

Foothills
Behavioral Health
Partners

Manual para miembros

Julio 2014

If you need a copy of this information in English, please call 1-800-804-5008.

Declaración de no discriminación

Foothills Behavioral Health Partners no discrimina a ninguna persona con base en raza, religión, sexo, edad, discapacidad u orientación sexual. La decisión de brindar servicios se basa en la necesidad clínica y en lo que vaya a ser lo mejor para ayudarle en su recuperación.

Para solicitar copias de este manual en letra grande, en audio o si necesita servicios de interpretación, por favor llame al 1-866-245-1959.

¡BIENVENIDO!

Le estamos enviando este manual porque usted vive en el condado de Boulder, Broomfield, Clear Creek, Gilpin o Jefferson y tiene Medicaid. El estado de Colorado ha escogido a Foothills Behavioral Health Partners (FBHPartners) para organizar los servicios para las personas con Medicaid en aquellos condados que necesitan servicios de salud conductual. Los servicios de salud conductual incluyen servicios de salud mental como servicios para el uso de sustancias tóxicas. Los servicios para el uso de sustancias tóxicas fueron agregados al contrato de FBHPartners con el estado el 1 de enero de 2014. Foothills Behavioral Health Partners es su organización de salud conductual (BHO por su sigla en inglés). Como ya tiene Medicaid, usted está inscrito automáticamente en el programa de FBHPartners. Si usted o su familia tienen problemas emocionales o de salud mental, o problemas con alcohol o drogas, podemos ayudarles.

Puede usar este manual para responder preguntas que usted tiene sobre su nuevo plan. Queremos que entienda sus beneficios. Si tiene cualquier pregunta o comentarios sobre sus servicios, puede llamar a

Foothills Behavioral Health Partners
24 horas al día, 7 días a la semana
303-432-5950
1-866-245-1959

o

En horas de trabajo, llame a la
Oficina de Asuntos del Miembro y la Familia
303-432-5951
1-866-245-1959

TTY: 1-800-659-2656

O visítenos en nuestro sitio Web en:
<http://www.fbhpartners.com>

Recuperación y fortaleza

Foothills Behavioral Health Partners y nuestros proveedores quieren asegurarse de que usted y su familia reciban el mejor cuidado de la salud conductual posible. Nosotros ayudamos a las personas con problemas emocionales así como aquellas con serias enfermedades mentales y con trastornos por uso de sustancias tóxicas. También ofrecemos ayuda y apoyo a las familias de niños y adultos que reciben servicios de nosotros. FBHPartners y nuestros proveedores creen que todas las personas se pueden recuperar de una enfermedad mental y de los trastornos por uso de sustancias tóxicas. Sabemos que las personas y sus familias son fuertes y tienen la capacidad de vencer a los problemas.

Los principios de la recuperación y la fortaleza son aspectos fundamentales de todo lo que hacemos. Una de las maneras en que nosotros mostramos nuestro compromiso es contratando clientes, proveedores y defensores de la familia. Estas personas sirven de mentores (guías) y ofrecen esperanza a los clientes y las familias. Deje saber a FBHPartners o a su proveedor si usted está interesado en trabajar con un proveedor cliente o un defensor de la familia.

ÍNDICE

¡BIENVENIDO!	Página 3
OBTENER Y RECIBIR SERVICIOS	Página 7
Horario de atención al público y ubicación de los servicios	Página 8
¿Cuándo me van a atender?	Página 8
¿Qué va a pasar en mi primera cita?	Página 10
¿Qué va a pasar cuando empiece mi tratamiento para la salud conductual?	Página 10
Información importante sobre los servicios para el uso de sustancias tóxicas	Página 11
¿Qué pasa si no atiendo a la cita?	Página 12
¿Qué es un plan de servicio?	Página 12
¿Qué servicios de salud conductual puedo obtener?	Página 12
Servicios para los trastornos por el uso de sustancias tóxicas	Página 15
¿Cómo voy a saber si hay cambios en la cobertura o en mis beneficios de salud conductual?	Página 17
¿Cómo toman ustedes las decisiones sobre mi cuidado?	Página 17
Necesidad médica	Página 17
Guías clínicas	Página 18
Un ambiente menos restringido	Página 18
¿Cómo se toman las decisiones sobre cambiar o detener mis servicios?	Página 19
¿Qué pasa si tengo una discapacidad o necesito ayuda para hablar o entender inglés?	Página 19
Cuidado integrado	Página 20
Cuidado informado de trauma	Página 20
Procedimiento para nuevos tratamientos	Página 21
EMERGENCIAS	
¿Qué pasa si tengo una emergencia?	Página 22
¿Qué pasa cuando la emergencia ha terminado?	Página 23
¿Qué pasa si no estoy en mi casa y tengo una emergencia?	Página 24
OTRAS COSAS QUE DEBE SABER ACERCA DE SUS SERVICIOS	
¿Hay límite de los servicios que puedo recibir?	Página 25
¿Cómo obtengo mis medicamentos?	Página 25
Programa de medicamentos recetados de Colorado	Página 25
¿Cuánto cuestan los servicios de salud conductual?	Página 27
¿Qué debo hacer si quiero una segunda opinión sobre mi tratamiento o diagnóstico?	Página 27
¿Qué debo hacer si tengo otro seguro además de Medicaid?	Página 27
¿Qué es fraude y abuso?	Página 29
Beneficios dentales	Página 30
¿Cómo puedo conseguir transporte para las citas?	Página 30

