# Informe de datos sobre apelaciones y reclamos de Brand New Day

**1 de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2020**

|  |  |
| --- | --- |
| ¿Qué tipo de información es esta? | Los miembros del plan Medicare Advantage tienen el derecho de presentar una apelación o un reclamo ante su plan. Las personas elegibles para inscribirse en un plan de Medicare Advantage tienen el derecho de solicitar información acerca del número de apelaciones y reclamos que recibe el plan. Las siguientes páginas contienen información acerca de las apelaciones y reclamos que Brand New Day recibió en 2020. |
| ¿Cuántos miembros tiene Brand New Day? | Brand New Day tiene aproximadamente 59,000 miembros. |
| ¿Qué es una apelación de  nivel 1? | Una apelación de nivel 1 es una solicitud formal para que Brand New Day revise la decisión de Brand New Day de no pagar, no proporcionar o interrumpir un artículo o servicio que un miembro crea que necesita.  Si un miembro no puede obtener un artículo o servicio que cree que necesita o si el plan ha rechazado el pago de una reclamación por un servicio que el miembro ya ha recibido, el miembro puede presentar una apelación ante el plan. Por ejemplo, un miembro puede apelar nuestra decisión de interrumpir la fisioterapia, de denegar una visita a un especialista o rechazar el pago de una reclamación.  El número de apelaciones de nivel 1 que Brand New Day tuvo en 2020 se puede encontrar en la **línea 1** del informe adjunto. El número de apelaciones de nivel 1 recibidas por cada 1,000 miembros se puede encontrar en la **línea 2**. |
| ¿Qué puede suceder con las apelaciones de nivel 1? | Los planes pueden decidir pagar o proporcionar todos los servicios que el miembro solicitó. Estas se denominan decisiones favorables.  A veces, los planes deciden no pagar o proporcionar los servicios que el miembro solicitó. Estas se denominan decisiones desfavorables.  A veces, un miembro puede decidir retirar su apelación. Debido a que el plan no hace nada con una apelación que se retira, no se incluyen en este informe.  El número de decisiones favorables de apelaciones de nivel 1 de Brand New Day se puede encontrar en **la línea 3** del informe adjunto. Las decisiones desfavorables se pueden encontrar en la **línea 4**. |
| ¿Qué es un reclamo? | Un reclamo es una queja que un miembro presenta acerca de Brand New Day. Por ejemplo, un miembro puede presentar un reclamo cuando está insatisfecho porque cree que su plan le brinda demasiada información o muy poca información, porque los tiempos de espera en las llamadas telefónicas son demasiado largos al llamar al plan, porque la sala de espera del consultorio de un médico es demasiado fría o porque tiene que viajar distancias largas para llegar a su médico.    El número de reclamos que Brand New Day tuvo en 2020 se puede encontrar en la **línea 5** del informe adjunto. El número de reclamos recibidos por cada 1,000 miembros se puede encontrar en la **línea 6**. |
| ¿Dónde puedo obtener más información acerca de las apelaciones y los reclamos? | Si usted es miembro de Brand New Day, tiene derecho a presentar una apelación o un reclamo.    Puede comunicarse con Brand New Day al (866) 255-4795 para resolver una inquietud que pueda tener o para obtener más información acerca de cómo presentar una apelación o un reclamo. Los usuarios de TTY pueden llamar al 711. También puede consultar su Evidencia de cobertura para obtener una explicación completa de sus derechos.    También puede comunicarse con la Organización de mejora de la calidad de la atención centrada en el beneficiario y la familia (QIO) al (877) 588-1123 para obtener más información acerca de los reclamos de calidad de la atención o para presentar un reclamo por la calidad de la atención. |

**Declaración de divulgación de PRA:** De acuerdo con la Ley de Reducción de Trámites de 1995, ninguna persona está obligada a responder a una recopilación de información a menos que muestre un número de control OMB válido. El número de control OMB válido para esta recopilación de información es 0938-0778. El tiempo requerido para completar esta recopilación de información se estima en un promedio de 60 minutos por respuesta, incluido el tiempo para revisar las instrucciones, buscar los recursos de datos existentes, reunir los datos necesarios y completar y revisar la recopilación de información. Si tiene comentarios respecto de la precisión de la estimación de tiempo o sugerencias para mejorar este formulario, escriba a: CMS, 7500 Security Boulevard, Attention: PRA Reports Clearance Officer,   
Mail Stop C4-26-05, Baltimore, Maryland 21244-1850.

# Informe de datos sobre apelaciones y reclamos de Brand New Day

**1 de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2020**

Promedio de cantidad de miembros en 2020: 59,000

**Apelaciones de nivel 1**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Descripción** | **Trimestre**  **1** | **Trimestre**  **2** | **Trimestre**  **3** | **Trimestre**  **4** | **Total del año** |
| 1 | Apelaciones de nivel 1 recibidas | 40 | 56 | 46 | 57 | 199 |
| 2 | Apelaciones de nivel 1 por cada 1,000 miembros | 3.51 | 4.76 | 3.69 | 4.22 | 4.05 |
| 3 | Decisiones favorables para apelaciones de nivel 1 | 35 | 51 | 38 | 53 | 177 |
| 4 | Decisiones desfavorables para apelaciones de nivel 1 | 5 | 5 | 8 | 4 | 22 |

**Reclamos**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Descripción** | **Trimestre**  **1** | **Trimestre**  **2** | **Trimestre**  **3** | **Trimestre**  **4** | **Total del año** |
| 5 | Reclamos recibidos | 627 | 454 | 560 | 615 | 2256 |
| 6 | Reclamos por cada 1,000 miembros | 55.06 | 38.59 | 44.86 | 45.53 | 45.91 |

**Trimestre 1:** 1 de enero – 31 de marzo

**Trimestre 2:** 1 de abril – 30 de junio

**Trimestre 3:** 1 de julio – 30 de septiembre

**Trimestre 4:** 1 de octubre – 31 de diciembre

**Total del año:** 1 de enero - 31 de diciembre