

Revisado: septiembre de 2011



Manual del Miembro y la Familia

Inc.
BHI

¡Bienvenidos!

Bienvenido a Behavioral Healthcare Inc. si vive en Arapahoe, Douglas, Adams, o la Ciudad de Aurora y tiene Medicaid, está inscripto automáticamente en el programa. Nos honra atenderlo.

Este manual puede ayudarlo a entender sus beneficios de atención de salud mental de Medicaid. Si usted o un miembro de su familia necesitan de los servicios de salud mental, queremos que tenga la mejor atención que sea posible. Queremos que estos servicios sean fáciles de utilizar.

Sobre este Manual

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

- Información que lo ayudará a entender sus beneficios de salud mental
- Información sobre cómo obtener los servicios de salud mental

Por favor, guarde este manual.

¿Tiene preguntas?

Si tiene preguntas o quiere más información, por favor llámenos al (720) 490-4400 (local) o **1(877) 349-7379** (llamada gratuita), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5:00 p.m.

¿Necesita ayuda especial con este Manual?

Si necesita este manual en letra grande, en cinta o en otro idioma, llámenos. Si quiere que alguien le explique algo de este manual, llámenos. Hablaremos con usted por teléfono o podemos visitarlo en persona. Estamos aquí para ayudarlo. Simplemente, llámenos al (720) 490-4400.

Si es sordo o hipoacúsico, llame a 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 al número principal (720) 490-4400 y díganos su nueva dirección.

Índice de contenidos

Índice de contenidos..... 1

Bienvenido a Behavioral Healthcare Inc. 4

Usted puede comunicarse con nosotros en: 4

BHI

¿Qué es la recuperación?	5
¿Qué es la coordinación de la atención?	5
Lo que debe saber sobre los Servicios de Salud Mental y los Beneficios	6
Medicaid	6
Si ya tiene servicios de salud mental	6
Toda su atención de salud mental es gratuita.....	6
Usted tendrá que pagar si:.....	6
¿Tiene otro seguro de salud?.....	6
Diferentes tipos de servicios de salud mental	7
Autorización del servicio (Aprobación).....	8
Criterios (Lineamientos) para los servicios	9
Cambios en los beneficios, servicios o prestadores	9
Otros servicios de Medicaid.....	9
<i>Cómo obtener los servicios de salud mental de emergencia</i>	11
¿Qué es una situación de emergencia o de urgencia?	11
¿Qué puede esperar en caso de emergencia?	13
¿Qué servicios de emergencia ofrece Behavioral Healthcare Inc.?	13
¿Es necesario que los servicios de emergencia estén autorizados previamente por Behavioral Healthcare Inc.?	14
¿Cuándo verá a un prestador después de dejar el hospital?	14
Resumen de los beneficios del servicio de emergencia	14
Cómo obtener los Servicios de Salud Mental de Rutina	15
Cómo obtener una cita	15
Elección de los prestadores.....	15
¿Qué puede esperar cuando llama para una cita?	16
Transporte	16
Planes de servicio individualizado (ISP o Individualized Service Plans).....	16
Cómo obtener una segunda opinión.....	16
Instrucciones médicas anticipadas	17
Resumen de los Beneficios del Servicio de Rutina	19
Oficina de Asuntos de los Miembros y la Familia	20

BHI

Consejo asesor de los miembros y la familia (MAB o Member and Family Advisor)	20
Boletín de los miembros y miembros de la familia	20
Plan de acción de recuperación del bienestar (WRAP o Wellness Recovery Action Plan)	20
Servicios de apoyo de los colegas.....	20
Cómo comunicarse con la oficina de asuntos de los miembros y la familia	21
Derechos y Responsabilidades de los Miembros	23
Confidencialidad (Privacidad)	23
Sus derechos.....	24
Sus responsabilidades	25
Exenciones	26
Cómo pedir información	26
Apelaciones y Quejas Formales	28
Cómo utilizar un Representante designado del cliente (DCR o Designated Client Representative).	28
Quejas formales	28
Apelaciones.....	30
Cómo solicitar una audiencia imparcial del estado.....	33
Nuestro programa de mejora de la calidad	34
Formulario de queja formal del miembro	35
Fecha(s) del incidente: _____.....	35

BHI

Bienvenido a Behavioral Healthcare Inc.

Usted tiene Medicaid en Arapahoe, Douglas, Condado de Adams o Ciudad de Aurora. ¿Qué significa esto? Esto significa que usted es un miembro de Behavioral Healthcare Inc. si necesita atención de salud mental, lo ayudaremos. Podemos ayudarlo a obtener la atención de salud mental correcta para usted o su familia.

El estado de Colorado eligió Behavioral Healthcare Inc., para cuidar todos los servicios de salud mental de Medicaid en Arapahoe, Douglas, Condado de Adams County o la Ciudad de Aurora. Esto significa que es nuestro trabajo garantizarle que obtenga la atención de salud mental que necesita.

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

Behavioral Healthcare Inc. trabaja estrechamente con *Aurora Mental Health Center* (Centro de Salud Mental Aurora), *Community Reach Center* (Centro de Contacto con la Comunidad), y la Red de Salud Mental de Arapahoe/Douglas. Usted puede obtener asistencia a partir de cualquiera de estas agencias.

También puede obtener la atención a partir de otros prestadores de atención de la salud que están en la red de Behavioral Healthcare Inc. Estos prestadores aparecen en la lista del Directorio de prestadores de Behavioral Healthcare Inc. Usted obtendrá una copia del Directorio de prestadores con este manual. También puede llamarnos al número de teléfono a continuación en cualquier momento para solicitar un Directorio de prestadores. También ofrecemos un Directorio de prestadores. Use esta dirección de la Web para encontrarlo: <http://bhicares.org/members.htm>.

Como miembro de Behavioral Healthcare Inc., usted no deberá pagar por los servicios cubiertos que obtiene de los prestadores en nuestra red. Hay varias razones por las cuales puede tener que pagar por los servicios. Consulte la página 6 de este manual guía para obtener más información.

Usted puede comunicarse con nosotros en:

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

Nuestro horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Si nos llama en la noche o los fines de semana, puede ayudarlo un clínico en salud mental en nuestro servicio después de hora.

¿Qué es la recuperación?

Las personas con enfermedades mentales pueden recuperarse y lo logran. Esto no siempre significa que su enfermedad mental desaparece. La recuperación significa diferentes cosas para distintas personas. Puede significar para usted:

- Tener un trabajo.
- Poder manejar su enfermedad.
- Vivir por su cuenta.
- Tener amigos.
- Tener esperanza de que mejore su vida.

Queremos asegurarnos de que tenga toda la información que necesita sobre la recuperación. Llámenos si tiene alguna duda o si necesita ayuda.

- Tenemos varios servicios para ayudarlo a recuperarse.
- Consideramos que las familias constituyen una parte importante para ayudar a las personas a recuperarse.
- Trabajaremos con usted para descubrir sus fortalezas y necesidades.
- Respetaremos sus deseos de tratamiento.
- Trabajaremos con usted para ayudarlo a obtener aquello que necesita.

¿Qué es la coordinación de la atención?

Nuestro personal de coordinación de la atención trabaja en conjunto con usted, los miembros de su familia, prestadores y otras entidades para ayudarlo a obtener lo que necesita. Nuestro personal de coordinación puede:

- Ayudarlo con la atención de la salud mental.
- Utilizar un buen plan de tratamiento.
- Asegurarse de que todos los prestadores trabajan juntos.
- Hacerle saber sobre los programas especiales de atención de la salud.
- Ayudarlo a encontrar recursos (como comida, vestimenta y refugio).
- Hablar con las diferentes personas involucradas con usted y su familia (como su médico o la escuela de su hijo/a o el Departamento de Servicios Humanos).
- Ayudarlo para obtener su atención médica.