¿Qué debo hacer si un miembro de mi familia tiene una lesión cerebral o una discapacidad del desarrollo?	Página 31
--	-----------

SUS DERECHOS COMO MIEMBRO DE MEDICAID

Sus derechos y responsabilidades	Página 31
Derechos del miembro	Página 31
Confidencialidad	Página 34
Confidencialidad de la información del tratamiento por alcohol y drogas	Página 35
Directivas anticipadas	Página 36
¿Qué debo hacer si tengo problemas de que mi derechos no están siendo respetados?..	
Página 37	
Términos	Página 37
¿Cómo presento una queja?	Página 39
¿Cómo presento una apelación de una acción?	Página 41
¿Cuáles son los límites de tiempo para presentar una apelación?	Página 43
¿Qué pasa si quiero continuar mi servicios?	Página 44
¿Qué otra cosas necesito saber sobre las apelaciones?	Página 45
¿Qué debo hacer si estoy en desacuerdo con la decisión de FBHPartners sobre mi apelación?	Página 46
Defensor del paciente (Ombudsman) para Cuidados Manejados de Medicaid	Página 47

OTRAS COSAS QUE DEBE CONOCER PARA SABER CÓMO USAR SUS BENEFICIOS DE SALUD CONDUCTUAL DE MEDICAID

Oficina de Asuntos del Miembro y la Familia	Página 48
Programa para mejorar la calidad	Página 49
Encuestas para el miembro	Página 49
Comité de consejería para el miembro	Página 50
Otros beneficios de Medicaid	Página 51
¿Cómo puedo obtener cuidado para problemas de la salud física?	Página 52
Coordinando su ciudad	Página 52
Servicios de Evaluación Periódica Temprana, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT en inglés).	Página 53
Comunidades saludables	Página 54
Exención para los servicios con base en el hogar y la comunidad (HCBS en inglés)	Página 55
Exenciones para niños	Página 56
Exenciones para adultos	Página 57

GLOSARIO	Página 59
ANEXO A – CENTROS DE SALUD CONDUCTUAL	Página 63
ANEXO B – HOSPITALES	Página 68
ANEXO C – AGENCIAS DE UN SÓLO PUNTO DE ENTRADA	Página 70
ANEXO D – JUNTAS DE CENTROS COMUNITARIOS	Página 70

OBTENER Y RECIBIR SERVICIOS

Si usted o su familia necesita servicios para la salud mental o para el uso de sustancias tóxicas, nosotros le facilitamos obtener esos servicios del proveedor que usted escoja.

Para servicios de salud mental

- Llame al 1-866-245-1959 y escoja la opción “miembro”. Usted puede llamar 24 horas al día, 7 días a la semana. Usted puede hablar con un consejero de salud mental quien le va a ayudar a encontrar un proveedor que cumpla sus necesidades.
- Llame o visite el centro de salud mental de la comunidad en su condado. Los centros de salud mental están listados en el ANEXO A. U también puede llamar al 1-866-245-1959 para obtener el número de su centro de salud mental.
- Visite para nuestro sitio Web en www.fbhpartners.com y haga clic en on “Encontrar un proveedor”. Haga clic en "Directorio de proveedores" para obtener una lista para imprimir o haga clic en el enlace "Conexión a referencias" para una lista de consulta de proveedores. Tanto el "Directorio de proveedores" como el "Conexión a referencias" le dirán los idiomas en que los proveedores hablan, además del inglés.

