

# Preguntas y Respuestas sobre el Programa de Defensores del Pueblo de la Oregon Health Authority

## Índice

<b>Preguntas y respuestas sobre el Programa de Defensores del Pueblo de la Oregon Health Authority .....</b>	<b>1</b>
Información General sobre el Programa de Defensores del Pueblo .....	2
¿Quiénes son los defensores del pueblo? .....	2
¿Qué hace el Programa de Defensores del Pueblo? .....	3
Cómo pedirle ayuda al programa .....	3
¿Cuándo deben los miembros pedirle ayuda al Programa de Defensores del Pueblo de la OHA? .....	3
¿Cómo pueden los miembros contactar al Programa de Defensores del Pueblo? .....	3
¿Cuánto se tarda el Programa de Defensores del Pueblo en responder? .....	4
¿Qué información necesitará el Programa de Defensores del Pueblo? .....	4
¿Cómo responderá el Programa de Defensores del Pueblo? .....	4
¿Qué pasa si el miembro necesita servicios de emergencia? .....	5
¿Con qué le piden ayuda los miembros al Programa de Defensores del Pueblo? .....	5
¿Qué no puede hacer el Programa de Defensores del Pueblo? .....	5

¿A qué idiomas apoya el Programa de Defensores del Pueblo?.....	6
¿Pueden otras personas pedirle ayuda al Programa de Defensores del Pueblo?.....	7
¿Qué pasa si el miembro aún tiene inquietudes?.....	7
¿Cuánto se tarda un defensor del pueblo en abordar los problemas del miembro?.....	8
¿El Programa de Defensores del Pueblo puede ayudar a los miembros a obtener ciertos servicios?.....	8
Trabajando con los socios.....	9
¿Con quienes trabaja el Programa de Defensores del Pueblo?.....	9
¿Los contratistas pueden compartir información con el Programa de Defensores del Pueblo? Si pueden hacerlo, ¿qué información pueden compartir?.....	10
¿La información de los miembros que se comparte con el Programa de Defensores del Pueblo es confidencial?.....	10
¿Dónde puedo encontrar las recomendaciones del Programa de Defensores del Pueblo?.....	10
¿Qué valores aporta el Programa de Defensores del Pueblo a su trabajo.....	10

## Información General sobre el Programa de Defensores del Pueblo

### ¿Quiénes son los defensores del pueblo?

Todos los defensores del pueblo son personal de la Oregon Health Authority (OHA por sus siglas en inglés). El equipo tiene personal capacitado para:

- Centrarse en la persona que necesita atención.
- Resolver los problemas.

- Abogar por atención de calidad del Plan de Salud de Oregon (Oregon Health Plan, OHP por sus siglas en inglés).

## ¿Qué hace el Programa de Defensores del Pueblo?

El Programa de Defensores del Pueblo atiende a los miembros del Plan de Salud de Oregon (Medicaid). Los defensores del pueblo:

- Ayudan a los miembros de OHP a obtener la atención médica que necesitan.
- Reportan los problemas que tienen los miembros para obtener atención.
- Recomiendan cambios para resolver los problemas con los servicios de OHP.

El programa refiere los problemas que no son de OHP a otros programas o agencias que pueden ayudar.

## Cómo pedirle ayuda al programa

### ¿Cuándo deben los miembros pedirle ayuda al Programa de Defensores del Pueblo de la OHA?

El Programa de Defensores del Pueblo está aquí cuando otras opciones no funcionan. Los miembros pueden comunicarse con el Programa de Defensores del Pueblo si aún necesitan ayuda después de:

- Pedirle ayuda a su organización de atención coordinada (coordinated care organization, CCO por sus siglas en inglés).
- Revisó su Manual del Miembro de OHP.

### ¿Cómo pueden los miembros contactar al Programa de Defensores del Pueblo?

Ellos pueden:

- Dejar un mensaje de voz llamando al 1-877-642-0450.
- Enviar un correo electrónico a [OHA.OmbudsOffice@odhsoha.oregon.gov](mailto:OHA.OmbudsOffice@odhsoha.oregon.gov).
- Enviar un correo electrónico seguro desde [la página web del programa](#).

