

## Etapas del Proceso de Quejas y Agravios

Tipo de Contacto	Reconocimiento de Queja o Agravio	Investigación, Revisión y Resolución Inicial	Periodo de Comentarios/Respuesta del Proveedor	Plazo para Entregar Reporte/Carta Final al Agraviado/a	Plazo Para Terminar el Proceso
<b>Queja (verbal)</b>	Se hace reconocimiento de la queja durante el contacto inicial.	Se colecta información y se trata de resolver la queja lo más pronto posible.	No se requiere carta.	Se da seguimiento por teléfono o por carta según sea apropiado.	<b>Hasta 90 días</b>
<b>Queja (por escrito)</b>	Se envía carta de reconocimiento dentro de cinco (5) días hábiles después de haber recibido la queja.	Se colecta información y se trata de resolver la queja lo más pronto posible (usualmente, dentro de 30 días).	No se requiere carta.	Se da seguimiento por teléfono o por carta según sea apropiado (usualmente el procedimiento es el de dar seguimiento por medio de una carta).	<b>Hasta 90 días</b>
<b>Agravio</b>	Se envía carta de reconocimiento dentro de cinco (5) días hábiles después de haber recibido el agravio.	Se tienen 50 días a partir de la fecha del contacto inicial para la recolección de información y resolución.	Se tienen 30 días después de haber recibido el agravio y la resolución inicial.	Se tiene no más de cinco (5) días hábiles después de vencido el plazo de tiempo de comentarios del proveedor.	<b>No más de 90 días</b>

Toda queja se atiende lo más pronto posible. De ser posible, el plazo de tiempo es recortado, con excepción del tiempo permitido para comentarios y/o respuesta del proveedor.

El presente ha sido preparado por la Red 18 (Southern California Renal Disease Council, Inc.) bajo el contrato #HHSM-500-2006-NW018C con los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS). Su contenido no refleja necesariamente la política de CMS.