Llámenos si quiere hablar con alguien de coordinación de la atención. Podemos comunicarnos con usted si tenemos un programa especial de atención de la salud para usted.

Lo que debe saber sobre los Servicios de Salud Mental y los Beneficios

Medicaid

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

- **Adams - Department of Human Services** (303) 287-8831
- **Arapahoe - Department of Human Services** (303) 636-1130
- **Douglas - Department of Human Services** (303) 688-4825
- O, al número de teléfono suministrado en sus materiales de inscripción de Medicaid.

Si no sabe quién es su técnico, llámenos. Lo ayudaremos a encontrar a la persona adecuada.

Si ya tiene servicios de salud mental

Si ya tiene los servicios de salud mental de alguien en el Directorio de prestadores de Behavioral Healthcare Inc., nada cambiará. Usted seguirá recibiendo su atención en el mismo lugar. Si está recibiendo los servicios de salud mental de alguien que no está en su Directorio de prestadores, llámenos al (720) 490-4400 de inmediato. Usted tiene hasta 60 días para cambiar a un prestador de Behavioral Healthcare Inc. lo ayudaremos.

Toda su atención de salud mental es gratuita

Toda su atención de salud mental que obtiene de Behavioral Healthcare Inc. es gratuita siempre y cuando:

- Usted tenga actualmente Medicaid para Arapahoe, Douglas, Condado de Adams o Ciudad de Aurora.
- Usted tenga un prestador de Behavioral Healthcare Inc. para la atención que no sea de emergencia.
- La atención sea médicamente necesaria. Esto significa:
 - Se necesita un servicio para diagnosticar y tratar su estado de salud mental.
 - Su salud podría empeorar sin el tratamiento.
- La atención es aprobada por Behavioral Healthcare Inc., si se la solicita

La atención de salud mental de emergencia es gratuita, incluso si el prestador no es un prestador de Behavioral Healthcare Inc.

Usted tendrá que pagar si:

- No nos cuenta que el otro seguro pagará por su atención.
- Obtiene los servicios de salud mental fuera de los Estados Unidos.
- Obtiene los servicios durante una apelación y pierde la apelación.

¿Tiene otro seguro de salud?

Algunas veces otra compañía de seguro paga por su atención. Se la denomina “tercero”. Por ejemplo: si está en un accidente de automóvil, el seguro del automóvil de la otra persona podría pagarlo. O si tiene Medicare, su Medicare paga antes que Behavioral Healthcare Inc.

Asegúrese de informarnos si tiene otro seguro. **Si tiene otro seguro, usted:**

- Deberá usar este seguro antes de Medicaid.
- Debe seguir siempre las reglas de la otra compañía de seguro para su atención de salud mental.
- Utilice los prestadores en la red de la otra compañía de seguro para la atención que no sea de emergencia.
- Si no cumple con las reglas del otro seguro, deberá pagar.
- Si otra compañía de seguro pagará por su atención, usted debe decirnos esto o deberá pagar.

Diferentes tipos de servicios de salud mental

Tenemos muchos tipos de servicios de salud mental. Lo ayudaremos a encontrar qué es lo mejor para usted. Tenemos servicios para personas individuales y para las familias.

Esta es una lista de algunos de los servicios que puede obtener:

Tratamiento para pacientes ambulatorios. Esto puede incluir:

- Asesoramiento individual.
- Asesoramiento familiar
- Asesoramiento grupal.
- Servicios de administración de casos.
- Administración de la medicación con un psiquiatra o enfermero.

Usted se reúne con el prestador y decide qué necesita. Obtendrá la atención siempre que sea necesaria para tratar sus necesidades de salud mental.

Para el asesoramiento individual, hay un límite de 35 visitas por año (1 de julio – 30 de junio). Los niños menores de 21 años pueden tener más visitas. Deben ser necesarias las visitas extras para continuar el tratamiento de la condición de salud mental del niño.

Administración de casos. Un administrador de casos puede:

- Ayudarlo a obtener la atención correcta de los prestadores, escuelas y otros programas.
- Ayudarlo a encontrar los recursos como comida, vestimenta y vivienda.

Administración de la medicación.

- Los médicos y enfermeros ayudan a obtener el medicamento correcto para usted.
- Lo ayudan a entender su medicamento.
- También le dicen sobre los posibles efectos secundarios.

Servicios de emergencia. Esto es para cuando usted necesita ayuda de inmediato. Esto puede significar ir al hospital. Una emergencia es un evento que usted cree que provocará la muerte o una lesión grave en su vida, si no obtiene la atención inmediata.

Si tiene una emergencia de salud mental, vaya directamente a la sala de emergencias más cercana o llame al 911. Los servicios de emergencia están disponibles 24 horas al día, los (7) siete día de la semana.

Servicios para pacientes internados: esto implica los servicios de salud mental las 24 horas, suministrados en un hospital para la atención de una condición de salud mental. Hay un límite de 45 días por año (1 de julio – 30 de junio). Los niños menores de 21 años pueden tener más días de internación, si fuera necesario. Los días extra pueden ser necesarios para continuar el tratamiento de la condición de salud mental del niño.

Los servicios con base en el hogar para niños y adolescentes: estos son los servicios de salud mental suministrados en su hogar. El objetivo es ayudar a su familia a permanecer junta.

Evaluaciones/ exámenes: una evaluación (también llamado examen) es una forma de encontrar el mejor tipo de atención para usted o el miembro de su familia. Podemos preguntarle sobre su salud, su situación familiar y cualquier otra información importante.

Servicios para sordos e hipoacúsicos:

Si usted es sordo o hipoacúsico y necesita los servicios de salud mental, tenemos:

- Asesores que conocen lenguaje de señas.
- Servicios de interpretación
- Terapeutas que pueden brindar atención a los pacientes que escuchan de los niños sordos.

Servicios vocacionales: estos son servicios que lo ayudan a trabajar. Incluyen:

- Ayudar a redactar un currículum vitae
- Ayudar a prepararse para las entrevistas de trabajo.
- Capacitación en habilidades laborales.
- Desarrollo de la carrera.

Servicios para personas de la tercera edad: estos son servicios de salud mental para los adultos mayores. Usted puede vivir en casa, en un asilo para ancianos especializado o en una institución de vida con asistencia. Un equipo trabaja con usted y su familia para desarrollar un plan de atención. Este plan es especialmente para los ancianos.

Más servicios: tenemos otros servicios. Si usted los necesita, lo ayudaremos a encontrar los servicios correctos para satisfacer sus necesidades de atención de salud mental.

BHI no negará los servicios debido a motivos morales o religiosos.

Autorización del servicio (Aprobación)

Algunos servicios necesitan de la aprobación de Behavioral Healthcare Inc. Esta aprobación se conoce como una autorización.

- Su prestador se comunicará con nosotros para obtener una autorización (aprobación)
- Usted no necesita llamarnos para la aprobación.

Criterios (Lineamientos) para los servicios

Behavioral Healthcare Inc. cuenta con criterios aprobados (lineamientos) para los servicios. Estos lineamientos:

- Le permiten a usted y a su prestador conocer qué servicios pueden ayudarlo mejor tanto a usted como a su familia.
- Lo ayudan a decidir si debe seguir recibiendo la atención.
- Lo ayudan y su prestador deciden cuál es el mejor momento para detener sus servicios.

Estos son criterios para estos servicios:

- Hospital para pacientes internados
- Observación aguda
- Tratamiento agudo con base en la comunidad.
- Servicios residenciales
- Servicios hospitalarios parciales
- Tratamiento de día
- Servicios en el hogar
- Servicios para pacientes ambulatorios
- Manejo intensivo del caso
- Servicios integrales
- Cuidados paliativos
- Servicios de emergencia
- Terapia electroconvulsiva (ECT)
- Evaluaciones psicológicas.

