

Modificada: Septiembre de 2009



# Manual para el afiliado y la familia



# ¡Bienvenido/a!

**Bienvenido a Behavioral Healthcare Inc. Si usted vive en Arapahoe, Douglas, Adams o la ciudad de Aurora y recibe Medicaid, está automáticamente inscrito en este programa. Nos honra brindarle servicios.**

**Este manual puede ayudarle a entender los beneficios de atención de la salud mental de Medicaid. Si usted o los miembros de su familia necesitan servicios de salud mental, queremos que reciban la mejor atención posible. Queremos que esos servicios sean fáciles de utilizar.**

## **Acerca de este manual**

Este manual es una guía para sus beneficios de salud mental. En este manual, usted encontrará:

- Información para ayudarle a entender sus beneficios de salud mental
- Información sobre cómo recibir servicios de salud mental.

Por favor, conserve este manual.

## **¿Tiene alguna pregunta?**

Si tiene alguna pregunta o desea obtener más información, llámenos al (720) 490-4400 (local) o al 1 (877) 349-7379 (gratuito), de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.

## **¿Necesita ayuda especial con este manual?**

Si necesita este manual en letra más grande, en otro idioma o grabado en un cassette, llámenos. Si desea que alguien le explique algo sobre este manual, llámenos. Le llamaremos por teléfono o podemos visitarle. Estamos aquí para ayudarle. Sólo llámenos al (720) 490-4400.

Si usted es sordo/a o tiene problemas de audición, llame a nuestro TTY al 1(888) 876-8864.

## **Tenemos este libro disponible en español:**

Si necesita información en español, llámenos al (720) 490-4400 y marque el 3. Tenemos este libro en español.

## **Si cambia de dirección:**

Por favor, llámenos a nuestro número telefónico principal, al (720) 490-4400, para informarnos su nueva dirección.

## Índice

<b>Índice.....</b>	<b>1</b>
<b>Bienvenido/a a Behavioral Healthcare Inc. ....</b>	<b>3</b>
Usted puede ponerse en contacto con nosotros en:.....	3
¿Qué es la Recuperación? .....	5
¿Qué es la Coordinación de la atención? .....	5
<b>Cosas que debe saber sobre los servicios y beneficios de salud mental .....</b>	<b>6</b>
Medicaid .....	6
Si usted ya recibe servicios de salud mental .....	6
Toda su atención de la salud mental es gratuita.....	6
Podría tener que pagar si:.....	6
¿Tiene otro seguro de salud?.....	6
Distintas clases de servicios de salud mental.....	8
Autorización (aprobación) del servicio.....	10
Criterios (Pautas) para los servicios.....	10
Cambios en los beneficios, servicios o proveedores.....	10
Otros servicios de Medicaid.....	11
<b><i>Cómo recibir servicios de salud mental de emergencia.....</i></b>	<b>13</b>
¿Cuál es una Emergencia y cuál una Situación urgente?.....	13
¿Qué es lo que puede esperar en caso de emergencia?.....	15
¿Cuáles son los servicios de emergencia que brinda Behavioral Healthcare Inc.? .....	15
¿Es necesario que los servicios de emergencia sean previamente autorizados por Behavioral Healthcare Inc.? .....	16
¿Cuánto tardaré en ver a un proveedor después de dejar el hospital? .....	16
<b>Resumen de los beneficios de servicios de emergencia .....</b>	<b>17</b>
<b>Cómo recibir servicios de salud mental de rutina.....</b>	<b>18</b>
Cómo obtener una cita .....	18
Elección de proveedores .....	18

Qué es lo que puede esperar cuando llama para hacer una cita .....	19
Transporte .....	19
Planes individualizados de servicios (ISP, por sus siglas en inglés) .....	19
Cómo obtener una segunda opinión.....	19
Directivas médicas previas .....	20
<b>Resumen de los beneficios de servicios de rutina .....</b>	<b>23</b>
<b>Oficina de afiliados y asuntos familiares .....</b>	<b>25</b>
Consejo de asesoría al afiliado y la familia (MAB, por sus siglas en inglés).....	25
Boletín informativo Partnership, para el afiliado y los miembros de la familia .....	25
Plan de acción para la recuperación del bienestar (WRAP, por sus siglas en inglés) .....	25
Servicios de apoyo de pares .....	25
Cómo comunicarse con la Oficina de afiliados y asuntos familiares .....	26
<b>Derechos y responsabilidades del afiliado .....</b>	<b>28</b>
Confidencialidad (Privacidad) .....	28
Sus derechos.....	29
Sus responsabilidades .....	31
Exenciones .....	32
Cómo solicitar información .....	32
<b>Quejas formales y apelaciones.....</b>	<b>34</b>
Cómo utilizar un Representante designado por el cliente (DCR, por sus siglas en inglés)? ....	34
Quejas formales .....	34
Apelaciones.....	37
Apelaciones expeditivas (“rápidas”).....	40
Cómo solicitar una Audiencia Estatal Imparcial .....	40
Nuestro programa de mejora de la calidad .....	41
Formulario de queja formal para el afiliado .....	43

## Bienvenido/a a Behavioral Healthcare Inc.

Usted tiene Medicaid en los Condados de Arapahoe, Douglas, Adams o en la Ciudad de Aurora. ¿Qué significa esto? Esto significa que usted es afiliado de Behavioral Healthcare Inc. Si necesita atención de la salud mental, le ayudaremos. Podemos ayudarle a obtener la atención adecuada de la salud mental, para usted y para su familia.

El Estado de Colorado eligió Behavioral Healthcare Inc., para que se ocupe de todos los servicios de salud mental de Medicaid en los Condados de Arapahoe, Douglas, Adams o la Ciudad de Aurora. Esto significa que nuestro trabajo es asegurarnos de que usted reciba atención de la salud mental en caso de necesitarla.

Behavioral Healthcare Inc. es un plan de salud sin fines de lucro, que brinda atención de la salud para personas elegibles para Medicaid, en Colorado. Si desea obtener más información sobre la estructura y las operaciones de Behavioral Healthcare Inc., llámenos.

Behavioral Healthcare Inc. trabaja conjuntamente con el Centro de Salud Mental de Aurora, el Centro de Alcance Comunitario y la Red de Salud Mental de Arapahoe/Douglas. Puede recibir atención de cualquiera de estas agencias.

También puede recibir atención de otros proveedores de salud mental que pertenecen a la red de Behavioral Healthcare Inc. Dichos proveedores están enumerados en el Directorio de proveedores de Behavioral Healthcare Inc. Con este manual, usted recibirá una copia del Directorio de proveedores. También puede llamarnos al número telefónico que aparece abajo para solicitar, en cualquier momento, el Directorio de proveedores. También ofrecemos un Directorio de proveedores en línea. Utilice esta dirección Web para encontrarlo: [http://bhicares.org/~bhicares/sites/default/files/pdf/provider\\_manual\\_2008/BHI\\_Provider\\_List%20HCPF\\_Approved\\_113007.pdf](http://bhicares.org/~bhicares/sites/default/files/pdf/provider_manual_2008/BHI_Provider_List%20HCPF_Approved_113007.pdf).

Como afiliado de Behavioral Healthcare Inc., no se le cobrará por los servicios cubiertos que reciba de los proveedores de nuestra red. Estos son algunos de los motivos por los cuales podría tener que pagar por los servicios. Para obtener más información, consulte la página 2 de este manual.

### ***Usted puede ponerse en contacto con nosotros en:***

Behavioral Healthcare Inc.  
155 Inverness Drive West, Suite 201  
Englewood, Colorado 80112  
(720) 490-4400.

Nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes. Si nos llama durante las noches o los fines de semana, un médico especialista en atención mental, de nuestro servicio fuera del horario de atención, puede ayudarle.

### ***¿Qué es la Recuperación?***

Las personas que padecen enfermedades mentales pueden recuperarse y lo hacen. Esto no siempre significa que su enfermedad mental desaparecerá. La recuperación significa distintas cosas para distintas personas. Puede significar que usted:

- Consiguió trabajo.
- Puede controlar su enfermedad.
- Vive solo/a.
- Tiene amigos.
- Tiene la esperanza de que su vida va a mejorar.

Queremos asegurarnos de que cuente con toda la información que necesita sobre la recuperación. Si tiene preguntas o necesita ayuda, llámenos.

- Contamos con diversos servicios para ayudarle a recuperarse.
- Vemos a las familias como una parte importante para ayudar a las personas a recuperarse.
- Trabajaremos junto con usted para descubrir sus fortalezas y sus necesidades.
- Respetaremos sus deseos en cuanto al tratamiento.
- Trabajaremos con usted para ayudarle a obtener lo que necesita.

### ***¿Qué es la Coordinación de la atención?***

Nuestro personal de coordinación de la atención trabaja junto con usted, los miembros de su familia, los proveedores y otras agencias, para ayudarle a obtener lo que necesita. Nuestro personal de coordinación de la atención puede:

- Ayudarle a recibir atención de salud mental.
- Crear un buen plan de tratamiento.
- Asegurarse de que todos sus proveedores estén trabajando conjuntamente.
- Informarle sobre programas especiales de atención de la salud.
- Ayudarle a encontrar recursos (tales como alimento, ropa y refugio).
- Hablar con las distintas personas involucradas con usted y su familia (como por ejemplo, su médico o la escuela de su hijo, o el Departamento de Servicios Humanos).
- Ayudarle a recibir atención médica.

