



Información que los socios pueden usar:

Como manejar las quejas de los planes de recetas médicas de Medicare Parte D

Cobertura Medicare de Recetas Médicas

Revisado en junio 2007

Las quejas o agravios de los planes de recetas médicas de Medicare Parte D deben ser enviadas directamente al plan del miembro afectado. Si usted, por ejemplo, es un consejero o representante de SHIP, esta preparando una queja a nombre de un beneficiario, primero preguntarle al beneficiario si el o ella se ha comunicado con el plan o llamado al 1-800-MEDICARE, si este es el caso, entonces la queja esta siendo procesada y evaluada.

Nota: El plan o CMS no se comunicará con usted si esta preparando una queja a nombre del beneficiario a menos que sea el representante autorizado. Solamente el beneficiario o una persona autorizada pueden recibir información sobre la queja.

El siguiente proceso es recomendado por CMS en caso que el beneficiario todavía no ha hecho una queja, fue sometida y ha pasado un tiempo razonable sin recibir alguna resolución, o si el beneficiario tiene una necesidad urgente en recibir la contestación:

1. Llame directamente al plan de Medicare con la queja. Todas la quejas con especificaciones deben ser dirigidas al plan de medicamentos de Medicare. Llamando a la línea de ayuda 1-800-MEDICARE o a CMS no acelerará el proceso de la queja. La manera más rápida de resolver un asunto es comunicándose con el plan.
2. El plan ingresa la queja en el sistema de registro. Las quejas se resuelven tan pronto lo requiera la condición de salud del beneficiario, pero no más tarde de 30 días después de haber recibido la queja a menos que el plan la extienda por 14 días adicionales. Si la queja está relacionada a la denegación del plan que otorgarle al beneficiario una determinación de cobertura acelerada o redeterminación acelerada y el beneficiario aún no ha comprado o recibido el medicamento, el plan debe responder a su queja en 24 horas. El plan debe dejarle saber al beneficiario o representante autorizado cuando puede recibir una respuesta.
3. Si es necesario un seguimiento, debe ser a través del plan de medicamentos de Medicare.
4. Si la queja no se resuelve en un tiempo adecuado, puede llamar GRATIS al 1-800-MEDICARE. La queja se registrará en el 1-800-MEDICARE y será ingresada por un contratista el próximo día en el Sistema de Registro de Quejas (CTM) de CMS.
5. El plan recibirá la queja de CMS a través del CTM con pautas específicas (incluyendo el período del tiempo) para concluir con la queja.



6. Si aún la queja no se resuelve después de completar los pasos 1–5, comuníquese con su oficina regional (RO) de CMS por correo electrónico (ver abajo las direcciones de correo). No llame al 1-800-MEDICARE porque los representantes de servicio al cliente no tienen acceso al registro CTM ni tampoco pueden proveer información sobre el estatus o resolución. Tenga en cuenta que si llama al 1-800-MEDICARE se creará un duplicado de la queja en el sistema de CTM.

Buzón electrónico de la oficina regional de CMS para la Parte D

Región	Dirección de correo electrónico para las quejas de la Parte D
1 – Boston Connecticut, Massachusetts, Maine, New Hampshire, Rhode Island, Vermont	PartDComplaints_RO1@cms.hhs.gov
2 - New York New Jersey, New York, Puerto Rico, Virgin Islands	PartDComplaints_RO2@cms.hhs.gov
3 – Philadelphia Delaware, District of Columbia, Maryland, Pennsylvania, Virginia, West Virginia	PartDComplaints_RO3@cms.hhs.gov
4 – Atlanta Alabama, Florida, Georgia, Kentucky, Mississippi, North Carolina, South Carolina, Tennessee	PartDComplaints_RO4@cms.hhs.gov
5 – Chicago Illinois, Indiana, Michigan, Minnesota, Ohio, Wisconsin	PartDComplaints_RO5@cms.hhs.gov
6 – Dallas Arkansas, Louisiana, New Mexico, Oklahoma, Texas	PartDComplaints_RO6@cms.hhs.gov
7 – Kansas City Iowa, Kansas, Missouri, Nebraska	PartDComplaints_RO7@cms.hhs.gov
8 – Denver Colorado, Montana, North Dakota, South Dakota, Utah, Wyoming	PartDComplaints_RO8@cms.hhs.gov
9 - San Francisco American Samoa, Arizona, California, Commonwealth of the Northern Mariana Islands, Guam, Hawaii, Nevada	PartDComplaints_RO9@cms.hhs.gov
10 – Seattle Alaska, Idaho, Oregon, Washington	PartDComplaints_RO10@cms.hhs.gov