

INFORMACIÓN PARA LOS PARTICIPANTES ACERCA DEL PROCESO DE QUEJA

Todos nosotros en On Lok PACE compartimos la responsabilidad de su atención y su satisfacción con los servicios que recibe. Nuestros procedimientos de quejas están diseñados para permitir a usted o a su representante expresar cualquier preocupación o insatisfacción que tenga para que podamos tratarlas oportuna y eficientemente. En cualquier momento que quiera presentar una queja, estamos disponibles para ayudarlo. Si no habla inglés, un miembro del personal bilingüe o servicios de traducción estarán disponibles para ayudarlo.

Nunca será discriminado ni se tomarán represalias contra usted, ni se le hará temer discriminación o represalias, porque haya presentado una queja. On Lok PACE le seguirá prestando todos los servicios necesarios durante el proceso de quejas. La confidencialidad de su queja se mantendrá durante todo el proceso de quejas y la información relacionada con su queja solo se revelará a las personas autorizadas.

Procedimiento de quejas

Una queja es un reclamo, presentada por escrito o verbalmente, que expresa insatisfacción con la prestación de sus servicios o la calidad de su atención, independientemente de si está solicitando que se tome alguna medida como resultado. Las quejas pueden ser entre usted y On Lok PACE, o entre usted y uno de sus otros proveedores de servicios mediante el programa PACE. Recibirá información por escrito del proceso de queja cuando se inscriba y al menos anualmente a partir de entonces. Una queja puede incluir, entre otros:

- La calidad de los servicios que recibe en su casa, en el centro PACE o en una estancia como paciente hospitalizado (hospital, centro de rehabilitación, centro de enfermería especializada, centro de atención intermedia o centro de atención residencial);
- Tiempos de espera en el teléfono, en la sala de espera o en la sala de examen;
- Comportamiento de cualquiera de los proveedores de atención o personal del programa;
- Adecuación de las instalaciones del centro;
- Calidad de la comida proporcionada;
- Servicios de transporte;
- Una infracción de sus derechos; y
- Discriminación por cualquier miembro del personal del centro PACE, proveedor contratado o personal del proveedor contratado.

Presentación de quejas

Usted, su familiar o cuidador, o su representante designado pueden presentar una queja. La información de abajo describe el proceso de presentación de quejas.

1. Usted puede hablar verbalmente sobre su queja, ya sea en persona o por teléfono, con el personal del programa PACE del centro al que asiste, o con cualquier proveedor contratado por On Lok PACE, incluyendo su conductor, y los proveedores que lo atienden en su casa. Si habla sobre su queja con un proveedor contratado, este le dirá a un miembro del personal de On Lok PACE la información de su queja. El miembro del personal se asegurará de que su queja quede documentada. Usted deberá proporcionar información completa de su queja, para que el personal adecuado pueda responder y ayudar a resolver su queja de manera oportuna y eficiente. Si quiere presentar su queja por escrito, envíe su queja por escrito a:

On Lok PACE
Health Plan Services Department
1333 Bush Street
San Francisco, CA 94109

Aunque no es obligatorio, puede solicitar un formulario de Reporte de queja para usar cuando presente una queja por escrito.

También puede comunicarse con nuestro Departamento de Servicios del Plan de Salud al **415-292-8895**, o llamando sin costo a nuestro teléfono **1 888 996 6565**, para recibir asistencia para presentar una queja. Para las personas con discapacidad auditiva (TTY), llame al **711**. Nuestro Departamento de Servicios del Plan de Salud lo ayudará con la presentación de su queja. También puede acceder a nuestro sitio web en **onlok.org/PACE** para recibir información sobre el proceso de quejas.

2. El miembro del personal que reciba su queja coordinará la investigación cuando aún no se conozca la causa de su problema, y se hará una investigación de su queja para encontrar soluciones y tomar las medidas adecuadas. Toda la información relacionada con su queja se mantendrá estrictamente confidencial, incluyendo de otros miembros del personal de On Lok PACE y proveedores contratados cuando corresponda. Tenga en cuenta que, si no quiere que le avisen sobre la resolución de la queja, debe informar a On Lok PACE en el momento en que presente su queja. On Lok PACE seguirá investigando, pero On Lok PACE tomará nota de sus deseos y no le enviará más avisos.
3. On Lok PACE le seguirá prestando todos los servicios necesarios durante el proceso de quejas.
4. El personal de On Lok PACE tomará medidas para resolver su queja tan pronto como su caso lo exija, pero a más tardar treinta (30) días calendario después de recibir su queja.

