

## **INFORMACIÓN PARA LOS PARTICIPANTES ACERCA DEL PROCESO DE QUEJA**

Todos nosotros en On Lok PACE compartimos la responsabilidad de su cuidado y de su satisfacción con los servicios que recibe. Nuestros procedimientos para presentar quejas están diseñados para permitirle a usted o su representante expresar cualquier preocupación o insatisfacción que tenga, para que nosotros podamos trabajar en esto sin demoras y de una manera eficiente. En cualquier momento, si usted desea presentar una queja, estamos disponibles para asistirle. Si su lengua materna no es el inglés, podrá recibir asistencia por parte de uno de los miembros del personal bilingüe o un intérprete o contar con servicio de traducción.

Se define una **queja** es una reclamación que puede presentarse por escrito o de manera oral y que expresa la inconformidad con los servicios brindados o con la calidad de la atención. Una queja puede incluir lo siguiente, entre otras cosas:

- La calidad de los servicios que recibe en su casa, en el centro de On Lok PACE o durante una hospitalización (por ejemplo, en un hospital o en un centro de enfermería especializada);
- Los tiempos de espera al comunicarse por teléfono, en la sala de espera o en la sala de exámenes;
- El comportamiento de cualquier proveedor de atención o del personal del programa;
- La adecuación de las instalaciones del centro;
- La calidad de la comida que se sirve;
- Los servicios de transporte; y
- La violación de los derechos del participante.

### **Presentación de quejas**

La información que aparece a continuación describe los pasos a seguir del proceso de quejas en caso de que usted o su representante deseen presentar una queja. Usted puede presentar una queja, o su representante puede hacerlo en su nombre, en los 180 días calendario posteriores al incidente o acción que causa su insatisfacción.

1. Usted puede hablar verbalmente de su queja ya sea en persona o por teléfono con cualquier miembro del Equipo Interdisciplinario del centro al que asiste. Este miembro del personal se asegurará de que usted recibe la información sobre el proceso de quejas por escrito y de que su queja se documente en el formulario de informe de quejas. Asegúrese de brindar información completa para que el personal correspondiente pueda resolver su queja a tiempo. Si desea presentar la queja por escrito, debe enviar el documento a:

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

También puede comunicarse con nuestro Departamento de Servicios del Plan de Salud al **415-292-8895** o a nuestro número de teléfono gratuito al **1-888-996-6565 (TTY:711)** para solicitar un formulario de informe de quejas y recibir ayuda para presentar una queja. Nuestro Departamento de Servicios del Plan de Salud le brindará información escrita sobre el proceso de quejas. Puede acceder a nuestro sitio web, **[www.onlok.org/PACE](http://www.onlok.org/PACE)**, para presentar una queja o recibir información sobre nuestro proceso de quejas.

2. El miembro del personal que reciba su queja le ayudará a documentarla (si su queja aún no está por escrito) y coordinará la investigación y las medidas. Toda la información reunida durante la investigación será confidencial.
3. Le enviaremos un acuse de recibo por escrito dentro de cinco (5) días calendario después de presentar su queja. Investigaremos, encontraremos soluciones y tomaremos las medidas adecuadas.
4. El miembro del personal hará todo lo posible por encontrar una solución a su queja dentro de treinta (30) días calendario después de recibir su queja. Si no está conforme con la solución, usted o su representante tienen derecho a tomar otras medidas.
5. En caso de que no se llegue a un acuerdo en los treinta (30) días calendario, usted o su representante recibirá una notificación por escrito sobre el estado de la queja y con la fecha aproximada en la que se espera obtener una solución.

### **Revisión acelerada de quejas**

Si su queja implica una amenaza inminente y grave para su salud, lo cual incluye, entre otras cosas, la pérdida potencial de la vida, de extremidades o de funciones corporales principales, dolor intenso o la infracción de los derechos del Miembro, aceleraremos el proceso de revisión para lograr llegar a una decisión en las 72 horas posteriores a la recepción de su queja por escrito. Usted puede solicitar una revisión acelerada u On Lok PACE puede determinar la necesidad de una revisión acelerada. En una revisión acelerada, le informaremos por teléfono de forma inmediata sobre: (a) la recepción de su solicitud para una revisión acelerada y (b) su derecho a comunicar la queja al Departamento de Servicios Sociales de California (California Department of Social Services) a través de un proceso de una audiencia imparcial estatal y al Departamento de Atención Médica Administrada de California (California Department of Managed Health Care).

### **Resolución de quejas**

Al finalizar la investigación y llegar a una resolución final de su reclamo, el director médico o el director principal de Servicios del Plan de Salud le enviará un informe que describe la resolución del problema, la base de la resolución y el proceso de revisión si aún está insatisfecho.

