



L.A. Care
HEALTH PLAN®

For All of L.A.

Presentaciones de Reuniones de TTECAC

10 de abril 2024



**ELEVATING
HEALTHCARE**
IN LOS ANGELES COUNTY
SINCE 1997

Apelaciones y quejas

Comité Ejecutivo de Asesoría de la Comunidad Transitorio Temporal



L.A. Care
HEALTH PLAN®

For All of L.A.

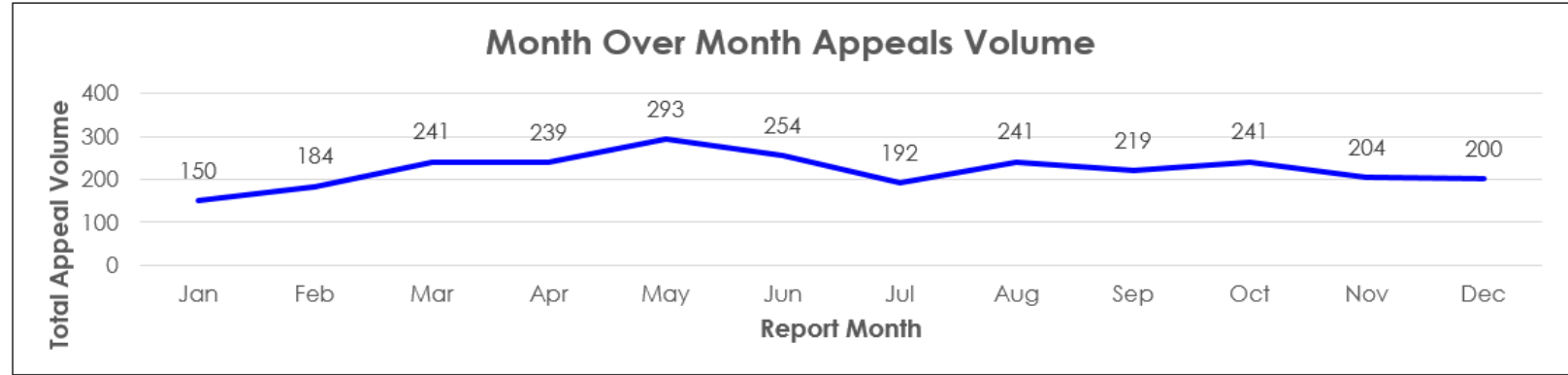


**ELEVATING
HEALTHCARE**
IN LOS ANGELES COUNTY
— SINCE 1997 —

Abril de 2024

Apelaciones recibidas por mes para 2023

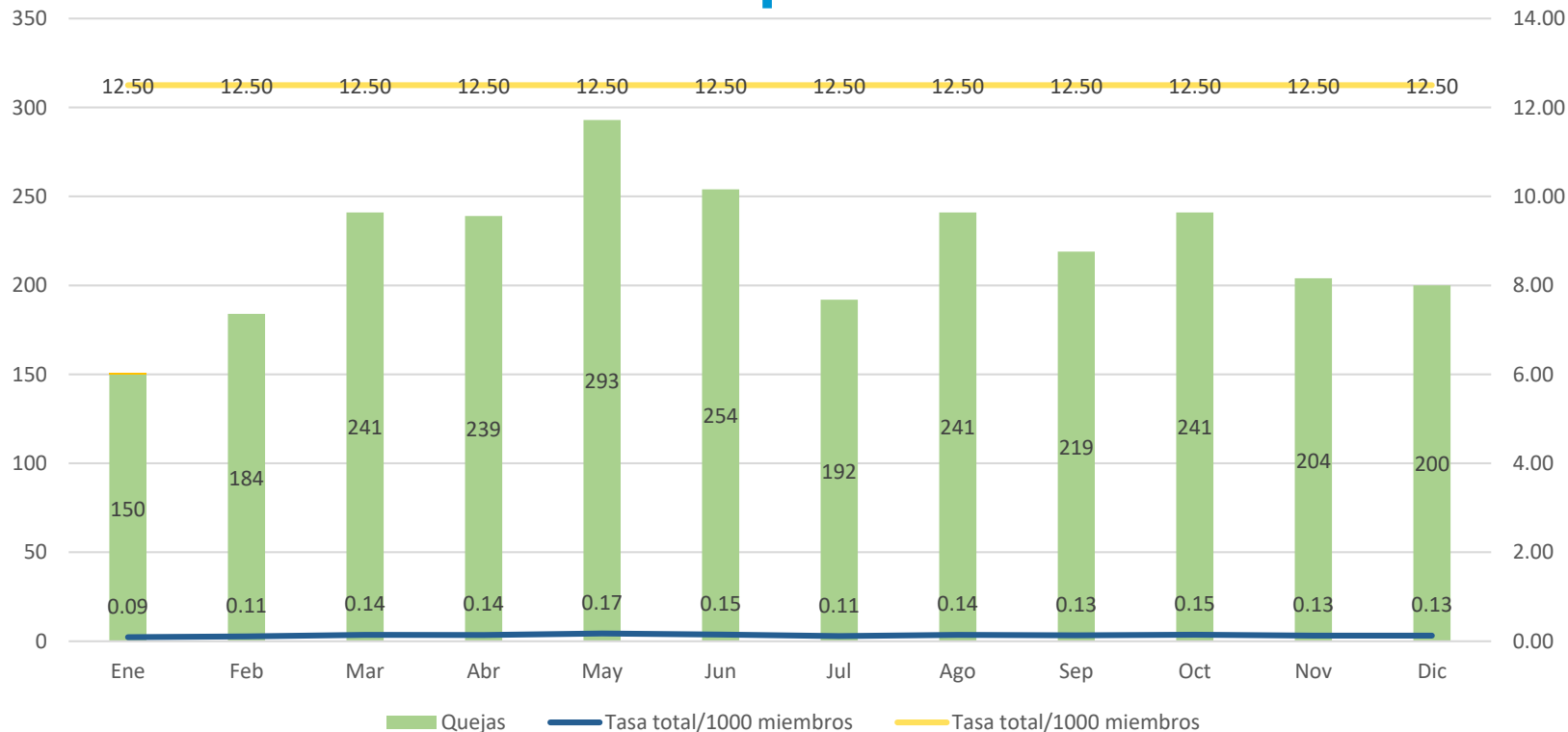
Monthly Appeals Report: Detailed Appeals Data											
Reporting Period: 2023											
Note: Cells highlighted green indicate highest volume Appeals categories/subcategories for the report month.											



