



Case Management Services

Our team at RIPCCP helps you manage your health, together with our nurses, pharmacists, and behavioral health workers. We work with you and your primary care doctor to handle your complex health needs and guide you on staying healthy.

Here's what we do:

- We check whether your medical, social, and mental health needs are being met.
- Together with you, we create your care plan to manage your health issues.
- We consider your cultural and social needs when helping you set your health goals.
- We teach you about lifestyle changes, managing your health, and other ways to stay healthy.
- We help you understand your health conditions, medications, and doctor's instructions.
- We help you to use the healthcare system and get the help you need.
- We support you after hospital visits.
- We help connect you with specialists and community services.

Our services include:

- Teaching you how to understand your chronic conditions, manage your medications, and make healthy lifestyle changes.
- Education on health topics like losing weight, stopping smoking, and managing diabetes.
- Showing you how to use medical equipment correctly.
- Helping to coordinate your specialist appointments.
- Referrals to our nurse care managers, pharmacists, community health workers, and behavioral health clinicians.
- Checking for risks that can affect your health, such as your risk of falling.
- Checking for your ability to do everyday tasks.
- Supporting your caregivers with taking care of you in your home.
- Helping with medication costs.
- Reviewing your medications after hospital stays.
- Helping you to find services in the community that can support you, such as financial help, housing needs, getting food, and paying your utility bills.
- Helping you to find safe places if you're in an unsafe environment.
- Depending on your preference, we will call you or your designated caregiver within two business days of your hospital or nursing home discharge or after an emergency room visit to make sure you have everything you need and will adjust your plan of care if necessary.



Servicios de administración de casos

Nuestro equipo en RIPCC lo ayuda a manejar su salud, junto con nuestros enfermeros, farmacéuticos y trabajadores de salud conductual. Trabajamos con usted y su médico de atención primaria para tratar sus necesidades médicas complejas y lo guiamos para que se mantenga sano.

Esto es lo que hacemos:

- Comprobamos si sus necesidades médicas, sociales y de salud mental están cubiertas.
- Junto con usted, creamos su plan de atención para administrar sus problemas de salud.
- Tenemos en cuenta sus necesidades culturales y sociales cuando lo ayudamos a establecer sus objetivos de salud.
- Le enseñamos sobre cambios en el estilo de vida, cómo manejar su salud y otras formas de mantenerse sano.
- Lo ayudamos a entender sus condiciones médicas, sus medicamentos y las instrucciones del médico.
- Lo ayudamos a usar el sistema de atención médica y a obtener la ayuda que necesita.
- Lo apoyamos después de las visitas en el hospital.
- Lo ayudamos a conectarse con especialistas y servicios de la comunidad.

Nuestros servicios incluyen:

- Enseñarle cómo entender sus condiciones crónicas, administrar sus medicamentos y hacer cambios saludables en su estilo de vida.
- Educarlo sobre temas de salud como perder peso, dejar de fumar y manejar la diabetes.
- Mostrarle cómo usar correctamente el equipo médico.
- Ayudarlo a coordinar sus citas con especialistas.
- Remitirlo a nuestros administradores de atención de enfermería, farmacéuticos, trabajadores de salud de la comunidad y médicos clínicos de salud conductual.
- Comprobar los riesgos que pueden afectar su salud, como el riesgo de sufrir caídas.
- Comprobar su capacidad para hacer tareas cotidianas.
- Apoyar a sus cuidadores para que lo cuiden en casa.
- Ayudar con los costos de los medicamentos.
- Revisar sus medicamentos después de una hospitalización.
- Ayudarlo a encontrar servicios en la comunidad que puedan asistirlo, como ayuda económica, necesidades de vivienda, obtención de comida y pago de sus facturas de servicios públicos.
- Ayudarlo a encontrar lugares seguros si está en un entorno inseguro.
- Según su preferencia, nos comunicaremos con usted o su cuidador designado a los dos días después del alta del hospital o centro de atención residencial, o después de una visita a una sala de emergencias para asegurarnos de que tiene todo lo que necesita y modificaremos su plan de cuidado si es necesario.