Cambios en los beneficios, servicios o prestadores

Le diremos sobre cualquier cambio que pueda disminuir o aumentar sus beneficios o servicios de salud mental. Le informaremos por escrito 30 días antes de que ocurra cualquier cambio.

Si su prestador deja nuestra red, le notificaremos por escrito. Se lo comunicaremos dentro de los (15) quince días de enterarnos que su prestador nos deja. Si ocurre esto, lo ayudaremos a encontrar un nuevo prestador.

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

Otros servicios de Medicaid

Salud física

Behavioral Healthcare Inc. suministra los servicios de atención de salud mental. Usted puede obtener los servicios de salud física a partir de otros programas de Medicaid.

HealthColorado puede contarle más sobre estos programas de Medicaid. Usted puede elegir cuál quiere.

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

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

Además, llame a *HealthColorado* si tiene necesidades especiales de atención de la salud o si tiene algún seguro de salud además de Medicaid.

Servicios integrales

Hay otros servicios de Medicaid para los que usted también puede calificar. Estos servicios se denominan servicios “integrales”. Pueden incluir:

- Servicios suministrados en su hogar para ayudarlo a cuidar cosas tales como limpieza y lavandería.
- Servicios de atención a largo plazo en una institución para vivir con asistencia.
- Servicios para las personas que tienen discapacidad del desarrollo.

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

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

Usted puede ayudar a conocer más sobre estos servicios. Llámenos si quiere que lo ayudemos.

Medicamentos

Usted también puede obtener información sobre los medicamentos por los que Medicaid pagará. Esto puede encontrarse en la Web en: <http://www.colorado.gov/cs/Satellite/HCPF/HCPF/1197969485609>. También puede llamar al *Department of Health Care Policy and Financing Customer Service* (Departamento de Política de Atención de la Salud y Servicio de Financiamiento al Cliente) al (303) 866-3513, o 1(800) 221-3943.

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

Podemos ayudarlo a descubrir más sobre los medicamentos por el que pagará Medicaid. Lámenos si quiere que lo ayudemos a hacerlo.

Cómo obtener los servicios de salud mental de emergencia

Si tiene una emergencia de salud mental, vaya directamente a la sala de emergencia más cercana o llame al 911. Los servicios de emergencia están disponibles 24 horas al día, los (7) siete días de la semana.

¿Qué es una situación de emergencia o de urgencia?

Una emergencia es una condición médica grave. Es lo suficientemente grave que usted o alguien con información promedio sobre atención de la salud puede pensar que podría:

- Arriesgar gravemente la salud de la persona (o de un niño por nacer, si la persona es una mujer embarazada).
- Causar un deterioro grave de las funciones físicas.
- Causar una lesión grave en cualquier parte u órgano del cuerpo.

Una situación urgente puede no ser tan peligrosa como una emergencia. Pero podría transformarse en una emergencia si no se consigue atención rápidamente.

Aquí hay algunas salas de emergencia del hospital en nuestra área:

Centennial Peaks

2255 S 88th Street, Louisville
Número principal. (303) 673-9990

Denver Health Medical Center

777 Bannock, Denver
Emergencia Psiquiátrica: (303) 602-7221

Denver V.A. Medical Center

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

Exempla Lutheran Medical Center,

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

Exempla Saint Joseph Hospital

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

Health ONE Swedish Medical Center,

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

Highlands Behavioral Health

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

Littleton Adventist Hospital

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

Medical Center of Aurora
1501 S. Potomac, Aurora
Número principal. (303) 695-2600

North Suburban Medical Center
9191 Grant, Thornton
Departamento de emergencia: (303) 450-4482

Presbyterian St. Luke's Medical Center,
1719 E. 19th Avenue, Denver
Departamento de emergencia: (303) 839-711

Porter Adventist Hospital
2525 S. Downing, Denver
Número principal: (303) 778-1955

Rose Medical Center
4567 E. 9th, Denver
Departamento de emergencia: (303) 320-2455

Saint Anthony Hospital-Central

[11600 W. 2nd Place](#)
[Lakewood, CO 80228](#)

Número principal: ((720) 321-0000

Saint Anthony Hospital-North
2551 W. 84th Avenue, Westminster
Departamento de emergencia: (303) 426-2121

Sky Ridge Medical Center
10101 RidgeGate Parkway
Lone Tree, CO
Número principal. (720) 225-1000

The Children's Hospital
13123 East 16th Avenue, Aurora
Departamento de emergencia: (720) 777-1234

University of Colorado Hospital
12065 E 16th Avenue, Aurora
Servicios de Emergencia: (720) 848-9111

Hay más lugares que no aparecen en la lista. En caso de emergencia, si usted está cerca de otro hospital, vaya a la sala de emergencias de dicho hospital.

Usted no necesita llamar primero a Behavioral Healthcare Inc. Usted podría ir a cualquier sala de emergencia del hospital para los servicios inmediatos, incluso si el hospital no estuviera en la red.

Usted no tendrá que pagar por los costos médicos y de transporte debido a que llamó al 911 o fue al hospital más cercano en una emergencia. Después de su emergencia, lo ayudaremos con sus servicios de seguimiento.

¿Qué puede esperar en caso de emergencia?

Nuestros prestadores lo ayudarán tan rápido como sea posible. Si tiene una emergencia, nuestros prestadores deben responderle:

- Por teléfono dentro de 15 minutos desde su llamada telefónica.
- En personas dentro de (1) una hora si vive en una ciudad.
- Dentro de (2) dos horas si vive fuera de una ciudad.

Si no lo ayudan rápidamente, por favor háganoslo saber.

Si tiene una situación urgente, su prestador debería poder verlo dentro de las 24 horas. Si su prestador no puede verlo en ese momento, llámenos. Podemos ayudarlo para obtener una cita.

¿Qué servicios de emergencia ofrece Behavioral Healthcare Inc.?

- Evaluación de la crisis: Tenemos terapeutas matriculados capacitados en crisis. Pueden ayudar a determinar sus necesidades de salud mental durante una emergencia.
- Tratamiento para pacientes internados: Esto implica los servicios de salud mental las 24 horas, que le suministran en un hospital. Esto está cubierto por Behavioral Healthcare Inc. cuando es necesario para la atención de una enfermedad mental.
- Unidad de tratamiento agudo (ATU o Acute Treatment Unit): Es un lugar en donde usted obtiene atención de salud mental las 24 horas. Este no es un hospital. En algunas emergencias, usted no necesita permanecer en un hospital. Su prestador puede querer que usted permanezca en una ATU. Si esto es aprobado, no hay límite a la cantidad de días que BHI cubre para los servicios de ATU.
- Servicios posteriores a la estabilización: Son servicios que el prestador que lo vio en una emergencia dice que usted necesita antes de ir a casa o de ir a otro lugar para la atención.

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

Usted no necesita la autorización previa (aprobación) para los servicios de emergencia. No es necesario que llame primero a Behavioral Healthcare Inc. Usted podría llamar al 911 o ir a cualquier sala de emergencia del hospital para los servicios inmediatos, incluso si el hospital no estuviera en nuestra red.

Los prestadores de emergencia evaluarán su situación. Si deciden que usted necesita permanecer en el hospital o en ATU, lo ayudarán. El hospital o ATU se comunicará con Behavioral Healthcare Inc. para obtener una autorización (aprobación) por la atención que usted recibe.

¿Cuándo verá a un prestador después de dejar el hospital?

Usted recibirá una cita para ver a un prestador después de dejar el hospital. El prestador verificará con usted para asegurarse que siguen las directivas que le dieron a usted antes de dejar el hospital. Esta cita será programada dentro de (7) siete días hábiles después de que usted deje el hospital. Es muy importante que usted vaya a esta cita.

