

**APOYO,
SERVICIO
y
SATISFACCIÓN:**

*Para resolver Problemas con las Agencias de
Servicios de Atención Domiciliaria, Personal de
Atención y/ o Auxiliar de Atención Domiciliaria*

Para resolver Problemas con las Agencias de Atención Domiciliaria

Como cliente de la atención domiciliaria, usted debería recibir un buen servicio. Tanto usted como su agencia de atención domiciliaria deben trabajar juntos para lograr la atención, programación y el tratamiento de alta calidad por parte del personal de la agencia.

Si surgen problemas, los pasos que se detallan a continuación, pueden ayudarlo.

1 Comuníquese con su agencia de cuidados domiciliarios.

Comuníquese con la persona adecuada del personal, como el director de enfermería para los temas de calidad de la atención o con el supervisor del programa para las visitas/ consultas perdidas o llegadas tarde. Si esto no resuelve el problema, hable con el gerente o dueño.

▫ Describa el problema en forma breve y clara. Incluya detalles como:

- ♦ la naturaleza del problema
- ♦ cómo lo afecta el problema
- ♦ fecha(s) en que se produjo el problema
- ♦ nombres de las personas involucradas

▫ Diga lo que quiere. Pida una solución, como por ejemplo: mayor capacitación del trabajador, un cambio del programa o más visitas (si se las puede autorizar) para cubrir sus necesidades.

▫ Sea firme pero amable. Si algún miembro del personal es grosero con usted, no sea grosero con él. Hable con el supervisor de esa persona. Comience describiendo el problema y sobre cómo trató de resolverlo.

▫ Tome nota sobre todo lo que hable sobre el problema con el personal de la agencia. Guarde las cartas.

Si las gestiones con su agencia de atención domiciliaria no resuelve el problema, vaya al Paso 2.

2 Hable con su gerente del caso.

Si es cliente de los servicios con base en la comunidad y domiciliarios de Medicaid, usted tiene un gerente del caso al que puede llamar si tiene problemas. Su gerente del caso puede trabajar para una agencia de Entrada de un Solo Punto, un Consejo Centrado en la Comunidad o alguna otra agencia. Si no sabe cómo comunicarse con el gerente de su caso, llame a Servicios al Cliente de Medicaid al número que aparece en la parte posterior de este folleto.

Su gerente del caso puede ayudarlo:

- ♦ escribiendo su demanda; ♦ hablando con usted y la agencia para tratar de lograr una solución; o
- ♦ derivándolo a otra agencia.

Si su gerente del caso no puede ayudarlo, vaya al Paso 3.

3 Si es necesario, prepárese para presentar una demanda.

Para un problema grave o actual, puede presentar una demanda formal. Para preparar una demanda, comience fotocopiando todas sus notas y cartas. Escriba

un resumen del problema con las fechas y otros detalles. Puede pedirle a un amigo o abogado que lo ayude. Cuando esté listo, pase al Paso 4.

4 **Presente su demanda.**

El lugar a dónde envíe su demanda, dependerá el tipo de problema que tenga. Las reglamentaciones estatales y federales responsabilizan a las diferentes agencias por la investigación de los temas del servicio de atención de la salud. Usted puede ver qué agencia trata con qué tipo de problema en la sección de “Contactos Importantes” que se encuentra en el reverso de este folleto. Su demanda llevará generalmente a una investigación que puede incluir entrevistas con usted, el personal de la agencia y cualquier otra persona involucrada, como así también los controles de los registros de la agencia y otros documentos.

Dependiendo de los hechos del caso, las reglas que pueden haberse roto, y el registro de la agencia de las demandas anteriores, la investigación de su demanda puede llevar a cualquiera de los siguientes resultados:

- ♦ una encuesta completa de las operaciones de la agencia;
- ♦ el descubrimiento de prácticas deficientes seguidas por la necesidad de un plan de acción correctiva;
- ♦ finalización del contrato de Medicaid de la agencia (en el caso de prácticas deficientes graves, extendidas y frecuentes); o
- ♦ falta de descubrimientos concluyentes.

Usted puede presentar su demanda sin suministrar su nombre. Si la presenta anónimamente, no podrá ser parte de la investigación ni saber cuál es el resultado. Además, su agencia aún puede enterarse de que usted presentó una demanda. Si le preocupa alguna posible represalia, comuníquese con un grupo defensor y alerte a la autoridad a la que le presenta su demanda.

Sus Derechos como un Cliente de la Atención Domiciliaria

- ♦ Usted tiene el derecho al plan de ayuda de sus servicios de atención y obtener una copia de su plan de atención de la salud.
 - ♦ Usted tiene derecho a un trato respetuoso de los empleados de la agencia, tanto para con su persona como para su propiedad.
 - ♦ Usted tiene derecho a que se mantenga en privado su información personal y médica.
 - ♦ Usted tiene derecho a conocer por adelantado los cambios en sus servicios.
 - ♦ Usted tiene derecho a controlar las planillas de horarios de visita de Salud Domiciliaria para ver si se completaron correctamente. Si se le pide que firme una planilla de horarios con la información errónea o una planilla de horarios en blanco, debe rehusarse a hacerlo, y/ o presente una demanda.
 - ♦ Si la agencia planea interrumpir sus servicios, usted tiene derecho a adelantar la notificación y saber el motivo. Si hay un problema para atenderlo, como la falta de trabajadores en su área o un desacuerdo con usted, la agencia debe intentar resolver el problema antes de interrumpir el servicio.
 - ♦ Usted tiene derecho a presentar una demanda ante la agencia sobre los problemas con sus servicios y la agencia debe investigar su demanda.
- Este folleto le explica lo que puede hacer si no se siente satisfecho con sus servicios de atención domiciliaria o si se violaron sus derechos.

Para más información, vaya a
<http://www.homecarecolorado.info>

CONTACTOS IMPORTANTES

Agencia de Salud Domiciliaria

Nombre: _____

Teléfono #: _____

Agencia de Atención Personal/ Atención Domiciliaria

Nombre: _____

Teléfono #: _____

Agencia de Administración del Caso/ Gestión del Caso

Nombre: _____

Teléfono #: _____

Línea Directa de Salud Domiciliaria

1-800-842-8826 (correo de voz gratuito las 24 horas del día)

Para informar:

- deficiencia en la atención de enfermería o del CNA (Certified Nursing Assistant o Asistente de Enfermería)/ tratamiento inadecuado

Departamento de Salud Pública y Medioambiente de CO

1-800-886-7689, ext.2800 (gratuito)

303-692-2800 (área metropolitana de Denver)

Para informar:

- atención deficiente
- capacitación inadecuada del trabajador
- abuso, negligencia o lesión

Servicio al Cliente de Medicaid

1-800-221-3943 (llamada gratuita)

303-866-3513 (área metropolitana de Denver)

Para otras preguntas y problemas

Oficina del Fiscal General de Colorado, Unidad de Control de Fraude de Medicaid:

303-866-5431

Para informar sobre la sospecha de fraude de Medicaid