Usted tiene el derecho a obtener servicios de uno de nuestros centros de salud mental o de un proveedor independiente en nuestra red. Nuestros proveedores no tienen planes de incentivos. También puede pedir que un proveedor sea agregado a nuestra red. Si usted necesita cuidado de un especialista, nosotros lo referiremos a uno.

Para servicios para trastornos por el uso de sustancias tóxicas:

- Llame al 1 866 245 1959 y escoja la opción “miembro”. Usted puede llamar 24 horas al día, 7 días a la semana. Un consejero le ayudará a encontrar un proveedor que cumpla con sus necesidades.

Usted tiene el derecho a escoger cualquier proveedor en la red para el tratamiento de trastornos por el uso de sustancias tóxicas. Nuestros proveedores no tienen planes de incentivos. También puede pedir que un proveedor sea agregado a nuestra red.

Usted no tendrá ningún cargo por cualquier servicio de salud mental o para el uso de sustancias tóxicas **cubierto** por su Plan de salud conductual de Medicaid. No hay copagos. Tenga en cuenta que los servicios para pacientes hospitalizados o residenciales por el uso de sustancias tóxicas no están cubiertos por su Plan de salud conductual de Medicaid. Si usted necesita servicios para paciente hospitalizado o residencial para el uso de sustancias tóxicas, hable con su proveedor para saber si hay otras fuentes de pago. Si usted tiene cualquier pregunta sobre qué servicios usted puede obtener con su Plan de salud conductual de Medicaid, comuníquese con nosotros en:

Foothills Behavioral Health Partners
Oficina de Asuntos del Miembro y la Familia
303-432-5951
1-866-245-1959

Horario de atención al público

Usted puede llamar a FBHPartners entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. al 303-432-5950 o al 1-866-245-1959. Nuestros centros de salud mental y los proveedores grandes de cuidados para los trastornos por uso de sustancias tóxicas están también abiertos entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. de lunes a viernes. Los sitios de nuestros centros de salud mental están listados en el Anexo A. El horario de atención al público para los clientes de Medicaid es el mismo que para los otros clientes.

¿Cuándo me van a atender?

Como miembro de Medicaid, usted tiene el derecho a obtener servicios de salud conductual de forma oportuna.

Cuando usted llame para hacer la primera cita, es importante que nos diga a nosotros y a los proveedores si usted tiene necesidades especiales. Algunos de nuestros miembros pueden necesitar ayuda para aprovechar al máximo sus servicios de salud conductual. Si usted tiene una discapacidad y necesita ayuda especial, por favor avísenos cuando llame a hacer una cita. También avísenos si necesita un intérprete para otro idioma que no sea inglés o un intérprete de lenguaje de señas

Para servicios de salud mental

- Cuando usted llame para hacer una cita por primera vez o una cita de cuidado de rutina, nuestros proveedores le darán una cita en los siguientes 7 días.
- Si usted llama por un problema urgente de salud mental, nuestros proveedores lo atenderán dentro de las siguientes 24 horas.
- Si usted llama por una emergencia de salud mental, nuestros proveedores de turno lo atenderán en la siguiente hora si usted vive en una ciudad. Si usted vive en un área rural, ellos lo atenderán en dos horas.

Para servicios para trastornos por el uso de sustancias tóxicas:

- Cuando usted llame para hacer una cita por primera vez o una cita de cuidado de rutina, nuestros proveedores le darán una cita en los siguientes 7 días.
- Si usted llama por un problema urgente por el uso de sustancias tóxicas, nuestros proveedores lo atenderán dentro de las siguientes 24 horas.
- Si usted tiene una emergencia por el uso de sustancias tóxicas, usted debe llamar al 1-844-493-TALK (8255) o ir a la sala de emergencias más cercana. Si usted tiene un proveedor para el

cuidado por uso de sustancias tóxicas, pregúnteles a ellos sobre sus opciones de tratamiento.

Sus servicios actuales para la salud mental y para el uso de sustancias tóxicas serán programados y brindados continuamente dentro de las dos primeras semanas de que usted haya tenido su primera evaluación o cita de admisión. Los servicios actuales incluyen la asignación a un terapeuta, terapia individual y terapia ambulatoria en grupo.

¿Qué va a pasar cuando empiece mi tratamiento para la salud conductual?

Queremos que usted reciba el mejor cuidado posible. Solo los proveedores más cualificados son incluidos en nuestra red. Usted tiene el derecho a seleccionar un proveedor de nuestra red, pero trataremos de hacer coincidir la capacidad del proveedor con sus necesidades. Usted puede pedir un proveedor fuera de nuestra red o puede pedir que un proveedor sea agregado a nuestra red. Si usted escoge ver al proveedor que no está en nuestra red, y no obtiene aprobación para ver al proveedor, usted puede tener que pagar por su cuidado.

