What should I do if I have a complaint?***

If you are unable to solve the concern with your provider directly, contact Magellan:

- **Call** Member services in your county
  - Bucks: 877-769-9784
  - Cambria: 800-424-0485
  - Delaware: 888-207-2911
  - Lehigh: 866-238-2311
  - Montgomery: 877-769-9782
  - Northampton: 866-238-2312
- **Fax** to 1-888-656-2380
- **Mail**  
Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc.  
Attn: Complaints/Grievances  
105 Terry Drive, Suite 103  
Newtown, PA 18940

## Grievance

### ***What is a grievance?***

A grievance is what you file when you do not agree with Magellan's decision that a service that you or your provider asked for is not medically necessary.

You can file a grievance if Magellan does any of these things:

- Denies coverage for a service.
- Approves less than what your provider asked for.
- Approves a different service from the one that was asked for.

### ***What should I do if I have a grievance?***

If Magellan does not completely approve a service for you, we will tell you in a letter. The letter will tell you how to file a first-level grievance. You have 45 days from the date you receive this letter to file a grievance.

If you have a grievance, contact Magellan:

- **Call** Member services in your county (see phone #'s to the left)
- **Fax** to 1-888-656-2380
- **Mail** (see address to the left)

Your provider can file a grievance for you, if you give the provider your consent in writing. Should you decide to do this, you cannot file a separate grievance on your own.

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

*Magellan Healthcare, Inc. complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex.*

# Cómo presentar una queja o un reclamo

para los miembros de Magellan Behavioral Health de Pennsylvania HealthChoices

## Reclamo

### ¿Qué es un reclamo?

Un reclamo es cuando usted nos indica que no está satisfecho con Magellan o su proveedor. Si usted tiene un reclamo sobre su proveedor, trate de resolverla hablando directamente con él/ella.

Algunos ejemplos de reclamos incluyen los siguientes:

- 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).*

### ¿Qué debo hacer si tengo un reclamo?

Si usted no es capaz de resolver un problema directamente con su proveedor, comuníquese con Magellan:

- **Llame** a Servicios al Miembro en su condado
  - Bucks: 877-769-9784
  - Cambria: 800-424-0485
  - Delaware: 888-207-2911
  - Lehigh: 866-238-2311
  - Montgomery: 877-769-9782
  - Northampton: 866-238-2312
- **Envíe un fax** al 1-888-656-2380
- **Envíe un correo**  
Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc.  
Attn: Complaints/Grievances  
105 Terry Drive, Suite 103  
Newtown, PA 18940

## Queja

### ¿Qué es una queja?

Una queja es lo que presenta cuando no está de acuerdo con la decisión de Magellan de que un servicio que pidió usted o su proveedor no es médicamente necesario.

Puede presentar una queja si Magellan realiza alguna de las siguientes acciones:

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

### ¿Qué debo hacer si tengo una queja?

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 45 días a partir de la fecha en que reciba la carta para presentar una queja.

Si tiene una queja, comuníquese a Magellan:

- **Llamando** a Servicios al Miembro de su condado (vea el número de teléfono que aparece a la izquierda)
- **Enviando un fax** al 1-888-656-2380
- **Enviando un correo** (consulte la dirección a la izquierda)

Su proveedor puede presentar una queja por usted, si usted le otorga su consentimiento por escrito a su proveedor. Si decide hacer esto, usted no puede presentar una queja por su cuenta.

*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).*

*Magellan Healthcare, Inc. cumple con todas las leyes de derechos civiles federales vigentes, y no discrimina en base a la raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o género.*