

ELDERONE CONNECTION

NUESTRO BOLETÍN INFORMATIVO PARA MANTENER INFORMADOS A LOS PARTICIPANTES Y SUS FAMILIAS.

ElderONE
An Affiliate of
Rochester Regional Health

EDICIYN DE OTOCO
DE 2025



EN ESTA EDICIÓN:

Carta del vicepresidente	1
Inscripción abierta de Medicare	2
Consejos importantes	3
Cambios en el transporte	4
Encuestas	4
Campaña de llamadas	4
Preparación para emergencias	5
Cambios en la red de proveedores	5
Comprender el proceso de quejas, solicitud de servicio y apelación	5
Derechos y responsabilidades de los participantes de ElderONE	6
Aviso de no discriminación	8
Aviso de privacidad	8

Carta del vicepresidente

Estimado equipo:

Ahora que he tenido el privilegio de ser parte de ElderONE durante los últimos meses, quería tomarme un momento para compartir lo agradecido que estoy de estar aquí. Ha sido un comienzo emocionante y significativo, conocer a tantos de ustedes, visitar nuestros centros y conocer a nuestros participantes solo ha reforzado lo especial que es realmente esta organización.

Un poco acerca de mí: vengo a ElderONE después de ocupar el cargo de vicepresidente de Operaciones de Cuidados a Largo Plazo en Rochester Regional Health, donde tuve el privilegio de dirigir nuestros 5 centros de enfermería especializada. Durante ese tiempo, nuestro equipo mejoró la atención, optimizó las operaciones y fortaleció nuestras instalaciones. Bajo mi liderazgo, todas las instalaciones obtuvieron una calificación de calidad de 5 estrellas y algunas recibieron reconocimiento estatal y nacional. Obtuvimos más de \$1 millón en fondos adicionales para programas de cuidado de adultos mayores. Durante el tiempo que estuve allí, aprendí el valor de la colaboración, la innovación y un enfoque incansable en la calidad de la atención que brindamos a nuestros participantes.

Al mirar hacia el futuro, me siento emocionado de continuar construyendo sobre esta base, fomentando la colaboración, impulsando la innovación y asegurándome de que ElderONE continúe siendo un modelo de atención de alta calidad centrada en la persona.

Continúa en la página siguiente

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

Continuación de la página 1, Carta del vicepresidente

Estoy deseoso de escuchar sus ideas, aprender de sus experiencias y celebrar nuestros éxitos juntos.

Gracias por la cálida bienvenida y por todo lo que hacen cada día. Me siento orgulloso de ser parte de este equipo increíble y espero con ansias lo que lograremos juntos en los próximos meses.

Saludos cordiales,

Denis Vinnik
Vicepresidente
ElderONE



Afiliación abierta de Medicare

Esta época del año marca la afiliación abierta a los planes de Medicare. Es probable que reciba información que le pida elegir un plan para cubrir sus gastos médicos y medicamentos.

ElderONE es un plan de Medicare y todas sus necesidades médicas y de medicamentos ya están cubiertas por ElderONE.

No tiene que hacer nada si desea seguir afiliado a ElderONE. Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre su cobertura en nuestro programa, comuníquese con un miembro del equipo de ElderONE y con gusto le ayudaremos.