Si desea hablar con alguien de coordinación de la atención, puede llamarnos. Si tenemos un programa especial de atención de la salud, es posible que nos comuniquemos con usted.

## Cosas que debe saber sobre los servicios y beneficios de salud mental

### ***Medicaid***

Si necesita ayuda con Medicaid, llame a su Técnico de Medicaid al:

- Adams: Departamento de Servicios Humanos (303) 287-8831
- Arapahoe: Departamento de Servicios Humanos (303) 636-1130
- Douglas: Departamento de Servicios Humanos (303) 688-4825
- O al número telefónico que se le proporcionó en los materiales de inscripción de Medicaid.

Si no conoce a su técnico, llámenos y le ayudaremos a encontrar a la persona indicada.

### ***Si usted ya recibe servicios de salud mental***

Si ya recibe servicios de salud mental de alguien que se encuentra en el Directorio de proveedores de Behavioral Healthcare Inc., entonces nada cambiará. Continuará recibiendo atención en el mismo lugar.

Si recibe servicios de salud mental de parte de alguien que no se encuentra en nuestro Directorio de proveedores, llámenos inmediatamente al (720) 490-4400. Es posible que tenga hasta 60 días para cambiarse a un proveedor de Behavioral Healthcare Inc. Nosotros le ayudaremos.

### ***Toda su atención de la salud mental es gratuita***

Toda la atención de la salud mental que reciba de Behavioral Healthcare Inc. será gratuita siempre y cuando:

- Usted tenga Medicaid vigente para los Condados de Arapahoe, Douglas, Adams o en la Ciudad de Aurora;
- Use un proveedor de Behavioral Healthcare Inc. para atención que no sea de emergencia;
- La atención sea necesaria para tratar su condición de salud mental; y
- Dicha atención esté aprobada por Behavioral Healthcare Inc., si es necesario.
- La atención de salud mental de emergencia es gratuita aun si el proveedor no es un proveedor de Behavioral Healthcare Inc.

### ***Podría tener que pagar si:***

- No nos informa que otro seguro pagará por su atención.
- Recibe servicios de salud mental fuera de los Estados Unidos.
- Recibe servicios durante una apelación y pierde dicha apelación.

### ***¿Tiene otro seguro de salud?***

---

¿Tiene preguntas? ¿Necesita ayuda? Llame a Behavioral Healthcare Inc., al número telefónico gratuito, o localmente al (720) 490-4400. Si es sordo/a o tiene problemas de audición, llame a nuestro TTY al 1 (888) 876-8864.

Sitio Web: <http://www/bhicares.org>

quedebe saber sobre los servicios y beneficios de salud mental

Algunas veces, otra compañía de seguro paga por su atención. Esto se llama un “tercero”. Por ejemplo, si usted se ve involucrado/a en un accidente de autos, el seguro del automóvil de la otra persona podría pagar. O, si usted tiene Medicare, Medicare paga antes que Behavioral Healthcare Inc.

**Asegúrese de informarnos si tiene otro seguro.**

**Si tiene otro seguro:**

- Siga siempre las reglas de la otra compañía de seguros, en lo que respecta a su atención de la salud mental.
- Use los proveedores de la red de la otra compañía de seguros para la atención que no sea de emergencia.
- Si no sigue las reglas del otro seguro, es posible que tenga que pagar.
- Si otra compañía de seguros pagará por su atención, usted debe informarnos, de lo contrario, es posible que tenga que pagar.

***Distintas clases de servicios de salud mental***

Contamos con varias clases de servicios de salud mental. Le ayudaremos a encontrar la que sea mejor para usted. Tenemos servicios para personas solas y para familias.

La siguiente es una lista de los servicios que puede recibir:

**Tratamiento para pacientes ambulatorios.** Esto puede incluir:

- Orientación individual,
- Orientación familiar,
- Orientación grupal,
- Servicios de administración de casos o,
- Administración de medicamentos con un psiquiatra o una enfermera.

Usted se reúne con el proveedor y decide qué es lo que necesita. Recibirá atención siempre y cuando sea necesaria para tratar sus necesidades de salud mental.

Para la orientación individual, existe un límite de 35 visitas por año (del 1 de julio al 30 de junio), excepto cuando sea médicamente necesaria para niños menores de 21 años de edad.

**Administración de casos.**

- El administrador de casos puede ayudarle a recibir la atención adecuada de los proveedores, las escuelas y de otros programas, y
- Ayudarle a encontrar recursos (tales como alimento, ropa y vivienda).

**Administración de medicamentos.**

- Los médicos y las enfermeras le ayudan a recibir los medicamentos adecuados para usted.
- Le ayudan a entender su medicación.
- También le informan sobre los posibles efectos secundarios.

**Servicios de emergencia.** Estos son para cuando necesita ayuda inmediatamente. Esto puede significar ir al hospital. Una emergencia es un evento que usted considera que puede provocar la muerte o un grave peligro para su vida si no recibe atención inmediatamente.

**Si tiene una emergencia de salud mental o una crisis, acuda directamente a la sala de emergencias más cercana o llame al 911. Los servicios de emergencia se encuentran a su disposición las 24 horas, los siete (7) días de la semana.**

**Servicios para pacientes internados:** Esto significa servicios de salud mental las 24 horas, que se le brindan en un hospital, para la atención de una enfermedad mental. Existe un límite de 45 días por año (del 1 de julio al 30 de junio), excepto cuando sean médicamente necesarios para niños menores de 21 años de edad.

**Servicios en el hogar para niños y adolescentes:** Estos son servicios de salud mental que se brindan en su hogar. El objetivo es ayudar a que su familia permanezca junta.

**Exámenes/evaluaciones:** Un examen (también llamado evaluación) es una forma de descubrir la mejor clase de atención para usted o para los miembros de su familia.

**Servicios para personas sordas y con dificultades auditivas:**

Si usted es sordo/a o tiene dificultades auditivas y necesita servicios de salud mental, contamos con:

- Consejeros que conocen el lenguaje de señas,
- Servicios de intérpretes y,
- Terapeutas que pueden brindarle atención a padres, sin problemas auditivos, de niños sordos.

**Servicios vocacionales:** Estos son servicios que pueden ayudarle a trabajar. Incluyen:

- Ayuda para redactar un curriculum,
- Ayuda para prepararse para entrevistas de trabajo,
- Capacitación en competencias laborales y,
- Desarrollo vocacional.

**Servicios para personas de la tercera edad:** Estos son servicios de salud mental para adultos mayores. Puede vivir en su hogar, en un centro de enfermería especializada o en una institución de vivienda asistida. Un equipo trabaja junto con usted y su familia para desarrollar un plan de atención. Este plan se hace especialmente para personas de la tercera edad.

**Más servicios:** Tenemos otros servicios, y si los necesita, le ayudaremos a averiguar cuáles son sus necesidades de atención de la salud mental y a satisfacerlas.

### ***Autorización (aprobación) del servicio***

Algunos servicios necesitan la aprobación de Behavioral Healthcare Inc. Esta aprobación se llama “autorización”.

- Su proveedor se comunica con nosotros para obtener una autorización (aprobación).
- Usted no tiene que llamarnos para obtener la aprobación.

### ***Criterios (Pautas) para los servicios***

Behavioral Healthcare Inc. ha aprobado criterios (pautas) para ayudarle a usted y a sus proveedores a conocer cuáles son los servicios que mejor pueden ayudarle y ayudar a su familia. Estas pautas también se utilizan para ver si debe seguir recibiendo atención y cuándo es el mejor momento para interrumpir sus servicios.

Existen criterios para estos servicios:

- Atención hospitalaria para pacientes internados
- Observación de agudos
- Tratamiento agudo basado en la comunidad
- Servicios residenciales
- Servicios hospitalarios parciales
- Tratamiento en centros de día
- Servicios en el hogar
- Servicios para pacientes ambulatorios
- Administración intensiva de casos.
- Servicios completos
- Cuidados de relevo
- Servicios de emergencia
- Terapia electro-convulsiva
- Evaluaciones psicológicas

### ***Cambios en los beneficios, servicios o proveedores***

Le informaremos sobre cualquier cambio que pueda reducir o incrementar sus beneficios o servicios de salud mental. Le informaremos por escrito 30 días antes de que se produzca cualquier cambio.

Si su proveedor deja nuestra red, le informaremos por escrito. Le informaremos sobre esto dentro de un plazo de quince (15) días a partir de que sepamos que el proveedor se va. Si esto sucede, le ayudaremos a encontrar un nuevo proveedor.

Si tiene preguntas, llámenos al (720) 490-4400.

quedebe saber sobre los servicios y beneficios de salud mental

## ***Otros servicios de Medicaid***

### Atención de la salud física

Behavioral Healthcare Inc. brinda servicios para la atención de la salud mental. Puede recibir servicios de salud física de parte de otros programas de Medicaid.

*HealthColorado* puede brindarle más información sobre estos programas de Medicaid. Puede elegir el que desee.

Para hacer su elección en Medicaid, llame a *HealthColorado* al (303) 839-2120 (en el área metropolitana de Denver) o al 1 (888) 367-6557, (fuera del área metropolitana de Denver). La llamada es gratuita.

Si es sordo o tiene problemas de audición, por favor llame al TTY: 1(888) 876-8864. Llame de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

También llame a *HealthColorado* si tiene necesidades especiales de atención de la salud o si tiene algún otro seguro de salud que no sea Medicaid.