Resumen de los beneficios del servicio de emergencia

Por favor, tenga presente: Para los servicios que necesitan la autorización (aprobación), su prestador obtendrá la aprobación por usted. Si tiene alguna pregunta con respecto a los beneficios de los Servicios de emergencia, por favor llame a Behavioral Healthcare Inc. al (720) 490-4400.

Tipo de servicio	Ubicaciones del prestador:	Límite del beneficio	¿Es necesaria la autorización (Aprobación)?
Evaluación de la crisis	Cualquier sala de emergencia del hospital o 911	Sin límite si el prestador dice que el servicio es necesario para tratar su enfermedad mental.	No
Tratamiento para pacientes internados	Hospitales que atienden a los miembros de Medicaid (vea el directorio de prestadores)	45 días por año (1 de Julio – 30 de junio) cuando son necesarios para tratar enfermedades mentales, excepto cuando el prestador dice que es médicamente necesario para los niños menores de 21.	Sí.
Unidad de tratamiento agudo (ATU o Acute Treatment Unit)	Bridge House 6507 S Santa Fe Drive Littleton, CO 80120	Sin límite anual si el prestador dice que son necesarios los servicios de ATU para tratar su enfermedad mental.	Sí.
Servicios posteriores a la estabilización	Hospitales que atienden a los miembros de Medicaid (vea el directorio de prestadores)	Sin límite anual si un prestador dice que el servicio es necesario para tratar su enfermedad mental.	Sí.

Cómo obtener los Servicios de Salud Mental de Rutina

Esta sección le dirá cómo obtener los servicios de salud mental de rutina o los servicios de salud mental del paciente ambulatorio.

Cómo obtener una cita

- Llame a Behavioral Healthcare Inc. al (720) 490-4400.
- Pida hablar con el Director de Administración de Utilización.
- Díganos qué tipo de servicio necesita.
- Su Director de Administración de Utilización puede ayudar a fijar una cita para usted.
- O usted puede llamar a uno de los siguientes lugares:

Red de Salud Mental Arapahoe/ Douglas:

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

Centro de salud mental Aurora:

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

Centro de contacto con la comunidad:

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

Elección de los prestadores

Para ver una lista completa de los prestadores que puede elegir en la red de Behavioral Healthcare Inc., busque en el Directorio de prestadores que le enviamos en su paquete de bienvenida.

Si necesita alguna ayuda especial o si tiene otros pedidos especiales, llámenos. Pida hablar con el Director de Administración de Utilización de BHI. Podemos ayudarlo a encontrar:

- Un prestador con una cierta especialidad.
- Alguien que hable otro idioma.
- Alguien con cierta formación cultural.

Usted puede elegir qué prestador quiere ver. También puede utilizar el Directorio de prestadores en nuestro sitio Web en www.bhicares.org bajo la pestaña “Miembros”.

¿Qué sucede si quiere ver a alguien que no está en nuestro Directorio de prestadores?

- Llámenos.
- Pida hablar con el Director de Administración de Utilización de Behavioral Healthcare Inc.
- Trabajaremos con usted para que obtenga lo que necesita.

¿Qué puede esperar cuando llama para una cita?

- Cuando llame para concertar una cita regular, debería obtener una cita dentro de los (7) siete días hábiles.
- También recibirá una cita para los servicios de seguimiento dentro de (7) siete días hábiles después de una estadía en el hospital.
- Si la situación resulta urgente, debería obtener una cita dentro de 24 horas.
- Si no obtiene una cita dentro de esos límites de tiempo, llámenos. Podemos ayudarlo para obtener una cita antes. Podemos ayudarlo para encontrar otro prestador. Si quiere, puede expresar su preocupación sobre la situación (vea la sección de Quejas formales en la página 28).

Transporte

Si necesita ayuda para obtener sus citas:

- Llame a LogistiCare de Colorado al 1(800) 284-5150.
- Asegúrese de informarles que tiene Medicaid. Tenga listo su número de Medicaid.
- También podemos ayudarlo. Llame a nuestra Oficina de Asuntos de los Miembros y la Familia al (720) 490-4400. Pida ayuda con el transporte.

Planes de servicio individualizado (ISP o Individualized Service Plans)

Los Planes de servicio individualizado son planes que guían su atención de salud mental.

- Usted realiza el plan con su prestador.
- Este plan incluye sus objetivos para su salud mental.
- También puede tener objetivos para otras partes de su vida. Por ejemplo: el plan puede tener objetivos para ayudarlo con la vivienda, trabajo y relaciones.
- El plan incluirá cómo puede alcanzar estos objetivos.
- Su prestador trabajará con usted para ayudarlo a alcanzar sus objetivos.
- Usted puede elegir incluir a otras personas en su plan. Por ejemplo: usted puede incluir a los miembros de la familia, amigos u otras personas aconsejables.
- Hable sobre esto con su terapeuta.

Cómo obtener una segunda opinión

Usted tiene derecho a solicitar una segunda opinión. Esto significa que obtiene una opinión de otro prestador. Usted puede querer una segunda opinión cuando:

- No está de acuerdo con su diagnóstico.
- No está de acuerdo con el medicamento que le dio su prestador.

- No está de acuerdo con el tipo de atención que le recomienda su prestador.

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

Instrucciones médicas anticipadas

Las instrucciones médicas anticipadas lo ayudan a:

- Proteger su derecho a tomar decisiones médicas sobre la atención de su salud.
- Ayudar a los miembros de la familia a tomar decisiones, si usted no puede.
- Ayudar a los prestadores comunicándoles sus deseos.

Las instrucciones médicas anticipadas expresan cuál es el tipo de atención médica que usted desea, si está muy enfermo o lesionado como para hablar o pensar claramente. El estado de Colorado le otorga el derecho a tener directivas médicas anticipadas si usted tiene 18 años o más. Hay 3 tipos de instrucciones médicas anticipadas:

1. Testamento en vida:

Un testamento en vida le comunica a su médico si se puede utilizar un soporte artificial para la vida (ayuda médica) si usted contrae una “enfermedad terminal” (está lo suficientemente enfermo como para que se espere la muerte). Las copias de los formularios del testamento en vida están en los centros de atención de la salud, consultorios de los prestadores y en los negocios que venden insumos para oficinas. También puede obtenerlos en *Guardianship Alliance of Colorado* llamando al teléfono (303) 228-5382.

2. Poder médico durable (también conocido como “Apoderado para decisiones médicas”).

Un “poder de duración indefinida para servicios médicos” se otorga para una persona que usted elige para tomar decisiones de atención de la salud en su nombre, si usted no puede hablar por sí mismo.

3. Una directiva de resucitación cardiopulmonar (CPR o *Cardipulmonar Resuscitation Directive*).

La CPR se produce cuando usted intenta que se reanude el corazón y/o la respiración de otra persona. Si usted tiene una “Instrucción de CPR”, el personal médico no intentará reanudar su corazón ni la respiración.

Usted puede obtener más información sobre las instrucciones médicas anticipadas cuando lo admitan en un hospital. Usted no está obligado a seleccionar una de ellas. Si decide tener una instrucción médica anticipada, es importante que hable con su prestador. También debería hablar con su familia y las personas cercanas a usted. Asegúrese de suministrar copias de sus instrucciones a su prestador, miembros de la familia y apoderado para la atención de la salud (si tuviera alguno).

¿Qué sucede si no cumplen con su instrucción médica anticipada?

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

Usted puede obtener más información sobre las directivas anticipadas en nuestro sitio Web. Venga aquí si desea más información: <http://bhicares.org/members.htm>.