Cuando usted empieza un tratamiento para la salud mental o para el uso de sustancias tóxicas, nuestros proveedores le harán preguntas que les ayude a entender qué es lo que usted necesita. Ellos le preguntarán sobre su antecedentes y su historia familiar. Ellos hablarán con usted sobre sus fortalezas y cualquier problema de salud mental o de uso de sustancias tóxicas que usted tenga. Debido a que su salud mental y física están relacionadas, es importante que usted le diga a su proveedor sobre cualquier cuidado médico que usted esté recibiendo y sobre cualquier medicamento que esté tomando. Su proveedor usará toda esta información para decidir qué tipo de servicios o medicamentos usted necesita para sentirse mejor. Usted será participante activo en la toma de estas decisiones.

Queremos que nuestros proveedores respeten su tiempo. Si usted tiene que esperar más de 15 minutos por una cita, déjele saber a la recepcionista. Ellos le dirán la razón de la demora y le preguntarán si quiere programar la cita de nuevo. Si su condición es urgente o usted está teniendo una emergencia, ellos le darán una nueva cita dentro de ciertos límites de tiempo. Si la cita es para medicamentos, ellos le darán una cita antes de que se le acaben los medicamentos.

Usted va a tener un coordinador de cuidados mientras está recibiendo servicios de salud conductual. Su coordinador de cuidados va a:

- Estar a cargo de sus archivos y su tratamiento, así como de coordinar sus cuidados.
- Le va a ayudar a crear su plan de servicio (tratamiento).
- Le van a pedir que firme autorizaciones para divulgación de información para otros proveedores y sus colaboradores. Esto es para que nosotros podamos coordinar sus servicios de salud mental, para el uso de sustancias tóxicas y otros servicios de salud.
- Ayudarle a identificar las necesidades especiales que usted pueda tener.
- Trabajar con otras agencias de la comunidad para asegurar que sus otras necesidades (como las médicas y de vivienda) están cubiertas.
- Proveer seguimiento y ayuda en una crisis.

Información importante sobre los servicios para los trastornos por el uso de sustancias tóxicas:

Por favor tenga en cuenta que si usted necesita servicios por el uso de sustancias tóxicas, su proveedor le va a solicitar que firme una autorización para la divulgación de información (ROI) para compartir la información con FBHPartners de modo que FBHPartners pueda pagar por su servicio. Si usted no firma este ROI, FBHPartners no va a poder

autorizar y no podrá pagar por sus servicios por el uso de sustancias tóxicas.

¿Qué pasa si falto a una cita?

La vida actual es muy ocupada. Entendemos que la gente a veces no pueden llegar a una cita. Si usted tiene que faltar a una cita, por favor llame a su proveedor por lo menos 24 horas antes de la cita. De esta manera, su proveedor puede hacer otra cita por usted. Esto también le da la oportunidad a otras personas que necesitan una cita la oportunidad de obtener una. Si usted sigue faltando a sus citas, su proveedor puede pensar que usted no quiere los servicios. Si usted falta a más de tres (3) citas, sin llamar o devolver las llamadas del proveedor, puede ser que le solicitemos que vaya a donde otro proveedor. En cualquier caso, su proveedor no puede cobrarle por las citas a las que usted ha faltado.

¿Qué es un plan de servicio?

Este es un plan que usted ayudar a desarrollar y que le guiará su tratamiento. Toma en consideración sus metas en la vida así como las de su tratamiento. Puede incluir actividades de bienestar, vivienda, trabajos, educación y relaciones que usted quiere. Como participante activo en su cuidado, usted necesita estar involucrado en escribir su plan de servicio. Si usted quiere, puede incluir a otras personas que puedan abogar por usted y apoyarlo cuando está haciendo su plan.

¿Qué servicios de salud conductual puedo obtener?

Servicios de salud mental:

La tabla abajo explica sus beneficios de salud mental cubiertos bajo este plan de salud conductual. Todos los servicios tienen que ser medicamento necesarios para su diagnóstico de salud mental cubierta. Ver la página 14 para una definición de necesidad médica.