### Servicios completos

Existen otros servicios de Medicaid para los cuales usted puede calificar. Estos se llaman servicios “completos”. Pueden incluir servicios brindados en su hogar para ayudarle a ocuparse de cosas tales como la limpieza y el lavado de la ropa, servicios de atención a largo plazo en una institución de vivienda asistida o servicios sólo para beneficio de personas que tengan una discapacidad en el desarrollo.

Para obtener más información sobre estos servicios, puede llamar a Longterm Care Options (Opciones de cuidado a largo plazo), al (720) 974.0032 – número telefónico principal. O, por condado, a:

- **Arapahoe: (720) 974-2379**
- **Adams: (720) 974-2439**
- **Douglas: (720) 974-2379**

Podemos ayudarle a obtener más información sobre estos servicios. Si desea que le ayudemos, llámenos.

### Medicamentos

También puede obtener información sobre los medicamentos que Medicaid pagará. Esto puede averiguarlo en la página Web, en:

<http://www.colorado.gov/cs/Satellite/HCPF/HCPF/1197969485609> o puede llamar a Atención al cliente, del Departamento de Políticas y Financiación de Atención de la Salud, al (303) 866-3513, o al 1(800) 221-3943.

quedebe saber sobre los servicios y beneficios de salud mental

Si es sordo o tiene problemas de audición, por favor llame al TTY: 1(800) 659-2656. Llame de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

Podemos ayudarle a obtener más información sobre los medicamentos que Medicaid pagará. Si desea que le ayudemos, llámenos.

## ***Cómo recibir servicios de salud mental de emergencia***

**Si tiene una emergencia de salud mental o una crisis, acuda directamente a la sala de emergencias más cercana o llame al 911. Los servicios de emergencia se encuentran a su disposición las 24 horas, los siete (7) días de la semana.**

### ***¿Cuál es una Emergencia y cuál una Situación urgente?***

Una emergencia es una condición médica que usted o cualquier persona con conocimientos promedio de atención de la salud podría pensar que resultaría en:

- poner la salud de la persona (o, en el caso de una mujer embarazada, la salud del niño aún no nacido) en grave peligro.
- Un deterioro grave de las funciones corporales.
- Una lesión grave de cualquier parte u órgano del cuerpo.

Una situación urgente podría no ser tan peligrosa como una emergencia. Pero si no recibe atención inmediata, podría convertirse en una emergencia.

**Estas son algunas de las salas de emergencia de hospitales en nuestra área:**

#### **Centennial Peaks**

2255 S 88<sup>th</sup> Street, Louisville  
Número telefónico principal: (303) 673-9990

#### **Denver Health Medical Center**

777 Bannock, Denver  
Emergencias psiquiátricas: (303) 436-6266

#### **Denver V.A. Medical Center**

1055 Clermont St., Denver  
Departamento de emergencias: (303) 399-8020 X 2353

#### **Exempla Lutheran Medical Center,**

8300 W. 38th Avenue, Wheat Ridge  
Departamento de Emergencias: (303) 425-8591

#### **Exempla Saint Joseph Hospital**

1835 Franklin St., Denver  
Departamento de Emergencias: (303) 831-6700

#### **Health ONE Swedish Medical Center,**

501 E. Hampden Avenue, Englewood  
Departamento de Emergencias: (303) 788-6911

#### **Highlands Behavioral Health**

8565 Poplar Way, Littleton: (720) 348-2800

**Littleton Adventist Hospital**

7700 S. Broadway, Littleton  
Número telefónico principal: °(303) 730-8900

**Medical Center of Aurora**

1501 S. Potomac, Aurora  
Número telefónico principal: (303) 695-2600

**North Suburban Medical Center**

9191 Grant, Thornton  
Departamento de Emergencias: (303) 450-4482

**Presbyterian St. Luke's Medical Center,**

1719 E. 19th Avenue, Denver  
Departamento de Emergencias: (303) 839-711

**Porter Adventist Hospital**

2525 S. Downing, Denver  
Número telefónico principal: °(303) 778-1955

**Rose Medical Center**

4567 E. 9<sup>th</sup>, Denver  
Departamento de emergencias: (303) 320-2455

**Saint Anthony Hospital-Central**

4231 W. 16th Avenue, Denver  
Departamento de emergencias: (303) 629-3722

**Saint Anthony Hospital-North**

2551 W. 84th Avenue, Westminster  
Departamento de emergencias: (303) 426-2121

**Sky Ridge Medical Center**

10101 RidgeGate Parkway  
Lone Tree, CO  
Número telefónico principal: (720) 225-1000

**The Children's Hospital**

13123 East 16<sup>th</sup> Avenue, Aurora  
Departamento de emergencias: (720) 777-1234

**University of Colorado Hospital**

4200 E. 9th Avenue, Denver  
Servicios de emergencia: (303) 372-8911

**University of Colorado Hospital**

12065 E 16<sup>th</sup> Avenue, Aurora

Servicios de emergencia: (720) 848-9111
---

Hay más lugares que no aparecen en la lista. En caso de emergencia, si se encuentra cerca de otro hospital, acuda a la sala de emergencias de ese hospital.

No es necesario que llame primero a Behavioral Healthcare Inc. Puede acudir a la sala de emergencias de cualquier hospital para recibir servicios inmediatos, aun si el hospital no pertenece a nuestra red.

No tendrá que pagar los costos médicos ni de transporte porque llamó al 911 o acudió a la sala de emergencias del hospital más cercano. Después de la emergencia, le ayudaremos a recibir servicios de seguimiento.

### ***¿Qué es lo que puede esperar en caso de emergencia?***

Nuestros proveedores le ayudarán tan rápido como sea posible. Si tiene una emergencia, nuestros proveedores le responderán:

- Telefónicamente, dentro de un período de 15 minutos desde la recepción de su llamada, o
- Personalmente dentro de una (1) hora, si vive en la ciudad o dos (2) horas si vive fuera de la ciudad.

Por favor, infórmenos si no le ayudan rápidamente.

Si se enfrenta a una situación urgente, su proveedor debe poder atenderle dentro de un período de 24 horas. Si su proveedor no puede atenderle en ese tiempo, llámenos. Podemos ayudarle a hacer una cita.

### ***¿Cuáles son los servicios de emergencia que brinda Behavioral Healthcare Inc.?***

- Evaluación de crisis: Contamos con terapeutas que tienen licencia y están capacitados en crisis. Pueden ayudar a determinar sus necesidades de salud mental durante una emergencia.
- Tratamiento para pacientes internados: Esto significa servicios de salud mental durante las 24 horas, los cuales se le brindan mientras está en el hospital. Dicho tratamiento está cubierto por Behavioral Healthcare Inc. cuando es necesario para la atención de una enfermedad mental.
- Unidad de tratamiento de agudos (ATU, por sus siglas en inglés): Es un lugar donde usted recibe atención de la salud mental las 24 horas. No es un hospital. Se llama unidad de tratamiento de agudos (ATU, por sus siglas en inglés). En algunas emergencias, no es necesario que permanezca en el hospital. Es posible

que su proveedor desee que usted permanezca en una ATU. Si esto se aprueba, no hay límite para la cantidad de días que puede permanecer en una ATU.

- Servicios posteriores a la estabilización: Estos son servicios que el proveedor que le atendió en una emergencia dice que son necesarios para usted antes de que pueda ir a casa o a otro lugar para su cuidado.

***¿Es necesario que los servicios de emergencia sean previamente autorizados por Behavioral Healthcare Inc.?***

No es necesario contar con una autorización previa (aprobación) para los servicios de emergencia. No es necesario que llame primero a Behavioral Healthcare Inc. Puede llamar al 911 o acudir a la sala de emergencias de cualquier hospital para recibir servicios inmediatos, aun si el hospital no pertenece a nuestra red.

Los proveedores de emergencias evaluarán su situación. Si deciden que necesita permanecer en el hospital o en una ATU, le ayudarán. El hospital o la ATU se comunicarán con Behavioral Healthcare Inc. para obtener una autorización (aprobación) para la atención que reciba.

***¿Cuánto tardaré en ver a un proveedor después de dejar el hospital?***

Después de que deje el hospital, recibirá una cita para ver a un proveedor. El proveedor le controlará para asegurarse de que esté siguiendo las instrucciones que le dieron antes de dejar el hospital. Esta cita se programará dentro de un plazo de siete (7) días hábiles después de que haya dejado el hospital. Es muy importante que usted acuda a esta cita.

## Resumen de los beneficios de servicios de emergencia

Por favor, tenga en cuenta que: Para los servicios que deban ser autorizados (aprobados), su proveedor conseguirá la aprobación por usted.

<i>Tipo de servicio</i>	<i>Ubicaciones de proveedores</i>	<i>Límite del beneficio</i>	<i>¿Se necesita autorización (aprobación)?</i>
<i>Evaluación de crisis;</i>	<i>Cualquier sala de emergencias de un hospital o el 911.</i>	<i>Sin límite si el proveedor dice que el servicio es necesario para tratar su enfermedad mental.</i>	<i>No</i>
<i>Tratamiento para pacientes internados.</i>	<i>Hospitales que presten servicios a afiliados de Medicaid (consulte el directorio de proveedores)</i>	<i>45 días por año (del 1 de julio al 30 de junio), cuando sea necesario para tratar una enfermedad mental, excepto cuando el proveedor diga que es médicamente necesario para niños menores de 21 años de edad.</i>	<i>Sí</i>
<i>Unidad de tratamiento de agudos (ATU, por sus siglas en inglés)</i>	<i>Bridge House 6507 S Santa Fe Drive Littleton, CO 80120</i>	<i>Sin límite si el proveedor dice que los servicios de ATU son necesarios para tratar su enfermedad mental.</i>	<i>Sí</i>
<i>Servicios posteriores a la estabilización</i>	<i>Hospitales que presten servicios a afiliados de Medicaid (consulte el directorio de proveedores)</i>	<i>Sin límite si el proveedor dice que el servicio es necesario para tratar su enfermedad mental.</i>	<i>Sí</i>

Si tiene alguna pregunta con respecto a sus beneficios de Servicios de emergencia, llame a Behavioral Healthcare Inc. al (720) 490-4400.

