ELDERONE CONNECTION

ElderONE
An Affiliate of
Rochester Regional Health

Nuestro boletín de noticias para mantener informados a los participantes y las familias.

EDICIÓN DE PRIMAVERA 2022

EN ESTA EDICIÓN:

Carta de la vicepresidenta 1

¿Qué son los cuidados paliativos? 2

¿Cuánto debería dormir? Por el Dr. Ryan 3

Encuesta de los resultados de salud 3

Actualización sobre la covid-19 4

¿Se siente peor? Comuníquese con un enfermero 4

Caídas de adultos mayores Un problema cada vez mayor que puede prevenirse 5

Derechos y obligaciones del participante 6

Aviso de no discriminación 8

Aviso de privacidad 8

CARTA DE LA VICEPRESIDENTA

Espero que esté disfrutando del inicio de la primavera. El sol parece estar brillando un poco más y la temperatura está comenzando a cambiar.

Somos cautelosamente optimistas sobre la disminución de los casos de COVID-19 y la vuelta a la normalidad en nuestra área. Continuaremos monitoreando de cerca la COVID-19 y la posibilidad de que surjan nuevas variantes. ElderONE está trabajando lentamente para aumentar las operaciones y los servicios. Recientemente, dos de nuestros centros del condado de Monroe aumentaron los días de atención de tres a cuatro días a la semana. Confiamos en que, con el tiempo, seguiremos aumentando lentamente los servicios si la tendencia positiva continúa.

KRISTI NEIDEL

Vicepresidenta de ElderONE y Adult Day

Gracias a todos los que participaron en nuestra encuesta de satisfacción de los participantes y cuidadores

Continúa en la página 2.

DIRECTORIO DEL CENTRO DE DÍA

Emerson Center
800 Emerson Street
Rochester, NY 14613
T: (585) 922-9970

Hudson Day Center
2066 Hudson Avenue
Rochester, NY 14617
T: (585) 922-2800

North Park Center
355 North Park Drive
Rochester, NY 14609
T: (585) 922-9920

Silver Hill Center
1000 Technology Pkwy
Newark, NY 14513
T: (315) 359-2220

CONTACTOS

Número general
(585) 922-2800

Servicio de asistencia de salud en el hogar
(585) 214-1500

Línea gratuita
1-855-457-4636

Continúa en la página 1.

que se realizó a finales de 2021. De acuerdo con los resultados, el 83 % de nuestros participantes y el 81 % de los cuidadores están satisfechos con ElderONE. Los equipos de ElderONE tomaron en cuenta esos comentarios y están elaborando planes para abordar y mejorar la satisfacción general. Asimismo, nos alegra anunciar que ElderONE ha contratado a una nueva especialista dedicada a la satisfacción de los participantes. Jeanne Shanley comenzó a trabajar con ElderONE en febrero como coordinadora del Departamento de Satisfacción de los Participantes. Su función incluirá la comunicación con los participantes actuales y nuevos, así como trabajar con cada equipo de ElderONE en la mejora de la satisfacción.

¡Gracias por continuar confiando en ElderONE para su atención médica!

Kristi Neidel

Kristi Neidel
Vicepresidenta

¿QUÉ SON LOS CUIDADOS PALIATIVOS?

Los cuidados paliativos son una atención médica especializada para las personas que viven con una enfermedad grave. Son apropiados a cualquier edad y en cualquier etapa de una enfermedad grave, y pueden proporcionarse junto con el tratamiento curativo.

ElderONE ha estado trabajando con varias organizaciones nacionales y recursos humanos para garantizar que todos los miembros del equipo reciban capacitación sobre los cuidados paliativos y cómo pueden ayudar a vivir la vida al máximo.

Los cuidados paliativos son proporcionados por dos grupos de profesionales clínicos. Equipos de médicos especialmente capacitados (por lo general en el hospital) que trabajan junto con los otros médicos del paciente para proporcionar un nivel adicional de apoyo. Por otro lado, los cuidados paliativos primarios son proporcionados por los geriatras, cardiólogos, oncólogos y muchos otros profesionales clínicos de ElderONE que atienden a pacientes con enfermedades graves. Los cuidados paliativos se centran en brindar alivio de los síntomas y el estrés de la enfermedad. El objetivo es mejorar la calidad de vida para el paciente y la familia. Los cuidados paliativos se basan en las necesidades del paciente y no en su pronóstico.