Servicios de manejo de caso	Estos son servicios que usted obtiene en la comunidad. Ellos le ayudan a permanecer en la comunidad. Estos incluyen servicios de planeación, actividades de divulgación, referencias y coordinación de servicios. La administración rutinaria de casos es parte de los servicios proveídos por su coordinador de cuidados.
Cuidado de emergencia	El cuidado de emergencia es el tratamiento de las condiciones de salud mental que ponen en peligro la vida. Está poniendo en peligro la vida de la persona que está teniendo la crisis. U otra persona puede pensar que pone en peligro su vida.
Servicios hospitalarios	Los servicios hospitalarios son aquellos servicios de salud mental que necesitan ser dados en un hospital.
Manejo de medicamentos	Es cuando un doctor u otro profesional con licencia para escribir recetas de medicamentos, le formula y supervisa sus medicamentos psiquiátricos.
Tratamiento ambulatorio	Estos son los servicios que usted recibe en un consultorio u en otro lugar en la comunidad. Estos servicios incluyen terapia individual, breve, de familia y de grupo.
Rehabilitación psicosocial	Los programas de rehabilitación psicosocial ayudan a las personas con enfermedades mentales graves. En ellos se les enseña a las personas las aptitudes que necesitan para vivir en la comunidad.
Tratamiento residencial	Un programa de tratamiento residencial es una situación las 24 horas del día. Este ofrece cuidado de salud mental a una persona que no necesita estar en el hospital, pero que necesita ayuda y estructura las 24 horas del día. El tratamiento residencial puede ser para

	adultos o niños.
Servicios con base en la escuela	Los servicios con base en la escuela son para niños y jóvenes con necesidades especiales del cuidado de la salud mental. Estos se brindan en la escuela. Los servicios pueden incluir salones de clases más pequeños, personal especialmente entrenado, consejería y otros servicios para ayudar al niño a tener éxito.

Otros servicios de salud mental que pueden estar disponibles en su comunidad. Llame a FBHPartners al 1-866-245-1959 o a su centro de salud mental de la lista en el Anexo A. Estos servicios pueden incluir:

- Servicios vocacionales y de empleo
- Servicios con base en el hogar para niños y adolescentes
- Manejo de caso intensivo
- Servicios de apoyo
- Centros de ayuda para personas que no son pacientes actualmente
- Casa club
- Servicios de compañeros y servicios de apoyo
- Tutoría de compañeros para niños y adolescentes
- Programas de tratamiento de comunidad afirmativa
- Apoyo por teléfono de compañeros
- Servicios especiales para asuntos de adopción
- Servicios de intervención temprano en la niñez
- Servicios de apoyo a la familia, educación y capacitación
- Terapia multisistémica
- Servicios de prevención y actividades de intervención temprana
- Servicios de recuperación
- Empleo con apoyo

Servicios para el uso de sustancias tóxicas:

La tabla abajo explica sus beneficios de para el uso de sustancias tóxicas cubiertos bajo este plan de salud conductual. (Note que los servicios hospitalarios y residenciales no son servicios cubiertos). Todos los servicios tienen que ser médicamente necesarios para su trastorno por el uso de sustancias tóxicas cubierto:

Servicios de manejo de base en la escuela	Estos son servicios que usted obtiene en la comunidad. Ellos le ayudan a permanecer en la comunidad. Estos incluyen servicios de planeación, actividades de divulgación, referencias y coordinación de servicios. La administración rutinaria de casos es parte de los servicios proveídos por su coordinador de cuidados.
Cuidado de emergencia	El cuidado de emergencia es el tratamiento de los trastornos por el uso de sustancias tóxicas que ponen en peligro la vida. Está poniendo en peligro la vida de la persona que está teniendo la crisis. U otra persona puede pensar que pone en peligro su vida.
Tratamiento residencial	Estos son los servicios que usted recibe en un consultorio u en otro lugar en la comunidad. Estos servicios incluyen terapia individual, breve, de familia y de grupo.
Servicios de desintoxicación social	En ellos se supervisa sus signos vitales, se evalúa su motivación para recibir tratamiento, le ayudan con sus necesidades de vivir diarias y hacen una evaluación de seguridad.
Terapia asistida con medicamentos	Estos son servicios proveídos a través de servicios ambulatorios para trastornos por el uso de sustancias tóxicas. En ellos se incluye la administración de metadona u otra sustancia aprobada de uso

	controlado a una persona que es dependiente del uso de sustancias opiáceas, para reducir o eliminar su dependencia a dichas sustancias.
Servicios de compañeros	Estos son servicios proveídos por un entrenador de recuperación o por un compañero especialista. Un entrenador de recuperación/compañero especialista es alguien que ha tenido una experiencia personal con una adicción a drogas o alcohol, que se ha recuperado y se mantiene sobrio y que ha tenido una capacitación especial para usar su experiencia para ayudar a otros en su recuperación. Los entrenadores de recuperación son parte del equipo de tratamiento en el centro de salud conductual o en la oficina del proveedor de tratamiento para el uso de sustancias tóxicas.