## Opciones de revisión de quejas

Si usted o su representante aún no están satisfechos después de completar el proceso de quejas o de participar en el proceso durante al menos treinta (30) días calendario, usted o su representante pueden elegir una de las opciones que se describen a continuación. (NOTA: Si la situación implica una amenaza inminente o grave a su salud, no es necesario que complete el proceso de quejas ni que espere treinta (30) días calendario). Sus opciones de revisión de quejas son:

1. Si cuenta únicamente con cobertura de Medi-Cal o de Medi-Cal y Medicare, tiene derecho a presentar su queja ante el Departamento de Servicios de Atención Médica de California comunicándose con:

California Department of Health Care Services  
Medi-Cal Managed Care Division  
Office of the Ombudsman  
**Teléfono: 1-888-452-8609**  
**TTY: 1-800-735-2922**

2. También puede comunicarse con el Departamento de Atención Médica Administrada de California:

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**

Debido a que On Lok PACE es un plan de servicios de atención médica, el Departamento de Atención Médica Administrada de California quiere que tome en cuenta lo siguiente:

“El Departamento de Atención Médica Administrada de California se encarga de regular los planes de servicios de atención médica. Si usted tiene una queja contra su plan de salud, primero debe comunicarse por teléfono a su plan de salud al **415-292-8895** o al **1-888-996-6565** y utilizar el proceso de quejas de su plan de salud antes de comunicarse al departamento. Utilizar este procedimiento de quejas no excluye ningún derecho jurídico ni solución potencial que pudiera estar disponible para usted. Si necesita ayuda con una queja que implique una emergencia, una queja que no haya sido resuelta satisfactoriamente por su plan de salud o una queja que continúe sin resolverse durante más de 30 días, puede llamar al departamento para obtener asistencia. También es posible que reúna los requisitos para una revisión médica independiente (Independent Medical Review, IMR, por sus siglas en inglés). Si usted reúne los requisitos para una IMR, el proceso de la IMR brindará una revisión imparcial de las decisiones médicas tomadas por un plan de salud respecto a la necesidad desde el punto de vista médico de un servicio o tratamiento propuesto, decisiones sobre la cobertura de tratamientos experimentales o de investigación, y disputas sobre el pago de servicios de emergencia o servicios médicos de urgencia. El departamento también cuenta con un número de teléfono gratuito (**1-888-466-2219**) y una línea para TDD (**1-877-688-9891**) para personas con

discapacidades auditivas o del habla. El sitio web del departamento, <http://www.dmhc.ca.gov>, cuenta con formularios de quejas, formularios de solicitud para una IMR e instrucciones en línea.”

**Proceso de audiencia imparcial estatal:** De acuerdo con las leyes del Estado de California, usted puede solicitar una audiencia imparcial al Departamento de Servicios Sociales de California en cualquier momento durante el proceso de quejas si se comunica o escribe a:

California Department of Social Services  
State Hearings Division  
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37  
Sacramento, CA 94244-2430  
**Teléfono: 1-800-952-5253**  
**Fax: 833-281-0905**  
**TDD: 1-800-952-8349**

Si desea una audiencia estatal imparcial, debe solicitarla en los noventa (90) días posteriores a la fecha de recepción de la carta de resolución de la queja. Usted o su representante puede hablar en la audiencia estatal, o alguien más puede hablar en representación suya (un familiar, amigo o abogado). Es posible que también pueda obtener ayuda jurídica gratuita. Le brindaremos a usted o a su representante una lista de los servicios jurídicos que hay en el condado en el que reside en el momento de presentar la queja.

**Proceso de quejas de Medicare:** Si usted desea presentar una queja sobre la calidad de la atención o la prestación de servicios de On Lok PACE, también puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días a la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

**Línea directa de servicios médicos a domicilio:** Si tiene alguna pregunta o preocupación acerca de los servicios médicos a domicilio de On Lok PACE, le recomendamos que primero hable del tema con su enfermero de salud a domicilio, trabajador social o administrador del programa de servicios médicos a domicilio. Sin embargo, tenga en cuenta que el Estado de California cuenta con un número de teléfono gratuito confidencial para recibir preguntas o reclamaciones sobre los servicios médicos a domicilio. El número de teléfono es **1-800-554-0353** y está disponible de lunes a viernes, de 9 a.m. a 5 p.m.

**Otros conflictos:** A excepción de los conflictos sujetos al procedimiento de apelaciones de Medicare, cualquier otro conflicto, desacuerdo o reclamación que pueda tener con On Lok PACE después de haber completado el proceso de quejas y apelaciones de On Lok PACE, lo cual incluye cualquier conflicto en cuanto a la mala práctica médica (es decir, respecto a si los servicios médicos que se le brindaron fueron realizados de forma incorrecta, negligente o incompetente), será determinado mediante arbitraje de acuerdo con el plan de arbitraje de On Lok PACE.