Si desea obtener más información, pregunte a los miembros de su equipo sobre los cuidados paliativos. **Puede leer más en https://pallipedia.org/primary-palliative-care/**

¿CUÁNTO DEBERÍA DORMIR?

Por el Dr. Ryan

A medida que envejecemos, nuestros hábitos de sueño cambian y es posible que no nos sintamos tan descansados por la mañana. Sin duda, el estrés y las preocupaciones por la pandemia pueden haberlo empeorado. Dado que muchos de nosotros nos levantamos más temprano a medida que envejecemos, es posible que necesitemos cambiar nuestros horarios para tener una noche de sueño reparador.

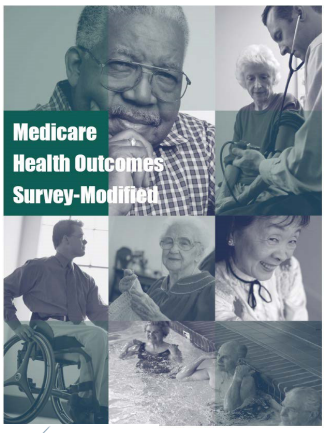
¿Por qué hay que dormir? Tener una noche de sueño reparador puede ayudar a su cuerpo y cerebro a sanar.

De acuerdo con los estudios, el 30 % de los adultos mayores informan tener alguna dificultad para dormir. Puede que no sea todas las noches. La falta de descanso puede interferir en nuestro estado de ánimo y concentración, así como aumentar el riesgo de caídas.

A continuación, compartimos algunos consejos sobre cosas que puede hacer para tener un descanso saludable.

- ✔ Elija un horario para prepararse regularmente para dormir y un horario regular para despertarse; trabaje para mantener ese programa.
- ✔ Estire suavemente los hombros y la espalda.
- ✔ Lea algo que disfrute, como un libro o una revista.
- ✖ Aleje las pantallas (televisión y teléfono) durante una hora antes de ir a dormir; estimulan su cerebro.
- ✖ Evite consumir alcohol; impide que su cerebro descanse.
- ✖ Evite consumir cafeína durante las últimas horas del día; puede durar de 6 a 10 horas.
- ✖ Evite consumir cualquier pastilla para dormir de venta libre; no son para cerebros mayores y pueden dejarlo confundido al día siguiente.

Existen muchos motivos por los que no podemos dormir bien. Sucede con regularidad, debería consultar con los miembros de su equipo de ElderONE. El equipo de ElderONE quiere ayudarlo a vivir la vida en sus términos. Dígales lo que más le importa.



ENCUESTA DE LOS RESULTADOS DE SALUD

Este verano, se les pedirá a los participantes de PACE a nivel nacional que completen una encuesta de los resultados de salud. Recibirá la encuesta por el correo postal de EE. UU. y se incluirá un sobre con la dirección del destinatario para que pueda enviarlo sin gastos.

Es crucial que complete y envíe esta encuesta por correo postal, ya que proporciona información importante a Medicare sobre su salud y los servicios que necesita.

Si desea obtener ayuda para completar la encuesta, un familiar, un cuidador o un miembro del equipo de ElderONE puede ayudarlo. Comuníquese con su trabajador social para cualquier pregunta que pueda tener o para solicitar ayuda.

NCQA Measuring quality. Improving health care. CMS CENTERS for MEDICARE & MEDICAID SERVICES

ACTUALIZACIÓN SOBRE LA COVID-19

La pandemia de la COVID continúa desafiándonos a todos en diferentes maneras. Afortunadamente, con el acceso a las vacunas estamos empezando a poder volver a una sensación de normalidad; sin embargo, todavía tenemos que seguir siendo diligentes en nuestros esfuerzos para prevenir la propagación de la COVID.

Lo que **podemos** hacer para detener la propagación de la COVID-19:

- Utilizar una mascarilla bien colocada cuando esté cerca de otras personas.
- Mantener una distancia de 6 pies entre usted y los demás.
- Higienizarse las manos correctamente.
- Informar cualquier síntoma de COVID a su médico y evitar el contacto con otras personas mientras tiene síntomas.

Síntomas de COVID:

- Tos, escurrimiento nasal, fiebre o escalofríos, dolores corporales, náuseas, vómitos, diarrea, dificultad para respirar o falta de aire, fatiga, dolor de cabeza, pérdida reciente del gusto o del olfato.

