



Island Health Care

Nosso maior objetivo é proporcionar muita saúde

Island Health Care
245 Edgartown/Vineyard Haven Road
Edgartown, MA 02539

10 de fevereiro de 2020

AVISO AOS NOSSOS PACIENTES PROCESSO DE RECURSO

Island Health Care participa da Community Care Cooperative (ou C3, sigla em inglês da Cooperativa de Atendimentos Comunitários), uma ACO (sigla em inglês de Organização Responsável pelo Atendimento) que foi credenciada como RBPO (sigla em inglês de “organização de prestação de serviços com riscos”) pela Divisão de Seguros de Massachusetts. Uma RBPO é um grupo de prestadores de serviços de saúde que trabalham juntos para coordenar o seu atendimento e firmar contratos financeiros com esta finalidade.

Segundo a legislação de Massachusetts, os pacientes de uma RBPO têm o direito de apresentar reclamação contra questões como indicações, acesso em tempo hábil a tratamento ou serviços e outras preocupações relativas ao atendimento e serviços. Se não estiver de acordo com os resultados da sua reclamação, você também pode apresentar um recurso.

Entre em contato com um Defensor dos Membros da C3 para apresentar uma reclamação inicial ou para obter mais informações sobre os processos de reclamações e recursos. Você pode designar uma pessoa (por exemplo, cônjuge, parente, amigo, advogado ou responsável legal) para atuar como seu representante autorizado e ajudar na sua reclamação ou recurso. Você precisa fornecer um documento escrito autorizando esta pessoa a atuar em seu nome.

Você pode apresentar sua reclamação entrando em contato com a C3 das seguintes maneiras:

Contato por telefone: **866-67-MY-ACO (866-676-9226) (TTY:711)**

Contato por correspondência para: **Community Care Cooperative
Attention: Member Advocates – Grievance
75 Federal Street, 7th Floor
Boston, MA 02110**

A equipe da C3 responderá a sua reclamação até quatorze (14) dias depois de recebê-la. Se a sua reclamação envolver necessidades médicas urgentes, responderemos por escrito até três (3) dias depois de recebê-la.

Para mais perguntas ou informações, entre em contato com a unidade de defensoria dos membros da C3 conforme supramencionado (por telefone ou correspondência). Para mais informações sobre o seu direito de fazer uma reclamação, entre em contato com a secretaria de proteção de pacientes: Massachusetts Office of Patient Protection pelo telefone: 800-436-7757.