

Hoja de Quejas Y Apelaciones 1603A

Todos nosotros en Catholic Health LIFE queremos asegurarle de que usted está satisfecho con la atención y el servicio que recibe. Por favor, háganos saber cada vez que tenga un problema o inquietud sobre su atención (también conocido como una queja) o si usted siente que no está recibiendo los servicios que necesita. Haremos todo lo posible para responder a sus inquietudes con prontitud y con suerte, a su satisfacción.

Lo siguiente es información importante sobre el proceso:

1. Usted, o un representante de su elección, puede expresar su queja, ya sea verbalmente o por escrito.
2. Usted puede decírselo a cualquier miembro del personal de LIFE acerca de su queja. Esto se puede hacer:
 - En persona; o
 - Al llamar (716) 819-5102 o gratis al 1-888-845-0247 en cualquier momento
3. Quejas por escrito pueden enviarse a:

Susan Azzopardi RN, BSN
Catholic Health LIFE
55 Melroy Avenue
Lackawanna, NY 14218
4. El personal de LIFE le ayudará a presentar una queja si usted necesita ayuda.
5. Usted recibirá una notificación por escrito de nuestra comprensión de lo que la queja es si no podemos resolver inmediatamente.
6. LIFE no le tratará de manera diferente si expresa una preocupación o presenta una queja.
7. LIFE no puede tomarle sus servicios porque usted presenta una queja.
8. Su queja será tratada confidencialmente.
9. LIFE proporcionará una respuesta a su queja dentro de un momento oportuno de la presentación formal de la queja.
10. Usted puede solicitar que el Director Ejecutivo revise la queja, si la resolución propuesta no es de su satisfacción.

Si su preocupación se refiere a la denegación o reducción de un servicio, o la falta de pago por un servicio, esto se llama una apelación. Usted debe ser consciente de los siguientes puntos adicionales relativo a los recursos:

1. Usted debe presentar su apelación dentro de los 45 días siguientes a la fecha de la carta comunicándole la negación o reducción de un servicio, o la falta de pago por un servicio.
2. LIFE no puede quitarle otros servicios debido al presentar una apelación.
3. Usted tiene el derecho de decirle a LIFE que no pare de detener o reducir el servicio en cuestión durante una apelación. LIFE le pedirá que firme un acuerdo para pagar por el servicio en cuestión si la apelación no se decide a su favor.
4. Si usted cree que no tener el servicio podría poner su vida, salud o capacidad para recuperar o mantener la función máxima en peligro, háganoslo saber de inmediato. LIFE entonces le responderá a su apelación en un plazo de 72 horas. Esto se llama una apelación acelerada.