Month Over Month Appeals Volume Detail												
Appeals Category	Report Month											
	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
Access	139	176	232	235	283	230	186	222	210	229	196	164
Billing and Financial Issues	8	8	8	4	8	21	5	16	8	7	7	33
Quality of Care	3	0	1	0	2	3	1	3	1	5	1	3
Total	150	184	241	239	293	254	192	241	219	241	204	200



Tasa de apelación mensual por cada 1000 miembros para 2023

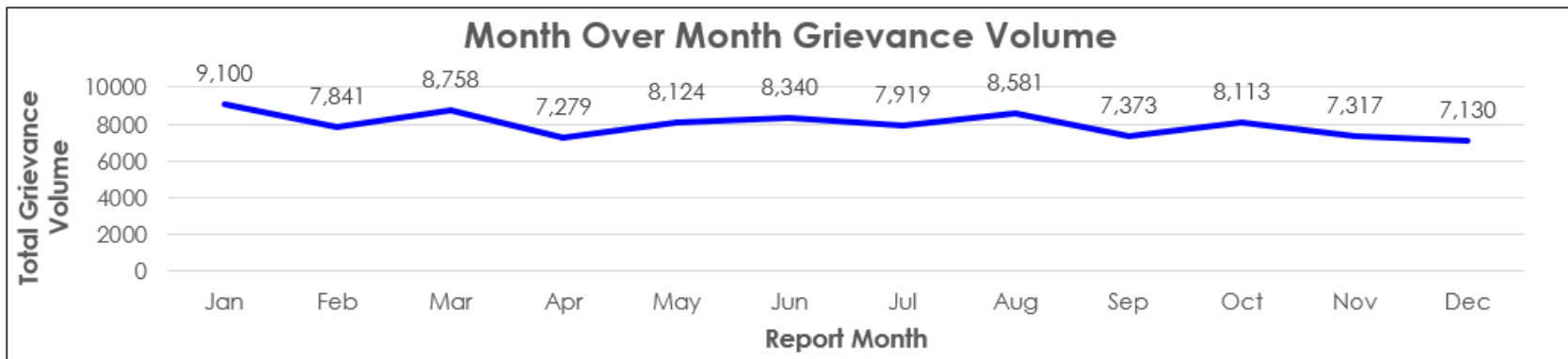


Quejas recibidas por mes para 2023

Monthly Grievances Report: Detailed Grievances Data

Reporting Period: 2023

Note: Cells highlighted green indicate top 3 highest volume grievance categories/subcategories for the report month.