Entendemos que la fatiga de la COVID está impactando a muchos de nosotros. La fatiga de la COVID ha dado lugar a una disminución del uso de mascarilla en la comunidad, a una menor notificación de las exposiciones y a un aumento de la socialización *sin* el uso de mascarillas. ElderONE continúa siguiendo las pautas sobre la COVID-19 de Rochester Regional Health para garantizar una atención médica segura y de calidad.

Aunque ElderONE está entusiasmado por volver a la normalidad con ustedes, lo haremos de forma segura de las siguientes maneras:

- Solicitaremos que todos los participantes y el personal utilicen mascarilla cuando estén en una clínica o centro de ElderONE.
- Seguiremos con el distanciamiento social de los demás participantes.
- Realizaremos una evaluación al entrar en el centro y en la clínica.

¿SE SIENTE PEOR? COMUNÍQUESE CON UN ENFERMERO

En ElderONE, nos esforzamos para proporcionar la mejor atención médica en el lugar y momento adecuados. ¿Sabía que nuestras clínicas atienden de lunes a viernes de 8:30 a. m. a 5 p. m. y que ElderONE brinda acceso a la atención médica las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año?

Los participantes deben llamar al (585) 922-2800 en cualquier momento para hacer lo siguiente:

- Informar cualquier cambio en el estado de salud, incluidos los síntomas que requieran una evaluación de urgencia.
- Solicitar una cita con un proveedor (de rutina o de urgencia).
- Hacer preguntas sobre los medicamentos o el plan de atención médica.

En muchos casos, los médicos y enfermeros de ElderONE pueden proporcionarle la atención médica que necesita. Al comunicarse con ElderONE apenas presente síntomas o tenga dudas, el equipo de atención médica puede responder con más rapidez. Juntos, podemos evitar las visitas al Departamento de Emergencias y garantizar que sus necesidades sean atendidas rápidamente por el equipo que mejor lo conoce.

Los participantes deben llamar al 911 si consideran que su problema de salud es una emergencia que requiere atención inmediata.

Recuerde notificar a ElderONE lo antes posible después de llamar al 911 para que podamos seguir coordinando su atención médica.

CAÍDAS DE ADULTOS MAYORES
UN PROBLEMA CADA VEZ MAYOR QUE PUEDE PREVENIRSE

Hable sin tapujos con su proveedor de atención médica sobre los riesgos y la prevención de las caídas.

Informe a un proveedor de inmediato si se cae, le preocupa caerse o se siente inestable. Pídale a su médico o farmacéutico que revise todos los medicamentos que toma, incluso los medicamentos de venta libre. A medida que se envejece, la forma en que los medicamentos actúan en el cuerpo puede cambiar. Algunos medicamentos, o la combinación de medicamentos, pueden provocar somnolencia o mareos y pueden hacer que se caiga. Pregúntele a su proveedor sobre el consumo de suplementos de vitamina D para mejorar la salud ósea, muscular y de los nervios.

Haga ejercicio para mejorar su equilibrio y fuerza.

Los ejercicios que mejoran el equilibrio y fortalecen las piernas reducen las posibilidades de caídas. Además, pueden ayudarlo a sentirse mejor y más seguro. Un ejemplo de este tipo de ejercicio es el taichí. La falta de ejercicios genera debilidad y aumenta las posibilidades de caerse. Pregúntele a su médico o a su proveedor de atención médica sobre el mejor tipo de programa de ejercicios para usted.

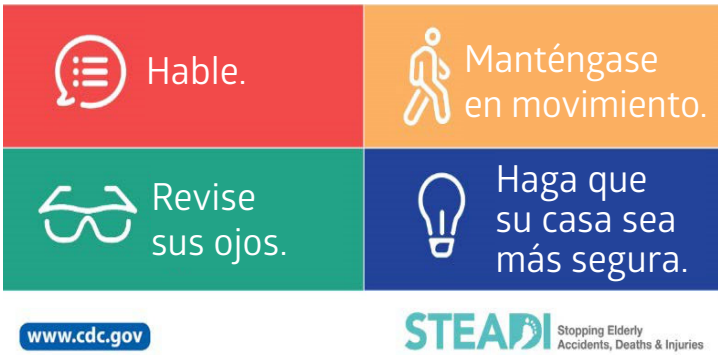
Hágase revisar los ojos y los pies.