Resumen de los Beneficios del Servicio de Rutina

Por favor, tenga en cuenta: los servicios deben ser necesarios para tratar una condición de salud mental con cobertura para que sean aprobados (pagados por Behavioral Healthcare Inc.). **Su prestador obtendrá la aprobación para usted, si fuera necesaria.**

Tipo de servicio	Límite del beneficio	¿Es necesaria la autorización (Aprobación)?
Tratamiento para el paciente ambulatorio*	Usted obtiene hasta 35 visitas de asesoramiento individual por año (1 de Julio – 30 de junio) excepto cuando un prestador dice que es necesario para los niños menores de 21. Sin límite anual para los pacientes ambulatorios.	No
Tratamiento de día	Sin límite anual si lo aprobamos.	Sí.
Rehabilitación psicosocial.	Sin límite anual.	No
Control de casos	Sin límite anual.	No
Control de la medicación	Sin límite anual.	No
Servicios residenciales	Sin límite anual si lo aprobamos.	Sí.
Clínicas basadas en la escuela*	Usted obtiene hasta 35 visitas de asesoramiento individual por año (1 de julio – 30 de junio). Los niños menores de 21 pueden tener más visitas si un prestador las considera necesarias. Sin límite anual para otros pacientes ambulatorios incluidos en los servicios con base en la escuela.	Sí.
Los servicios con base en el hogar para los jóvenes	Sin límite anual, si lo aprobamos.	Sí.
Evaluaciones/ exámenes	Limitado a las sesiones necesarias para la evaluación.	Sí.
Servicios para sordos e hipoacúsicos*	Usted obtiene hasta 35 visitas de asesoramiento individual por año (1 de Julio – 30 de junio) excepto cuando un prestador dice que es necesario para los niños menores de 21. Sin límite anual para los pacientes ambulatorios.	No
Servicios vocacionales	Sin límite si lo aprobamos.	Sí.
Servicios para personas de la tercera edad*	Usted obtiene hasta 35 visitas de asesoramiento individual por año (1 de julio – 30 de junio). Sin límite anual para los pacientes ambulatorios.	No
Servicios de relevo	Sin límite anual si lo aprobamos.	Sí.
Servicios de colegas especialistas	Sin límite anual.	No

*Por favor, tenga en cuenta: usted 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 e hipoacúsicos y/o Servicios para personas de la tercera edad). Pero no puede obtener 35 sesiones individuales en cada tipo de servicio.

Oficina de Asuntos de los Miembros y la Familia

Behavioral Healthcare Inc. cuenta con una Oficina de Asuntos de los Miembros y la Familia, para ayudarlo. Podemos ayudarlo a:

- Entender el sistema de salud mental.
- Ejercer su defensa.
- Responder a cualquier pregunta, preocupación y queja.

Queremos ayudarlo a comprender qué servicios obtiene. También podemos ayudarlo a saber cuáles son sus derechos y responsabilidades.

Consejo asesor de los miembros y la familia (MAB o Member and Family Advisor)

Este consejo asesora a Behavioral Healthcare Inc., sobre los temas de salud mental que enfrentan los miembros y sus familias. El consejo se reúne el tercer jueves de cada mes. Invitamos a cada uno de nuestros miembros y los miembros de sus familias a participar. Llame al teléfono (720) 490-4400 para obtener más información.

Boletín de los miembros y miembros de la familia

El Boletín de los Miembros y Miembros de la Familia de BHI se publica cada tres meses. Se envía a las oficinas de los prestadores y a otros lugares de servicio. Está disponible para cada uno de nuestros miembros. Tiene información sobre las actividades de los miembros y la familia y los programas que pueden ser útiles para usted. Para recibir nuestro boletín, por favor llámenos al teléfono (720) 490-4400.

Plan de acción de recuperación del bienestar (WRAP o Wellness Recovery Action Plan)

Se trata de una herramienta para que usted escriba qué lo ayuda a sentirse mejor, cuáles son sus apoyos y cómo quiere ser tratado cuando no esté bien. Nos aseguraremos de que tenga la ayuda que necesita para redactar su plan de WRAP. Su prestador de salud mental o gerente del caso puede mostrarle cómo utilizarlo en su proceso de recuperación. También le ofrecemos a los grupos demostrarle cómo crear un plan.

Servicios de apoyo de los colegas

Los servicios de apoyo de los colegas son dirigidos por personas que han sido parte del sistema de salud mental y lo comprenden. Estos incluyen los grupos de apoyo de los colegas y centros sin cita previa. Nuestro personal de asuntos de los miembros y la familia puede brindarle su información sobre estos servicios.

Educación y capacitación

Nuestro personal de Asuntos de los miembros y la familia puede brindarle información sobre:

- Los servicios que ofrecemos.
- Sus derechos y responsabilidades.
- Cómo obtener los servicios.
- Cómo defenderlo a usted mismo o a otro miembro de la familia.
- Consejos útiles para hacerse cargo de su atención y recuperación.

Bienestar

Para nosotros es importante ayudar a nuestros miembros para que estén física y mentalmente bien. Ofrecemos diferentes programas y servicios que promueven el bienestar. Estos programas incluyen:

- Cómo dejar de fumar tabaco
- Educación sobre nutrición
- Grupos de actividad física
- Defensa y apoyo del bienestar
- Depresión postparto.
-
- Además, ofrecemos evaluaciones de salud mental en línea. Nuestras evaluaciones en línea están disponibles en inglés y en español. Pueden detectar los trastornos mentales en forma temprana. Puede tomar la evaluación en cualquier momento, en la computadora de su casa.
- Las evaluaciones en línea que ofrecemos incluyen:
 1. Depresión
 2. Trastorno de ansiedad generalizada (GAD o *Generalized Anxiety disorder*)
 3. Trastorno bipolar
 4. Trastorno de estrés postraumático (PTSD o *Posttraumatic Stress disorder*)

Si está interesado en estos programas, remítase al sitio Web de Behavioral Healthcare Inc. en <http://www.bhicares.org>.

Cómo comunicarse con la oficina de asuntos de los miembros y la familia

Lo ayudaremos a obtener cualquiera de los servicios anteriores. Su llamada será bienvenida. Puede llamarnos o escribirnos a:

Office of Member and Family Affairs (Oficina de asuntos de los miembros y la familia)
Behavioral Healthcare Inc.
155 Inverness Drive West

Englewood, CO 80112
(720) 490-4403

Derechos y Responsabilidades de los Miembros

Confidencialidad (Privacidad)

Su privacidad es importante. En la mayoría de los casos, la información sobre su tratamiento de salud mental no será compartida con nadie sin su autorización firmada. Las oportunidades en que podemos compartir información se explican a continuación.

Una copia de la *Behavioral Healthcare Inc. Notice of Privacy Practices* (Notificación de Prácticas de Privacidad de Behavioral Healthcare Inc.) se envía con su manual. Esto le dice cómo mantenemos su información en privado. Si quiere otra copia, llámenos al teléfono (720) 490-4400.

Cómo se puede usar y compartir su información de salud

Hay ocasiones cuando su información puede ser compartida sin su autorización. La ley dice que la información sobre su tratamiento de salud mental puede ser compartida debido a estos motivos:

- Para ayudarlo a obtener el tratamiento y los servicios, pagar por su tratamiento y servicios, hacer revisiones de su tratamiento y servicios o conducir la investigación aprobada.
- Si un prestador de salud mental sospecha que usted abusa de un niño o lo abandona, debe informarlo a la agencia de bienestar de niños del condado.
- Si un prestador considera que usted podría ser un peligro para usted mismo y los demás, él o ella puede compartir esta información para ayudar a garantizar su seguridad y la de las otras personas.
- Un juez puede ordenar que se comparta esa información sobre su salud mental en un tribunal. En este caso, Behavioral Healthcare Inc. o sus prestadores de salud mental deben hacerlo.
- Las agencias del estado pueden ver sus expedientes para asegurarse de que usted esté recibiendo servicios de alta calidad.