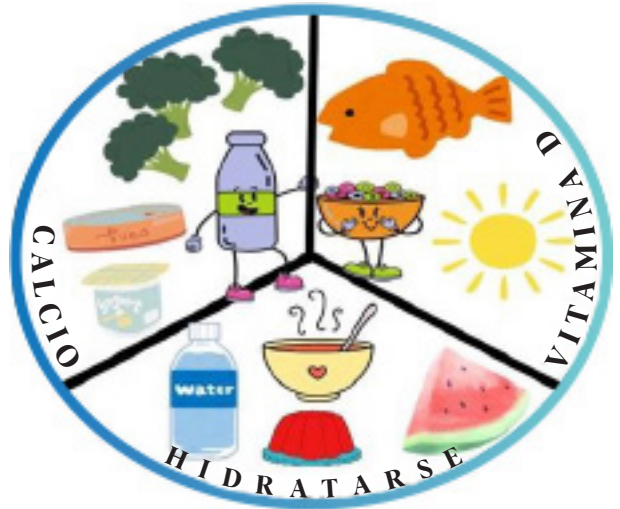
Consejos importantes

NO DEJE QUE UNA CAÍDA LO CAMBIE TODO

Las caídas son un riesgo grave a medida que avanzamos en edad. Pueden provocar fracturas de huesos, hospitalizaciones y pérdida de la independencia. Pero aquí está la buena noticia: la mayoría de las caídas se pueden prevenir. Unos pasos sencillos pueden ayudarle a mantenerse seguro, firme y fuerte.

CALCIO: MANTENER LOS HUESOS FUERTES Y PREVENIR FRACTURAS

Con la edad, los huesos pierden densidad de forma natural. El calcio ayuda a ralentizar este proceso y a reducir el riesgo de fracturas, especialmente en las caderas y la columna vertebral. El calcio se puede encontrar en alimentos sencillos y deliciosos como el yogur, la leche, los productos de origen vegetal fortificados con calcio (como la leche de almendras), los vegetales de hoja verde (como la col rizada, las espinacas y la col china) e incluso el pescado enlatado! Es posible apoyar su ingesta de calcio con un suplemento dietético (asegúrese de hablar con su médico), pero el cuerpo prefiere absorberlo primero de los alimentos.



VITAMINA D: EL HÉROE ANÓNIMO DE LA SALUD ÓSEA

La vitamina D es la mejor amiga del calcio. Puede obtener suficiente calcio, pero sin vitamina D, su cuerpo no podrá absorberlo tan bien. Lo mismo ocurre con la vitamina D. ¡Se necesitan el uno al otro! Una forma sencilla de obtener vitamina D es pasar de 15 a 20 minutos al aire libre cada semana. Pero, si bien nuestra piel puede absorber algo de vitamina D del sol, a medida que avanzamos en edad, nuestra piel se vuelve menos eficiente para producir vitamina D a partir de la luz solar. Es importante combinar este tiempo al aire libre con alimentos ricos en vitamina D, como pescados grasos (salmón, caballa) y alimentos fortificados con vitamina D (leche, cereales, bebidas a base de plantas). Consumir suficiente vitamina D disminuye el riesgo de debilidad muscular, caídas y huesos quebradizos, manteniéndole fuerte y estable!

HIDRATACIÓN: EL SALVAVIDAS A MENUDO OLVIDADO

A medida que avanzamos en edad, es posible que ya no sintamos tanta sed; sin embargo, ¡nuestros cuerpos aún necesitan entre 8 y 10 vasos (o entre 64 y 100 onzas) de líquido al día para prevenir la deshidratación! Mantenerse bien hidratado favorece las articulaciones, la digestión, la energía y la absorción de los medicamentos. ¿Cómo puede tomar tanto líquido? Bebiendo 1 vaso de líquido con las tres comidas y con los medicamentos, manteniendo los líquidos cerca de su lugar favorito para pasar el tiempo (por ejemplo, junto al sofá o la cama) y agregando alimentos ricos en líquidos a las comidas y meriendas como batidos, sopas, melón, gelatina y puré de manzana.

REFLEXIÓN FINAL

El avanzar en edad de forma saludable no requiere cambios drásticos, solo unos cuantos hábitos conscientes cada día. ¡Hable con su médico y dietista sobre la posibilidad de tomar suplementos y elegir alimentos que apoyen este objetivo! Al centrarse en el calcio, la vitamina D y la hidratación, está construyendo una base sólida para una mejor movilidad, energía e independencia en sus años dorados.