Case Management Patient Rights and Responsibilities

As a patient, you have the right to:

- Know about RIPCCPC and our staff. Call 401-654-4000, option 5 to talk to our program director, or visit www.ripccpc.com.
- Choose not to be in our case management program.
- Know your RIPCCPC nurse care manager, who is your case manager.
- Know how to ask for a new nurse care manager by calling 401-654-4000, option 5.
- Be supported by us when you and your doctors make choices about your care.
- Know about all the services available to you, even if a service isn't covered by your health insurance. Know that you can talk to your doctors about other options that you can choose from.
- Have your personal information about your identity and medical conditions kept private by us.
- Know who we need to share your personal information with.
- Know what we do to make sure that your information is kept confidential.
- Be treated with politeness and respect.
- Make complaints to us by filling out the "Contact Us" form at www.ripccpc.com/contact, or by calling 401-654-4000 option 5 if you aren't satisfied with our staff, the services that we provide to you, or any other quality issues that concern you.
- Know that we will respond to your routine complaints within 5 business days and resolve them within 5-7 business days whenever possible.
- Know that we will respond to your urgent complaints by the end of the same business day, and resolve them within 2-3 business days whenever possible.
- Receive clear information about your care.

We expect you to:

- Follow your case management care plan that we created with you or tell your nurse care manager if you can't.
- Give us the information we need to help you get the services you need.
- Tell us if you leave our case management program.
- Call us with any questions or concerns at 401.654.4000, option 5.

For more information, call 401-654-4000, option 5, or visit www.ripccpc.com.

Derechos y responsabilidades de los pacientes en la administración de casos

Como paciente, usted tiene derecho a:

- Obtener información sobre RIPCCP y nuestro personal. Llame al 401-654-4000, opción 5, para hablar con nuestro director del programa, o visite www.ripccp.com.
- Decidir no participar en nuestro programa de administración de casos.
- Conocer a su administrador de atención de enfermería de RIPCCP, quien es su administrador de casos.
- Saber cómo solicitar un nuevo administrador de atención de enfermería llamando al 401-654-4000, opción 5.
- Recibir nuestro apoyo cuando usted y sus médicos tomen decisiones sobre su atención.
- Obtener información sobre todos los servicios disponibles para usted, incluso si algún servicio no está cubierto por su seguro médico. Puede hablar con sus médicos sobre otras opciones entre las que puede elegir.
- Que mantengamos privada su información personal sobre su identidad y condiciones médicas.
- Saber a quién necesitamos revelar su información personal.
- Saber lo que hacemos para garantizar que su información se mantenga confidencial.
- Ser tratado con cortesía y respeto.
- Enviarnos sus quejas completando el formulario "Contact Us" (Contáctenos) en www.ripccp.com/contact o llamando al 401-654-4000, opción 5, si no está satisfecho con nuestro personal, los servicios que le prestamos o cualquier otro problema de calidad que le preocupe.
- Saber que responderemos a sus quejas de rutina en un plazo de 5 días laborables y que las resolveremos en un plazo de 5-7 días laborables siempre que sea posible.
- Saber que responderemos a sus quejas urgentes al final del mismo día laborable y que las resolveremos en un plazo de 2-3 días laborables siempre que sea posible.
- Recibir información clara sobre su atención.

Usted debe:

- Seguir el plan de atención de administración de casos que creamos con usted o informarle a su administrador de atención de enfermería si no puede hacerlo.
- Darnos la información que necesitamos para ayudarlo a obtener los servicios necesarios.
- Decirnos si abandona nuestro programa de administración de casos.
- Llámarnos al 401.654.4000, opción 5, por cualquier pregunta o preocupación que tenga.

Para obtener más información, llame al 401-654-4000, opción 5, o visite www.ripccp.com.