
¿Quién es Acentra Health y cómo ayudamos a las personas que tienen Medicare?

Acentra Health, su Organización para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención Centrada en el Beneficiario y la Familia (también conocida como BFCC-QIO), ofrece servicios gratuitos para las personas que tienen Medicare. Los estados a los que brindamos servicio se especifican en la página 2 de este documento.

Podemos ayudarle a presentar una apelación por un alta hospitalaria.

Si usted es paciente en un hospital o en otro centro de atención aguda, como de rehabilitación, y siente que aún no está listo para irse a casa, puede llamar a Acentra Health. Puede solicitar una apelación del alta hospitalaria para retrasar o detener el alta.

Podemos ayudarle a presentar una solicitud de apelación antes de que concluyan los servicios especializados.

Si tiene Medicare, puede presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión de suspender los servicios especializados cubiertos por Medicare. Este proceso se conoce como una apelación por terminación de servicios especializados. La atención especializada incluye servicios ordenados por un médico, como el cuidado de heridas, la terapia intravenosa (IV) o la fisioterapia, proporcionados por profesionales de salud, como enfermeros y terapeutas. También puede presentar una apelación por terminación de servicios especializados si recibe cuidados de hospicio o rehabilitación ambulatoria.

Podemos ayudarle a presentar una queja sobre la calidad de la atención recibida.

Si no está satisfecho con la atención médica brindada por un proveedor, como un hospital,

centro de enfermería o consultorio médico, puede comunicarse con Acentra Health para presentar una queja relacionada con la calidad de la atención. Por ejemplo, puede presentar una queja si considera que no recibió la atención adecuada para su enfermedad o condición, o si no se le entregó un plan de alta completo antes de salir del hospital. Como parte del proceso, Acentra Health puede revisar su expediente médico para confirmar si la atención recibida fue adecuada.

Pregunte sobre nuestros servicios de Apoyo Inmediato cuando necesite resolver rápidamente un problema con su atención o servicios médicos.

El Apoyo Inmediato implica que Acentra Health inicie una conversación entre el beneficiario y el proveedor de atención médica a través de una llamada en conferencia o llamando en nombre del beneficiario. Aquí hay algunos ejemplos de cuándo el Apoyo Inmediato puede ayudar:

- Cuando los pacientes de Medicare y sus familias no pueden obtener respuestas a todas sus preguntas por parte del personal del proveedor de atención médica, como el médico o la enfermera.
- Cuando está esperando la entrega de equipo médico en su hogar. A veces puede haber un problema que no puede resolver incluso después de hablar con la compañía de equipo médico.

Números de teléfono Regionales de Acentra Health

Connecticut Maine Massachusetts New Hampshire Rhode Island Vermont	Alabama Florida Georgia Kentucky Mississippi North Carolina South Carolina Tennessee	Arkansas Louisiana New Mexico Oklahoma Texas	Colorado Montana North Dakota South Dakota Utah Wyoming	Alaska Idaho Oregon Washington
Teléfono gratuito 888-319-8452	Teléfono gratuito 888-317-0751	Teléfono gratuito 888-315-0636	Teléfono gratuito 888-317-0891	Teléfono gratuito 888-305-6759

Números de teléfono de otras organizaciones

Cuando debe llamar al 1-800-MEDICARE

- Teléfono: 1-800-633-4227; Página web: www.medicare.gov
- Comuníquese para aclarar preguntas específicas relacionadas con la facturación, así como con sus reclamos, expedientes médicos o gastos.

Cuando debe llamar a su Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud (también conocido como SHIP)

- Teléfono: 1-877-839-2675; Página web: www.shiphelp.org
- Para recibir orientación al evaluar sus opciones de planes de salud o cobertura de medicamentos recetados (especialmente útil durante el período de Inscripción Abierta de Medicare).
- Para informarse sobre programas de asistencia para los que podría ser elegible, así como para recibir ayuda para entender cómo funciona Medicare con pólizas suplementarias, cobertura de jubilados, Medicaid y otros aseguradores.
- Para ayudarle a comprender los requisitos de elegibilidad de Medicare y qué está cubierto y qué no.

Cuando debe llamar a su Patrulla de Medicare para Personas Mayores (Senior Medicare Patrol)

- Teléfono: 1-877-808-2468; Página web: www.smpresource.org
- Llame para aprender cómo prevenir, detectar y reportar fraudes, errores y abusos en Medicare. La Patrulla de Medicare para Personas Mayores (SMP) responderá sus preguntas y compartirá consejos para ayudarle a prevenir problemas.
- Llame si cree que han ocurrido fraudes, errores o abusos. Su SMP le brindará apoyo confidencial para abordar sus inquietudes. También pueden ayudar a reportar y remitir problemas a las agencias estatales y federales correspondientes para obtener más ayuda.