Preguntas o quejas sobre su privacidad

Si considera que se han violado sus derechos de privacidad o si tiene dudas sobre cómo se manejará la información de su salud, por favor, comuníquese con:

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

Behavioral Healthcare Inc. no tomará ninguna medida negativa en su contra si usted presenta una queja. Si su queja no se resuelve, puede comunicarse con:

Department of Health Care Policy and Financing
Atención: Funcionario de privacidad

Teléfono: (303) 866-4366.

Sus derechos

Como miembro de Behavioral Healthcare Inc., usted tiene ciertos derechos. Es importante que conozca cuáles son esos derechos. Queremos ayudarlo a comprender sus derechos y asegurarnos de que es tratado en forma justa. Si tiene alguna pregunta sobre estos derechos, por favor llame a nuestra Oficina de asuntos de los miembros y la familia.

Usted tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto por su dignidad y privacidad.
- Pida información sobre Behavioral Healthcare Inc., nuestros servicios y prestadores, incluido:
 - Sus beneficios para salud mental.
 - Cómo tener acceso a la atención.
 - Sus derechos.
- Obtener información en una forma que pueda comprender fácilmente.
- Elegir cualquier prestador en la red de Behavioral Healthcare Inc.
- Obtener los servicios competentes y apropiados culturalmente de los prestadores de Behavioral Healthcare Inc.
- Obtener los servicios de un prestador que habla en su idioma u obtener los servicios de interpretación en cualquier idioma necesario.
- Pedir que se agregue un prestador específico a la red de prestadores.
- Obtener los servicios que son apropiados y accesibles cuando son médicamente necesarios, incluida la atención de 24 horas al día, los (7) siete días a la semana para las condiciones de emergencia.
- Obtener los servicios de emergencia de cualquier prestador; incluso los que no están en nuestra red, sin llamar primero a Behavioral Healthcare Inc.
- Obtener una cita de rutina dentro de (7) siete días, o una cita urgente dentro de las 24 horas de su solicitud.
- Recibir los servicios cubiertos y necesarios médicamente a partir de un prestador que no está en la red de Behavioral Healthcare Inc. si no podemos suministrarlos de otro modo.
- Conocer sobre cualquier tarifa que deba pagar. No hay honorarios ni copagos de los servicios cubiertos de Medicaid que usted recibe a través de Behavioral Healthcare Inc.
- Obtener la notificación escrita de cualquier decisión por medio de Behavioral Healthcare Inc. para negar o limitar los servicios solicitados y apelar esa decisión.
- Obtener una explicación completa desde sus prestadores sobre:
 - Usted o el diagnóstico y condición de salud mental del niño,
 - Diferentes tipos de tratamiento que pueden estar disponibles,
 - Qué tratamiento y/o medicamento puede funcionar mejor, y
 - Qué puede esperar.
- Participar en debates sobre lo que necesita, y tomar decisiones sobre la atención de su salud mental con sus prestadores.
- Obtener una segunda opinión si tiene una pregunta o si no está de acuerdo con respecto a su tratamiento.

- Ser notificado rápidamente sobre cualquier cambio en los beneficios, servicios o prestadores.
- Rechazar o detener el tratamiento, excepto según lo dispuesto por ley.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como un medio para convencerlo para hacer algo que usted no quiera hacer o como un castigo.
- Obtener copias de sus expedientes de tratamiento y planes de servicio y pedirle a Behavioral Healthcare Inc. cambiar sus expedientes si cree que son incorrectos o incompletos.
- Obtener la información escrita sobre las directivas médicas avanzadas.
- Obtener información, y ayudar con las quejas, apelaciones y procedimientos de audiencias justas.
- Presentar una queja formal (demanda) sobre su tratamiento en Behavioral Healthcare Inc. sin represalias.
- Tener la ayuda de defensa independiente con cualquier pregunta, problema o preocupación sobre el sistema de salud mental.
- Expresar una opinión sobre los servicios de Behavioral Healthcare Inc. para las agencias del estado, cuerpos legislativos o los medios, sin que sus servicios sean afectados.
- Ejercer sus derechos sin ningún cambio en la forma que Behavioral Healthcare Inc. o nuestros prestadores lo tratan.
- Que respeten su privacidad. Su información personal sólo podrá revelarse a otras personas cuando usted brinde su autorización o cuando sea permitido por ley.
- Conocer sobre los expedientes que se mantienen sobre usted mientras usted está en tratamiento y quién puede acceder a sus expedientes.
- Cualquier otro derecho garantizado por estatuto o reglamentación (la ley).

Sus responsabilidades

Para que su tratamiento de salud mental sea un éxito, tenemos que trabajar juntos: usted, su(s) prestador(es) y el personal de Behavioral Healthcare Inc. Nosotros hacemos nuestra parte suministrándole la información sobre sus derechos y los servicios que ofrecemos. Su responsabilidad es:

- Elegir un prestador de la red de Behavioral Healthcare Inc. o llamarnos si quiere ver a alguien que no está en 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 quiere presentar una queja o apelación con Behavioral Healthcare Inc. sobre los servicios que recibe.
- Pagar por cualquier servicio que obtiene que no está cubierto por Medicaid o Behavioral Healthcare Inc.
- Decirle a Behavioral Healthcare Inc. si tiene algún otro seguro, incluido Medicare.
- Mantener las citas programadas y llamar para cancelar o reprogramar si no puede asistir a la cita.
- Hacer preguntas cuando no entienda o cuando quiera más información.
- Decirle a sus prestadores cualquier información que necesiten a fin de que puedan atenderlo. Esto incluye si usted tiene algún síntoma.

- Trabajar con sus prestadores para crear objetivos que lo ayudarán en su recuperación. Seguir los planes de tratamiento que usted y sus prestadores han acordado.
- Tomar los medicamentos como se los prescriben.
- Decirle a su médico si sufre efectos secundarios desagradables debido a los medicamentos o si sus medicamentos no parecen funcionar para ayudar a que se sienta mejor.
- Buscar servicios de apoyo adicionales en la comunidad.
- Invitar a las personas que serán útiles y de apoyo para usted para que se incluyan en su tratamiento. Estas personas pueden incluir a miembros de la familia, amigos o cualquier otra persona que pueda elegir.
- Entender sus derechos y el proceso de queja formal.
- Tratar a sus prestadores como le gustaría que lo traten a usted.

Exenciones

Usted tiene el derecho de solicitar una “exención” del Programa de Servicios de Salud Mental de la Comunidad de Medicaid, Colorado. Si es aprobado, esto significa que usted no sería un miembro de Behavioral Healthcare Inc. Si es aprobado, usted seguiría teniendo Medicaid, pero cambiaría su beneficio de salud mental. Por favor, pregunte sobre los cambios en sus servicios si obtiene una exención del Programa.

Usted puede solicitar una exención si:

- Ya tiene un prestador de salud mental que quiere seguir viendo. Behavioral Healthcare Inc. no puede contratar a su prestador.
- Usted siente que no puede trabajar con Behavioral Healthcare Inc.
- La inscripción continua en el programa no es lo más aconsejable para usted.

Si quiere solicitar una exención, puede contactarse con el Departamento de Política de Atención de Salud y Financiación de Colorado (HCPF). HCPF tomará una decisión y se la comunicará por escrito. La dirección y el número de teléfono son los siguientes:

Colorado Department of Health Care Policy and Financing (Departamento de Política de Atención de Salud y Financiación 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 pedir información

Como miembro, usted tiene el derecho a pedirnos información en cualquier ocasión sobre:

- Los nombres, lugares, números de teléfono e idiomas hablados por nuestros prestadores.
- La lista de prestadores que los que podrá elegir.
- El tipo de beneficios y la cantidad y extensión de servicios que puede obtener.
- Cómo obtener los servicios cubiertos.