Cambios en el transporte

A partir del 1 de enero de 2026, ElderONE hará la transición de nuestro proveedor de transporte actual, RideHealth, a un socio nuevo, Medical Motors Services. Este cambio se produce después de una revisión muy exhaustiva y cuidadosa de muchas licitaciones de contratistas, y refleja nuestro compromiso continuo de proporcionar transporte seguro, confiable y de alta calidad para nuestros participantes.

Comprendemos lo importante que es el transporte para su experiencia diaria con ElderONE y queremos asegurarle que estamos trabajando en estrecha colaboración con el ganador de la licitación, Medical Motors, para completar nuestra contratación y garantizar una transición fluida y sin contratiempos. Es posible que muchos de los conductores que conoce y en los que confía continúen sirviéndole bajo Medical Motors y esperamos que estas caras familiares sigan siendo parte de su experiencia de transporte.

En las próximas semanas compartiremos más información y les mantendremos informados a medida que nos acerquemos a la fecha de transición. Si tiene alguna pregunta o inquietud, no dude en comunicarse con su equipo de ElderONE.

Encuesta anual de satisfacción

ElderONE está comprometido a proporcionar a nuestros participantes la mejor atención y los mejores servicios posibles. Como parte de nuestro compromiso continuo con la excelencia, los comentarios de los participantes y de sus familias y cuidadores son muy importantes. ElderONE está llevando a cabo una encuesta para determinar la satisfacción actual con los servicios, así como las oportunidades de mejora en torno a la atención y la comunicación que brindamos.

Toda la información es confidencial y tiene como único propósito comprender las oportunidades para prestar un mejor servicio a los participantes y cuidadores. La participación en la encuesta es voluntaria y anónima y no tendrá ningún impacto en la atención que reciba.

¡Por favor, utilice el código QR a continuación para contestar la encuesta de satisfacción del participante hoy mismo!



¡Por favor, utilice el código QR a continuación para contestar la encuesta de satisfacción de la familia/cuidador hoy mismo!



A quién llamar

¡En ElderONE, nos esforzamos por brindar la mejor atención en el lugar correcto en el momento correcto! ¿Sabía usted que las clínicas de ElderONE atienden de lunes a viernes de 8:30 a. m. a 5 p. m. y que ElderONE proporciona 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:

- Informar sobre cualquier cambio en el estado de salud, incluyendo síntomas que requieren una evaluación urgente
- Solicitar una cita con un proveedor (de rutina o urgente)
- Hacer preguntas sobre medicamentos o el plan de atención

En muchos casos, los médicos y enfermeros de ElderONE pueden proporcionarle la atención que necesita.

Al llamar a ElderONE tan pronto como surjan síntomas o preguntas, el equipo de atención médica puede responder rápidamente. Juntos, podemos evitar las visitas al Departamento de Emergencias y garantizar que sus necesidades sean atendidas rápidamente por el equipo que mejor le 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.

Preparación para emergencias

Mientras miramos hacia el futuro y nos preparamos para las condiciones invernales en el oeste de Nueva York, debe saber que ElderONE sigue muy de cerca el pronóstico del tiempo. Según los estándares del consultorio médico, en caso de condiciones climáticas o de conducción peligrosas, los servicios del Centro de Día pueden suspenderse o interrumpirse. ElderONE anuncia los cierres en 13WHAM News y www.13wham.com. Además, un miembro del personal de ElderONE notificará al participante o a su representantes en caso de cierre, si el participante tiene programado asistir al Centro de Día ese día.

Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con ElderONE llamando al 585-922-2800.

Red de proveedores

La red de proveedores de ElderONE cambia continuamente. Para obtener la lista más actualizada de especialistas e instalaciones dentro de la red de proveedores de ElderONE, visite nuestro sitio web en www.ElderONE.org/resources o puede solicitar una copia impresa de la Red de proveedores a su equipo interdisciplinario.



