

## INFORMACIÓN PARA LOS PARTICIPANTES ACERCA DEL PROCESO DE QUEJA

Todos nosotros en On Lok Lifeways 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 no habla inglés, un miembro bilingüe del personal o interprete, o servicio de traducción, estará disponible para asistirlo.

Se define una **queja** como un reclamo, que puede ser tanto por escrito como oralmente, expresando insatisfacción con los servicios provistos o calidad de su cuidado. Una queja puede incluir, pero no está limitada a:

- Calidad de servicios que usted recibió en su casa, en su centro de On Lok Lifeways o durante su estadia como paciente (ej., hospital o lugar especializado de cuidado);
- Tiempo que esperó en el teléfono, en la sala de espera o sala de examinación;
- Conducta de cualquiera de las personas que dan cuidado o personal del programa;
- Competencia de las instalaciones del centro;
- Calidad de la comida que se provee;
- Servicios de transportación; y
- Violación de los derechos del participante

### Presentación de Quejas

La información aquí abajo describe el proceso a seguir si usted o su representante quisiera presentar una queja. Puede presentar una queja o su representante lo puede hacer en su nombre, dentro de los 180 días de calendario siguientes al incidente o acción que es el tema de su insatisfacción.

1. Puede discutir su queja verbalmente ya sea en persona o por teléfono con su trabajadora social, el supervisor de cuidado en la casa o el encargado del programa del centro que usted asiste. Esta persona estará segura que usted recibe la información escrita para el proceso de queja y que su queja, está documentada en la forma del reporte de queja. Esté seguro de dar la información completa, para que el personal apropiado pueda ayudarle a resolver su queja de una manera oportuna. Si desea entregar su queja por escrito, por favor envíe su queja escrita a:

Health Plan Associate  
On Lok Lifeways  
1333 Bush Street  
San Francisco, CA 94109

También puede ponerse en contacto con nuestro Asociado del Plan de Salud al **415-292-8895** o nuestro número de teléfono gratuito (toll free) **1-888-996-6565**, para solicitar una forma de queja y recibir ayuda para entablar una queja. Los incapacitados de audición por favor llamen al **415-292-8898**. Nuestro Asociado del Plan de Salud le proveerá información escrita acerca del proceso para presentar una queja. Usted puede dirigirse a nuestra página de Internet en **www.onloklifeways.org**, para presentar una queja o para recibir información acerca de nuestro procedimiento de queja.

2. El miembro del personal que reciba la queja le ayudará a documentarla (si es que su queja no viniera por escrito) y coordinara una investigación y acciones subsecuentes. Toda la información recolectada durante la investigación será tratada confidencialmente.
3. Se le enviará una confirmación por escrito del recibo de su queja, dentro de los cinco (5) días de calendario en que haya presentado la queja. Entonces investigaremos, encontraremos soluciones y tomaremos las medidas apropiadas.
4. El personal hará todo lo posible para encontrar una solución a su queja, dentro de los treinta (30) días de calendario de haber recibido su queja. Si usted no está satisfecho con la resolución, usted o su representante serán notificados de su derecho de proseguir con la acción que consideren necesaria.
5. En el evento que no se alcance una resolución dentro de los treinta (30) días de calendario, usted o su representante, será notificado por escrito del estatus y fecha estimada para completar la resolución a la queja.

### **Revisión Acelerada de Quejas**

Si la queja implicara una inminente y grave amenaza a su salud, incluyendo, pero no limitándose a la pérdida potencial de la vida, órgano u otra función principal del organismo, dolor extremo y/o la violación de sus derechos como participante, agilizaremos el proceso de revisión para llegar a una decisión dentro de las 72 horas de haber recibido su queja por escrito. Usted podrá solicitar una revisión acelerada u On Lok Lifeways puede determinar la necesidad de una revisión acelerada. En una revisión acelerada, se le informara inmediatamente por teléfono de: (a) el recibo de su pedido de revisión acelerada y (b) su derecho de notificar al Departamento de Servicios Sociales y al Departamento de Administración de Cuidado de la Salud del Estado (*California Department of Health Care Services*) de su queja a través del proceso de una audiencia imparcial.

### **Resolución de las Quejas**

Si usted todavía no está satisfecho, después de completar la investigación y llegar a una resolución final de su queja el Jefe Médico, el Director de Servicios del Plan de Salud o el Asociado del Plan de Salud, le enviará un reporte describiendo la resolución del problema, bases para la resolución y el proceso de revisión.