- Cómo puede obtener los servicios de un prestador fuera de la red.
- Servicios fuera del horario, servicios de emergencia y servicios posteriores a la estabilización (la atención que usted obtiene después de una emergencia para ayudarlo a recuperarse).
- Derivaciones para la atención de especialidades o para los programas.
- Cualquier tarifa que deba pagar.
- Cómo obtener algún beneficio cubierto por Medicaid, pero que no sea parte de Behavioral Healthcare Inc.
- Sus derechos y protecciones.
- Aviso de prácticas de privacidad de Behavioral Healthcare Inc. y cómo puede obtener una copia.
- Procedimientos para quejas formales, apelaciones y audiencia imparcial.
- Instrucciones médicas anticipadas
- Cómo se organiza y funciona Behavioral Healthcare Inc.
- Programa de mejora de la calidad de Behavioral Healthcare Inc.
- Cómo solicitar una exención del Programa de Servicios de Salud Mental de la Comunidad de Medicaid, Colorado

Apelaciones y Quejas Formales

Por favor, háganos saber si no está feliz con algún aspecto de sus servicios de salud mental.

- Usted tiene el derecho a expresar una preocupación sobre algo con lo cual no esté feliz.
- También tiene el derecho a apelar. Esto significa que puede pedir una revisión de una acción o decisión de Behavioral Healthcare Inc. sobre qué servicios obtiene.
- Llame a la Oficina de asuntos de los miembros y la familia de Behavioral Healthcare Inc. en el teléfono (720) 490-4403.

Usted no perderá sus beneficios de Medicaid si expresa una preocupación o si presenta una queja formal o una apelación. Es la ley.

Cómo utilizar un Representante designado del cliente (DCR o Designated Client Representative).

Un DCR es alguien que usted elige para hablar por usted cuando tiene una preocupación o apelación sobre sus servicios de salud mental. Puede ser un prestador, un defensor, un abogado, un miembro de la familia u 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. Así, podemos comunicarnos con él o ella durante la investigación o el proceso de apelación. Usted también necesitará firmar un permiso para divulgar información que nos autoriza hablar con su DCR. Su DCR no tendrá acceso a su expediente médico, a menos que otorgue autorización por escrito.

Quejas formales

BHI tiene dos procesos para ayudar a resolver las preocupaciones que pueda tener con sus servicios de salud mental. Estos son los procesos de queja formal y apelación. Usted puede apelar cualquier decisión para limitar o cambiar un servicio que solicitó. Usted puede encontrar más información sobre las apelaciones en la siguiente sección. Puede presentar una queja formal sobre cualquier problema que tenga sobre los servicios de salud mental. Este es su derecho. No necesita preocuparse pensando que será maltratado debido a que presentó una queja formal. Queremos asegurarnos de que sea tratado imparcialmente y que reciba el mejor servicio posible. Esta es una forma en la que usted puede plantarse y hacer valer sus derechos. También nos ayuda a realizar mejor nuestros servicios para usted y los demás.

Los ejemplos de la queja formal incluirían:

- La recepcionista lo trató groseramente.
- Su prestador no le permite ver sus expedientes de salud mental.
- Su plan de servicios no incluye aquellas cosas en las que le gustaría trabajar.
- Usted no pudo obtener una cita cuando la necesitaba.

Cómo presentar una queja formal en Behavioral Healthcare Inc.:

Usted y su DCR puede llamar o escribirnos en la dirección o número de teléfono detallado a continuación. Usted también puede completar un formulario de queja formal al final de este folleto y enviarnoslo. Debería hacerlo dentro de los 20 días desde el momento que se produjo el problema. Estamos contentos de ayudarlo a presentar su queja formal por escrito, si necesita ayuda.

Behavioral Healthcare Inc.
Office of Member and Family Affairs(Oficina de Asuntos de los Miembros y la Familia)
155 Inverness Drive West
Englewood, CO 80112
(720) 490-4403

Asegúrese de incluir su nombre, número de identificación (ID) de Medicaid, dirección y número de teléfono.

¿Qué sucede cuando presento una queja formal?

1. Después de que recibamos su llamada telefónica o carta, le enviaremos una carta dentro de 2 días hábiles. La carta dirá que recibimos su queja formal.
2. Revisaremos su queja formal. Podemos hablar con usted o su DCR, hablar con las personas incluidas en la situación y leer sus expedientes médicos.
3. Alguien que no estuvo incluido en la situación que le preocupa a usted y que tiene la experiencia adecuada, revisará su queja formal.
4. Dentro de los 15 días hábiles después de comunicarse con nosotros, le enviaremos una carta que diga qué encontramos y cómo podemos arreglarlo. O, le haremos saber que necesitamos más tiempo. Usted obtendrá una carta de nuestra parte después de finalizar la revisión.
5. Trabajaremos con usted o su DCR para tratar de encontrar una solución que funciona mejor para usted. Algunas veces no podremos resolver un problema.

Otras organizaciones que pueden ayudarlo con un problema con sus Servicios de salud mental

El Departamento de Política de atención de la salud y Financiamiento (*The Department of Health Care Policy and Financing*). El Departamento puede hacer otra revisión de su problema. Usted puede llamar o escribir al Departamento al:

Department of Health Care Policy and Financing
1570 Grant Street
Denver, Colorado 80203

Teléfono: (303) 866-3513 o llamada gratuita al 1 (800) 221-3943
Comuníquenos que usted es miembro de Behavioral Healthcare Inc. Cuéntenos cuál es el problema. Cuéntenos cómo le gustaría que lo solucionen.

El Departamento de Política de atención de la salud y Financiamiento (*The Department of Health Care Policy and Financing*) revisará su queja formal. Trabajarán con usted para encontrar una solución. Usted recibirá una carta del Departamento de Política de atención de la salud y Financiamiento (*The Department of Health Care Policy and Financing*). Esta carta explicará los resultados de la revisión. Esta decisión es concluyente.

Otras organizaciones que pueden ayudarlo con este proceso:

El Ombudsman (Defensor del pueblo) 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 o Alianza Nacional para los Enfermos Mentales):

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

The Legal Center for Persons with Disabilities and Older People (El Centro Legal para Personas con Discapacidades y Ancianos)

.....(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 se produce cuando usted intenta cambiar una decisión, llamada “acción” que toma Behavioral Healthcare Inc. sobre sus servicios. Usted tiene este derecho. Si Behavioral Healthcare Inc. toma una acción, usted y su prestador obtendrán una carta que les explicará el motivo. Esta carta también explicará cómo apelar, si desea hacerlo.

Usted puede apelar cualquiera de las siguientes acciones:

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

Si usted o su DCR solicitan una apelación, revisaremos la decisión. Su prestador puede presentar una apelación en su nombre o ayudarlo con su apelación como su DCR. Para que un DCR obtenga sus expedientes médicos para una apelación, usted o su tutor legal debe suministrar la autorización escrita para su prestador.

Usted nunca perderá sus beneficios de Medicaid, si presenta una apelación. Si recibe los servicios que ya han sido aprobados por Behavioral Healthcare Inc., usted puede continuar recibiendo dichos servicios mientras apela. Esto puede ocurrir si se cumplen todos estos requisitos:

- Su apelación nos fue enviada dentro de los plazos requeridos.
- Un prestador de Behavioral Healthcare, Inc. ha solicitado que usted reciba los servicios.
- El período de tiempo que fue aprobado por suministrar los servicios no ha finalizado.
- Usted solicita, específicamente, que los servicios continúen.

Usted puede tener que pagar por los servicios que obtiene durante la apelación si pierde la apelación. Si gana la apelación, no tendrá que pagar. Por favor, infórmenos cuando pida una apelación si quiere seguir recibiendo sus servicios.