Una vez al año, consulte con un especialista de los ojos y renueve sus lentes de ser necesario. Puede tener un problema médico como glaucoma o cataratas que limita su visión. La visión deficiente puede aumentar sus posibilidades de caerse. Asimismo, pídale a su proveedor de atención médica que revise sus pies una vez al año. Consulte sobre el calzado adecuado y pregunte si es aconsejable acudir a un especialista de pies.

Haga que su casa sea más segura.

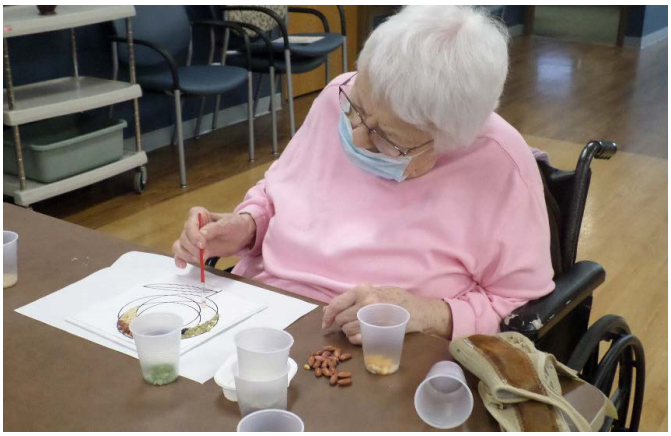
- Quite los objetos con los que puede tropezarse (como papeles, libros, ropa y zapatos) de las escaleras y de los lugares por los que camina.
- Quite las alfombras pequeñas o utilice cinta adhesiva de doble cara para evitar que las alfombras se deslicen.
- Guarde los artículos que utiliza a menudo en armarios a los que pueda acceder con facilidad sin necesidad de utilizar un taburete.
- Haga que se coloquen barras de agarre al lado y dentro de la tina, y junto al inodoro.
- Utilice alfombras antideslizantes en la tina y en el suelo de la regadera.
- Mejore la iluminación de su casa. A medida que envejece, necesita luces más brillantes para poder ver bien. Cuelgue cortinas ligeras o persianas para reducir la luminosidad.
- Haga que se coloquen barandas y luces en todas las escaleras.
- Utilice zapatos bien ajustados y con buen apoyo dentro y fuera de la casa.

Las caídas pueden prevenirse.



www.cdc.gov

STEADI Stopping Elderly Accidents, Deaths & Injuries



DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PARTICIPANTE DE ELDERONE

Los participantes de ElderONE tienen derecho a lo siguiente:

- Ser informado de forma completa sobre los derechos y obligaciones como participante y de las normas y disposiciones que rigen la participación en ElderONE. La prueba de que recibió esta información está en el formulario Acuse de recibo del acuerdo de inscripción firmado, del cual se adjunta una copia al expediente médico.
- Ser tratado con dignidad y respeto, que se garantice la privacidad, confidencialidad y atención médica humana.
- Recibir atención médica competente, interesada y personalizada sin importar la raza, credo, color, nacionalidad, género (incluida la identidad de género o el ser transgénero), orientación sexual, edad, discapacidad mental o física (incluida la disforia de género), discapacidad del desarrollo, tipo de problema de salud o enfermedad o fuente de pago.
- Recibir atención integral de salud en un ambiente seguro y limpio, de manera accesible.
- No ser obligado a proveer servicios para ElderONE.
- Tener acceso razonable a teléfonos.
- Estar a salvo de daño, incluidos el abuso físico o mental, negligencia, castigo físico, aislamiento involuntario, medicamentos excesivos y restricciones físicas o químicas impuestas para fines disciplinarios o de conveniencia que no sean necesarios para tratar los síntomas médicos. Estar a salvo de procedimientos peligrosos.
- Recibir motivación y ayuda, a través de la participación en ElderONE, para ejercer sus derechos como participante, así como también sus derechos civiles y legales. Recibir motivación y ayuda para comunicar quejas al personal de ElderONE y a los representantes externos que elija. No habrá ninguna restricción, interferencia, coerción, discriminación o represalia por parte de ElderONE o su personal. De la misma forma, presentar una reclamación tampoco afectará su plan de atención médica. Recibir motivación y ayuda para recomendar cambios en las políticas y procedimientos del personal de ElderONE. Esto puede incluir acceder a los procesos de apelación de Medicaid y Medicare.
- Ser informado de forma completa y por escrito sobre los servicios disponibles por medio del plan, así como también de los costos. Esta información estará disponible, incluida la identificación de los servicios provistos por medio de contratos y no directamente por el programa, antes de la inscripción y durante esta, así como también durante la participación. Cualquier cambio en la estructura de pagos se puede hacer luego de que haya recibido un aviso por escrito 30 días antes.
- Poder analizar los resultados de la última revisión de ElderONE realizada por el estado de Nueva York y el gobierno federal y cualquier plan de corrección sucesivo.
- Elegir un médico de atención primaria y especialistas de la red de ElderONE.
- Solicitar que un especialista calificado en servicios de salud para la mujer facilite la rutina o proporcione servicios de salud para la mujer preventivos.
- Acceder de forma razonable y oportuna a especialistas según lo indicado por el estado de salud del participante y conforme a las pautas clínicas actuales.
- Darse de baja del programa en cualquier momento.
- Acceder a los servicios de emergencia sin autorización previa cuando sea necesario. Un problema médico urgente es un problema de salud o una situación que se presenta como síntomas agudos de gravedad suficientes (incluido el dolor fuerte) para que un lego prudente con suficiente conocimiento médico y de salud pueda creer razonablemente que la falta de atención médica inmediata puede dar como resultado:
  - Un riesgo grave para la salud del participante.
  - Una deficiencia grave en las funciones físicas.
  - Una deficiencia grave en algún órgano o parte.
- Participar en la elaboración e implementación de su plan de atención médica.
- Esperar que ElderONE elabore un plan de atención médica para el paciente por escrito, participar en todas las decisiones que afectan el plan de atención médica/tratamiento y ser informado por adelantado de cualquier cambio en el plan de atención médica. Si no puede participar de forma plena en las decisiones de tratamiento, tiene derecho a designar un representante. Tiene el derecho de apelar cualquier decisión que afecte su plan de atención médica si no puede ponerse de acuerdo con su equipo interdisciplinario.
- Que se expliquen todas las opciones de tratamiento de una manera culturalmente competente, lo que incluye, entre otras cosas, con conocimiento de inglés limitado y orígenes culturales y étnicos diversos, así como tomar decisiones de atención médica, lo que incluye el derecho a rechazar un tratamiento y a ser informado de las consecuencias de las decisiones.
- Hablar sobre el Acuerdo de afiliación, Acuse de recibo del acuerdo de afiliación, todos los tratamientos y opciones de tratamientos y que se hayan explicado de manera que usted pueda entenderlos.
- Recibir información sobre las voluntades anticipadas según lo indicado por la Ley sobre Autodeterminación del Paciente de 1990 y recibir ayuda para completar el formulario del poder a un representante para decisiones relacionadas con la atención médica que comunica tal voluntad.
- Ser informado de manera plena por el equipo interdisciplinario de mi estado funcional y de salud. Ser informado acerca de todos los tratamientos indicados antes de su implementación, cómo y cuándo se prestarán los servicios y los nombres y cargos de todas las personas y/o agencias asociadas que provean atención médica, coordinación o supervisión de servicios.
- Pedir información acerca del diagnóstico, pronóstico y tratamiento, incluidas las alternativas de atención médica y los riesgos, de manera que usted y su familia puedan entender fácilmente para poder dar su consentimiento informado.