## Cómo recibir servicios de salud mental de rutina

En esta sección le informaremos cómo recibir servicios de salud mental de rutina o servicios de salud mental para pacientes ambulatorios.

### *Cómo obtener una cita*

- Llame a Behavioral Healthcare Inc., al (720) 490-4400.
- Solicite hablar con el Director de administración de la utilización.
- Díganos qué clase de servicios necesita.
- Su Director de administración de la utilización puede ayudar a programar una cita para usted.
- O puede llamar a uno de los siguientes lugares:

### **Red de salud mental de Arapahoe/Douglas:**

- Citas e información: (303) 730-8858
- Emergencias e intervención en crisis: (303) 730-3303

### **Centro de salud mental de Aurora**

- Citas e información: (303) 617-2300
- Emergencias e intervención en crisis: (303) 617-2300

### **Centro de alcance comunitario:**

- Citas e información: (303) 853-3500
- Emergencias e intervención en crisis: (303) 853-3500

### *Elección de proveedores*

Para consultar la lista completa de los proveedores que puede elegir en la red de Behavioral Healthcare Inc., revise el Directorio de proveedores que le enviamos con su paquete de bienvenida.

Si necesita ayuda especial o tiene alguna otra solicitud especial, llámenos. Solicite hablar con el Director de administración de la utilización de BHI. Podemos ayudarle a encontrar:

- Un proveedor con cierta especialidad,
- Alguien que hable otro idioma, o
- Alguien con cierto trasfondo cultural.

Puede elegir el proveedor que desee consultar. También puede usar el Directorio de proveedores en línea en esta dirección Web:

[http://bhicares.org/~bhicares/sites/default/files/pdf/provider\\_manual\\_2008/BHI\\_Provider\\_List\\_%20HCPF\\_Approved\\_113007.pdf](http://bhicares.org/~bhicares/sites/default/files/pdf/provider_manual_2008/BHI_Provider_List_%20HCPF_Approved_113007.pdf).

### **¿Qué pasa si desea consultar a alguien que no está en nuestro Directorio de proveedores?**

- Llámenos.
- Solicite hablar con el Director de administración de la utilización de Behavioral Healthcare Inc.
- Trabajaremos con usted para que obtenga lo que necesita.

### ***Qué es lo que puede esperar cuando llama para hacer una cita***

- Cuando llama para hacer una cita normal, debe obtener la cita dentro de un plazo de siete (7) días hábiles.
- También recibirá una cita para servicios de seguimiento dentro de un plazo de siete (7) días hábiles después de su estadía en un hospital.
- Si la situación es urgente, debe recibir una cita dentro de las 24 horas.
- Si no recibe una cita dentro de esos tiempos, llámenos. Podemos ayudarle a conseguir una cita más pronto. O podemos ayudarle a conseguir un proveedor distinto. Si lo desea, puede expresar sus inquietudes con respecto a la situación (consulte la sección Quejas formales, en la página 34).

### ***Transporte***

Si necesita ayuda para conseguir sus citas:

- Llame a LogistiCare of Colorado al 1(800) 284-5150.
- Asegúrese de informarles que tiene Medicaid y de tener su número de Medicaid a mano.
- Nosotros también podemos ayudarle. Llame a nuestra Oficina de afiliados y asuntos familiares, al (720) 490-4403. Solicite ayuda con el transporte.

### ***Planes individualizados de servicios (ISP, por sus siglas en inglés)***

Los Planes individualizados de servicios son planes que guían su atención de la salud mental.

- Usted hace el plan con su proveedor.
- Este plan incluye sus objetivos para su salud mental.
- También puede contener objetivos para otras áreas de su vida. Por ejemplo, el plan puede contener objetivos para ayudarle con la vivienda, el trabajo y las relaciones.
- Dicho plan incluirá la forma en que puede alcanzar dichos objetivos.
- Su proveedor trabajará conjuntamente con usted para ayudarle a alcanzar sus objetivos.
- Usted puede elegir incluir a otras personas en su plan. Por ejemplo, puede incluir a los miembros de su familia, sus amigos o a otras personas útiles.
- Hable sobre esto con su terapeuta.

### ***Cómo obtener una segunda opinión***

---

¿Tiene preguntas? ¿Necesita ayuda? Llame a Behavioral Healthcare Inc., al número telefónico gratuito, o localmente al (720) 490-4400. Si es sordo/a o tiene problemas de audición, llame a nuestro TTY al 1 (888) 876-8864.

Sitio Web: <http://www/bhicares.org>

Usted tiene derecho a pedir una segunda opinión. Esto significa que obtiene la opinión de otro proveedor. Es posible que desee una segunda opinión cuando:

- No está de acuerdo con su diagnóstico.
- No está de acuerdo con el medicamento que le da su proveedor.
- No está de acuerdo con la clase de atención que le recomienda su proveedor.

Para obtener una segunda opinión, llámenos al (720) 490-4400. Nosotros le ayudaremos.

### ***Directivas médicas previas***

Las directivas médicas previas le ayudan a:

- Proteger su derecho a tomar decisiones médicas y a hacer elecciones con respecto a su atención de la salud.
- Ayudar a los miembros de su familia a tomar decisiones si usted no puede hacerlo.
- Ayudar a sus proveedores, informándoles sobre sus deseos.

Las directivas médicas previas indican qué clase de atención médica desea si está demasiado enfermo/a o herido/a como para pensar o hablar claramente. El Estado de Colorado le da el derecho de tener una directiva médica previa si usted tiene 18 años de edad o más. Existen 3 clases de directivas médicas previas:

#### **1. Testamento en vida:**

Un testamento en vida le informa a su médico si puede usar soporte vital artificial (ayuda médica) o no, en el caso de que usted se convierta en un “enfermo terminal” (tan enfermo que se espera que muera). Encontrará copias de formularios de Testamento en vida en los centros de atención de la salud, en los consultorios de los proveedores y en las tiendas de insumos para oficinas. También puede conseguirlos en Guardianship Alliance of Colorado, llamando al (303) 228-5382.

#### **2. Poder legal permanente para atención de la salud (también llamado “Apoderado para decisiones médicas”):**

Un “Poder legal permanente para atención de la salud” le permite nombrar a una persona para que tome decisiones en su lugar si usted no puede hablar por sí mismo/a.

#### **3. Directiva de resucitación cardiopulmonar (CPR, por sus siglas en inglés):**

La resucitación cardiopulmonar (CPR) es cuando intenta hacer que el corazón y/o la respiración de una persona vuelvan a funcionar. Si usted tiene una “Directiva de CPR”, el personal médico no intentará hacer que su corazón o su respiración vuelvan a funcionar.

Recibirá más información sobre las directivas médicas previas si es admitido/a en un hospital. No se le exige que tenga una. Si decide tenerla, es importante que hable con su proveedor, su familia y con otras personas sobre sus elecciones o si las cambia. Asegúrese de dar copias de su

directiva médica previa a su proveedor, a los miembros de su familia y al apoderado para decisiones médicas (en caso de tenerlo).

¿Qué sucede si no se cumple con su Directiva médica previa?

- Puede informarnos sobre sus problemas.
- Llame al Departamento de Salud Pública y Medioambiente de Colorado, al (303) 692-2980.
- O escriba a:  
Colorado Department of Public Health and Environment  
4300 Cherry Creek Drive South  
Denver CO 80246-1530  
www.coems.info

Puede obtener más información sobre Directivas previas, en nuestro sitio Web. Para obtener más información, visite esta página:

[http://bhicares.org/~bhicares/sites/default/files/pdf/provider/Provider\\_Manual\\_2008/Section\\_II-Consumer\\_and\\_Family\\_Affairs/Advanced\\_Directives\\_12-31-07.pdf](http://bhicares.org/~bhicares/sites/default/files/pdf/provider/Provider_Manual_2008/Section_II-Consumer_and_Family_Affairs/Advanced_Directives_12-31-07.pdf)

## Resumen de los beneficios de servicios de rutina

Por favor, tenga en cuenta que: Para ser aprobados (pagados por Behavioral Healthcare Inc.), los servicios deben ser necesarios para tratar una condición de salud mental cubierta. **Si se requiere aprobación, su proveedor la conseguirá por usted.**

