

Proceso de Queja



Quejas

¿Qué debo hacer si tengo una queja? ¿A quién debo llamar?

Si necesita ayuda con un problema o si tiene una queja, llame al Departamento de Servicios al Cliente al número gratuito que se encuentra en la tarjeta de identificación (ID) de su hijo y pida hablar con el Defensor de Miembros (*Member Advocate*).

¿Alguien del programa CHIP de Aetna puede ayudarme a presentar una queja?

El Defensor de Miembros puede ayudarlo a presentar una queja. Él tomará nota de su problema. También puede enviar una queja escrita al Defensor de Miembros a:

Aetna Medicaid and CHIP Services
Attention: Member Advocate
P.O. Box 569150
Dallas, TX 75356-9150
1-800-245-5380 (Tarrant) o
1-866-818-0959 (Bexar) o
214-200-8140

¿Cuánto tiempo llevará procesar mi queja? ¿Cuáles son los requisitos y los plazos para presentar una queja?

Le enviaremos una carta dentro de los cinco (5) días a partir de la recepción de su queja para hacerle saber que la recibimos. Dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de recepción de su queja, le enviaremos otra carta con los resultados.

Si no estoy conforme con el resultado, ¿a quién más puedo contactar?

Si no está satisfecho con los resultados de su queja, puede llamar al Departamento de Servicios al Cliente al número gratuito que se encuentra en la tarjeta de identificación (ID) de su hijo y solicitar una apelación. También puede solicitar una apelación de la resolución de la queja escribiendo a:

Aetna Medicaid and CHIP Services
Attention: Member Advocate
P.O. Box 569150
Dallas, TX 75356-9150
1-800-245-5380 (Tarrant) o
1-866-818-0959 (Bexar) o
214-200-8140

¿Tengo derecho a presentarme ante un panel de apelación de quejas?

Dentro de los cinco (5) días de recibir el pedido de apelación, el Defensor de Miembros le enviará una carta para comunicarle que su apelación fue recibida. El panel de apelaciones revisará la información que envió y tratará el caso de su hijo. No se trata de una corte de justicia. Usted tiene derecho a presentarse ante el panel de apelaciones en un lugar específico para tratar la apelación escrita que envió. Una vez tomada la decisión sobre su apelación, se le enviará una respuesta por escrito dentro de los treinta (30) días posteriores a la recepción de su apelación.

También tiene derecho a presentar una queja al Departamento de Seguros de Texas (TDI) llamando al número gratuito 1-800-252-3439, o por escrito a:

Texas Department of Insurance
P.O. Box 149104
Austin, TX 78714-9104
Fax: (512) 475-1771

Sitio en Internet:
<http://www.tdi.state.tx.us>

Correo electrónico:
ConsumerProtection@tdi.state.tx.us