Quejas y apelaciones

Rocky Mountain PACE agradece los comentarios y la oportunidad de resolver cualquier inquietud que surja. Usted, su familiar, su representante designado y/o su cuidador tienen derecho a expresar sus quejas sin discriminación ni represalias y sin temor a sufrir discriminación o represalias.

Definición
Una queja es una reclamación, escrita u oral, que expresa insatisfacción con la prestación de un servicio o la calidad de la atención brindada. Las quejas pueden ser entre usted y Rocky Mountain PACE o cualquier otra entidad o individuo a través del cual Rocky Mountain PACE le brinde servicios.

Proceso de quejas

- Todos los asociados de Rocky Mountain PACE están capacitados y pueden ayudarlo con el proceso de quejas.
- Si no habla inglés, se le proporcionará un intérprete para facilitar el proceso.
- Los formularios de quejas se encuentran en los mostradores de recepción y en el Centro de Día, o puede solicitarlo a cualquier asociado.
- Los formularios de queja completos deben colocarse en cualquiera de las cajas de seguridad ubicadas en las áreas de recepción o en el Centro de Día. Las quejas también pueden enviarse por correo electrónico directamente al Departamento de Calidad y Cumplimiento enviando un correo electrónico a grievance@RMHCare.org, o puede presentar su queja oralmente llamando al 719-314-2327, extensión 856.
- Si desea presentar una queja anónima, puede hacerlo llamando a nuestra línea directa al 1-844-986-1433.
- Rocky Mountain PACE mantiene la confidencialidad de todas las quejas, incluida la protección de la identidad de todas las personas involucradas en la queja ante otros empleados y contratistas cuando corresponda.
- Rocky Mountain PACE continuará brindándole todos los servicios necesarios durante el proceso de queja.

Cuando se recibe una queja

- Se le enviará una carta por correo informándole que se recibió la queja, describiendo los pasos que se tomarán para abordarla y el plazo en el cual la abordaremos.
- La queja será asignada a un asociado del Departamento de Calidad y Cumplimiento. Luego, ese asociado recopilará y revisará la información relacionada con su inquietud y tomará las medidas apropiadas para abordar su queja.

- Las quejas se abordarán dentro de los 30 días calendario a partir de la fecha en que recibimos su queja. Cuando se haya abordado una queja, le enviaremos una carta que incluirá el resumen de nuestros hallazgos y las acciones que se tomaron para abordar su queja.

Si no está satisfecho con la resolución de una queja, puede comunicarse con el Departamento de Política de Atención Médica de Colorado utilizando la información de contacto a continuación.

Administrador del programa PACE del
Departamento de Política y Financiamiento de la
Atención Médica
303 E. 17th Avenue
Denver, Colorado 80203

Teléfono: (303)866-2993 Fax: (303)866-4411 TDD: 1-800-659-2656

Un participante de Medicare también tiene derecho a presentar una queja por escrito ante la organización de mejora de la calidad (QIO) con respecto a los servicios cubiertos por Medicare. Puede comunicarse con Medicare llamando al 1-800-MEDICARE.

Proceso de apelación estándar
Rocky Mountain PACE es responsable de brindarle servicios integrales de atención médica. Si hay un caso en el que Rocky Mountain PACE ha negado la cobertura de un servicio, ha decidido no pagar por los servicios, ha negado servicios y/o ha reducido o finalizado servicios, el participante puede apelar esta decisión.

Si denegamos su solicitud de un servicio, le daremos información escrita sobre el proceso de apelación, incluido un formulario que puede utilizar para solicitar su apelación. También puede presentar una solicitud de apelación de forma oral y un asociado de Rocky Mountain PACE presentará una apelación en su nombre.

Un tercero imparcial revisará su apelación y usted podrá presentar o enviar hechos y/o pruebas relevantes para su revisión. Dentro de los treinta (30) días calendario de recibir la apelación, Rocky Mountain PACE le notificará oralmente y por escrito el resultado de su apelación.

Es posible que Rocky Mountain PACE no suspenda ni reduzca los servicios mientras su apelación esté pendiente. Si el resultado de su apelación no es a su favor, se le puede cobrar el costo de los servicios impugnados.

Cómo solicitar una apelación acelerada
Rocky Mountain PACE tiene un proceso de apelación acelerado para situaciones en las que usted, su familiar, su representante designado y/o su cuidador creen que su vida, salud o capacidad para recuperar la función máxima estarían gravemente en peligro si no se presta el servicio en disputa. Cuando se procesa una apelación acelerada, se le notificará el resultado de su apelación dentro de las 72 horas.

Si la decisión es total o parcialmente a su favor
Debemos hacer arreglos para que usted reciba el servicio tan pronto como su condición de salud lo requiera.

Si la decisión no es a su favor
Puede continuar con su solicitud de servicios presentando una apelación de Medicare y/o Medicaid.

Puede comunicarse directamente con Medicare llamando al:
1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día
Teléfono de texto 1-800-633-4227

Puede comunicarse directamente con Medicaid llamando al:
1-303-866-2993 TTY 1-855-225-1731 Servicios de retransmisión de AT&T n.º 711

Atención médica de calidad
Rocky Mountain PACE ha establecido como prioridad brindar servicios de calidad a todos nuestros participantes y ha desarrollado un plan de mejora de la calidad. Este plan proporciona una hoja de ruta sobre cómo implementaremos, mantendremos y evaluaremos nuestro desempeño en áreas que abarcan la gama completa de servicios que ofrece Rocky Mountain PACE.

Mejora de la calidad
Este programa incluye las siguientes medidas objetivas, entre otras:

- Utilización de los servicios PACE, como la disminución de las hospitalizaciones y las visitas a la sala de emergencias,
- Satisfacción de cuidadores y participantes,
- Medidas de resultados que se derivan de los datos recopilados durante las evaluaciones,
- Eficacia y seguridad de los servicios prestados y contratados por el personal,

y áreas no clínicas (es decir, quejas y apelaciones, servicios de transporte, comidas, seguridad de vida y cuestiones ambientales).