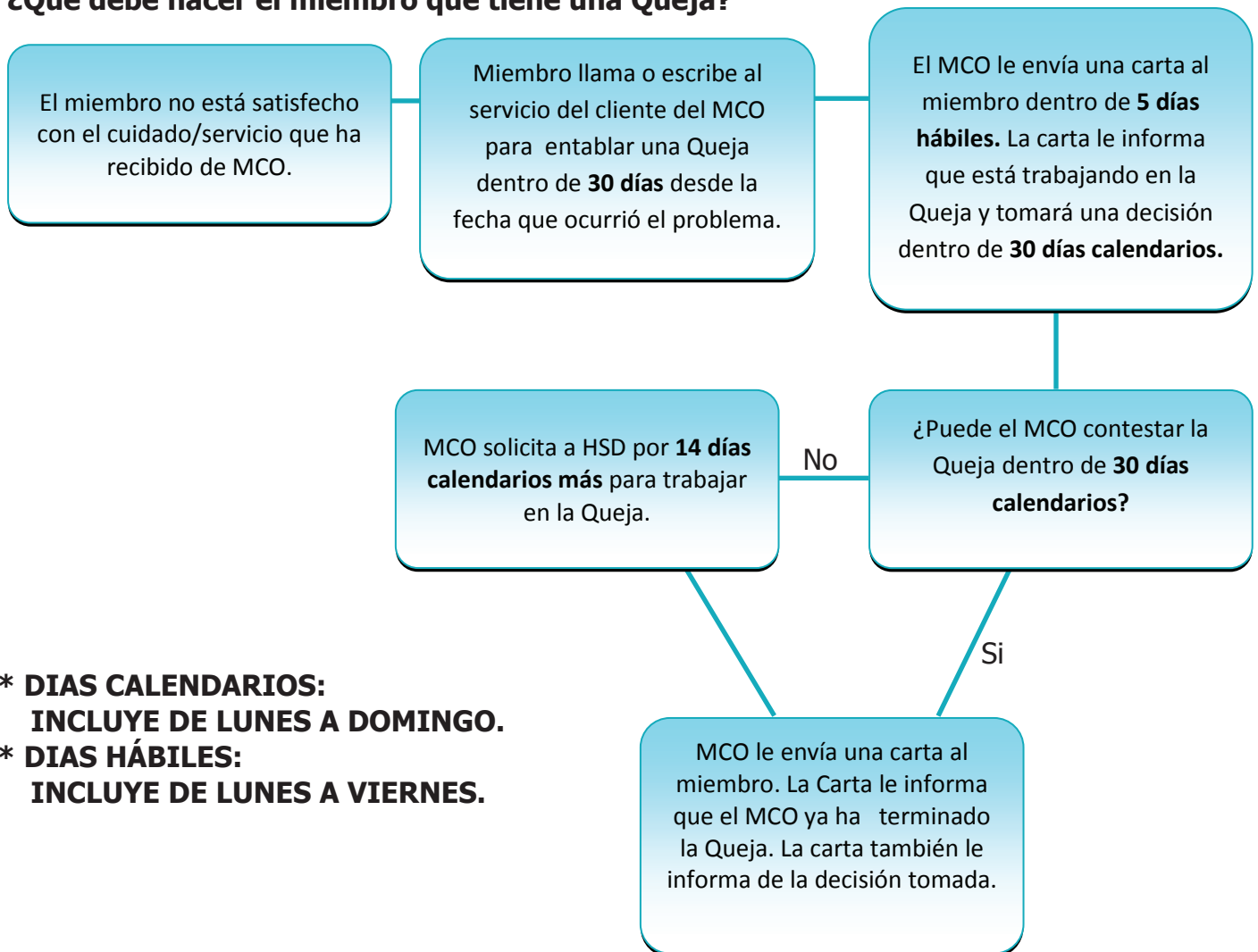


Proceso de Queja

¿Qué es una Queja?

- Un miembro se queja sobre el servicio proporcionado por la Organización del Cuidado de la Salud (MCO).
- Una expresión de insatisfacción.
- Diferente que una Apelación.

¿Qué debe hacer el miembro que tiene una Queja?



- * **DIAS CALENDARIOS:**
INCLUYE DE LUNES A DOMINGO.
- * **DIAS HÁBILES:**
INCLUYE DE LUNES A VIERNES.



Proceso de Queja (continuado)

Hechos Importantes durante el proceso de Queja

- El MCO no le puede decir a nadie sobre la Queja entablada por el miembro, sin el expreso consentimiento del miembro.
- El MCO debe proporcionar servicios y cuidados durante el proceso de Queja.
- El MCO no puede castigar al miembro por haber iniciado el proceso de Queja.
- El miembro tiene el derecho de preguntar al MCO sobre su Queja en cualquier momento.

Cronograma del Proceso de Queja

0 a 30 días calendarios después que el miembro ha tenido problemas	0 a 5 días hábiles después que el miembro ha entablado la Queja	0 a 44 días calendarios después que el miembro ha entablado la Queja
El miembro llama o escribe al MCO para entablar la Queja	MCO le envía al <i>miembro</i> una carta. La carta le informa que el MCO está trabajando en la Queja y le contestará dentro de 30 días calendarios	MCO termina de trabajar en la Queja. Si el MCO necesita más tiempo, MCO puede solicitar al HSD por 14 días calendarios más . El MCO le envía una carta al miembro que ya ha terminado la Queja y le informa su decisión

* **DIAS CALENDARIOS: INCLUYE DE LUNES A DOMINGO.**

* **DIAS HÁBILES: INCLUYE DE LUNES A VIERNES.**

Lista a Seguir en el Proceso de Queja

- Llame al servicio del cliente del MCO si tiene preguntas o si necesita ayuda para empezar el proceso de Queja.
- Ud. también puede entablar el proceso de Queja por escrito o por correo electrónico con el MCO.