<i>Tipo de servicio</i>	<i>Límite del beneficio</i>	<i>¿Se necesita autorización (aprobación)?</i>
<i>Tratamiento para pacientes ambulatorios*</i>	<i>Usted obtiene hasta 35 visitas para orientación individual por año (del 1 de julio al 30 de junio), excepto cuando un proveedor diga que es necesaria para niños menores de 21 años de edad.  Sin límite para otros servicios para pacientes ambulatorios.</i>	<i>No</i>
<i>Tratamiento en centros de día</i>	<i>Sin límite si está aprobado por nosotros.</i>	<i>Sí</i>
<i>Rehabilitación psicosocial</i>	<i>Sin límite.</i>	<i>No</i>
<i>Administración de casos</i>	<i>Sin límite.</i>	<i>No</i>
<i>Administración de medicamentos</i>	<i>Sin límite.</i>	<i>No</i>
<i>Servicios residenciales</i>	<i>Sin límite si está aprobado por nosotros.</i>	<i>Sí</i>
<i>Servicios basados en la escuela*</i>	<i>Usted obtiene hasta 35 visitas para orientación individual por año (del 1 de julio al 30 de junio), excepto cuando un proveedor diga que es necesaria para niños menores de 21 años de edad.  Sin límite para otros servicios para pacientes ambulatorios incluidos en los servicios basados en la escuela.</i>	<i>Sí</i>

<i>Tipo de servicio</i>	<i>Límite del beneficio</i>	<i>¿Se necesita autorización (aprobación)?</i>
<i>Servicios para jóvenes, basados en el hogar:</i>	<i>Sin límite si está aprobado por nosotros.</i>	<i>Sí</i>
<i>Exámenes/evaluaciones</i>	<i>Se limitan a las sesiones necesarias para la evaluación.</i>	<i>Sí</i>
<i>Servicios para personas sordas y con dificultades auditivas*</i>	<i>Usted obtiene hasta 35 visitas para orientación individual por año (del 1 de julio al 30 de junio), excepto cuando un proveedor diga que es necesaria para niños menores de 21 años de edad.</i>  <i>Sin límite para otros servicios para pacientes ambulatorios.</i>	<i>No</i>
<i>Servicios vocacionales</i>	<i>Sin límite si está aprobado por nosotros.</i>	<i>Sí</i>
<i>Servicios para personas de la tercera edad*</i>	<i>Usted obtiene hasta 35 visitas para orientación individual por año (del 1 de julio al 30 de junio), excepto cuando un proveedor diga que es necesaria para niños menores de 21 años de edad.</i>  <i>Sin límite para otros servicios para pacientes ambulatorios.</i>	<i>No</i>
<i>Servicios de relevo</i>	<i>Sin límite si está aprobado por nosotros.</i>	<i>Sí</i>
<i>Servicios de colegas especialistas</i>	<i>Sin límite.</i>	<i>No</i>

\*Por favor tenga en cuenta que: Puede obtener hasta 35 sesiones individuales, que pueden ser varios tipos de servicios combinados (tratamiento para pacientes ambulatorios, servicios basados en la escuela, servicios para sordos o personas con dificultades auditivas y/o servicios para personas de la tercera edad). No puede obtener 35 sesiones individuales en cada tipo de servicio.

## Oficina de afiliados y asuntos familiares

Behavioral Healthcare Inc. cuenta con una Oficina de afiliados y asuntos familiares, para ayudarle. Podemos ayudarle con:

- La comprensión del sistema de salud mental.
- Su defensa.
- La respuesta a cualquier pregunta, duda y queja.

Deseamos ayudarle a entender qué servicios que recibe. También podemos ayudarle a conocer cuáles son sus derechos y responsabilidades.

### ***Consejo de asesoría al afiliado y la familia (MAB, por sus siglas en inglés)***

Este consejo asesora a Behavioral Healthcare Inc. sobre los problemas de salud mental que enfrentan los afiliados y sus familias. Dicho consejo se reúne el tercer jueves de cada mes. Invitamos a cada uno de nuestros afiliados y a sus familias para que participen. Para obtener más información, llame al (720) 490-4400.

### ***Boletín informativo Partnership, para el afiliado y los miembros de la familia***

El boletín informativo Partnership se envía trimestralmente (cada tres meses) a cada uno de nuestros afiliados. Contiene información sobre las actividades y los programas para el afiliado y la familia, que pueden resultarle útiles.

### ***Plan de acción para la recuperación del bienestar (WRAP, por sus siglas en inglés)***

Esta es una herramienta para que anote qué es lo que le ayuda a sentirse mejor, cuáles son sus apoyos y cómo desea que le traten cuando no le va bien. Nos aseguraremos de que tenga la ayuda que necesite para escribir su plan WRAP. Su proveedor de salud mental o el administrador del caso pueden demostrarle cómo usar esta herramienta en su proceso de recuperación.

### ***Servicios de apoyo de pares***

Existen grupos de apoyo de pares y centros de atención médica de acceso voluntario. Los mismos son administrados por personas que han sido parte del sistema de salud mental y lo entienden. Nuestro personal de la Oficina de afiliados y asuntos familiares puede ayudarle a encontrarlos.

### **Educación y capacitación**

Nuestro personal de la Oficina de afiliados y asuntos familiares puede brindarle información sobre:

- Los servicios que ofrecemos.
- Sus derechos y responsabilidades.
- Cómo recibir servicios.
- Cómo defenderse usted mismo/a o a los miembros de su familia..
- Claves útiles para hacerse cargo de su atención y recuperación.

## ***Bienestar***

Behavioral Healthcare Inc. está comprometido con ayudar a nuestros afiliados a estar bien, física y mentalmente. Lo hacemos mediante el ofrecimiento de varios programas para promover el bienestar. Estos programas incluyen:

- Programas para dejar de fumar.
- Defensa y apoyo del bienestar.
- Depresión posparto: a partir del 1 de diciembre de 2009 se publicará información en el sitio Web de Behavioral Healthcare.
- Exámenes de salud mental en línea, realizados por el programa *CommunityResponse* para el Día Nacional del Examen para la Detección de la Depresión (NSDS, por sus siglas en inglés). Nuestros exámenes en línea están disponibles en inglés y en español.

Estos exámenes promueven una imagen positiva de la salud mental y pueden detectar tempranamente cualquier trastorno de salud mental. Los exámenes pueden realizarse en cualquier momento y en la privacidad de su hogar. Los exámenes en línea que ofrecemos, incluyen:

1. Depresión
2. Trastorno generalizado de la ansiedad (GAD, por sus siglas en inglés)
3. Trastorno bipolar
4. Trastorno de estrés postraumático (PTSD, por sus siglas en inglés)

Si está interesado/a en estos programas, por favor, consulte el sitio Web de Behavioral Healthcare Inc. en <http://www.bhicares.org>.

## ***Cómo comunicarse con la Oficina de afiliados y asuntos familiares***

Le ayudaremos a obtener cualquiera de los servicios antes mencionados. Apreciamos su llamada. Puede llamarnos o escribirnos a:

Office of Member and Family Affairs (Oficina de afiliados y asuntos familiares)  
Behavioral Healthcare Inc.

155 Inverness Drive West  
Centennial, CO 80112  
(720) 490-4403

¿Tiene preguntas? ¿Necesita ayuda? Llame a Behavioral Healthcare Inc., al número telefónico gratuito, o localmente al (720) 490-4400. Si es sordo/a o tiene problemas de audición, llame a nuestro TTY al 1 (888) 876-8864.

Sitio Web: <http://www/bhicares.org>

## Derechos y responsabilidades del afiliado

### ***Confidencialidad (Privacidad)***

Su privacidad es importante. En la mayoría de los casos, la información sobre su tratamiento de salud mental no se compartirá con nadie sin su permiso firmado. A continuación se explican las oportunidades en las que podemos compartir información.

Junto con este manual se envía una copia del Aviso de prácticas de privacidad de Behavioral Healthcare Inc.. En la misma se le informa cómo mantenemos la privacidad de su información. Si desea otra copia, llámenos al (720) 490-4400.

### **Cómo se puede usar o compartir su información de salud**

Hay algunas ocasiones en las que su información puede compartirse sin su permiso. La ley establece que la información sobre su tratamiento de salud mental puede compartirse por los siguientes motivos:

- Para ayudarle a recibir tratamiento y servicios, pagar por sus tratamiento y servicios, realizar revisiones de su tratamiento y servicios o realizar una investigación aprobada.
- Si alguna persona que le está tratando por sus problemas de salud mental, sospecha que usted abusa de o descuida a sus hijos, debe informarlo a la agencia de bienestar infantil del condado.
- Si usted se encuentra en una emergencia de salud mental y puede existir peligro para usted o para otras personas debido a la enfermedad mental, los proveedores pueden comunicarse con otros profesionales o personas que tengan información sobre usted, que pueda ayudarle a salvarse o a salvar a otras personas.
- Si un juez ordena que la información sobre sus problemas de salud mental se comparta en un tribunal, entonces Behavioral Healthcare Inc. o sus proveedores de salud mental deben hacerlo.
- Las agencias estatales pueden revisar sus registros para ver cómo se desempeñan Behavioral Healthcare Inc. u otros proveedores en la prestación de sus servicios.

### **Preguntas o quejas sobre la privacidad**

Si tiene alguna pregunta o queja sobre cómo maneja Behavioral Healthcare Inc. su información de salud o si cree que Behavioral Healthcare Inc. ha violado sus derechos de privacidad, puede ponerse en contacto con:

Behavioral Healthcare Inc.  
Atención: Funcionario de privacidad  
155 Inverness Drive West  
Centennial, CO 80112  
(720) 490-4400

Behavioral Healthcare Inc. no tomará ninguna medida negativa en su contra si usted presenta una queja. Si no está conforme con la forma en que manejamos su queja, puede presentar una queja ante el funcionario de privacidad del Departamento de Políticas y Financiamiento de Atención de la Salud, al (303) 866-4366.

