



Ambetter from Arizona Complete Health
Formulario de solicitud de queja para afiliados

El uso de este formulario es *opcional*. No es necesario que utilice este formulario para solicitar a Ambetter from Arizona Complete Health que evalúe un asunto que le preocupa sobre su plan. Ambetter from Arizona Complete Health acepta quejas de los afiliados presentadas verbalmente o por escrito dentro de los 180 días posteriores a la fecha del suceso. Si desea recibir asistencia para presentar una queja, contacte con el Servicio para afiliados llamando al 1-888-926-5057 TTY/TDD 1-888-926-5180.

Marque la casilla que mejor describa el problema que solicita que Ambetter from Arizona Complete Health investigue:

- Problema de calidad de la atención (quality of care, QOC)
- Problema de acceso a la atención
- Reclamación relacionada con el Servicio de Atención al Cliente (general, servicios lingüísticos y materiales para afiliados)
- Reclamación relacionada con el Servicio de Atención al Cliente (proveedor médico de la red de Ambetter from Arizona Complete Health)
- Problema financiero o de facturación (que incluye, entre otros, la facturación de saldos y acumuladores)
- No estoy seguro/a u Otro: Haga clic o toque aquí para introducir texto.

Seleccione el tipo de presentación de su queja:

- Inicial estándar
 Segunda solicitud estándar
 Urgente*

** Si su queja está relacionada con una situación clínicamente urgente, como verse en la obligación de abandonar el hospital de forma prematura o si el proceso de resolución estándar supone un grave riesgo para su salud, tiene a su disposición la opción de presentar una queja urgente. Ambetter from Arizona Complete Health ofrece una respuesta a las quejas urgentes verbalmente o por escrito en un plazo máximo de 3 días a partir de la fecha de recepción. Puede presentar una queja urgente verbalmente o por escrito.*

Con el fin de ayudar a Ambetter from Arizona Complete Health con la investigación, proporcione toda información detallada que corresponda sobre el asunto que le preocupa:

Nombre del afiliado:	
Apellido del afiliado:	
ID del afiliado:	
Nombre del representante	
Plan Ambetter:	
Número de teléfono:	
Fecha del incidente:	

Hora del incidente:	
Descripción del asunto:	

¿Desea que un representante de Ambetter from Arizona Complete Health se ponga en contacto con usted para brindarle más detalles?

Sí No

Gracias por darle a Ambetter from Arizona Complete Health la oportunidad de evaluar el asunto que le preocupa. Ambetter from Arizona Complete Health investiga todas las quejas y le proporciona **los resultados de nuestra evaluación en un plazo de 60 días después de recibir su solicitud inicial**. Si se requiere tiempo adicional, Ambetter from Arizona Complete Health le notificará la razón por la cual nos estamos tomando más tiempo para completar la evaluación de su problema. Puede presentar una queja acerca de que Ambetter from Arizona Complete Health se esté tomando más tiempo para abordar su problema.

Si tiene alguna pregunta sobre el proceso de queja o su queja específica, o si necesita ayuda para presentar su queja o una Apelación de nivel 1, contacte con el Servicio para afiliados llamando al 1-888-926-5057 TTY/TDD 1-888-926-5180.

Una queja NO es una apelación. Una queja es una expresión de insatisfacción (o una reclamación) en relación con su experiencia en el plan de Ambetter, que incluye, entre otros, la calidad del servicio, la atención médica, el servicio del proveedor médico, los materiales del afiliado, la asistencia lingüística, la facturación de saldos, la derivación para consultar a un especialista y los acumuladores. Esta no es una lista exhaustiva. Si la queja se refiere a una decisión adversa, puede presentar una Evaluación urgente de nivel 1 o una Reconsideración informal. Para obtener información detallada sobre los procesos de apelación disponibles, consulte su Paquete de apelaciones o ingrese a la página del afiliado del sitio web de Ambetter y vaya a la sección "Para afiliados" (For Members).