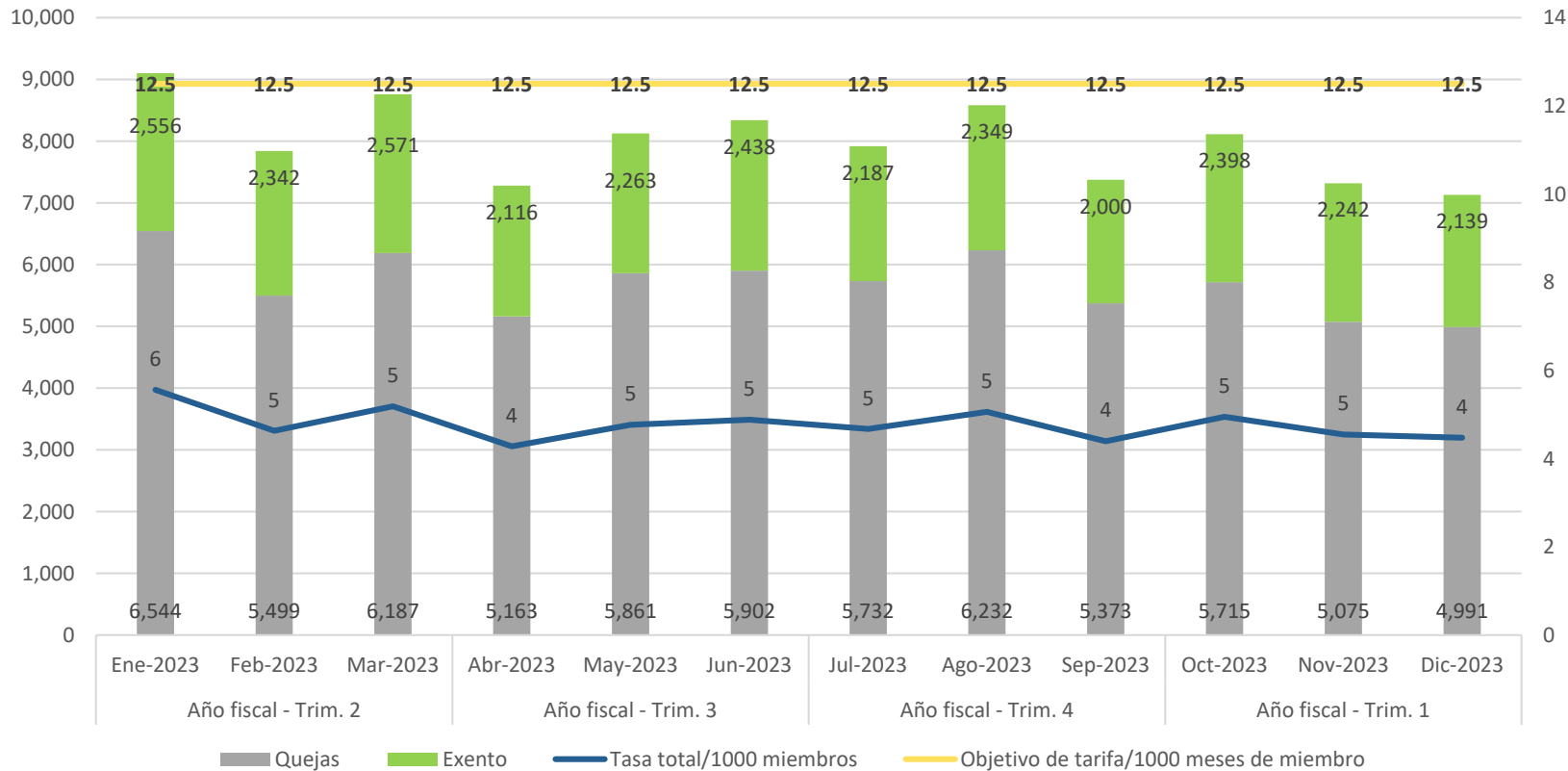
Month Over Month Grievance Volume Detail

