

# ¿CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA?

¿No está satisfecho con los servicios de Medicaid o de su plan médico? Háganoslo saber. Usted puede presentar una queja para explicarnos su situación. Haga lo siguiente:

## Paso 1: Llame a su plan médico

Generalmente pueden ayudarle con mayor rapidez.

El número de teléfono de su plan médico está en su tarjeta de identificación del plan.



Si no tiene un plan médico, llame a la línea de ayuda de Medicaid al 800-335-8957.

## Paso 2: Si todavía necesita ayuda...

Llame a la Oficina del Ombudsman de Salud y Servicios Humanos:

**866-566-8989**

de lunes a viernes  
de 8 a.m. a 5 p.m.  
(hora del centro).



Llene este

**formulario**

en línea



<http://bit.ly/ComplaintSubmission>

El equipo del ombudsman puede ayudar a resolver problemas con su cobertura de Medicaid. Si la situación es urgente, el equipo atenderá su queja lo antes posible.

### Lo que debe esperar

➤ Se le devuelve la llamada en el plazo de **un día hábil**

➤ **Se empieza a tramitar** su queja

➤ Se le contacta cada **cinco días hábiles** hasta que la situación se resuelva

➤ **Se le explica lo que pasó** y lo que quizás deba hacer

### Cuando llame, tenga a la mano:

- El número de identificación de Medicaid
- Su nombre, fecha de nacimiento y dirección

Si se trata de un problema con su médico, sus medicamentos o su equipo médico, tenga a la mano:

- El número telefónico de su médico, farmacia o compañía de equipo médico
- Documentación relacionada con su queja como cartas, facturas o recetas médicas

Visite nuestro sitio web: [bit.ly/MedicaidCHIPContacts](http://bit.ly/MedicaidCHIPContacts)