Si usted tiene un trastorno por el uso de sustancias tóxicas, puede tener disponibles los siguientes servicios. Llame a FBHPartners al 1-866-245-1959 o solicite a su proveedor de tratamiento para el uso de sustancias tóxicas:

- Servicios vocacionales y de empleo
- Servicios con base en el hogar para adolescentes
- Manejo de caso intensivo
- Servicios de apoyo
- Centros de ayuda para personas que no son pacientes actualmente
- Casa club
- Servicios de compañeros y servicios de apoyo
- Tutoría de compañeros para adolescentes
- Programas de tratamiento de comunidad afirmativa
- Apoyo por teléfono de compañeros
- Servicios de apoyo a la familia, educación y capacitación

- Servicios de prevención y actividades de intervención temprana
- Servicios de recuperación

¿Cómo voy a saber si hay cambios en la cobertura o en mis beneficios de salud conductual?

FBHPartners le brinda esta información de varias maneras:

- Nosotros le daremos una notificación por escrito de cualquier cambio importante, por lo menos 30 días antes de la fecha del cambio.
- Nosotros lo notificaremos de su derecho a solicitar información sobre sus beneficios y servicios de salud conductual de Medicaid por lo menos una vez al año.
- Si hay cambios con la persona o el lugar donde usted recibe sus servicios de salud mental, nosotros nos comunicaremos con usted vía correo regular. Trataremos de hacerle saber por lo menos con 15 días de anticipación.
- Los cambios serán publicados en línea en www.fbhpartners.com.

También puede llamar a la oficina de FBHPartners de Asuntos del Miembro y la Familia al 1-866-245-1959 a solicitar una copia de esta información en cualquier momento.

¿Cómo toman ustedes las decisiones sobre mi cuidado?

Necesidad médica

FBHPartners considera una necesidad médica cuando se toman decisiones sobre su cuidado. El estado define como un servicio que es necesariamente médico aquel que:

- Es razonablemente necesario para tratar el problema.

- Es razonablemente necesario para mejorar, estabilizar o mantener sus condiciones y evitar que empeoren.
- Es ofrecido en la manera más apropiada, menos restrictiva y más segura
- No puede detenerse sin tener un mal efecto en su salud o en la calidad su cuidado.

Es importante que usted reciba los servicios que son médicamente necesarios cuando usted los necesita.

Guías clínicas

Su proveedor también usa las guías clínicas de FBHPartners para tomar decisiones sobre cuidado que es apropiado para usted. Nuestras guías clínicas se basan en la definición de necesidad médico descrita arriba. Los proveedores, miembros y miembros de la familia ayudaron a FBHPartners desarrollar estas guías. FBHPartners no le niega la prestación de servicios a nadie con base en objeciones morales o religiosas.

Si usted quiere una copia de nuestras guías clínicas, por favor visite nuestro sitio Web www.fbhpartners.com o llámenos al 1-866-245-1959.

Un ambiente menos restringido

El reglamento estatal y federal de Medicaid rules requiere que nosotros brindemos servicios en el ambiente menos restrictivo posible que cubra sus necesidades. Esto significa que se debe proveer cuidado en la comunidad cada vez que es posible.

¿Cómo se toman las decisiones sobre cambiar o detener mis servicios?

Puede llegar un momento en el que usted ya no necesita los servicios de salud conductual. En ese caso, su proveedor trabajará con usted para encontrar recursos que le ayuden a mantener su recuperación. Si su proveedor recomienda que sea dado de alta y usted está en desacuerdo, usted puede pedir a FBHPartners si ellos autorizan a que otro proveedor le brinde ese servicio. Usted también puede presentar una queja a FBHPartners sobre la decisión de su proveedor. (Vea la sección ¿Cómo presento una queja? Página 26.)

Cuando usted empieza con los servicios, usted y su proveedor están de acuerdo sobre los objetivos que usted quiere lograr durante su tratamiento y antes de que sea dado de alta. Esto se llama su criterio de dar de alta.

¿Qué pasa si tengo una discapacidad, necesidad especial o necesito ayuda para hablar o entender inglés?

