

## Conozca **TODOS** sus beneficios



# Enfoque: Comentarios y quejas

En Columbia Pacific CCO, queremos que usted — y todos nuestros miembros — tengan la mejor experiencia posible mientras le brindamos atención. Sus comentarios nos ayudan a mejorar. **Usted tiene derecho legal a presentar una queja y no sufrirá ninguna consecuencia negativa si lo hace.**

## Tipos más comunes de quejas



Mala interacción con alguien



Atención o servicio de mala calidad



Esperar por mucho tiempo



Problema de facturación

## Cómo presentar una queja o querrela

Si no está satisfecho(a) con Columbia Pacific CCO, sus servicios de atención de salud o su proveedor, avísenos. El nombre oficial de esto es "presentar una queja" y es simple.

### Por teléfono

Llame al Departamento de Atención al Cliente de Columbia Pacific CCO al 503-488-2822, gratis al 855-722-8206 o TTY 711. Nuestro horario de atención es de 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes.

### En línea

Visite [link.careoregon.org/complaint-form](http://link.careoregon.org/complaint-form) para llenar el formulario de quejas del Plan de Salud de Oregon.

### Por escrito

Envíe su queja a:  
Columbia Pacific CCO  
Attn: Appeals and Grievances,  
315 SW Fifth Ave,  
Portland, OR 97204

## Este es el proceso que la Autoridad de Salud de Oregon (OHA, por sus siglas en inglés) requiere:

- 1 Usted, su proveedor o su representante pueden presentar una queja por usted. Su proveedor o representante necesita su consentimiento por escrito para presentar una queja en su nombre. Elija una de las opciones anteriores para presentar su queja.
- 2 Trabajaremos para resolver su queja lo más rápido posible, según lo requiera su condición de salud. Si necesitamos más de cinco días hábiles, le enviaremos una carta para indicarle la razón.
- 3 Recibirá una respuesta final en un plazo de 30 días naturales.

**Gracias por tomarse el tiempo de ayudarnos a mejorar.**

# Conozca Columbia Pacific CCO

## Columbia Pacific CCO, su plan de salud de Medicaid, proporciona los servicios de idiomas. Obtenga más información sobre nosotros aquí.

Cuando las personas hablan sobre Medicaid en Oregon, posiblemente usted escuche muchos nombres o letras diferentes. Eso se debe a que hay varias organizaciones involucradas en asegurarse de que usted reciba la atención de salud que merece. ¿Cómo puede usted descifrar todo esto?

### Le ayudará si piensa en Medicaid en Oregon como una pirámide.

La **Oregon Health Authority (OHA)** dirige el programa de Medicaid en todo el estado de Oregon, el cual se llama Oregon Health Plan (OHP).



Oregon  
Health  
Authority

**Columbia Pacific CCO** es lo que llamamos una organización de atención coordinada (CCO, por sus siglas en inglés). Las CCO de Oregon existen para brindar seguro de salud y mucho más. Vemos su salud general y ayudamos con otros servicios que no esperaría de una compañía de atención de salud. También trabajamos con socios comunitarios para darle acceso a una mejor salud.



Columbia Pacific CCO™  
Parte de la familia CareOregon

Su **proveedor de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés)** puede ser un médico, enfermero practicante, auxiliar médico o naturópata. Esta persona coordina su atención con Columbia Pacific CCO y con otros miembros del equipo médico, como dentistas, proveedores de salud mental, farmacéuticos y otros.



### Columbia Pacific CCO les brinda a los miembros de Medicaid (OHP) servicios como:

- ▶ Atención de salud física
- ▶ Atención de salud mental
- ▶ Tratamiento para el consumo de sustancias
- ▶ Atención dental

### Usted también podrá usar importantes servicios como estos:

- ▶ Coordinación de la atención de salud
- ▶ Farmacia
- ▶ Atención prenatal y para bebés
- ▶ Opciones de transporte
- ▶ Servicios de interpretación de idiomas
- ▶ Atención en salas de emergencia y clínicas de atención urgente

### ¿Tiene preguntas?

¿Tiene más preguntas sobre Columbia Pacific y Medicaid? ¿O tal vez desea convertirse en miembro de Columbia Pacific CCO? Llame a nuestro amigable y servicial Departamento de Atención al Cliente al 855-722-8206 o TTY 711.

Puede obtener esta información en otros idiomas, en letra grande, en braille o en el formato que usted prefiera. También puede solicitar un intérprete. Esta ayuda es gratuita. Llame al 855-722-8206 o TTY 711.