Acerca de

Servicios



Nuestro equipo de atención

Ubicaciones

Afiliación

Recursos



Comprender el proceso de queja, solicitud de servicio y apelación

Como siempre, la calidad de su atención y su satisfacción son muy importantes para nosotros en ElderONE. Con el fin de brindarle la información más actualizada, nos gustaría compartir con usted el proceso de presentación de quejas, solicitud de servicio y apelación:

- Si tiene una queja, notifíquela a cualquier miembro del personal de ElderONE. Puede hacerlo verbalmente o por escrito.
- Una vez que recibamos su queja, nuestro personal tendrá 15 días para trabajar con usted para llegar a una resolución.
- Si tiene una solicitud de servicio, infórmelo a cualquier miembro del personal de ElderONE. Una vez que el equipo interdisciplinario analice y revise la solicitud, se le dará una respuesta en un plazo de tres días calendario.
- En caso de que no esté de acuerdo con el resultado de su queja o solicitud de servicio, siempre puede apelar la decisión. Tenga en cuenta que se debe presentar la apelación dentro de los 45 días posteriores a la notificación de ElderONE de la decisión de denegar la cobertura o el pago por un servicio o equipo.
- Las apelaciones estándar se atenderán lo antes posible, pero a más tardar 30 días después de haber sido presentadas. Si considera que su vida, salud o capacidad para recuperar o mantener la función máxima podrían verse comprometidas seriamente sin la prestación del servicio en

disputa, háganoslo saber de inmediato. ElderONE considerará esto como una apelación acelerada y responderá a esta dentro de las 72 horas posteriores a su recepción. Se le notificará por escrito acerca del resultado de la revisión de la apelación.

También nos gustaría compartir que estamos monitoreando la calidad de la atención que brindamos en nuestro Plan de Mejora de la Calidad (QI, por sus siglas en inglés) anual. Este año, estamos trabajando en los resultados de la calidad de la atención relacionados con el control de dolor, la planificación de la atención y las caídas. Además, estamos monitoreando los ingresos a los centros de enfermería, las visitas al Departamento de Emergencias y las estadias en el hospital.

Busque más información a lo largo del año sobre cómo ElderONE lo está haciendo en estas áreas. Si tiene alguna pregunta o desea obtener más información sobre estos proyectos, no dude en llamar a ElderONE y hablar con cualquier miembro del equipo interdisciplinario (IDT, por sus siglas en inglés) o con un miembro del equipo de calidad.

Si tiene alguna pregunta, no dude en comunicarse con ElderONE llamando al (585) 922-2800 o escribiéndole a:

ElderONE Attention: Quality Department
490 East Ridge Road
Rochester, NY 14621

Derechos y responsabilidades de los participantes de ElderONE

Usted tiene derecho a recibir tratamiento.

Usted tiene derecho a recibir un tratamiento que sea adecuado para su afección médica y que se le proporcione de manera oportuna. Tiene derecho a:

- Recibir toda la atención y los servicios que necesite para mejorar o mantener su estado de salud general y lograr el mejor bienestar físico, emocional y social posible.
- Obtener servicios de emergencia cuando y donde los necesite sin la aprobación del programa PACE. Una emergencia médica es cuando usted cree que su salud está en grave peligro, cuando cada segundo cuenta. Quizás tenga una lesión grave, una enfermedad repentina o una enfermedad que empeora rápidamente. Puede recibir atención de emergencia en cualquier parte de Estados Unidos y no necesita obtener permiso de [Ingresar el nombre de la organización PACE] antes de buscar servicios de emergencia.

Tiene derecho a ser tratado con respeto.