Cuando usted llame para hacer la primera cita, es importante que nos deje saber sobre cualquier necesidad especial que pueda tener. Por ejemplo, usted puede tener una discapacidad y necesitar acomodación especial. Nosotros usamos servicios de interpretación telefónica profesional si no hablamos su idioma. Y usamos Relay Colorado o una línea TTY si usted es sordo o tiene dificultades de la audición.

Si usted no habla inglés, nosotros trataremos de encontrar un proveedor que hable su idioma nativo. O le proveeremos un intérprete. Si usted es sordo, trataremos de encontrar un proveedor que use lenguaje de señas. Si nada de eso está disponible, le proveeremos un intérprete. A usted no se le cobrará el servicio de intérprete. Nuestros proveedores nunca le solicitan a sus familiares y amigos que sirvan de intérpretes, a no ser que esa sea su decisión.

Nuestros materiales impresos están disponibles en español. Si usted habla un idioma diferente al inglés o el español, nosotros nos encargaremos de tener un intérprete que le lea nuestros materiales. También tenemos los materiales en versión audio e impresos en letra grande. Dichos servicios no tendrán ningún costo. Por favor llámenos al 1-866-245-1959 para solicitar cualquiera de estos servicios o materiales.

Cuidado integrado

Es importante cuidar sus salud así como su salud mental. Todas las personas deberían recibir cuidado preventivo de manera regular, incluso si están saludables. Si usted tiene problemas de salud continuos como diabetes, usted debería estar bajo el cuidado de un doctor. Si usted tiene un médico de atención primaria PCP, este le va a recordar sobre cuidado preventivo y otros servicios que lo van a mantener saludable. Si usted tiene enfermedades crónicas, su PCP le va a ayudar a manejar su condición de modo que pueda estar y mantenerse bien. Muchos miembros de FBHPartners también están inscritos en una Organización Regional de Cuidado Colaborativo (RCCO, sigla de Regional Care Collaborative Organization). Si usted está en una RCCO, ellos le ayudarán a seleccionar un PCP. Si usted no está en una RCCO, puede obtener ayuda para encontrar un doctor llamando a HealthColorado.

A veces, es muy importante que su proveedor del cuidado de su salud conductual y su doctor compartan información sobre su cuidado. Por eso es que es importante firmar todas las autorizaciones para la divulgación de información. Esto permitirá que sus proveedores compartan información sobre el cuidado de su salud, para asegurar que usted recibe el mejor cuidado posible.

Cuidado informado de trauma

El trauma puede tener un gran papel en la salud mental y los trastornos por el uso de drogas. Muchas personas con problemas de salud mental o de

uso de sustancias tóxicas han sufrido un evento traumático en algún momento de la vida. El trauma también puede conducir a dolencias físicas. Las personas que han sufrido un trauma por lo general tienen problemas manejando el estrés diario. O tienen dificultad manejando sus sentimientos. También puede ser difícil para ellos confiar en las personas. Un programa que es informado sobre el trauma trata el trauma primero.

Si esto es algo que es importante para su tratamiento y recuperación, usted debe solicitar ver un terapeuta que tiene experiencia ayudando a personas con su trauma. Asegúrese de mencionar esto en su primera cita. También puede llamar a la FBHPartners al 1-866-245-1959 y solicitar ver un terapeuta que tiene experiencia con cuidado informado de trauma.

Procedimiento para nuevos tratamientos

A veces usted se entera sobre un nuevo tratamiento o medicamento y le gustaría aprender más sobre si le serviría. Nosotros nos mantenemos al día sobre los nuevos tratamientos y los nuevos medicamentos. Usted tiene el derecho a solicitar que nosotros revisemos cualquier tratamiento o medicamento nuevo que piense que puede ayudarle.

EMERGENCIAS

¿Qué pasa si tengo una emergencia?

Una “condición de emergencia médica” es una condición grave, ya sea médica, de salud mental o inducida por el uso de sustancias tóxicas. Una condición de emergencia tiene síntomas graves. Los síntomas son tan graves que una persona que sepa un poco sobre salud puede pensar que si no se busca ayuda, podría:

- Poner la salud de esa persona en grave peligro o en el caso de una mujer embarazada, poner la salud de la mujer o del bebé en grave peligro.
- Causar daño a las funciones corporales de la persona.
- Causar daño a una parte del cuerpo o a un órgano.