### ***Sus derechos***

Como afiliado de Behavioral Healthcare Inc., usted tiene ciertos derechos. Es importante que sepa cuáles son sus derechos. Deseamos ayudarle a entender sus derechos y asegurarnos de que se le trata de manera justa. Si tiene alguna pregunta sobre estos derechos, llame a nuestra Oficina de afiliados y asuntos familiares.

#### **Usted tiene derecho a:**

- Ser tratado/a con respeto por su dignidad y privacidad.
- Solicitar información sobre Behavioral Healthcare Inc, nuestros servicios y proveedores, lo cual incluye:
  - Sus beneficios de salud mental.
  - Cómo acceder a la atención.
  - Sus derechos.
- Recibir información de manera tal que pueda entenderla fácilmente.
- Elegir cualquier proveedor de la red de Behavioral Healthcare Inc.
- Recibir, de parte de los proveedores de Behavioral Healthcare Inc., servicios competentes y apropiados desde el punto de vista cultural.
- Recibir servicios de un proveedor que hable su idioma o recibir servicios de interpretación en cualquier idioma que sea necesario.
- Solicitar que se agregue un proveedor específico a la red de proveedores.
- Recibir servicios que sean adecuados y accesibles, cuando sean médicamente necesarios, lo cual incluye atención las 24 horas, los siete (7) días de la semana, para condiciones de emergencia.
- Recibir servicios de emergencia de cualquier proveedor, incluso de aquellos que no pertenezcan a nuestra red, sin tener que llamar primero a Behavioral Healthcare, Inc.
- Obtener una cita de rutina dentro de un plazo de siete (7) días o una cita urgente dentro de un plazo de 24 horas a partir de su solicitud.
- Recibir servicios médicamente necesarios de un proveedor que no pertenezca a la red de Behavioral Healthcare Inc. si no podemos proveerlos de otro modo.

- Conocer los honorarios que se le pueden cobrar. No hay honorarios ni copagos por los servicios cubiertos por Medicaid que reciba a través de Behavioral Healthcare Inc.
- Recibir una notificación por escrito de cualquier decisión de Behavioral Healthcare Inc. de denegar o limitar los servicios solicitados.
- Recibir una explicación completa, de parte de su proveedor, sobre:
  - Su diagnóstico y condición de salud mental o los de su hijo/a,
  - Distintas clases de tratamientos que puede tener a su disposición,
  - Cuál es el tratamiento y/o medicamento que podría funcionar mejor, y
  - Qué es lo que puede esperar.
- Participar en discusiones sobre lo que necesita y tomar decisiones, conjuntamente con sus proveedores, sobre su atención de salud mental.
- Obtener una segunda opinión si tiene alguna pregunta sobre su tratamiento o no está de acuerdo con el mismo.
- Que se le notifique oportunamente de cualquier cambio en los beneficios, servicios o proveedores.
- Rehusarse al tratamiento o interrumpirlo, excepto según lo estipulado por la ley.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como medio para convencerle de hacer algo que no desea hacer o como castigo.
- Obtener copias de los registros de su tratamiento y de los planes de servicios y solicitar a Behavioral Healthcare Inc. que modifique sus registros si cree que no son correctos o que están incompletos.
- Recibir información por escrito sobre las directivas médicas previas.
- Recibir información sobre y ayuda con los procedimientos de presentación de quejas formales, apelaciones y solicitudes de audiencias imparciales.
- Presentar una queja formal (queja) ante Behavioral Healthcare Inc. sobre su tratamiento, sin represalias.
- Tener un defensor independiente que le ayude con cualquier pregunta, problema o inquietud que tenga sobre el sistema de salud mental.
- Expresar una opinión sobre los servicios de Behavioral Healthcare Inc. ante las agencias estatales, los organismos legislativos o los medios, sin que sus servicios se vean afectados.
- Ejercer sus derechos sin ningún cambio en la forma en que Behavioral Healthcare Inc. o nuestros proveedores le tratan.

- Hacer que se respete su privacidad. Su información personal sólo puede ser divulgada a otros cuando usted da su permiso o cuando la ley lo permite.
- Conocer los registros que se guardan sobre usted mientras está en tratamiento y quién puede tener acceso a los mismos.
- Cualquier otro derecho garantizado por leyes o reglamentaciones (la ley).

### ***Sus responsabilidades***

Para que su tratamiento de salud mental tenga éxito, necesitamos trabajar juntos: usted su(s) proveedor(es) y el personal de Behavioral Healthcare Inc. Nosotros hacemos nuestra parte al brindarle la información sobre sus derechos y los servicios que ofrecemos. Es su responsabilidad:

- Elegir un proveedor de la red de Behavioral Healthcare Inc., o llamarnos si desea consultar a alguien que no pertenece a la red de Behavioral Healthcare Inc.
- Seguir las reglas de Behavioral Healthcare Inc. y Medicaid, descritas en este manual.
- Seguir los pasos descritos en este manual, si desea presentar una queja formal o una apelación ante Behavioral Healthcare Inc., con respecto a los servicios que recibe.
- Pagar por cualquier servicio que reciba y que no esté cubierto por Medicaid o por Behavioral Healthcare Inc.
- Informar a Behavioral Healthcare Inc. si tiene cualquier otro seguro, incluyendo Medicare.
- Mantener las citas programadas y llamar para cancelar o volver a programar la cita si no puede asistir a la misma.
- Hacer preguntas cuando no entiende o cuando desea más información.
- Brindar a sus proveedores cualquier información que necesiten para brindarle atención. Esto incluye si tiene algún síntoma.
- Trabajar junto con sus proveedores para crear objetivos que le ayuden en su recuperación. Seguir los planes de tratamiento que usted y sus proveedores han acordado.
- Tomar los medicamentos como se los recetan.
- Informar a su médico si tiene efectos secundarios desagradables a causa de los medicamentos o si los mimos parecen no ayudarlo a sentirse mejor.
- Buscar servicios de apoyo adicional en la comunidad.
- Invitar a personas que serán útiles y le darán apoyo para que sean incluidas en su tratamiento. Dichas personas pueden incluir miembros de la familia, amigos o cualquier otra persona que usted elija.

- Entender sus derechos y el proceso de presentación de quejas formales.
- Tratar s sus proveedores como espera que le traten a usted.

Puede haber otras cosas que puede hacer con su atención de la salud mental, que puede agregar a esta lista.

### ***Exenciones***

Usted tiene derecho a solicitar una “exención” al Programa comunitario de servicios de salud mental de Medicaid, Colorado. Si esto se aprueba, significa que ya no estaría afiliado a Behavioral Healthcare Inc. Su elegibilidad para Medicaid no se verá afectada pero sus beneficios de salud mental serán distintos en base a la exención. Asegúrese de preguntar por los servicios para los que será elegible si se le otorga la exención del Programa.

#### **Puede solicitar una exención si:**

- Ya tiene un proveedor de salud mental al que desea seguir consultando y Behavioral Healthcare Inc. no puede contratar a su proveedor o,
- Siente que ya no puede trabajar conjuntamente con Behavioral Healthcare Inc. y la inscripción continua en el programa no sería para su bien.

Si desea solicitar una exención, puede comunicarse con el Departamento de Políticas y Financiación de Atención de la Salud (HCPF, por sus siglas en inglés). El HCPF tomará una decisión y se la informará por escrito. La dirección y el número telefónico son:

Colorado Department of Health Care Policy and Financing (Departamento de Políticas y Financiación de Atención de la Salud, de Colorado)  
1570 Grant Street  
Denver, Colorado 80203

Teléfono: (303) 866-3513, dentro del área metropolitana de Denver  
1 (800) 221-3943, fuera del área metropolitana de Denver

### ***Cómo solicitar información***

Como afiliado, usted tiene derecho a solicitarnos información, en cualquier momento, sobre:

- Los nombres, las ubicaciones, los números telefónicos y los idiomas que hablan nuestros proveedores.
- La lista de proveedores de la que podrá hacer su elección.
- El tipo de beneficios y la cantidad y extensión de los servicios que puede recibir.
- Cómo recibir servicios con beneficios cubiertos.
- Cómo puede obtener beneficios de un proveedor que no pertenece a la red.

- Los servicios fuera del horario de atención, los servicios de emergencia y los servicios posteriores a la estabilización (es decir, la atención que recibe después de una emergencia para ayudarlo a recuperarse).
- Derivaciones para atención o programas de especialidades.
- Cualquier honorario que se le pudiera cobrar.
- Cómo obtener cualquier beneficio que esté cubierto por Medicaid pero que no sea parte de Behavioral Healthcare Inc.
- Sus derechos y protecciones.
- El aviso de prácticas de privacidad de Behavioral Healthcare Inc. y cómo obtener una copia.
- Los procedimientos de presentación de quejas formales, apelaciones y solicitud de audiencias imparciales.
- Directivas médicas previas.
- Cómo se estructura y funciona Behavioral Healthcare Inc.
- El programa de mejora de calidad de Behavioral Healthcare Inc.
- Cómo solicitar una exención del Programa comunitario de servicios de salud mental de Medicaid, Colorado.

## ***Quejas formales y apelaciones***

Por favor, infórmenos si no está conforme con Behavioral Healthcare Inc., nuestros proveedores, sus servicios o con cualquier decisión que se tome con respecto a su tratamiento.