## **¿Cuánto se tarda el Programa de Defensores del Pueblo en responder?**

El programa responderá a los mensajes de OHP dentro de 5 días hábiles. Si necesita hablar con alguien de la Oregon Health Authority inmediatamente, puede llamar a la Unidad de Servicio al Cliente de la Oregon Health Authority al 800-273-0557 (TTY 711).

## **¿Qué información necesitará el Programa de Defensores del Pueblo?**

Los miembros deben compartir:

- Su nombre, su número de identificación del Plan de Salud de Oregon (Oregon Health Plan, OHP por sus siglas en inglés), y su dirección de correo electrónico o su número de teléfono.
- La mejor hora y forma de comunicarse con usted (por teléfono, por correo electrónico u otro).
- Explicar con qué necesita ayuda.

## **¿Cómo responderá el Programa de Defensores del Pueblo?**

Al responderle a un miembro acerca de sus inquietudes sobre OHP, el defensor del pueblo:

- Lo escuchará.
- Comprenderá lo que el miembro quiere o necesita.
- Explicará lo que puede y no puede hacer el Programa de Defensores del Pueblo.
- Tratará de ayudar a resolver el problema.
- Compartirá recursos que puedan ayudar.
- Recomendará cambios para ayudar a otros miembros a evitar el mismo problema incluso cuando no pueda resolverlo para el miembro que se lo ha pedido.

## **¿Qué pasa si el miembro necesita servicios de emergencia?**

El Programa de Defensores del Pueblo de OHA no ofrece servicios de emergencia. Los miembros **no** deben llamar al Programa de Defensores del Pueblo. En vez de llamar, ellos deben:

- Llamar al 911 para servicios de emergencia,
- Llamar al 988 o 211 para servicios de salud mental, o
- Ir a la sala de emergencias o atención urgente local para recibir ayuda.

## **¿Con qué le piden ayuda los miembros al Programa de Defensores del Pueblo?**

Los miembros hacen preguntas sobre todos los tipos de atención que presta el Plan de Salud de Oregon incluyendo:

- Atención especializada
- Atención de salud mental
- Atención dental
- Proveedores de atención primaria
- Transporte médico que no es de emergencia
- Obtener medicamentos
- Equipo médico duradero

Los miembros también hacen preguntas sobre otras cosas que los ayudan a mantenerse saludables como:

- Apoyos para la vivienda (tener un lugar seguro donde quedarse)
- Apoyos para el clima (para aire limpio o fresco)
- Ayuda con alimentos o comidas saludables

## **¿Qué no puede hacer el Programa de Defensores del Pueblo?**

El programa de Defensores del Pueblo no puede cambiar las reglas de OHP como por ejemplo, lo que cubre OHP. Los proveedores, la OHA y las CCO deben seguir todas

las reglas actuales de OHP. El Programa de Defensores del Pueblo también debe trabajar dentro de estas reglas.

El Programa de Defensores del Pueblo no se asegura de que los proveedores, la OHA o las CCO sigan las reglas de OHP. Esto lo hace el programa de Medicaid de la OHA.

El Programa de Defensores del Pueblo no ayuda a los miembros con apelaciones y audiencias. Encontrará más información en la [página de apelaciones y audiencias de OHP](#).

El Programa de Defensores del Pueblo no coordina la atención. El programa Transmite las necesidades de los miembros a quienes se encargan de la coordinación de la atención.

El Programa de Defensores del Pueblo tampoco puede ayudar con:

- Atención de emergencia
- Quejas presentadas ante otras agencias estatales
- Quejas sobre el personal de la OHA
- Asuntos legales como casos de negligencia médica
- Enviar o recibir avisos para la OHA

## **¿A qué idiomas apoya el Programa de Defensores del Pueblo?**

El Programa de Defensores del Pueblo apoya a todas las necesidades de idiomas. El personal del Programa de Defensores del Pueblo sabe varios idiomas y usará un intérprete si el miembro prefiere un idioma que el Defensor no sabe.

El programa también puede enviar Comunicaciones por escrito en el idioma que el miembro prefiera.