### **Opciones de Revisión de Queja**

Si usted o su representante todavía no está satisfecho después de completar el proceso de queja o participando en el proceso por lo menos por treinta (30) días de calendario, usted o su

representante pueden seguir las opciones descritas aquí abajo. (NOTA: Si la situación implica una inminente y grave amenaza a su salud, usted no necesita completar todo el proceso de queja ni esperarse 30 días de calendario). Sus opciones de revisión de queja son:

1. Si tiene cobertura de Medi-Cal solamente, o de Medi-Cal y Medicare, tiene el derecho a entablar una queja con el Departamento de Servicios de Salud de California (*California Department of Health Care Services*) escribiendo a:

Ombudsman Unit  
Medi-Cal Managed Care Division  
California Department of Health Care Services  
P.O. Box 997413, Mail Station 4412  
Sacramento, CA 95899-7413  
**Teléfono: 1-888-452-8609**  
**TTY: 1-800-735-2922**

2. Usted también puede ponerse en contacto con el Departamento de Administración de Cuidado de la Salud 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**

Dado a que On Lok Lifeways es un plan de servicios de cuidados a la salud, el Departamento de Administración de Cuidado de la Salud de California desea hacerle saber lo siguiente:

“El Departamento de Administración de Cuidado de la Salud de California (*California Department of Managed Health Care*) es responsable de la regulación de los planes de servicios de cuidados a la salud. Si usted tiene alguna queja de su plan, primero debe llamar por teléfono a su plan de salud al **415-292-8895** o al **1-888-996-6565** y utilizar el proceso de queja de su plan de salud antes de ponerse en contacto con la oficina. Utilizando este procedimiento de queja no prohíbe el uso potencial de cualquier otro recurso o remedio legal que esté disponible para usted. Si usted necesitara respaldo con una queja que incluya una emergencia, una queja que no haya sido satisfactoriamente resuelta por su plan de salud o una queja que se haya quedado sin resolver por más de 30 días, puede llamar a la oficina para mayor asistencia. También podría ser elegible para una Revisión Médica Independiente (siglas en inglés, IMR). Si así fuera, el proceso de IMR proveerá una revisión imparcial de las decisiones médicas tomadas por un plan de salud relacionado a la necesidad médica de un servicio o tratamiento propuesto, decisiones de cobertura por tratamientos que son experimentales o de naturaleza investigativa y disputas de pagos por emergencias o servicios médicos urgentes. La oficina también tiene un número gratuito (**1-888-HMO-2219**) y una línea TDD (**1-877-688-9891**), para los incapacitados de habla o de audición. El sitio en Internet que tiene el departamento es <http://www.hmohelp.ca.gov> donde tiene formas de queja, formas de solicitud IMR e instrucciones completas en línea.”

**Proceso de Audiencias Imparciales del Estado:** En todo momento durante el proceso de

queja, por la ley de del Estado de California , usted puede solicitar una audiencia imparcial al Departamento de Servicios Sociales de California poniéndose en contacto o escribiendo 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: 916-229-4110**  
**TDD: 1-800-952-8349**

Si quisiera una audiencia imparcial del Estado, deberá de pedirla dentro de los noventa (90) días de la fecha que recibió la carta para la resolución de la queja. Usted o su representante puede hablar en la audiencia del Estado o tener a alguien que lo haga por usted, incluyendo un pariente, amigo o un abogado. También puede obtener ayuda legal gratis. Nosotros le proveeremos a usted o su representante con una lista de Servicios Legales en el condado donde vivía cuando presentó la queja.

***Línea de Emergencia de Salud en Casa (en inglés: Home Health Hotline):*** Si usted tiene alguna pregunta o inquietud concerniente a los servicios de salud de On Lok Lifeways ofrecidos en casa, le recomendamos que primero discuta el asunto con el enfermera(o) que le da cuidado en la casa, trabajador social o trabajador social. Sin embargo, por favor entérese de que el Estado de California ha establecido un número telefónico gratuito y confidencial para recibir preguntas o quejas sobre servicios de salud en casa. El número de teléfono es: **1-800-554-0353**, y está disponible de lunes a viernes de 9 a.m. a 5 p.m.

***Otras Disputas:*** Exceptuando las quejas sujetas al procedimiento de apelación de Medicare, cualquier otra disputa, desacuerdo o queja que tenga con On Lok Lifeways luego de que completó el procedimiento de queja y apelación de On Lok Lifeways incluyendo cualquier disputa de tratamiento médico erróneo – esto es, cualquier tratamiento médico que le fue proporcionado y que fue realizado de manera inapropiada, negligente o incompetente – será determinado por arbitraje de acuerdo al Plan de Arbitraje de On Lok Lifeways.