- Usted tiene derecho a expresar una inquietud sobre algo con lo que no está conforme.
- También tiene derecho a apelar. Esto significa que puede solicitar una revisión de una medida o decisión de Behavioral Healthcare Inc. sobre los servicios que recibe.
- Llame al Departamento de afiliados y asuntos familiares, al (720) 490-4403.

Usted no perderá sus beneficios de Medicaid por presentar un problema o presentar una queja formal o una apelación. Es la ley.

## ***Cómo utilizar un Representante designado por el cliente (DCR, por sus siglas en inglés)?***

Un DCR es alguien que usted elige para hablar por usted cuando tiene un problema o una apelación sobre sus servicios de salud mental. Puede ser un proveedor, un defensor, un abogado, un miembro de la familia o cualquier otra persona de su confianza.

Si decide utilizar un DCR, debe firmar un formulario con el nombre, la dirección y el número telefónico de su DCR. Esto nos permite comunicarnos con su DCR durante la investigación o el proceso de apelación. Esta persona no verá sus registros médicos ni obtendrá información sobre su situación, a menos que usted también firme un formulario para la divulgación de información médica a su favor.

## ***Quejas formales***

Si no está conforme con algo, que no sea una decisión sobre un servicio, puede presentar una queja formal. La queja formal puede ser sobre cualquier cosa que no sea una decisión de Behavioral Healthcare Inc. de denegar, limitar o cambiar un servicio que usted o su proveedor solicitaron. Es su derecho. No tiene que preocuparse de que se le trate mal por presentar una queja formal. Queremos asegurarnos de que se le trate justamente y de que reciba el mejor servicio posible. Esta es una manera en que puede defenderse y defender sus derechos. También nos ayuda a mejorar los servicios para usted y para los demás.

### **Los ejemplos de quejas formales podrían incluir:**

- La recepcionista fue grosera con usted.
- Su proveedor no le permite ver sus registros de salud mental.
- Su plan de servicios no cuenta con las cosas que usted desea para trabajar.
- No puede hacer una cita cuando la necesita.

### **Con quién debe comunicarse para presentar una queja formal:**

- Usted o su DCR pueden llamar al Departamento de afiliados y asuntos familiares de Behavioral Healthcare Inc.,
- Puede completar el formulario de presentación de queja formal que se encuentra al final de este manual y enviárnoslo, o
- Puede escribirnos una carta. Si necesita ayuda para escribir su queja formal, llámenos. Otras personas pueden ayudarle o ayudar a su DCR con la queja formal, estas incluyen:
- El Ombudsman (Mediador) para la Atención Administrada de Medicaid, operado por Maximus. El número telefónico es (303) 830-3560 o llame al número telefónico gratuito al 1 (877) 435-7123.
- El Departamento de Políticas y Financiación de Atención de la Salud. El número telefónico es (303) 866-3513 o llame al número telefónico gratuito al 1 (800) 221-3943.

### **Cómo presentar una queja formal ante Behavioral Healthcare Inc.**

Usted o su DCR pueden llamar o escribir al Departamento de afiliados y asuntos familiares de Behavioral Healthcare Inc., Debe hacerlo dentro de un plazo de 20 días a partir de que se presentó el problema.

Behavioral Healthcare Inc.

Department of Member and Family Affairs (Departamento de afiliados y asuntos familiares)

Atención: Jenifer Koberstein

155 Inverness Drive West

Centennial, CO 80112

(720) 490-4403

Asegúrese de incluir su nombre, su número de identificación de Medicaid, su dirección y su número telefónico.

### **¿Qué sucede si presento una queja formal?**

1. Después de que recibamos su llamada telefónica o su carta, le enviaremos una carta dentro de un período de 2 días hábiles. En dicha carta le informaremos que recibimos su queja formal.
2. Revisaremos su queja formal. Podemos hablar con usted o con su DCR, hablar con las personas involucradas en la situación y ver sus registros médicos.
3. Una persona que no estuvo involucrada en la situación que le preocupa y que tiene la experiencia adecuada revisará su queja formal.
4. Dentro de un plazo de 15 días hábiles después de haber recibido su carta, le enviaremos una carta en la que se le informará lo que descubrimos y cómo lo solucionamos. O le llamaremos por teléfono para informarle que necesitamos más tiempo. Cuando hayamos terminado la revisión, usted recibirá nuestra carta.

- 5. Trabajaremos junto con usted o su DCR para tratar de encontrar la solución que mejor le sirva. Es posible que algunas veces no podamos resolver un problema.
- 6. Si no está conforme con nuestra revisión, usted o su DCR pueden ponerse en contacto con el Departamento de Políticas y Financiación de Atención de la Salud, de Colorado. Ellos realizarán otra revisión. Su decisión sobre el problema será inapelable.

**Cómo comunicarse con el Departamento de Políticas y Financiación de Atención de la Salud**

Usted o su DCR también pueden llamar o escribir al Departamento de Políticas y Financiación de Atención de la Salud e informarles que ha presentado una queja formal.

Department of Health Care Policy and Financing (Departamento de Políticas y Financiación de Atención de la Salud)  
1570 Grant Street  
Denver, Colorado 80203

Teléfono: (303) 866-3513 o al número telefónico gratuito 1 (800) 221-3943

Dígales que usted es afiliado de Behavioral Healthcare Inc. Cuénteles cuál es el problema. Dígales cómo quiere que se solucione.

El Departamento de Políticas y Financiación de Atención de la Salud revisará su queja formal. Trabajarán conjuntamente con usted para encontrar una solución. Recibirá una carta del Departamento de Políticas y Financiación de Atención de la Salud. En dicha carta se le explicarán los resultados de la revisión. Esta decisión es inapelable.

**Organizaciones que pueden ayudarle con este proceso:**

**El Ombudsman (Mediador) para la Atención Administrada de Medicaid, (MAXIMUS):**

..... (303) 830-3560  
..... 1 (877) 435-7123  
.....1 (888) 876-8864 (TTY)

**The National Alliance for the Mentally Ill (NAMI) (La Alianza Nacional para los Enfermos Mentales (NAMI, por sus siglas en inglés)):**

..... (303) 321-3104  
..... 1 (888) 566-6264

**El Centro legal para personas con discapacidades y personas mayores:**

..... (303) 722-0300  
..... 1(800) 288-1376

**The Federation of Families for Children’s Mental Health (La Federación de Familias para la Salud Mental de los Niños):**

..... (303) 572-0302  
..... 1 (888) 569-7500

***Apelaciones***

Una apelación es cuando usted trata de cambiar una decisión, llamada “medida”, que Behavioral Healthcare Inc., toma con respecto a sus servicios. Usted tiene este derecho. Si Behavioral Healthcare Inc toma una medida, usted y su proveedor recibirán una carta informándoles el motivo. En dicha carta también se les explicará cómo apelar si desean hacerlo.

**Puede apelar a cualquiera de las siguientes medidas:**

- Cuando denegamos o limitamos un tipo o nivel de servicio que usted solicitó.
- Cuando reducimos, suspendemos o interrumpimos un servicio que fue previamente aprobado.
- Cuando denegamos el pago para cualquier parte de un servicio.
- Cuando no proporcionamos o autorizamos (aprobamos) los servicios de manera oportuna.
- Cuando no actuamos dentro de los plazos requeridos por el estado para notificarle.
- Si usted vive en un área rural y denegamos su solicitud para buscar atención fuera de nuestra red.

Si usted o su DCR solicitan una apelación, revisaremos la decisión. Su proveedor puede presentar una apelación en su nombre o ayudarlo con su apelación, como su DCR. Para que un DCR obtenga sus registros médicos para una apelación, usted o su tutor legal deben proporcionar un permiso por escrito a su proveedor.

Usted no perderá sus beneficios de Medicaid por presentar una apelación. Si recibe servicios que ya han sido aprobados por Behavioral Healthcare Inc., puede continuar recibiendo dichos servicios mientras apela, siempre y cuando se cumplan todos estos requisitos:

- Recibimos su apelación dentro de los plazos requeridos por usted o su proveedor;
- Un proveedor de Behavioral Healthcare, Inc. ha solicitado que usted reciba los servicios;
- El período de tiempo aprobado para la prestación de los servicios no ha finalizado, y;
- Usted solicita, específicamente, que los servicios continúen.

Si pierde la apelación, es posible que tenga que pagar por los servicios que reciba durante la apelación. Si gana la apelación, no tendrá que pagar. Por favor, infórmenos si desea continuar recibiendo sus servicios cuando solicite una apelación.

Si continúa recibiendo los servicios aprobados, los mismos continuarán durante cierto período de tiempo. Los servicios continuarán hasta que:

- Usted retire su apelación;

- Transcurra un total de diez (10) días después de que le enviemos por correo el aviso original de que denegamos su apelación. Si dentro de esos diez (10) días solicita una Audiencia Estatal Imparcial, sus beneficios continuarán hasta que la audiencia haya concluido.
- La Oficina de Audiencias Estatales Imparciales decida que se deniega su apelación.
- Finaliza la autorización para los servicios.

Los ejemplos de las decisiones que podría apelar incluyen:

- Se le informó que se le daba de alta del hospital pero no se siente listo/a para irse.
- Siente que su hijo/a necesita atención residencial y Behavioral Healthcare Inc. la niega.