La [página web](#) del programa y su mensaje de voz tienen información en:

- Inglés
- Español
- Ruso

- Vietnamita
- Chino simplificado
- Chino tradicional
- Ucraniano
- Árabe
- Somalí
- Chuukés
- Marshalés
- Hmong
- Pohnpeiano
- Palauano

## **¿Pueden otras personas pedirle ayuda al Programa de Defensores del Pueblo?**

Sí. Los proveedores que actúan en nombre de un miembro pueden presentar inquietudes. Los socios que prestan servicios a los miembros como los coordinadores de atención de las CCO o los socios comunitarios pueden preguntarle al programa sobre problemas potenciales. Estos podrían ser barreras causadas por políticas o procesos de OHP. Los defensores pueden transmitir las necesidades del miembro al personal de Medicaid de la OHA o a otros para que las consideren.

## **¿Qué pasa si el miembro aún tiene inquietudes?**

Los defensores del pueblo no siempre son capaces de resolver todas las inquietudes de los miembros pero trabajarán con la CCO del miembro, el coordinador de atención del miembro y otros para:

- Explicar lo que necesita el miembro.
- Buscar soluciones.

A veces, el Programa de Defensores del Pueblo le pedirá a Medicaid que:

- Revise si una CCO o un proveedor está siguiendo las reglas.
- Pida actualizaciones sobre esta revisión.
- Tome pasos para garantizar que el CCO o el proveedor siga las reglas.
- Considere las recomendaciones del Programa de Defensores del Pueblo para mejorar la calidad de la atención médica.

## ¿Cuánto se tarda un defensor del pueblo en abordar los problemas del miembro?

Cada caso es diferente. La cantidad de tiempo y de trabajo dependen de muchas cosas como:

- Las necesidades del miembro,
- Qué tan complicado es el problema,
- Si existen barreras del sistema.

Por ejemplo, a veces un defensor puede cerrar un caso en cuanto conecta a un miembro con su CCO. A veces, el defensor debe trabajar con la CCO y otros socios para abordar barreras. Esto podría incluir discusiones sobre cómo y si OHP puede satisfacer las necesidades del miembro.

El defensor decide cuando cerrar un caso. Esto puede ser:

- Cuando las necesidades del miembro están satisfechas.
- Cuando se ha conectado al miembro con otros que abordarán la necesidad.
- Cuando el defensor se da cuenta de que las necesidades del miembro no se pueden satisfacer con las reglas actuales de OHP.

## ¿El Programa de Defensores del Pueblo puede ayudar a los miembros a obtener ciertos servicios?

A veces sí y a veces no. La cobertura de servicio depende de muchos factores como:

- El paquete de beneficios del miembro
- La inscripción del miembro en una CCO
- Si el miembro necesita el servicio para su salud

El Programa de Defensores del Pueblo puede ayudar a los miembros a entender :

- El paquete de sus beneficios
- Lo que cubre su CCO o la OHA
- Cómo puede su proveedor pedirle a su CCO o a la OHA que apruebe el servicio

A veces esto ayuda al miembro a obtener los servicios que busca. A veces, no. Cuando esto no ayuda, el Programa de Defensores del Pueblo puede compartir las necesidades del miembro. Esto puede demostrar que hay barreras para obtener la atención. O puede demostrar que hay necesidad de cubrir más servicios. El programa compartirá esta información para ayudar a la OHA y a las CCO a mejorar la atención para todos los miembros de OHP.

## Trabajando con los Socios

### ¿Con quienes trabaja el Programa de Defensores del Pueblo?

Ellos trabajan con:

- Miembros de OHP,
- Coordinadores de atención de las CCO y otro personal de las CCO,
- Las comunidades locales, y
- El personal del programa de Medicaid de la OHA.

El Programa de Defensores del Pueblo también trabaja con otros basándose en las necesidades del miembro:

- Otros contratistas de la OHA,
- Personal del Departamento de Servicios Humanos de Oregon,
- Oficinas locales del Programa de Adultos Mayores y Personas con Discapacidades, y
- Proveedores de OHP.

Cuando trabajen con los Programas de Defensores del Pueblo, los socios pueden esperar que los defensores:

- Sean ejemplo de la defensa centrada en el cliente.
- Colaboren con los socios para lograr que los miembros participen.

