

APELACIONES Y QUEJAS

Tufts Medicare Preferred HMO se dedica a brindar a sus miembros una cobertura de atención médica integral. Sin embargo, es posible que en ocasiones tenga inquietudes o problemas relacionados con su cobertura o atención médica. En estos casos, usted tiene derecho a presentar reclamos a Tufts Medicare Preferred HMO. Si usted presenta un reclamo, debemos ser justos al momento de tratarlo y no daremos de baja su inscripción ni lo sancionaremos de forma alguna. Existen dos tipos de reclamos formales que puede presentar: las apelaciones y las quejas.

Apelaciones

Una “apelación” es un reclamo que usted presenta cuando desea que reconsideremos y cambiemos una decisión tomada sobre una solicitud de autorización de servicios, el pago de una reclamación o el monto del costo compartido por los servicios recibidos.

Quejas

Una “queja” es un tipo de reclamo que usted presenta sobre nosotros o uno de nuestros proveedores o farmacias de la red, incluso un reclamo con respecto a la calidad de su atención. Este tipo de reclamos no implica disputas sobre pagos o cobertura. Si tiene algún reclamo, lo invitamos a que llame a Atención al Cliente a fin de resolver el problema por teléfono. Se documentarán todos los reclamos y se remitirán al Departamento de Apelaciones y Quejas. Puede solicitar una respuesta por escrito. Todos los reclamos relacionados con la calidad de la atención se responderán por escrito.

Para obtener información más detallada acerca de apelaciones y quejas en cuanto a los beneficios de medicamentos recetados de la Parte D y Medicare Advantage, consulte el libro de Evidencia de cobertura que recibe en calidad de miembro de Tufts Medicare Preferred HMO o llame a Atención al Cliente al 1-800-701-9000 (TTY 1-800-208-9562). Los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. (del 1 de octubre al 14 de febrero, los representantes están disponibles los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.). Después del horario de atención y los días feriados, deje un mensaje y un representante lo llamará el siguiente día hábil.

Tufts Health Plan Medicare Preferred es una organización de Medicare Advantage con contrato de Medicare. La inscripción en Tufts Health Plan Medicare Preferred depende de la renovación del contrato.