- Pedir otra evaluación al equipo.
- Recibir un aviso razonable por adelantado y por escrito de cualquier traslado a otra sección del programa ElderONE por razones de salud, por su bienestar o el de otros participantes. Dichas acciones se documentarán en su registro de salud.
- Estar seguro de que toda la información incluida en el registro de salud, incluida la información que se encuentra en las bases de datos automatizadas, sea tratada de manera confidencial. Tiene derecho a comunicarse con sus proveedores de atención médica confidencialmente y que se proteja la confidencialidad de su información de atención médica identificable. Le solicitamos su consentimiento para divulgar la información a personas que no estén autorizadas por la ley a recibirla. Las personas que representan a las agencias de noticias u otros medios de comunicación no recibirán información que le identifique ni que lleve a su identificación, incluidas fotografías, a menos que dé su consentimiento por escrito. Puede revisar y copiar sus expedientes clínicos y solicitar enmiendas de dichos expedientes. Puede dar un consentimiento por escrito que límite el grado de información, a quiénes puede darse la información y en qué momento entra en vigencia el consentimiento.
- Ser informado de manera plena sobre el proceso de apelación y recibir del personal de ElderONE cualquier ayuda requerida para presentar una apelación, según lo que se define en el proceso de apelación de ElderONE. Apelar a cualquier decisión de tratamiento realizada por ElderONE, sus empleados o proveedores.
- Recibir servicios de tratamiento y rehabilitación diseñados para promover su habilidad funcional al máximo y fomentar su independencia. Estos servicios deben estar acordados por su equipo interdisciplinario.
- Recibir toda la atención médica necesaria en todos los ambientes de atención médica, incluida la colocación en un centro de atención médica a largo plazo cuando ElderONE no pueda mantener al participante a salvo en la comunidad con el apoyo de los servicios del Programa de Atención Integral para Personas Mayores (PACE, por sus siglas en inglés).
- Ser escuchado al informar de un dolor y que se le proporcione información sobre el dolor y las medidas para aliviar el dolor. Contar con que los profesionales de atención médica respondan rápidamente cuando informe de un dolor y recibir control del dolor efectivo.
- Al solicitarlo al director de Calidad, ver su expediente clínico en el consultorio de ElderONE. Recibir una copia de su expediente clínico, previa solicitud por escrito. Todas las solicitudes de los pacientes para ver/recibir expedientes clínicos se informarán a los médicos. Puede haber un costo asociado a la copia de los expedientes clínicos.
- Comunicarse con el estado de Nueva York al 1-866-712-7197 e identificar una inquietud como una de atención médica administrada a largo plazo.
- Comunicarse con 1-800-MEDICARE para recibir información o realizar una queja.
- Como alternativa, puede llamar a la Red de Defensa del Consumidor Independiente (ICAN, por sus siglas en inglés)*, una organización de defensa sin fines de lucro, independiente del Departamento de Salud del estado de Nueva York o cualquier plan de seguro médico, que puede ayudarle a resolver los problemas con su plan y proveedores (por ejemplo, médicos, hospitales y farmacéuticos) y ayudarle a presentar quejas y apelaciones.

*La ayuda de ICAN es gratis y confidencial.
ICAN no está asociado a ningún plan de salud.

Llame al número: 1-844-614-8800
TTY Servicio de retransmisión 711
Correo electrónico: ican@cssny.org
En línea: www.icannys.org

Sus obligaciones como participante de ElderONE:

Los servicios de ElderONE dependen de su compromiso, como participante, y el de su familia. El equipo de ElderONE trabaja en estrecha colaboración con usted para garantizar que sus necesidades de atención médica sean atendidas lo mejor posible. Para poder hacerlo, los participantes y los cuidadores tienen las siguientes obligaciones:

- Aceptar la ayuda y/o la atención médica sin importar la raza, religión, edad, género, discapacidad o nacionalidad del cuidador y tratar a aquellos que le proveen atención médica con respeto.
- Autorizar a ElderONE a obtener y utilizar los registros y la información de los hospitales, instituciones de atención médica residencial, agencias de atención médica en el hogar y otros profesionales de salud que lo traten.
- Autorizar a ElderONE a divulgar e intercambiar información personal con el gobierno federal y estatal y sus agencias durante las revisiones.
- Cumplir con las citas y avisar a ElderONE si no puede acudir a una cita.
- Dar información completa y exacta a los cuidadores.
- Participar de forma activa en la elaboración y actualización del plan de atención médica.
- Hacer preguntas y solicitar más información acerca de lo que no entienda.
- Ayudar a crear y mantener un ambiente seguro para usted y los cuidadores.
- Informar a ElderONE de toda la cobertura del seguro médico y notificar de inmediato a ElderONE los cambios en la cobertura.
- Cooperar con ElderONE en la facturación y en la recolección de honorarios aplicables de Medicare y de otros deudores terceros.
- Utilizar los proveedores, hospitales y hogar para ancianos y convalecientes designados por ElderONE para los servicios incluidos en el paquete de beneficios.
- Notificar de inmediato a ElderONE de los cambios de dirección o cualquier ausencia del área.
- Respetar todas las políticas del programa según lo descrito en el Acuerdo de afiliación.
- Cooperar en la implementación del plan de atención médica.
- Tomar los medicamentos según las órdenes de los médicos de ElderONE.
- Si se utilizan los servicios de emergencia en algún momento o mientras se está fuera del área de servicio, debe informárselo a ElderONE dentro de las 48 horas o tan pronto como sea razonablemente posible.
- Notificar a ElderONE si sufre una lesión por las acciones de otra persona, por ejemplo, si está en un accidente de auto.
- Informar a ElderONE tan pronto como sea posible si no está satisfecho con la atención médica o los servicios.
- ElderONE solicita una notificación por escrito antes de darse de baja.
- Pagar todos los cargos mensuales.
- Utilizar su tarjeta de identificación mientras esté en el centro de día y durante las citas programadas por ElderONE.