## **¿Los contratistas pueden compartir información con el Programa de Defensores del Pueblo? Si pueden hacerlo, ¿qué información pueden compartir?**

Sí. Los siguientes deben responder a las solicitudes del Programa de Defensores del Pueblo dentro de 14 días naturales:

- Todos los contratistas de la OHA que reciben financiamiento de Medicaid incluyendo las CCO
- Todas las divisiones y programas de la OHA
- Todas las divisiones y los programas del Departamento de Servicios Humanos de Oregon relacionados con Medicaid o atención médica.

Los defensores pueden pedir una variedad de información sobre las necesidades y situación de un miembro. El defensor pedirá información para abordar las inquietudes de la atención del miembro o para comprender el alcance de un problema del sistema.

## **¿La información de los miembros que se comparte con el Programa de Defensores del Pueblo es confidencial?**

Sí. El Programa de Defensores del Pueblo tiene acceso seguro a la información de los miembros dentro de la agencia. La OHA tiene formas seguras de intercambiar información con los contratistas de Medicaid.

## **¿Dónde puedo encontrar las recomendaciones del Programa de Defensores del Pueblo?**

Los informes trimestrales del Programa de Defensores del Pueblo se encuentran en [el sitio web de la OHA](#). La gobernadora, la Junta de Políticas de Salud de Oregon y el director de la OHA reciben estos reportes. Los informes también comparten los datos sobre los servicios de defensores que se brindan cada trimestre.

## ¿Qué valores aporta el Programa de Defensores del Pueblo a su trabajo?

### Defensa:

Cuestionamos lo establecido cuando es necesario. Primero, abogamos por la preocupación urgente del miembro. Despues nos enfocamos en abogar por cambios en el sistema. Esto les da prioridad a las necesidades urgentes del miembro y crea una oportunidad para que haya cambios en el sistema.

### Colaboración:

Trabajamos con amabilidad. Usamos métodos alternativos para resolver problemas y así poder ayudar a una gran variedad de personas. Usamos enfoques basados en soluciones que se centran en los miembros de OHP. Hacemos preguntas para comprender todos los puntos de vista mientras nos centramos en las necesidades del miembro.

### Equidad en salud:

Buscamos darles la bienvenida a todas las personas de todas las culturas, etnidades, géneros, identidades sexuales y con diferentes estilos de comunicación, idiomas, discapacidades, edades o religiones. Trabajamos para garantizar que los socios de atención médica hagan lo mismo. Practicamos la humildad cultural. Somos accesibles y recibimos a los miembros de OHP más afectados por las desigualdades en salud. Entendemos que muchas barreras más existen para las poblaciones dañadas por las injusticias pasadas y actuales y le damos prioridad a abordar esas barreras en nuestro trabajo.

### Enfoque centrado en la persona:

Escuchamos a nuestros clientes. Nos enfocamos en las necesidades que ellos quieren abordar (cuando están dentro del alcance de los defensores).

### Autonomía:

Ayudamos a los clientes para que entiendan sus derechos. Animamos a los clientes para que se expresen por sí mismos siempre que puedan.

### Independencia:

Somos independientes del funcionamiento, las políticas y los contratistas de Medicaid. Esto nos ayuda a comunicar abiertamente las necesidades de los miembros al personal y los programas de Medicaid.

### Confidencialidad:

No compartimos información a menos de que sea necesario. Cumplimos con las protecciones de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA por sus siglas en inglés).

### Responsabilidad:

Rendimos cuentas a aquellos que se comunican con nosotros sobre inquietudes acerca de OHP.

---

Puede obtener este documento en otros idiomas, en letra grande, en braille o en el formato que usted prefiera sin costo alguno. Comuníquese con el Programa de Defensores del Pueblo enviando un correo electrónico a [OHA.OmbudsOffice@oha.oregon.gov](mailto:OHA.OmbudsOffice@oha.oregon.gov).

**División de Relaciones Externas  
(External Relations Division)**

Programa de Defensores del Pueblo (Ombuds Program)  
500 Summer St NE  
Salem, OR 97301  
1-877-642-0450 (aceptamos mensajes de voz)  
OHP.Oregon.gov/Ombuds

