

JUNE 2024

# Newsletter Insert – Acentra Health’s Free Services for People with Medicare

**Instructions:** Copy and paste the information below in your publications (e.g., newsletters) to help inform Medicare beneficiaries in your community about the free services available to them from Acentra Health. This document includes three different versions of varying lengths. When you choose a version to use (short, medium, or long version), please use that version in its entirety (don’t mix different versions). If you find that you need a customized version, email your request to [qiocommunications@acentra.com](mailto:qiocommunications@acentra.com).

## SHORT VERSION

Acentra Health es la Organización para el Mejoramiento de Calidad de la Atención Centrada en el Beneficiario y su Familia (BFCC-QIO) para 29 estados, incluyendo (name the state). Los servicios incluyen Apoyo Inmediato (cuando necesita que se atienda un problema médico de inmediato), apelaciones de alta hospitalaria (si cree que es demasiado pronto para abandonar el hospital), apelaciones de terminación de servicios especializados (si cree que es demasiado pronto para finalizar un servicio especializado de Medicare como fisioterapia y visitas de enfermería), y quejas sobre la calidad de la atención. Obtenga más información sobre estos servicios gratuitos visit [www.acentraqio.com/bene](http://www.acentraqio.com/bene) o envíe un correo electrónico a [qiocommunications@acentra.com](mailto:qiocommunications@acentra.com).

## MEDIUM VERSION

Acentra Health es la Organización para el Mejoramiento de Calidad de la Atención Centrada en el Beneficiario y su Familia (BFCC-QIO) para 29 estados, incluyendo (name the state). Acentra Health ofrece tres servicios para personas con Medicare (incluso los planes Medicare Advantage): Apoyo Inmediato, apelaciones de alta hospitalaria y terminación de servicios especializados, y quejas sobre la calidad de la atención.

Nuestros servicios de Apoyo Inmediato ayudan a encontrar una solución rápida a un problema de atención médica. Por lo general, Acentra Health se comunica con el proveedor, generalmente por teléfono.

Las apelaciones de alta hospitalaria son para pacientes de Medicare que no están listos para salir del hospital. Este servicio también está disponible para servicios especializados, como fisioterapia. La apelación se dirige a un médico de Acentra Health, quien revisa los registros médicos del paciente para ver si se necesita más tratamiento.

Acentra Health también puede revisar las quejas sobre la atención médica. Si una persona con Medicare cree que recibió la atención equivocada, un médico de Acentra Health puede revisar el historial médico para ver si la atención fue adecuada.

Para obtener más información sobre la asistencia de Acentra Health, visite [www.acentraqio.com/bene](http://www.acentraqio.com/bene) o envíe un correo electrónico a [qiocommunications@acentra.com](mailto:qiocommunications@acentra.com).

## LONG VERSION

Acentra Health es una Organización para el Mejoramiento de Calidad de la Atención Centrada en el Beneficiario y su Familia (BFCC-QIO) para 29 estados, incluyendo (name the state). Acentra Health ofrece tres servicios para personas con Medicare (incluso los planes Medicare Advantage): Apoyo Inmediato, apelaciones de alta hospitalaria y terminación de servicios especializados, y quejas sobre la calidad de la atención.

Nuestros servicios de Apoyo Inmediato ayudan a encontrar una solución rápida a un problema de atención médica. Por lo general, Acentra Health se comunica con el proveedor, generalmente por teléfono. A continuación, se muestra un ejemplo de Apoyo Inmediato:

Un hombre llamó a Acentra Health porque estaba preocupado por el alta de su esposa de un centro de enfermería especializada. Durante una conferencia de atención con el cirujano, se determinó que podía cuidarla con la ayuda de los servicios de salud en el hogar. Sin embargo, una vez que su esposa estuvo en casa, tuvo preguntas. Llamó a Acentra Health para pedirle ayuda para entender el plan de atención. Acentra Health programó una conferencia telefónica con la trabajadora social del centro de enfermería especializada y el esposo de la paciente. El plan de atención se diálogo más a fondo durante la llamada, y el esposo de la paciente aprendió más sobre las opciones de tratamiento de su esposa.

Las apelaciones de alta hospitalaria son para pacientes de Medicare que no están listos para salir del hospital. Este servicio también está disponible para servicios especializados, como fisioterapia. La apelación se dirige a un médico de Acentra Health, quien revisa los registros médicos del paciente para ver si se necesita más tratamiento.

Acentra Health también puede revisar las quejas sobre la atención médica. Si una persona con Medicare cree que recibió la atención equivocada, un médico de Acentra Health puede revisar el historial médico para ver si la atención fue adecuada. A continuación, se muestra un ejemplo de una queja sobre la calidad de la atención que se puede revisar:

Un beneficiario de Medicare acudió al departamento de emergencias con un derrame cerebral. No se cumplió el plazo para la medicación adecuada, y el beneficiario empeoró. El beneficiario consideró que si el tratamiento no se hubiera retrasado, el resultado habría sido mejor.

Para obtener más información sobre la asistencia de Acentra Health, visite [www.acentraqio.com/bene](http://www.acentraqio.com/bene) o envíe un correo electrónico a [qiocommunications@acentra.com](mailto:qiocommunications@acentra.com).