Grievance Category	Report Month											
	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
Access	2,868	2,588	2,752	2,273	2,467	2,686	2,565	2,693	2,324	2,592	2,297	2,285
Attitude and Service	2,326	2,136	2,481	2,061	2,334	2,301	2,413	2,399	2,154	2,340	2,260	2,165
Billing and Financial Issues	3,509	2,788	3,130	2,598	2,895	2,879	2,495	2,933	2,391	2,716	2,417	2,369
Quality of Care	379	320	389	335	418	463	431	540	494	447	335	306
Quality of Practitioner Office Site	18	9	6	12	10	11	15	16	10	18	8	5
Total	9,100	7,841	8,758	7,279	8,124	8,340	7,919	8,581	7,373	8,113	7,317	7,130

Nota: Las celdas resaltadas en verde indican las categorías/subcategorías de 3 quejas de mayor volumen para el mes del informe.



Tasa de quejas mensuales por cada 1000 miembros para 2023



Conozca sus derechos

¿Cómo puede un miembro presentar una queja o apelación? ¿Cómo se comunica L.A. Care con el miembro durante el proceso de queja y apelación?

- Hay varias opciones disponibles para presentar una queja o una apelación. Se puede enviar por correo postal, presentarse en línea en LACare.org, enviarse por fax o por teléfono al centro de llamadas o al consultorio de un proveedor. El miembro, el representante del miembro o su médico (solo en caso de apelación) se pueden comunicar con nuestro Plan para presentar la solicitud.
- Si un miembro no está conforme, tiene problemas o dudas sobre el servicio o la atención médica que recibió, puede informar a su médico o a L.A. Care. Su médico puede ayudarle a resolver sus dudas. Si el miembro aún no está conforme, puede informar su problema o presentar una queja ante L.A. Care.
- Si considera que L.A. Care ha denegado, modificado o demorado erróneamente un servicio de atención médica, porque se determinó que no era médicamente necesario, puede presentar una apelación.
- Una vez que se presenta una queja o apelación, se enviará una carta de acuse de recibo y L.A. Care enviará una carta para explicar la resolución, que se enviará por el servicio de correo postal de los EE. UU. Además, también está disponible la comunicación por teléfono.

Para presentar una queja o una apelación

Escriba, visite o llame a L.A. Care.

Member Services Department

1055 W. 7th Street, 10th Floor

Los Angeles, CA 90017

Llámenos: al [1-888-839-9909](tel:1-888-839-9909), por fax al 213-438-5748 o complete un formulario de queja en LACare.org.

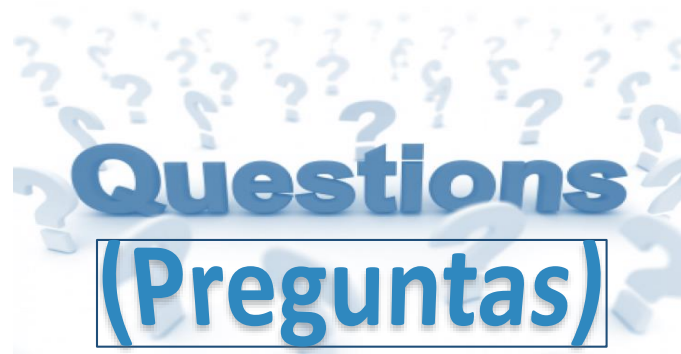

Los representantes de L.A. Care están disponibles las 24 horas al día, 7 días a la semana, incluso los días festivos.

Mejora de procesos

- Para garantizar una experiencia fluida y satisfactoria para nuestros miembros, A&G implementará una llamada introductoria a los miembros. Este proceso nos ayudará a verificar que tenemos toda la información necesaria para abordar plenamente las inquietudes de los miembros.
- A&G se asegurará de que los miembros puedan acceder a los servicios autorizados aprobados durante el proceso de apelación o queja. Esto nos permitirá mejorar la experiencia de los miembros e identificar los desafíos que el miembro pudiera experimentar en relación con el acceso. Este paso podría conducir a una posible reducción de las quejas.
- El equipo de A&G continuará trabajando con nuestros socios comerciales internos y externos, compartiendo comentarios con ellos para identificar áreas de mejora de nuestros servicios para ayudar mejor a los miembros.

Mediante el seguimiento de estos procesos y el trabajo en equipo con nuestros socios comerciales, podemos garantizar que nuestros miembros reciban la mejor experiencia y servicios posibles.





Questions (Preguntas)

