



Great health is our primary purpose

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

February 10, 2020

## NOTICE TO OUR PATIENTS APPEALS PROCESS

Island Health Care is a participant in Community Care Cooperative (C3), an Accountable Care Organization that is certified as a “risk-bearing provider organization” (RBPO) by the Massachusetts Division of Insurance. An RBPO is a group of health care providers that work together to coordinate your care and enter into financial agreements to do so.

Under Massachusetts law, patients of an RBPO have the right to file a complaint about issues like referrals, timely access to treatment or services and other concerns about care and services. If you are not satisfied with the results of your complaint you may also file an appeal.

You can contact a C3 Member Advocate to file an initial complaint or to get more information about the complaints and appeals process. You can choose a person (such as a spouse, family member, friend, attorney or legal guardian) to act as your authorized representative to help with your complaint or appeal. You must provide a written document designating him/her as authorized to act on your behalf.

You may file a complaint by contacting C3 in the following ways:

**To contact us by phone: 866-67-MY-ACO (866-676-9226) (TTY:711)**

**To contact us in writing: Community Care Cooperative  
Attention: Member Advocates - Grievance  
75 Federal Street, 7th Floor  
Boston, MA 02110**

C3 staff will provide you with an answer to your complaint within fourteen (14) days of receiving the complaint. If your complaint involved urgent medical needs, we will give you a written answer within three (3) days of receipt of the complaint.

For more information or questions, please contact the C3 Member Advocate Unit via the above methods (phone or in writing). For more information on your right to make a complaint, contact the Massachusetts Office of Patient Protection at 800-436-7757.



Island Health Care

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

10 fevriye 2020

Bon Saúdi é Nos Prinsipal Objektivu

## AVIZU PA NOS PASIENTIS PRUSÉSU DI RIKURSU

Island Health Care é un partisipanti di *Community Care Cooperative (C3)*, un Organizason di Kuidadus Responsável (*Accountable Care Organization*) sertifikadu komu un “organizason di prestadoris di saúdi ki ta asumi risku” (*risk-bearing provider organization - RBPO*) pa Ripartison di Segurus di Massachusetts. Un RBPO é un grupu di prestadoris di kuidadus di saúdi ki ta trabadja djuntu pa kordena bus kuidadu di saúdi y txiga akordus finanseru pa kel-la.

Di akordu ku lei di Massachusetts, pasientis di un RBPO ten direitu di aprizenta un kexa sobri kistons sima enkaminhaméntu, asésu a trataméntu ó sirvisus na óra, y otus priokupason rilasionadu ku kuidadus di saúdi y sirvisus. Si bu ka fika satisfetu ku rizultadus di bu kexa, bu pode entra ku un rikursu.

Bu pode kontata un Difensor di Ménbrus (*Member Advocate*) di C3 pa aprizenta un kexa inisial ó pa resebe más informason sobri prusésu di kexa y rikursu. Bu pode skodje un algen (sima un spozu(a), familiar, amigu, adivogadu ó enkaregadu di idukason legal) pa sirbi di bu reprizentanti autorizadu pa djuda-u ku bu kexa ó rikursu. Bu ten ki intrega un dukuméntu skritu (skrebedu) ta nomia-l komu reprizentanti autorizadu.

Bu pode aprizenta un kexa kontatandu C3 di siginti manera:

**Pa kontata-nu através di telefóni: 866-67-MY-ACO (866-676-9226) (Teletipu:711)**

**Pa kontata-nu pur skritu: Community Care Cooperative  
Attention: Member Advocates – Grievance  
75 Federal Street, 7th Floor  
Boston, MA 02110**

Funionárius di C3 ta da-u un rispósta pa bu kexa déntu di katorzi (14) dia dipos ki es resebe kel kexa. Si bu kexa ta involve nisisidadis médiku urjenti, nu ta da-u un rispósta skritu déntu di trê (3) dia dipos ki nu resebe kel kexa.

Si bu meste más informason ó bu tene algun purgunta, pur favor kontata Unidadi di Difensoris di Ménbrus di C3 pa telefóni ó pur skritu. Si bu meste más informason sobri bu direitu di faze un kexa, kontata Gabeti di Pruteson di Pasientis di Massachusetts pa número 800-436-7757.



Island Health Care

Excelente salud es nuestro objetivo principal

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

10 de febrero de 2020

## NOTIFICACIÓN A NUESTROS PACIENTES PROCESO DE APELACIONES

Island Health Care es un participante de Community Care Cooperative (C3), una Organización Responsable de la Atención Médica (Accountable Care Organization), la cual la División de Seguros de Massachusetts ha certificado como una 'organización de proveedores que asume el riesgo' (RBPO). Una RBPO es un grupo de proveedores de la salud quienes trabajan juntos con el fin de coordinar su cuidado médico y celebrar acuerdos financieros para hacerlo.

De acuerdo con la ley de Massachusetts, pacientes de una RBPO tienen el derecho a presentar un queja sobre asuntos como referidos, acceso oportuno a tratamientos o servicios y otras preocupaciones sobre su cuidado médico y servicios. Si usted no está satisfecho(a) con el resultado de su queja usted también puede presentar una apelación.

Puede comunicarse con un Representante del Miembro de C3 (C3 Member Advocate) para presentar un queja inicial o para obtener más información acerca del proceso de quejas y apelaciones. Usted puede elegir a una persona (como un cónyuge, un miembro familiar, un(a) amigo(a), un abogado o tutor legal) para que actúe como su representante autorizado para ayudarle con su queja o apelación. Usted debe presentar un documento por escrito designando a esa persona como su representante autorizado para actuar en su nombre.

Puede presentar una queja comunicándose con C3 de las siguientes maneras:

**Comuníquese por teléfono:**

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

**Comuníquese por escrito:**

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

Un personal de C3 le proveerá una respuesta a su queja dentro de catorce (14) días de haber recibido su queja. Si su queja involucró la necesidad de atención médica urgente, le daremos una respuesta por escrito dentro de tres (3) días de acuse de recibo de su queja.

Para más información o si tiene preguntas, por favor comuníquese con la Unidad de Representación al Miembro de C3 (C3 Member Advocate Unit) mediante las maneras antes mencionadas (por teléfono o por escrito). Para más información acerca de su derecho a entablar una queja, comuníquese con la Oficina de Protección al Paciente de Massachusetts al 800-436-7757.



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.