



# UnitedHealthcare Community Plan of Kentucky

## Quejas

### ¿Qué es una queja?

Una queja es una muestra de insatisfacción acerca de UnitedHealthcare Community Plan of Kentucky, su proveedor, su atención médica o servicios de salud relacionados acerca de cualquier asunto que no sea una determinación adversa de beneficios. Algunos ejemplos de una queja pueden incluir:

- No estar satisfecho o tener preocupaciones por la calidad de su atención médica
- El doctor que usted desea ver no es un doctor de UnitedHealthcare Community Plan
- No puede obtener cuidados de atención culturalmente competentes
- Ha recibido una factura por un servicio que debería estar cubierto por UnitedHealthcare Community Plan
- No se respetan sus derechos y/o dignidad
- Usted tiene cualquier otro problema acerca del acceso a la atención médica

### ¿Qué debo hacer si tengo una queja?

Usted u otra persona que actúe en su nombre pueden presentar una queja, también conocida como reclamación, por teléfono o por escrito en cualquier momento. Si alguien presenta la solicitud en su nombre, necesitamos su permiso por escrito.



Para presentar una queja por teléfono, llame a Servicios para Miembros al **1-866-293-1796**, TTY **711**, de 7 a.m. a 7 p.m. EST, de lunes a viernes. Hay servicios de intérprete disponibles.



Para presentar una queja por escrito, puede escribirnos con su queja a:  
UnitedHealthcare Community Plan of Kentucky  
Appeals and Grievances  
P.O. Box 31364  
Salt Lake City, UT 84131-0364

Si usted tiene discapacidades y/o necesita ayuda con la presentación de su queja, puede llamar a Servicios para Miembros.

### ¿Qué pasa después?

Le informaremos por escrito que recibimos su queja dentro de 5 días hábiles posteriores a la recepción. Revisaremos su queja y le informaremos cómo la resolvimos por escrito dentro de 30 días posteriores a la recepción de su queja. Si usted no está satisfecho con la forma en que resolvimos su problema, puede presentar una queja ante el Defensor del Pueblo del programa de Atención Médica Administrada de Medicaid. El Programa del Defensor del Pueblo puede investigar la razón por su insatisfacción y ayudarlo con su problema. Usted puede llamar al Defensor del Pueblo del programa de Atención Administrada de Medicaid al **1-800-372-2973**.