Tiene derecho a ser tratado con dignidad y respeto en todo momento, a que se mantenga la privacidad y la confidencialidad de su atención y a recibir una atención compasiva y considerada. Tiene derecho a:

- Recibir toda su atención médica en un entorno seguro, limpio y accesible.
- No sufrir ningún daño, lo que incluye exceso de medicamentos, maltrato físico o mental, negligencia, castigos físicos, ser internado en contra de su voluntad y cualquier restricción física o química que se le aplique por disciplina o conveniencia del personal y que usted no necesite para el tratamiento de sus síntomas médicos.
- Ser alentado y recibir ayuda para usar sus derechos en el programa PACE.
- Obtener ayuda, si la necesita, para usar los procesos de queja y apelación de Medicare y Medicaid, así como sus derechos civiles y demás derechos legales.
- Que se le anime y ayude a hablar con el personal de PACE sobre cambios en las políticas y los servicios que usted considera que deberían hacerse.
- Usar el teléfono mientras se encuentre en el Centro PACE.
- No tener que realizar trabajos o servicios para el programa PACE.
- Que toda la información sobre sus opciones para los servicios y el tratamiento de PACE se le explique en un idioma que comprenda y de una manera que tome en cuenta y respete sus creencias, valores y costumbres culturales.

Tiene derecho a recibir protección contra la discriminación.

La discriminación va en contra de la ley. Todas las empresas o agencias que trabajan con Medicare y Medicaid deben cumplir con la ley. No pueden discriminarle por motivos de:

- Raza
- Origen étnico
- Origen nacional
- Religión
- Edad
- Sexo
- Discapacidad mental o física
- Orientación sexual
- Fuente de pago por su atención médica (por ejemplo, Medicare o Medicaid)

Si considera que ha sido discriminado por alguna de estas razones, comuníquese con un miembro del personal del programa PACE para que le ayude a resolver su problema.

Si tiene alguna pregunta, puede llamar a la Oficina de Derechos Civiles al 1-800-368-1019. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-537-7697.

Tiene derecho a recibir información y asistencia.

Tiene derecho a recibir información precisa y fácil de comprender y a contar con alguien que le ayude a tomar decisiones informadas en cuanto a atención médica. Tiene derecho a:

- Que alguien le ayude si tiene algún obstáculo con el idioma o la comunicación, para que pueda comprender toda la información que se le proporcione.
- Que el programa PACE interprete la información al idioma de su preferencia de una manera culturalmente competente si su primer idioma no es el inglés y usted no puede hablar inglés lo suficientemente bien para comprender la información que se le proporcione.
- Obtener materiales de mercadeo y derechos de los participantes de PACE en inglés y en cualquier otro idioma de uso frecuente en su comunidad. También puede obtener esos materiales en braille, si es necesario.
- Que se le explique en su totalidad el contrato de inscripción de una manera que lo comprenda.
- Obtener una copia por escrito de sus derechos del programa PACE. El programa PACE también deberá publicar estos derechos en un lugar público en el centro PACE donde se puedan ver con facilidad.
- Ser informado plenamente, por escrito, sobre los servicios ofrecidos por el programa PACE. Esto incluye decirle qué servicios son proporcionados por contratistas en lugar del personal de PACE. Se le deberá entregar esta información antes de unirse, en el momento en que se une y cuando necesite tomar una decisión sobre qué servicios recibir.
- Recibir una copia de las personas que brindan servicios relacionados con la atención que ElderONE no proporciona directamente, previa solicitud.
- Consultar, o recibir ayuda para consultar, los resultados de la revisión más reciente de su programa PACE. Las agencias federales y estatales revisan todos los programas PACE. También tiene derecho a revisar cómo el programa PACE tiene previsto corregir cualquier problema que se detecte durante la inspección.

Antes de que ElderONE comience a proporcionar servicios de cuidados paliativos, cuidados de confort y cuidados al final de la vida, tiene derecho a que se le explique en su totalidad la información sobre estos servicios. Esto incluye su derecho a recibir, por escrito, una descripción completa de estos servicios y en qué se diferencian de la atención que ha estado recibiendo, y si estos servicios son adicionales o en reemplazo de los servicios que recibe actualmente. La información también debe explicar de forma detallada cómo se verán afectados sus servicios actuales si decide empezar a recibir servicios de cuidados paliativos, cuidados de confort o cuidados al final de la vida. De forma específica, debe explicar cualquier impacto sobre:

- Servicios por parte de médicos, incluidos los servicios de especialistas
- Servicios hospitalarios
- Servicios de atención a largo plazo
- Servicios de enfermería
- Servicios sociales
- Servicios dietéticos
- Transporte
- Cuidado en el hogar
- Terapia, que incluye fisioterapia, terapia ocupacional y del habla.
- Salud conductual
- Pruebas diagnósticas, que incluyen imágenes y servicios de laboratorio
- Medicamentos
- Servicios de atención médica preventiva
- Asistencia al centro PACE

Tiene derecho a cambiar de opinión y retirar su consentimiento para recibir servicios de cuidados paliativos, cuidados de confort o cuidados al final de la vida en cualquier momento y por cualquier motivo informándose a ElderONE, ya sea verbalmente o por escrito.

Tiene derecho a elegir a sus proveedores.

Tiene derecho a elegir un proveedor de atención médica, incluidos su proveedor de atención primaria y especialistas, dentro de la red del programa PACE y a obtener atención médica de calidad. Las mujeres tienen derecho a obtener servicios por parte de un especialista calificado en atención médica de la mujer para servicios de atención médica preventiva o de rutina. Tiene derecho a tener acceso razonable y oportuno a especialistas, según lo indicado por su estado de salud. También tiene derecho a recibir atención en todos los entornos de atención, incluida la colocación en un centro de atención a largo plazo cuando ElderONE ya no pueda mantenerle de manera segura en la comunidad.

Tiene derecho a participar en las decisiones sobre tratamiento.

Tiene derecho a participar plenamente en todas las decisiones relacionadas con su atención médica. Si no puede participar plenamente en las decisiones sobre su tratamiento o quiere que alguien de confianza le ayude, tiene derecho a elegir a esa persona para que actúe en su nombre como su representante designado. Tiene derecho a:

- Ser plenamente informado sobre su estado de salud y sobre qué tan bien se encuentra, tomar decisiones sobre atención médica y a que se le expliquen detalladamente todas las opciones de tratamiento, lo que incluye el derecho a no recibir tratamiento o tomar medicamentos. Si elige no recibir tratamiento, se le deberá informar cómo esto podría afectar su salud física y mental.
- Comprender totalmente los servicios de cuidados paliativos, cuidados de confort y cuidados al final de la vida de ElderONE. Antes de que ElderONE pueda comenzar a proporcionar servicios de cuidados paliativos, cuidados de confort y cuidados al final de la vida, el programa PACE debe explicarle todas sus opciones de tratamiento, proporcionarle información por escrito sobre dichas opciones y obtener el consentimiento por escrito de usted o de su representante designado.
- Recibir ayuda del programa PACE para elaborar una directiva anticipada, si así lo decide. Una directiva anticipada es un documento por escrito que indica cómo usted desea que se tomen las decisiones médicas en caso de que usted mismo no pueda expresarlas. Debe entregársela a la persona que seguirá sus instrucciones y tomará las decisiones de atención médica por usted.

- Participar en la elaboración y ejecución de su plan de atención. Puede solicitar que se revise su plan de atención en cualquier momento.

- Recibir notificación con antelación, por escrito, de cualquier plan para trasladarle a otro entorno de tratamiento y la razón por la que se le traslada.

Tiene derecho a que se mantenga la confidencialidad de su información de salud.

- Tiene derecho a hablar en privado con los proveedores de atención médica y a que su información personal de atención médica se mantenga privada y confidencial, incluidos los datos de salud recopilados y conservados de manera electrónica, según la protección que otorgan las leyes estatales y federales.

- Tiene derecho a revisar y recibir copias de sus registros médicos y solicitar modificaciones.
- Tiene derecho a tener la seguridad de que se obtendrá su consentimiento por escrito para la divulgación de información a personas que no estén autorizadas por la ley para recibirla.
- Tiene derecho a proporcionar un consentimiento por escrito que limite el grado de información y las personas a las que se puede proporcionar información.

