

# Quejas de Medicare

La manera de presentar una queja relacionada con Medicare depende del tipo de queja que usted tenga. En caso de que tenga una queja, el saber a quién contactar puede ayudar a garantizar que sus inquietudes sean escuchadas y bien atendidas.

## Quejas acerca de la calidad de atención médica

- Llame a su Organización de Mejora de Calidad — Cuidado Centrado en el Beneficiario y la Familia (BFCC-QIO, por sus siglas en inglés)
  - Puede encontrar su BFCC-QIO yendo a [www.qioprogram.org/file-complaint](http://www.qioprogram.org/file-complaint)
  - Un miembro del personal puede ayudarle a obtener y a completar la forma de quejas de calidad de atención médica

Las quejas pueden ser por causa de un médico, un hospital para pacientes internados, un departamento de pacientes externos de un hospital, una sala de emergencias, un centro de enfermería especializada, una agencia de atención médica domiciliaria, o un centro de cirugía ambulatoria.

Por ejemplo: Usted recibió tratamiento o tuvo alguna cirugía innecesaria o inapropiada, hubo errores con sus medicamentos, no recibió tratamiento después de que su condición cambió, usted fue dado de alta de algún centro muy temprano, recibió instrucciones o arreglos incompletos cuando fue dado de alta.

## Quejas acerca de Medicare Advantage o los planes de medicamentos de la Parte D

- Llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) y pida presentar una queja utilizando el Módulo de Seguimiento de Quejas (Complaint Tracking Module en inglés)
  - O presente una [Solicitud](#) en el sitio web de Medicare.gov
- Envíe una carta al departamento de Quejas y Apelaciones de su plan para presentar una queja ante su plan
  - Consulte el sitio web de su plan o comuníquese con ellos por teléfono para obtener la dirección
  - Presente su queja dentro de los 60 días desde el evento que dio lugar a la queja. Su plan debe notificarle de su decisión a más tardar 30 días después de que el plan reciba su queja. Ciertas quejas urgentes deben ser atendidas dentro de 24 horas

# Quejas de Medicare

Por ejemplo: Usted tiene una queja sobre el servicio al cliente, el acceso a especialistas de su plan o la adecuación de la red de proveedores, o su plan no está siguiendo correctamente el proceso de apelación.

## Si tiene problemas con la inscripción de la Parte A o B de Medicare

- Vaya a su Oficina local de Administración de Seguro Social (SSA, por sus siglas en inglés)
  - [Busque su oficina local de Administración de Seguro Social](#)
- O llame a la línea de ayuda del SSA, 1-800-772-1213

Por ejemplo: Su prima de la Parte B es muy alta y cree que no debería serlo, se le canceló su inscripción de Medicare por error, o su Medicare tiene una fecha de entrada en vigor incorrecta.

## Quejas acerca de un proveedor de equipo médico duradero (DME)

- Llame a su proveedor para presentar su queja
- También puede llamar al 1-800-MEDICARE

Cuando presente una queja, su proveedor debe informarle que la recibió dentro de los cinco días después de haber sido enviada. El proveedor debe enviarle el resultado de su queja y su respuesta por escrito dentro de 14 días.

Por ejemplo: Su proveedor se niega a reparar una pieza de DME oportunamente, su proveedor no proporciona el tipo o la cantidad correcta de DME que le recetaron.

## Asuntos de sospecha de fraude, abuso o marketing engañoso de Medicare por parte de un proveedor de Medicare o un plan privado

- Comuníquese primero con su proveedor o plan para aclarar y verificar si cometieron un error de facturación
- Llame a su Senior Medicare Patrol (SMP)
  - Busque su SMP llamando al 877-808-2468 o yendo a [www.smpresource.org](http://www.smpresource.org)
- Llame a la línea de ayuda contra fraudes de Medicare del Inspector General al 1-800-HHS-TIPS (1-800-447-8477)

# Quejas de Medicare

Por ejemplo: Le están cobrando servicios que no recibió, lo inscribieron en un plan de Medicare después de que el plan le proporcionó información incorrecta, o le ofrecieron regalos a cambio de su información de Medicare.

## Quejas acerca de un centro de diálisis o trasplante de riñón

- Llame a su organización de la red de ESRD
  - Busque su organización de la red de ESRD yendo a [www.esrdnetworks.org](http://www.esrdnetworks.org)

Su Red debe investigar el problema y trabajar de parte suya para resolverlo. Aunque desee mantenerse anónimo, su Red aún puede investigar una queja y representarlo.

Por ejemplo: El personal del centro no lo trata de manera amable o lo trata sin respeto, no le permite comer si tiene hambre durante la diálisis, o sus turnos de diálisis entran en conflicto con el horario laboral y el centro no le permitirá cambiar sus turnos.