

### **Cómo se reportan los incidentes críticos**

Todos los asegurados de *Presbyterian Centennial Care* quienes reciben servicios basados en la comunidad y en casa [*Home and Community Based Services*] del Programa *Medicaid* deben poder vivir una vida sin lastimarse. Los incidentes (acontecimientos) que ocasionan daños se pueden reportar a *Presbyterian Health Plan*.

Dichos incidentes son, entre otros: el maltrato, la negligencia, la explotación, los servicios de emergencia, el fallecimiento, los peligros ambientales, la intervención de las fuerzas policiales o una persona desaparecida.

#### Quiénes pueden reportar:

- Los asegurados de *Presbyterian Centennial Care* quienes reciben servicios basados en la comunidad y en casa, incluso los servicios de cuidado personal [*Personal Care Services, PCO*], y del programa de beneficios comunitarios auto-dirigidos [*Self-Directed Community Benefit, SDCB*].
- Los asegurados de *Presbyterian Centennial Care* quienes reciben servicios de la salud del comportamiento.
- Además su representante puede presentar un informe de incidente crítico.

Si desea reportar un incidente, comuníquese con el coordinador de atención médica de *Presbyterian Health Plan* o llame al centro de atención al cliente de *Presbyterian* usando la información que se presenta a continuación.

Número de teléfono: 505-923-5200 o 1-888-977-2333 | Línea telefónica TTY: 711

Correo electrónico: [info@phs.org](mailto:info@phs.org)

Horario: de lunes a sábado, de las 7:00 de la mañana a las 8:00 de la noche

Línea telefónica directa en navajó: 505-923-5157 (Albuquerque), 1-888-806-8793 (fuera de Albuquerque)

El representante de *Presbyterian* presentará un informe sobre el incidente. Luego el informe se presentará al Departamento de Servicios Humanos [*HSD* por las siglas en inglés] de Nuevo México.