

# ¿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 Paso Health**  
HEALTH PLANS FOR EL PASOANS. BY EL PASOANS.

**877-532-3778**

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)