### **Cómo solicitar una apelación (otra revisión) de una decisión o una medida:**

1. Si la apelación es con respecto a una nueva solicitud de servicios, usted o su DCR deben solicitar la apelación dentro de un plazo de 20 días calendario a partir de la fecha de la carta en la que se le informa sobre la medida que Behavioral Healthcare Inc. ha tomado o los planes que seguirá.
2. Si la apelación es con respecto a servicios que ya han sido autorizados (aprobados) por Behavioral Healthcare Inc., usted o su DCR deben solicitar la apelación dentro de un plazo de diez (10) días calendario a partir de la fecha de la carta en la que se le informa sobre la medida que Behavioral Healthcare Inc. ha tomado o los planes que seguirá.
3. Usted o su DCR pueden llamar al Departamento de apelaciones y quejas formales de Behavioral Healthcare Inc. El número telefónico es (720) 490-4400. Dígales que usted es afiliado de Behavioral Healthcare Inc. Infórmeles que desea apelar la decisión o medida. Si llama para iniciar su apelación, usted o su DCR deben enviarnos una carta después de la llamada. La carta debe estar firmada por usted o su DCR. Si lo desea, podemos ayudarle con la carta.

Debe enviar la carta a:  
Behavioral Healthcare Inc.  
Department of Member and Family Affairs  
155 Inverness Drive West, Suite 201  
Englewood, Colorado 80012

4. Si está hospitalizado/a o si siente que esperar por una apelación normal pondría en riesgo su vida o su salud, usted o su DCR pueden solicitar una apelación “rápida” o expeditiva. En la sección titulada “Apelaciones expeditivas (“rápidas”)” encontrará más información sobre las apelaciones expeditivas.
5. Si recibe servicios que ya han sido aprobados por Behavioral Healthcare Inc., es posible que pueda continuar recibiendo dichos servicios mientras apela. Si pierde la apelación,

es posible que tenga que pagar por los servicios que reciba durante la apelación. Si gana la apelación, no tendrá que pagar. Por favor, infórmenos si desea continuar recibiendo sus servicios cuando solicite una apelación.

**Qué sucede con una apelación:**

1. Después de que recibamos su llamada telefónica o su carta, le enviaremos una carta dentro de un período de dos (2) días hábiles. En dicha carta le informaremos que recibimos su solicitud para una apelación.
2. Usted o su DCR pueden informarnos, personalmente o por escrito, por qué creen que Behavioral Healthcare Inc. debe cambiar su decisión o medida. Usted o su DCR también pueden brindarnos cualquier información o registros que consideren que ayudarían en su apelación. Usted o su DCR pueden hacer preguntas, solicitar los criterios o la información que utilizamos para tomar nuestra decisión. Usted o su DCR pueden revisar cualquier registro que Behavioral Healthcare Inc. tenga y que pueda estar relacionado con su apelación.
3. Si la decisión o la medida que apela, se refiere a una denegación o cambio de servicios, un médico revisará sus registros médicos y demás información. Dicho médico no será el mismo médico que tomó la primera decisión.
4. Behavioral Healthcare Inc. tomará una decisión y le notificará dentro de un período de 10 días hábiles a partir del día en que recibimos su solicitud. Le enviaremos una carta informándole sobre la decisión y el motivo de la misma.
5. Si necesitamos más tiempo para tomar una decisión, le enviaremos una carta informándolo al respecto. O usted o su DCR pueden solicitar más tiempo.

### ***Apelaciones expeditivas (“rápidas”)***

Si siente que esperar por una apelación podría afectar gravemente su vida o salud mental, es posible que necesite una decisión rápida de Behavioral Healthcare Inc. Usted o su DCR pueden solicitar una apelación expeditiva, “rápida”. Para una apelación expeditiva, se tomará una decisión dentro de un plazo de tres (3) días hábiles, en lugar de los 10 días hábiles (que se toman para una apelación normal).

Tomaremos nuestra decisión con respecto a la apelación expeditiva, dentro de un plazo de 3 días hábiles. Esto significa que usted o su DCR tienen poco tiempo para revisar nuestros registros y poco tiempo para brindarnos información. Puede proporcionarnos información por escrito o personalmente. Durante este tiempo, sus servicios continuarán sin cambios.

Si su solicitud para una apelación “rápida” es denegada, Behavioral Healthcare Inc. lo llamará tan pronto como sea posible para informarle al respecto. También le enviaremos una carta dentro de un plazo de dos (2) días hábiles. Luego revisaremos su apelación en la forma habitual. Usted recibirá una carta informándole sobre la decisión con respecto a la apelación y el motivo de la misma.

### ***Cómo solicitar una Audiencia Estatal Imparcial***

Una Audiencia Estatal Imparcial significa que un Juez estatal especializado en Derecho Administrativo (ALJ, por sus siglas en inglés) revisará la decisión o la medida de Behavioral Healthcare Inc. Usted puede solicitar una Audiencia Estatal Imparcial:

- En vez de utilizar el proceso de apelación de Behavioral Healthcare Inc.
- En cualquier momento durante su apelación ante Behavioral Healthcare Inc.
- Si no está conforme con la decisión de Behavioral Healthcare Inc. con respecto a su apelación.

La solicitud para una Audiencia Estatal Imparcial debe hacerse por escrito. Usted o su DCR deben solicitar la Audiencia Estatal Imparcial dentro de un plazo de 20 días calendario a partir de la fecha de la carta en la que se le informa sobre la medida que Behavioral Healthcare Inc. ha tomado o los planes que seguirá. Si usted o su DCR desean solicitar una Audiencia Estatal Imparcial, pueden llamar o escribir a:

Office of Administrative Courts (Oficina del Juzgado Administrativo)  
633 Seventeenth Street - Suite 1300  
Denver, CO 80202

Teléfono: (303) 866-2000  
Fax: (303) 866-5909

La Oficina del juzgado administrativo le enviará una carta en la que se le explicará el proceso y se fijará la fecha para su audiencia.

En una Audiencia Estatal Imparcial, usted puede hablar por usted mismo/a o puede hacer que su DCR hable por usted. El DCR puede ser un abogado, un familiar, un defensor o cualquier otra persona. El Juez revisará la decisión o la medida de Behavioral Healthcare Inc. Luego el juez tomará una decisión. La decisión del juez será inapelable.

Debido a que apelar primero ante Behavioral Healthcare Inc, puede dejarle afuera del plazo en días calendario, Behavioral Healthcare Inc. le sugiere que considere apelar directamente ante el ALJ en vez de hacerlo ante Behavioral Healthcare Inc. Esto protegerá su derecho a una audiencia ante un ALJ. La información de contacto del ALJ se proporcionó anteriormente. Debe realizar su solicitud para una audiencia ante un ALJ, por escrito, y debe firmar dicha solicitud.

Si recibe servicios que ya han sido aprobados por Behavioral Healthcare Inc., usted puede continuar recibiendo dichos servicios mientras espera la decisión del juez. Es posible que tenga que pagar por los servicios que reciba mientras apela con una Audiencia Estatal Imparcial. Si usted pierde la Audiencia Estatal Imparcial, deberá pagar. Si gana, no tendrá que pagar.

Si desea ayuda con cualquier parte de este proceso de apelación, por favor, llámenos. Podemos ayudarlo con cualquier pregunta que tenga o con la presentación de una apelación. Llámenos al (720) 490-4400.

También puede llamar al Ombudsman (Mediador) para la Atención Administrada de Medicaid, operado por Maximus. Pueden ayudarlo con la apelación. El número telefónico es (303) 830-3560. El número telefónico gratuito es 1 (877) 435-7123 y el número de TTY es 1 (888) 876-8864.

### ***Nuestro programa de mejora de la calidad***

Behavioral Healthcare Inc. desea brindarle la mejor atención y el mejor servicio posibles. Para ayudar a garantizar que cumplamos con las necesidades de atención de la salud mental del afiliado, contamos con un Programa de mejora de la calidad. Algunas de las cosas que hacemos en nuestro Programa de mejora de la calidad son:

- Le hacemos preguntas para ver si está conforme con nuestros servicios,
- Analizamos sus inquietudes para encontrar formas de hacer las cosas mejor,
- Nos aseguramos que los afiliados tengan acceso a los servicios y,
- Obtenemos información de nuestros proveedores sobre cómo hacer las cosas mejor.

La información sobre nuestras actividades y resultados de la mejora de la calidad se encuentran en el boletín para afiliados o en nuestro sitio Web. <http://www.bhicares.org>. Si desea recibir

información sobre lo que hemos hecho y lo que planeamos hacer en nuestro Programa de mejora de la calidad, puede llamarnos al (720) 490-4400. Esta información es gratuita para los afiliados de Behavioral Healthcare Inc. que la soliciten.



**Formulario de queja formal para el afiliado**

**Información del afiliado:**

Nombre del afiliado: \_\_\_\_\_

Nº de Medicaid: \_\_\_\_\_

Nombre del DCR (Representante designado por el cliente) o del tutor del afiliado, si corresponde:

\_\_\_\_\_

Número telefónico de contacto:

\_\_\_\_\_

---

**Descripción del problema: (Si es necesario, adjunte otra hoja en el reverso)**

Fecha(s) del incidente:

\_\_\_\_\_

Persona(s) o proveedor(es) involucrado(s):

\_\_\_\_\_

---

**Detalles:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Enviar por correo a Behavioral Healthcare Inc., a la siguiente dirección:**

Behavioral Healthcare Inc.  
155 Inverness Drive West, Suite 201  
Englewood, Colorado 80012

Si desea más información, puede llamar al Director de afiliados y asuntos familiares de Behavioral Healthcare Inc., al siguiente número telefónico: (720) 490-4403.