



Oregon Health Authority, Proceso de quejas del programa CAREAssist

A partir del 1 de febrero de 2024

Este Proceso de quejas se ha desarrollado para asegurar que los clientes que participan en el Programa CAREAssist tengan un mecanismo para expresar inquietudes y quejas con respecto a la administración del Programa CAREAssist, o para recibir ayuda adicional para la resolución de problemas, si corresponde.

Los clientes son libres de plantear inquietudes o quejas y pueden hacerlo sin temor a represalias. Es política del Programa CAREAssist responder consistentemente con diligencia y sensibilidad a las inquietudes y quejas expresadas por los clientes. Las inquietudes y quejas relacionadas con la administración del Programa CAREAssist pueden presentarse de la siguiente manera:

1. Los problemas, inquietudes y quejas deben plantearse primero al administrador de casos de CAREAssist asignado al cliente. Los administradores de casos documentarán la inquietud o queja planteada y ayudarán al cliente a obtener una resolución, si es posible. Esto puede implicar que el administrador de casos se comunique con el coordinador del programa CAREAssist para obtener ayuda. Si no tiene la información de contacto de su administrador de casos, los clientes pueden obtenerla llamando a CAREAssist al 971-673-0144.
2. Puede haber casos en los que un cliente desee no discutir la inquietud o queja con su administrador de casos asignado. En esos casos, los clientes pueden comunicarse con el Coordinador del programa CAREAssist. Puede comunicarse con el Coordinador del programa CAREAssist por correo electrónico a: care.assist@odhsoha.oregon.gov. **Incluya “Inquietud o queja” en el asunto de su correo electrónico.**

También se puede comunicar con el Coordinador del Programa CAREAssist por correo a:
CAREAssist Program
Attn: Program Coordinator
800 NE Oregon Street, Suite 1105
Portland Oregon 97232

Si bien el programa CAREAssist hace sus mejores esfuerzos para ayudar a los clientes de CAREAssist, CAREAssist reconoce que no todas las quejas de los clientes se pueden resolver. El Proceso de queja no garantiza una resolución de la inquietud o queja de un cliente.

Tenga en cuenta que las decisiones tomadas por el Programa CAREAssist con respecto a la denegación, restricción o terminación de los beneficios del cliente **NO PUEDEN** impugnarse mediante el Proceso de quejas. Cualquier decisión tomada por el Programa CAREAssist que dé como resultado la denegación, restricción o finalización de los beneficios del cliente incluirá informar al cliente de su derecho a solicitar una audiencia sobre esa decisión.