

Quejas, reclamaciones y recursos para beneficiarios

¿Qué es una queja?

Una queja es una reclamación formal que usted presenta ante su plan. Si, por alguna razón, no está satisfecho(a) con su Plan Medicare Advantage o su plan de medicamentos recetados de la Parte D, puede elegir presentar una queja. Una queja no es una apelación, la cual es una solicitud para que su plan cubra un artículo o servicio que se denegó. Los momentos en los que podría querer presentar una queja incluyen si su plan tiene un mal servicio al cliente o usted se enfrenta a problemas administrativos.

Algunos ejemplos de los problemas que podrían llevarlo(a) a presentar una queja incluyen:

- Su plan no procesa una determinación o apelación de cobertura a tiempo.
- Su plan no acelera una determinación o apelación de cobertura.
- Usted experimenta atención de mala calidad con un proveedor de la red.
- Usted experimenta un mal servicio al cliente de parte de un representante del plan.
- Le piden que pague una cantidad incorrecta de copago.
- Cancelan su inscripción al plan sin que usted lo haya pedido.
- Hay un cambio en las primas o los costos compartidos.
- Usted recibe comunicaciones escritas inadecuadas por parte de su plan.
- Usted experimenta una posible infracción de comercialización o fraude en la inscripción.



Para presentar una queja, envíe una carta al departamento de Quejas y Apelaciones de su plan.

- Visite el sitio web de su plan o llámelos por teléfono para obtener la dirección.
- También puede presentar una queja con su plan por teléfono, pero se recomienda que envíe sus quejas por escrito.
- Asegúrese de enviar su queja a su plan en un plazo de 60 días a partir del evento que ocasionó la queja.



Su plan debe investigar su queja y responderle en un plazo de 30 días.

- Si realizó su solicitud por escrito, el plan debe responder por escrito.
- Si realizó su solicitud por teléfono, su plan puede responder verbalmente o por escrito, a menos que usted solicite específicamente una respuesta por escrito.
- Si su solicitud es urgente, su plan debe responder en un plazo de 24 horas.
- Si su plan no le ha respondido dentro de este plazo, usted puede revisar el estatus de su queja llamando a su plan o al 1-800-MEDICARE.

¿Necesita ayuda con su queja? Su Programa Estatal de Asistencia sobre Seguro Médico (SHIP, por sus siglas en inglés) puede ayudarle a entender cuándo y cómo presentar quejas. (Consulte la última página).

Quejas, reclamaciones y recursos para beneficiarios

¿Con quién debo comunicarme si...

Tengo una preocupación relacionada con la calidad de la atención?

- Llame a su BFCC-QIO si la preocupación tiene que ver con un médico, un hospital para pacientes internados, un departamento de servicios ambulatorios de un hospital, una sala de emergencias de un hospital, un centro de enfermería especializada, una agencia de asistencia médica a domicilio o un centro quirúrgico ambulatorio. Encuentre su BFCC-QIO en www.qioprogram.org/locate-your-qio.
- Llame a su Organización de Red de ESRD si la preocupación está relacionada con un centro de diálisis o de trasplante de riñón. Encuentre su Organización de Red de ESRD visitando www.esrdnetworks.org.

Tengo una reclamación sobre mi Plan Medicare Advantage o mi plan de medicamentos recetados de la Parte D?

- Llame al 1-800-MEDICARE para presentar una reclamación una vez que haya presentado una queja ante el plan.

Tengo una reclamación sobre mi distribuidor de equipo médico duradero?

- Llame a su distribuidor para presentar una reclamación.
- También puede llamar al 1-800-MEDICARE.

Sospecho que es posible que un proveedor o plan de Medicare haya cometido un fraude, abuso o infracción de comercialización?

- Primero, comuníquese con su proveedor o plan para averiguar si cometieron un error.
- Contacte a su Patrulla de Medicare para Adultos Mayores (SMP, por sus siglas en inglés) llamando al 877-808-2468 o visitando www.smpresource.org para reportar posibles preocupaciones.

Tengo preguntas sobre mi inscripción a Medicare Parte A o B o sobre mis beneficios del Seguro Social?

- Llame a la línea de ayuda de la Administración del Seguro Social (SSA, por sus siglas en inglés) al 1-800-772-1213.
- Visite o llame a su oficina local de la SSA.

Necesito ayuda para presentar una reclamación o para entender mis beneficios o mi inscripción de Medicare?

- Contacte a su Patrulla de Medicare para Adultos Mayores (SMP, por sus siglas en inglés) llamando al 877-839-2675 y diga "Medicare" cuando se lo pidan, o visite www.shiphelp.org.
- Llame al 1-800-MEDICARE o visite www.medicare.gov.

Quejas, reclamaciones y recursos para beneficiarios

¿Qué otros recursos están disponibles para los beneficiarios de Medicare?

Programa Estatal de Asistencia sobre Seguro Médico (SHIP, por sus siglas en inglés): si tiene preguntas sobre Medicare, llame a su SHIP local para obtener ayuda. Los SHIP pueden ayudar con lo siguiente:

- Selección e inscripción de los Planes Medicare Advantage y de medicamentos recetados de la Parte D.
- Evaluaciones de elegibilidad e inscripción en programas para las personas con ingresos limitados.
- Preguntas sobre qué artículos y servicios están cubiertos por Medicare.
- Apelaciones de denegaciones de cobertura de parte de Medicare original, los Planes Medicare Advantage o los planes de la Parte D.
- Preguntas sobre la coordinación de beneficios entre Medicare y otros tipos de seguro, como pólizas suplementarias, Medicaid y cobertura para jubilados.

Patrulla de Medicare para Adultos Mayores (SMP, por sus siglas en inglés): las SMP habilitan y ayudan a los beneficiarios de Medicare, a sus familias y a los cuidadores a prevenir, detectar y reportar fraudes, errores y abusos relacionados con la atención de salud.

Información de contacto del SHIP local	Información de contacto de la SMP local
Línea gratuita de SHIP:	Línea gratuita de la SMP:
Correo electrónico de SHIP:	Correo electrónico de la SMP:
Sitio web de SHIP:	Sitio web de la SMP:
Para encontrar un SHIP en otro estado: Llame al 877-839-2675 (y diga "Medicare" cuando se lo pidan) o visite www.shiphelp.org	Para encontrar una SMP en otro estado: Llame al 877-808-2468 o visite www.smpresource.org

Centro Nacional de Soporte Técnico de SHIP: 877-839-2675 | www.shiphelp.org | info@shiphelp.org
 Centro Nacional de Recursos de la SMP: 877-808-2468 | www.smpresource.org | info@smpresource.org
 © 2021 Medicare Rights Center | www.medicareinteractive.org |

El Centro de Derechos de Medicare (Medicare Rights Center) es autor de ciertas secciones del contenido en estos materiales, pero no es responsable por ningún contenido que el Centro de Derechos de Medicare no haya creado. Este documento recibió apoyo parcial de los números de subvención 90SATC0002 y 90MPRC0002, de parte de la Administración de Vida Comunitaria (ACL, por sus siglas en inglés) del Departamento de Salud y Servicios Humanos, Washington, D.C. 20201. Se insta a los beneficiarios que llevan a cabo proyectos con el patrocinio gubernamental a expresar libremente sus hallazgos y conclusiones. Por lo tanto, los puntos de vista o las opiniones no necesariamente representan la política oficial de la Administración para la Vida en Comunidad.