



eoocco

EASTERN OREGON
COORDINATED CARE
ORGANIZATION

Cómo presentar una queja a la Organización de Atención Coordinada del Este de Oregón (EOCCO)

Usted tiene derecho a presentar una queja si no está conforme con alguna parte de su atención. Infórmenos si tiene inquietudes sobre su plan, un proveedor o su atención médica e intentaremos hacer las cosas mejor. Puede presentar una queja por teléfono o por escrito.

¿Cómo puedo presentar una queja?

Para presentarla por teléfono, comuníquese con **Servicios al Cliente de la EOCCO al 888-788-9821** (los usuarios de TTY/OREGON RELAY deben llamar al 711). El Departamento de Servicios al Cliente de la EOCCO puede ayudarle a presentar una queja.

También puede escribirnos a:
EOCCO
Attn: Appeal Unit
601 SW Second Ave
Portland, OR 97204

¿Qué sucede después de presentar una queja?

La EOCCO analizará su queja y le informará qué se puede hacer tan rápido como se requiera en función de su estado de salud. Nos comunicaremos con los proveedores que tengan que ver con la queja, recopilaremos información y le enviaremos una carta. El plazo es de cinco días hábiles a partir del día en que recibimos la queja.

Si la EOCCO necesita más tiempo, le enviaremos una carta en el plazo de cinco días hábiles para explicarle el motivo. Le enviaremos una carta para resolver el asunto a más tardar 30 días después de haber recibido la queja.

¿Puede otra persona ayudarme a presentar una queja?

Un representante o su médico pueden presentar una queja en su nombre, con su autorización por escrito.

También usted puede comunicarse con **Servicios al Cliente al 888-788-9821** para que le ayuden a presentar la queja.

Presenté una queja acerca de mi médico. ¿Se le informará sobre mi queja?

Sí. La EOCCO se pondrá en contacto con su proveedor cuando analicemos su queja. Le pediremos al médico que revise la queja o proporcione más información.

¿La EOCCO puede cancelar mi seguro a causa de mi queja?

No. Usted no puede perder el seguro de la EOCCO por haber presentado una queja.

¿Mi queja influirá en algo?

Puede hacerlo. El objetivo de la EOCCO es brindar atención médica de calidad a todos nuestros miembros. Las quejas nos permiten detectar áreas que necesitan mejorar. Esto puede ayudar a otros miembros en el futuro.

¿A quién puedo pedirle más información?

Puede llamar a Servicios al Cliente de la EOCCO al 888-788-9821 (los usuarios de TTY/OREGON RELAY deben llamar al 711).

Other languages and formats

You can get this document in other languages, large print, Braille or a format you prefer. You can also ask for an interpreter. This help is free. Call 888-788-9821 (TTY/TDD users, please call 711). We accept relay calls.

Otros idiomas y formatos

Puede obtener este documento en otros idiomas, en letra grande, braille o en un formato que usted prefiera. También puede recibir los servicios de un intérprete. Esta ayuda es gratuita. Llame al servicio de atención al cliente 888-788-9821 o TTY 711. Aceptamos todas las llamadas de retransmisión.