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 (10) diez días después de que le enviemos por e-mail el aviso original de que denegamos su apelación. Si dentro de esos (10) diez días solicita una audiencia imparcial del estado, sus servicios continuarán hasta que la audiencia haya concluido.
- La Oficina de audiencias imparciales del estado decide que su apelación fue denegada.
- Finaliza la autorización para los servicios.

Los ejemplos de las decisiones que podrían apelar incluyen:

- Le dijeron que recibiría el alta del hospital y usted no se siente listo para dejarlo.
- Usted siente que su hijo necesita atención residencial y Behavioral Healthcare Inc. lo deniega.

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

- Usted o su DCR pueden solicitar una apelación.
- Hay algunos límites de tiempo que debería conocer si quiere apelar una medida. Los límites de tiempo se basan en la fecha de la carta que usted recibió y que le comenta sobre la decisión que tomó o planea tomar Behavioral HealthCare. Esta carta se conoce como Notificación de acción.
- Si no está de acuerdo con una decisión sobre un nuevo aviso, usted tiene 20 días desde la fecha de Notificación de acción para pedir una apelación.
- Si no está de acuerdo con una decisión sobre un servicio que ya fue aprobado por BHI:

Usted debe pedir una apelación dentro de 10 días calendario de la Notificación de acción o antes de que venza la autorización del servicio,

- Lo que ocurra primero. Usted o su DCR puede llamar a BHI al (720) 490-4400 para comenzar una apelación. Dígalos que usted es miembro 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 ayudarlo con la carta.

La carta debe ser enviada a:
Behavioral Healthcare Inc.
Office of Member and Family Affairs
155 Inverness Drive West, Suite 201
Englewood, Colorado 80112

1. Si está hospitalizado/a o si considera 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. La sección llamada “Apelaciones expeditivas” (urgente) le cuenta más sobre las apelaciones expeditivas.
2. Si recibe los servicios que ya han sido aprobados por Behavioral Healthcare Inc., usted puede continuar recibiendo dichos servicios mientras apela. Usted puede tener que pagar por los servicios que obtiene durante la apelación si pierde la apelación. Si gana la apelación, no tendrá que pagar. Por favor, infórmenos cuando solicite una apelación, si quiere seguir recibiendo sus servicios.

¿Qué sucede con una Apelación?

1. Después de que recibamos su llamada telefónica o su carta, usted recibirá una carta dentro de un período de (2) dos días hábiles. Dicha carta le informará 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 información o expedientes que consideren que ayudarían a su apelación. Usted o su DCR pueden plantear preguntas y solicitar los criterios o la información que utilizamos para tomar nuestra decisión. Usted o su DCR pueden revisar cualquier expediente de Behavioral Healthcare Inc. 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 expedientes médicos y demás información. Este médico no será el mismo que tomó la primera decisión.
4. Behavioral Healthcare Inc. tomará una decisión y lo 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 informándole sobre este tema. O usted o su DCR pueden solicitar más tiempo.

Apelaciones expeditivas (“urgentes”)

Si siente que esperar por una apelación afectaría gravemente su vida o salud mental, puede necesitar una decisión rápida de Behavioral Healthcare Inc. Usted o su DCR pueden solicitar una apelación expeditiva "urgente". Para una apelación urgente, se tomará una decisión dentro de (3) tres días hábiles.

Tomaremos nuestra decisión sobre una apelación expeditiva dentro de 3 días hábiles. Esto implica que usted o su DCR tienen muy poco tiempo para observar nuestros expedientes y brindarnos información. Usted puede brindarnos información en persona o por escrito. Durante este tiempo, sus servicios seguirán siendo los mismos.

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 (2) dos días hábiles. Luego revisaremos su apelación de la forma habitual. Usted recibirá una carta que le informa sobre la decisión de la apelación y el motivo de la misma.

Cómo solicitar una audiencia imparcial del estado

Una Audiencia imparcial del estado significa que un Juez estatal especializado en derecho administrativo (ALJ o *Administrative Law Judge*) revisará la decisión o la medida de Behavioral Healthcare Inc. Usted puede solicitar una audiencia imparcial el estado:

- En lugar de utilizar el proceso de apelación de Behavioral Healthcare Inc.
- En cualquier momento durante su apelación con Behavioral Healthcare Inc., o
- Si usted no se siente satisfecho con la decisión de Behavioral Healthcare Inc. sobre su apelación.

La solicitud para una audiencia imparcial del estado debe ser por escrito. Usted o su DCR debe solicitar una audiencia imparcial estatal dentro de 20 días calendario desde la fecha de su carta de la Notificación de la acción. Si usted o su DCR desean solicitar una Audiencia Estatal Imparcial, pueden llamar o escribir a:

Office of Administrative Courts
633 Seventeenth Street - Suite 1300
Denver, CO 80202

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

The Office of Administrative Courts (La Oficina de Tribunales Administrativos) le enviará una carta que explica el proceso y fijará una fecha para su audiencia.

Usted puede hablar por usted mismo en una Audiencia imparcial del estado o puede tener un DCR que hable por usted. Un DCR puede ser un abogado, pariente, defensor u otra persona. El Juez revisará la decisión o la medida de Behavioral Healthcare Inc. Luego el juez tomará una decisión. La decisión del juez es concluyente.

Apelar primero ante Behavioral Healthcare Inc. puede colocarlo fuera del límite para solicitar una audiencia de ALJ. Sugerimos que piense sobre apelar ante ALJ y Behavioral Healthcare Inc. al mismo tiempo. Esto protegerá su derecho ante una audiencia de ALJ. La información de contacto de ALJ se suministró anteriormente. Debe realizar su solicitud por escrito para una audiencia ante un ALJ y debe firmar dicha solicitud.

Mientras que espera por la decisión del juez de ALJ, usted puede seguir obteniendo su atención de salud mental. Pero es posible que tenga que pagar por los servicios que reciba mientras apela una audiencia imparcial del estado. Si usted pierde la audiencia imparcial del estado, deberá pagar. Si gana, no tendrá que pagar.

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

También puede llamar al Ombudsman para la Atención Administrada de Medicaid, operada por Maximus. Pueden ayudarlo con una 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. quiere ofrecer la mejor atención y servicio posible. Ayudar a asegurarse que estamos cumpliendo con las necesidades de atención de salud mental de los miembros, contamos con un Programa de mejora de la calidad. Algunas de las cosas que hacemos en nuestro Programa de mejora de la calidad son:

- Plantearle preguntas para ver si usted es feliz con nuestros servicios,
- Observar sus preocupaciones para encontrar las formas para hacer mejor las cosas,
- Asegurarse que los miembros tengan acceso a los servicios, y
- Obtener información de nuestros prestadores sobre cómo hacer mejor las cosas.

La información sobre nuestras actividades de mejora de la calidad y los resultados están en el boletín del miembro o en nuestro sitio Web. <http://www.bhicares.org>. Si quiere obtener información sobre lo que hemos hecho y qué buscamos hacer en nuestro Programa de mejora de la calidad, puede llamarnos al (720) 490-4400. Esta información es gratuita para los miembros de Behavioral Healthcare Inc. que la solicitan.



Formulario de queja formal del miembro

Información del miembro:

Nombre del miembro: _____

Nº de identificación de Medicaid: _____

Nombre del DCR del miembro (representante designado del cliente) o tutor, si fuera aplicable:

Nº de teléfono de contacto: _____

Descripción de la preocupación: (agregue otra página o escriba en la parte de atrás, si fuera necesario)

Fecha(s) del incidente:

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

Detalles:

Envíe por correo a Behavioral Healthcare Inc. a la siguiente dirección:

Behavioral Healthcare Inc.
155 Inverness Drive West, Suite 201
Englewood, Colorado 80112

Usted puede llamar al número del Director de Asuntos de los Miembros y la Familia de Behavioral Healthcare Inc. si necesita más información: (720) 490-4403.