En el caso de un participante determinado incompetente de conformidad con la ley estatal, estos derechos y obligaciones por escrito aplican a la persona o comité autorizado para actuar en nombre del participante.

ElderONE
An Affiliate of
Rochester Regional Health
490 East Ridge Rd.
Rochester, NY 14621

Aviso de no discriminación
ElderONE cumple con las leyes de derechos civiles federales y no discrimina, no excluye personas ni las trata diferente por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o género. ElderONE brinda asistencia y servicios gratuitos a personas con discapacidades para que se comuniquen de manera efectiva con nosotros, tales como:

- Intérpretes calificados de lenguaje de señas
- Información escrita en otros formatos (letra de imprenta grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Brinda servicios de idiomas gratuitos a personas cuyo idioma principal no es el inglés, como:
  - Intérpretes calificados.
  - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, comuníquese con su trabajador social de ElderONE.

Si cree que ElderONE no le proporcionó estos servicios o lo discriminó de otra manera por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o género, puede presentar una queja ante:

ElderONE Attn: Performance Improvement Coordinator
490 E. Ridge Road
Rochester, NY 14621

Teléfono: (585) 922-9985
Línea gratuita: 855-457-4636
Fax: (585) 922-2847
TTY: 800-662-1220

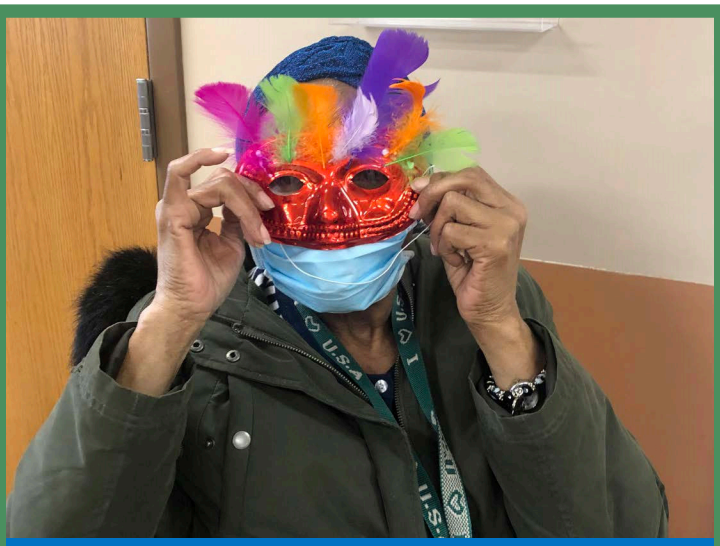
Puede presentar una queja en persona, por correo o fax. Si necesita ayuda para presentar una queja, el coordinador de Mejora del Desempeño de ElderONE está disponible para ayudarlo.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU., de manera electrónica a través del Portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, o por correo postal o por teléfono a:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Los formularios de queja están disponibles en http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.



CÓMO HACER UNA REMISIÓN

¿Conoce a alguien que necesite la atención integral y compasiva que brinda ElderONE? ¿Conoce a alguien que pueda beneficiarse de nuestros servicios? Puede hacer una remisión simplemente llamando a ElderONE o animando a las personas que conoce a llamar a ElderONE al **585.922.2831** o **1.855.457.4636**

Aviso de privacidad
Como participante de ElderONE, tiene derecho a que la información sobre su salud y atención médica permanezca confidencial y privada. Este derecho, junto con una explicación de las circunstancias en las que se puede compartir su información de salud (por ejemplo, para fines de tratamiento o pago), se describe en nuestro Aviso de prácticas de privacidad. Puede encontrar el aviso publicado en todas las clínicas de ElderONE. También puede solicitar una copia impresa del aviso preguntando a uno de los miembros de su equipo interdisciplinario. Si tiene alguna pregunta específica sobre el Aviso de prácticas de privacidad y/o su derecho a que se proteja su información de salud, comuníquese con Lisa Wild, gerente de Privacidad de Rochester Regional Health al (585) 922-9453.