

¿CÓMO AYUDA UNA ORGANIZACIÓN CENTRADA EN EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS QUE TIENEN MEDICARE?

¿Qué es un BFCC-QIO?

Ayuda con la calidad de la atención y las apelaciones

El Mejoramiento de la Calidad de la Atención Centrada en el Beneficiario y la Familia (también llamada BFCC-QIO) es una organización independiente que ayuda a las personas con Medicare cuando tienen inquietudes sobre su atención médica. Pueden revisar quejas sobre la calidad de la atención y ayudar cuando los servicios cubiertos por Medicare no cumplen con los estándares de cuidado médico reconocidos por los Estados Unidos en varios entornos. Asimismo, se puede brindar asistencia en presentar una apelación cuando una estadía en el hospital, la atención en un centro de enfermería especializada, la atención médica en el hogar o la rehabilitación están por finalizar y el paciente no está de acuerdo. La función del BFCC-QIO es escuchar, revisar lo ocurrido y asegurarse de que las personas reciban la atención a la que tienen derecho según Medicare. Acentra Health es el BFCC-QIO para 29 estados.

3

servicios clave

apelación

Presentar una apelación

Los pacientes de Medicare pueden presentar una apelación con Acentra Health, el BFCC-QIO para 29 estados:

- Si no están listos para ser dados de alta del hospital.
- Si los servicios especializados de Medicare se están terminando demasiado pronto. Ejemplos de estos servicios incluyen terapia física y servicios de enfermería.

Durante el proceso de apelación, los beneficiarios pueden permanecer en el hospital sin responsabilidad financiera (excepto los copagos y deducibles habituales) hasta que se resuelva la apelación.

calidad de la atención

Presentar una queja sobre la calidad de la atención

Los pacientes de Medicare pueden presentar una queja si tienen preocupaciones sobre la atención que recibieron de un proveedor de salud. Por ejemplo, se puede revisar la atención de un hospital, un centro de enfermería especializada o el consultorio de un médico. Razones por las que un beneficiario de Medicare puede optar por presentar una queja:

- Recibió el medicamento equivocado o una cantidad excesiva de un medicamento
- Recibió una cirugía o prueba médica innecesaria
- Recibió un diagnóstico incorrecto
- Recibió instrucciones de alta inapropiadas e incompletas relacionadas con su condición
- Recibió una atención inadecuada que resultó en un mal resultado



Escanee este código QR o visite nuestra página web:
www.acentraqio.com

de Apoyo Inmediato

Atender las inquietudes de manera oportuna

Los beneficiarios de Medicare pueden llamar a su BFCC-QIO y solicitar este servicio cuando tengan preocupaciones sobre su atención médica (o servicios relacionados) que necesiten atención rápidamente. Con los servicios de Apoyo Inmediato, las inquietudes generalmente pueden resolverse en un plazo de 2 a 4 días hábiles.

Ejemplos de cuándo el Apoyo Inmediato puede ser útil:

- Cuando un beneficiario intenta comunicarse con su proveedor de atención médica pero no logra resolver una situación o obtener respuestas a sus preguntas.
- Cuando un beneficiario espera recibir un equipo médico, pero no lo ha recibido, y las llamadas a la empresa de equipos médicos no están resolviendo el problema.