Existe una regla de privacidad del paciente que le da más acceso a su propia historia clínica y más control sobre cómo se utiliza su información personal de salud. Si tiene alguna pregunta sobre esta regla de privacidad, llame a la Oficina de Derechos Civiles al 1-800-368-1019. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-537-7697.

Tiene derecho a presentar una queja.

Tiene derecho a presentar quejas sobre los servicios que recibe o que necesita y no recibe, sobre la calidad de la atención o sobre cualquier otra inquietud o problema que tenga con el programa PACE. Tiene derecho a un proceso justo y oportuno para resolver las inquietudes con su programa PACE. Tiene derecho a:

- Recibir una explicación completa del proceso de quejas.
- Ser alentado y recibir ayuda para explicar de manera libre sus quejas al personal de PACE y a los representantes externos de su elección. No debe sufrir ningún tipo de perjuicio por expresarle a alguien sus inquietudes, lo que incluye ser castigado, amenazado o discriminado.
- Comunicarse con el 1-800-Medicare para obtener información y asistencia, incluso para presentar una queja relacionada con la calidad de la atención o la prestación de un servicio.

Tiene derecho a solicitar servicios adicionales o presentar una apelación. Tiene derecho a solicitar los servicios de ElderONE, de sus empleados o contratistas que considere necesarios. Tiene derecho a un proceso integral y oportuno para determinar si se le deberían proporcionar dichos servicios. Tiene derecho, además, a apelar cualquier denegación de servicio o decisión de tratamiento por parte del programa PACE, de su personal o de sus contratistas. Tiene derecho a abandonar el programa. Si, por alguna razón, considera que el programa PACE no es lo que desea, tiene derecho a abandonar el programa en cualquier momento y a que dicha cancelación de inscripción entre en vigencia el primer día del mes siguiente a la fecha en que ElderONE reciba su aviso de cancelación voluntaria de la inscripción.

Ayuda adicional:

Si tiene quejas acerca de su programa PACE, si considera que sus derechos han sido violados o si desea hablar con alguien fuera de su programa PACE acerca de sus inquietudes, llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) para obtener el nombre y número de teléfono de alguien en su agencia administrativa estatal.

ElderONE

An Affiliate of
Rochester Regional Health

490 East Ridge Rd.,
Rochester, NY 14621

Aviso de no discriminación

ElderONE cumple con las leyes federales de derechos civiles. ElderONE no excluye a las personas ni las trata de forma diferente por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo.

ElderONE ofrece lo indicado a continuación:

- Ayuda y servicios gratuitos para personas con discapacidad para ayudarle a comunicarse con nosotros, tales como:
 - Intérpretes calificados de lenguaje de señas
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Servicios lingüísticos gratuitos para personas cuyo primer idioma no es el inglés, tales como:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, llame a ElderONE al 1.855.457.4636 (para servicios de TTY/TDD, llame al 1.800.662.1220)

Si considera que ElderONE no le ha brindado estos servicios o le ha tratado de manera diferente debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante el coordinador de mejora del desempeño de ElderONE:

- Correo: 490 East Ridge Road, Rochester, NY 14621
- Teléfono: 585.922.9985 (para servicios de TTY/TDD, llame al 1.800.662.1220)
- Fax: 585.922.2847
- En persona: 490 East Ridge Road, Rochester, NY 14621

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.:

- En la web: Portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>
- Por correo: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building Washington, DC 20201
- Los formularios de quejas están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>
- Teléfono: 1-800-368-1019 (TTY/TDD 800-537-7697)



Hacer una remisión

¿Conoce a alguien que necesite la atención integral y compasiva que proporciona **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 al 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 (p. ej., 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 pidiéndoselo a alguno de los miembros de su equipo interdisciplinario. Si tiene alguna pregunta específica sobre el Aviso de prácticas de privacidad o sobre su derecho a que se proteja su información de salud, comuníquese con Lisa Wild, directora de privacidad de Rochester Regional Health, llamando al (585) 922-9453.