Resolución de quejas

1. On Lok PACE le informará sobre la resolución de su queja tan pronto como su caso lo exija, pero a más tardar tres (3) días calendario después de la fecha en que resolvamos su queja.

2. On Lok PACE le informará verbalmente o por escrito según sus preferencias. La excepción son las quejas relacionadas con la calidad de la atención, para las cuales siempre proporcionaremos un aviso por escrito de la resolución de la queja.
3. El aviso que proporciona On Lok PACE incluirá un resumen de su queja, qué pasos hemos tomado para investigar la queja, qué encontramos como resultado de nuestra investigación, qué acciones hemos tomado o tomaremos para resolver el problema, y cuándo puede esperar que ocurran esas acciones.

Opciones de revisión de quejas

1. Si no está satisfecho con la resolución, díganoslo para que podamos seguir trabajando hacia una resolución que sea aceptable.
2. También tiene la opción de comunicarse al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) para presentar una queja relacionada con la calidad de su atención o la prestación de un servicio.
3. Si tiene Medicare y su queja está relacionada con los servicios cubiertos por Medicare, usted, su familia o cuidador, o su representante designado tienen derecho a presentar una queja por escrito ante la organización para la mejora de la calidad (QIO). Si presenta una queja ante la QIO, On Lok PACE debe cooperar con ellos para resolver la queja. Esta información también se incluirá en el aviso de resolución que reciba si ha presentado su queja a On Lok PACE como otra opción disponible para usted.
4. En caso de que On Lok PACE no pueda proporcionar una resolución satisfactoria, usted tiene derecho a presentar su queja ante el Departamento de Servicios de Atención Médica de California comunicándose con:

Health Consumer Alliance
Medicare Medi-Cal Ombudsman Program
www.healthconsumer.org
Teléfono: 1-888-804-3536
TTY: 1-877-735-2929

También puede comunicarse con el Departamento de Atención Médica Administrada de California (California Department of Managed Health Care):

California Department of Managed Health Care
Help Center
980 Ninth Street, Suite 500
Sacramento, CA 95814-2725
Teléfono: 1-888-466-2219
Fax: 916-255-5241
TDD: 1-877-688-9891

Dado que On Lok PACE es un plan de servicios de atención médica, el Departamento de Atención Médica Administrada de California quiere que usted sepa lo siguiente:

“El Departamento de Atención Médica Administrada de California es responsable de regular los planes de servicios de atención médica. Si tiene una queja contra su plan médico, primero debe llamar a su plan médico al **415-292-8895** o al **1-888-996-6565 (TTY: 711)** y usar el proceso de quejas de su plan médico antes de comunicarse con el departamento. El uso de este procedimiento de quejas no prohíbe ningún derecho o recurso legal potencial que pueda estar disponible para usted. Si necesita ayuda con una queja formal que incluya una emergencia, una queja formal que no ha resuelto satisfactoriamente su plan médico o una queja formal que no se ha resuelto en más de 30 días, puede llamar al departamento para pedir asistencia. También puede ser elegible para una Revisión médica independiente (IMR). Si es elegible para IMR, el proceso de IMR hará una revisión imparcial de las decisiones médicas que tomó el plan médico sobre la necesidad médica de un servicio o tratamiento propuesto, decisiones de cobertura para tratamientos de naturaleza experimental o de investigación y conflictos por pagos de servicios médicos de emergencia y urgentes. El departamento también tiene un teléfono de llamada sin costo (**1-888-466-2219**) y una línea TDD (**1-877-688-9891**) para personas con discapacidades auditivas y del habla. El sitio web del departamento <http://www.dmh.ca.gov> tiene formularios de quejas, formularios de solicitud de IMR e instrucciones en línea.”

Línea directa de atención médica en casa: Si tiene alguna pregunta o preocupación con respecto a los servicios médicos en casa de On Lok PACE, le recomendamos que primero hable sobre el asunto con su enfermero de atención médica en casa, trabajador social o director del centro PACE. Sin embargo, tenga en cuenta que el estado de California ha establecido un teléfono confidencial de llamada sin costo para recibir preguntas o quejas sobre los servicios médicos en casa. El teléfono es **1-800-554-0353** y está disponible de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 5:00 p. m.