

# HOW TO SUBMIT A COMPLAINT

Unhappy with your health plan or Medicaid services? Let us know.  
You can submit a complaint to tell us what's wrong. Here's how:

## STEP 1: Call your health plan

Your health plan's  
phone number is on  
your **health plan**  
ID card.



or

If you don't have a  
health plan, call the  
Medicaid helpline at  
800-335-8957.

## STEP 2: If you still need help...

Call the Office of the Ombudsman:

**866-566-8989**

8 a.m.-5 p.m. Central Time,  
Monday through Friday



or

Fill out

**this**  
**form**



<http://bit.ly/ComplaintSubmission>

The Office of the Ombudsman can help fix problems with your Medicaid coverage.  
If it's urgent, the team will handle your complaint as soon as possible.

### What to expect

- › Call you back within **one business day**
- › **Start working** on your complaint
- › Check in with you once every **five business days** until it's resolved
- › **Tell you what happened** and anything you might need to do

### When you call, you'll need

- Your Medicaid ID card number
- Your name, birthday and address

If it's a problem with your doctor, your medication or the medical equipment you use, you might need:

- A phone number for your doctor, drugstore or medical equipment company
- Paperwork related to your complaint like letters, bills, or prescriptions

Visit our website: [bit.ly/MedicaidCHIPContacts](http://bit.ly/MedicaidCHIPContacts)

For CHIP health plan complaints email [ConsumerProtection@tdi.texas.gov](mailto:ConsumerProtection@tdi.texas.gov).

# ¿CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA?

¿No está satisfecho con los servicios de Medicaid o de su plan médico? Háganoslo saber. Usted puede presentar una queja para explicarnos su situación. Haga lo siguiente:

## Paso 1: Llame a su plan médico

Generalmente pueden ayudarle con mayor rapidez.

El número de teléfono de su plan médico está en su tarjeta de identificación del plan.



Si no tiene un plan médico, llame a la línea de ayuda de Medicaid al 800-335-8957.

## Paso 2: Si todavía necesita ayuda...

Llame a la Oficina del Ombudsman de Salud y Servicios Humanos:

**866-566-8989**

de lunes a viernes  
de 8 a.m. a 5 p.m.  
(hora del centro).



Llene este

**formulario**

en línea



<http://bit.ly/ComplaintSubmission>

El equipo del ombudsman puede ayudar a resolver problemas con su cobertura de Medicaid. Si la situación es urgente, el equipo atenderá su queja lo antes posible.

### Lo que debe esperar

- Se le devuelve la llamada en el plazo de **un día hábil**
- Se empieza a tramitar su queja
- Se le contacta cada **cinco días hábiles** hasta que la situación se resuelva
- Se le explica lo que pasó y lo que quizás deba hacer

### Cuando llame, tenga a la mano:

- El número de identificación de Medicaid
  - Su nombre, fecha de nacimiento y dirección
- Si se trata de un problema con su médico, sus medicamentos o su equipo médico, tenga a la mano:
- El número telefónico de su médico, farmacia o compañía de equipo médico
  - Documentación relacionada con su queja como cartas, facturas o recetas médicas

Visite nuestro sitio web: [bit.ly/MedicaidCHIPContacts](http://bit.ly/MedicaidCHIPContacts)