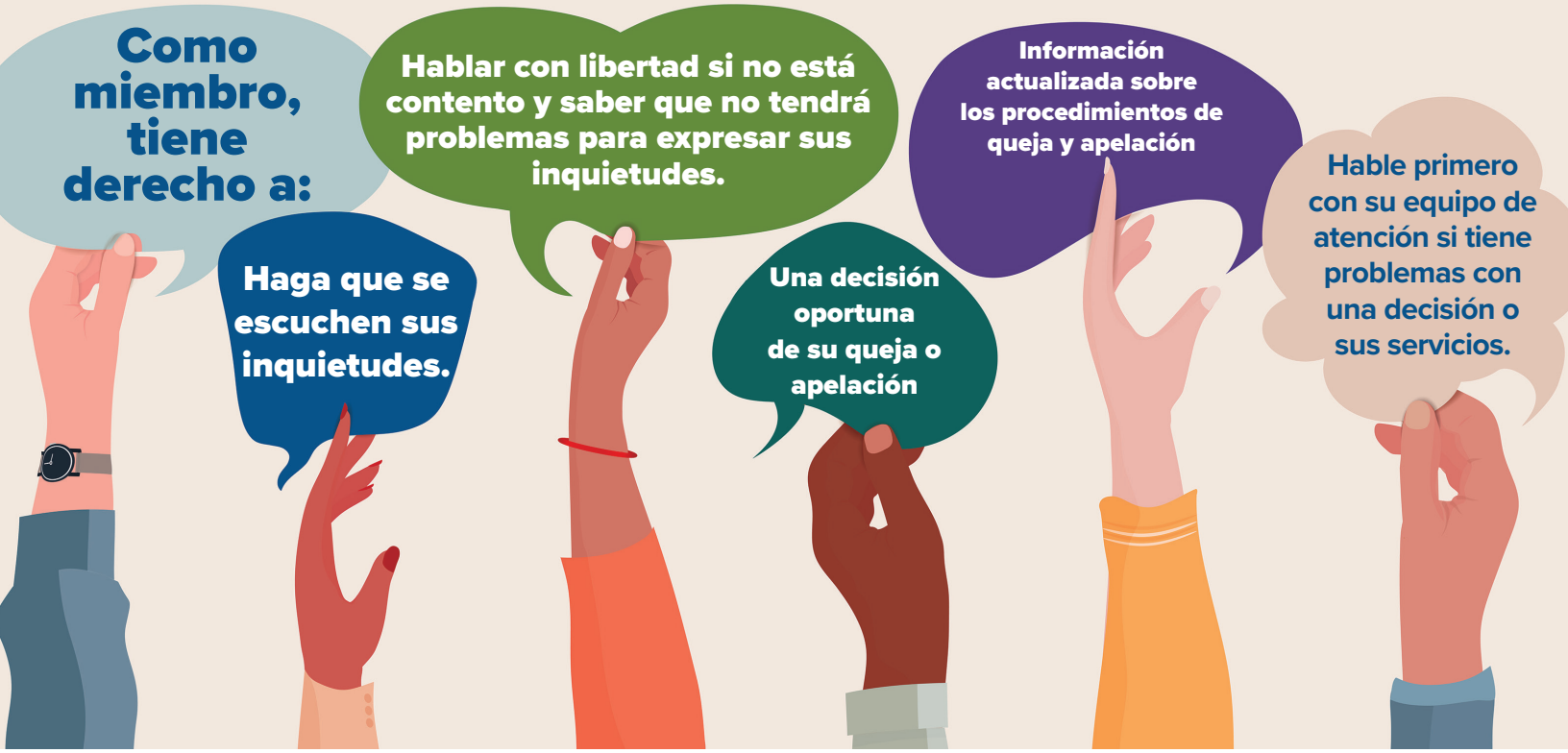

Derechos de los miembros y quejas y apelaciones de Medicaid

¿Qué es una queja formal?

Una **queja formal** es otra palabra para reclamación. Es una forma de expresar si no está satisfecho con My Choice Wisconsin (MCW), un proveedor, o la calidad de su atención o servicios.

Cómo presentar una queja formal:

- Puede hablar sobre su inquietud con su equipo de atención médica o el supervisor.
- Puede ponerse en contacto con un especialista en derechos de los miembros.
- Tiene derecho a presentar una queja en cualquier momento.

¿Qué es una apelación?

Una **apelación** se produce cuando solicita una revisión de una decisión que haya tomado MCW sobre uno de sus servicios. Esta decisión puede haber sido una "determinación de beneficio adverso", que es una denegación, reducción o finalización de un servicio que usted ha solicitado.

Cómo presentar una apelación:

- Póngase en contacto con el especialista en derechos de los miembros para iniciar el proceso.
- Tiene 60 días a partir de la fecha en la que se notifique nuestra decisión.
- Disponemos de 30 días para revisar, tomar una decisión sobre su apelación y hacer un seguimiento con una carta.
- Si cree que su salud o seguridad inmediatas están en riesgo, solicite acelerar su apelación. Si se acepta, le proporcionaremos nuestra decisión en un plazo de 72 horas.

my choice WISCONSIN

Folleto_quejas y apelaciones2022_C Aprobado el 5/3/2022

Derechos de los miembros y quejas y apelaciones de Medicaid

Obtener ayuda para su queja o recurso

- Puede preguntar a cualquier persona que desee hablar en su nombre.
- Si desea ayuda de una agencia externa, MCW puede proporcionarle la información de contacto de otras agencias.
- El especialista en derechos de los miembros de MCW puede ayudarle a comprender sus derechos y cómo presentar quejas y apelaciones. Pueden ayudarle a decidir qué proceso puede funcionar mejor para usted.
- Puede escribirnos una carta o llamarnos. Si nos envía su apelación o queja, describa lo que cree que debe corregirse y por qué. Reconoceremos la apelación en un plazo de 5 días laborables.

my choice WISCONSIN

Información de contacto

Dirección postal
My Choice Wisconsin
Attn: Member Rights Specialist
10201 W Innovation Dr. Suite 200
Wauwatosa WI 53226-4822

Números de teléfono del especialista en derechos de los miembros

Family Care, Partnership, Dual Advantage, Medicaid SSI
Número gratuito: 1-800-963-0035 x 3448 **TTY: 711**

BadgerCare Plus
Número gratuito: 1-855-530-6790 **TTY: 711**

Para obtener más información, consulte:

- Su manual para miembros
- **Nuestro sitio web:** mychoicewi.org/contact/grievances-appeals/
- Documento de evidencia de cobertura *(solo miembros de Partnership Duals y Dual Advantage)*

Los miembros de Partnership que también tienen Medicare pueden tener derechos adicionales de apelación y quejas. Hable con un especialista en derechos de los miembros para obtener más información.