Si usted tiene una **emergencia de salud mental**, usted debe **hacer** una de las siguientes cosas:

- Llamar a su centro de salud mental (listado en el ANEXO A).
- Llamar a su proveedor individual, si tiene uno.
- Llamar a FBHPartners al 1-866-245-1959. Este número ofrece atención las 24 horas al día, 7 días a la semana
- Ir a la sala de emergencias más cercana (listadas en el ANEXO B).
- Llamar al 1-844-493-TALK (8255).

Si usted tiene una **emergencia por uso de sustancias tóxicas**, usted debe hacer **una** de las siguientes cosas:

- Llamar a su proveedor para el cuidado por el uso de sustancias tóxicas, si tiene uno.
- Llamar a FBHPartners al 1-866-245-1959. Este número ofrece atención las 24 horas al día, 7 días a la semana

- Ir a la sala de emergencias más cercana (listadas en el [Anexo B](#)).
- Llamar al 1-844-493-TALK (8255).

Si usted tiene una **emergencia de salud física**, usted debe hacer **una** de las siguientes cosas:

- Llamar a su doctor, si tiene uno.
- Llamar a la línea gratis de ayuda de una enfermera al **1-800-283-3221**. Este número ofrece atención las 24 horas al día, 7 días a la semana
- Llamar a la clínica (local) de salud.
- Ir a la sala de emergencias más cercana (listadas en el Anexo B).
- Llamar al 1-844-493-TALK (8255).

Usted no necesita aprobación previa para obtener servicios de emergencia para la salud mental, por el uso de sustancias tóxicas o para emergencias de la salud física. Usted puede obtener servicios de emergencia en cualquier hospital o proveedor cualificado de salas de emergencia en su área. Los números de teléfono están listados en el [Anexo B](#).

¿Qué pasa cuando la emergencia ha terminado?

Si usted tiene una emergencia de salud mental o por el uso de sustancias tóxicas y necesita servicios adicionales después de que la emergencia ha terminado, FBHPartners aprobará los servicios necesarios para mantenerle estable después de que la emergencia ha terminado. Esto se llama cuidados para después de estabilizar. Los servicios para después de estabilizar son proveídos justo después de un emergencia de salud mental o por el uso de

sustancias tóxicas. No hay cargo por los servicios que usted recibe para mantenerle estable después de una emergencia.

¿Qué pasa si no estoy en mi casa y tengo una emergencia?

“fuera de área cuidado” es cuando usted obtiene servicios fuera de los condados servidos por FBHPartners (Boulder, Broomfield, Clear Creek, Gilpin y Jefferson). Si usted necesitan cuidados de emergencia “*fuera de área*” para la salud mental o por problemas por el uso de sustancias tóxicas, vaya a la sala de emergencias más cercana. Dígale al personal que usted está inscrito con FBHPartners La sala de emergencias se pondrá en contacto con nosotros. Cuando su cuidado de emergencia haya terminado, nosotros trabajaremos con la sala de emergencias o el hospital para pasarlo a su proveedor de salud mental o para e uso de sustancias tóxicas de FBHPartners.

Si usted necesita cuidado de la salud mental o por el uso de sustancias tóxicas que **no es de emergencia** cuando se encuentra "fuera del área de cuidado", llame a su coordinador de cuidados o llame a FBHPartners al 1-866-245-1959. Un clínico licenciado le ayudará a decidir qué hacer.

OTRAS COSAS QUE USTED DEBE SABER SOBRE SUS SERVICIOS

¿Hay límite de los servicios que puedo recibir?

Servicios de salud mental

No hay límite en las sesiones de terapia individual o de grupo que sean médicamente necesarias o por servicios hospitalarios o residenciales de salud mental.

Servicios para el uso de sustancias tóxicas

Tampoco hay límite en las sesiones de terapia individual o de grupo que sean médicamente necesarias para los trastornos por el uso de sustancias tóxicas. Sin embargo, este plan para la salud conductual **no** cubre servicios hospitalarios o residenciales para el tratamiento del uso de sustancias tóxicas. Si usted necesita para trastornos por el uso de sustancias tóxicas, hable con su proveedor de cuidados para el uso de sustancias tóxicas para ver si le puede recomendar otros recursos en la comunidad.

¿Cómo obtengo mis medicamentos?

Programa de medicamentos recetados de Colorado

Medicaid tiene una lista de medicamentos preferidos (PDL) para personas que necesitan medicinas recetadas. PDL es una lista de medicamentos que no necesitan aprobación previa por el estado. Los medicamentos que no están en esta lista sí necesitan aprobación del estado. Esto significa que algunas opciones de medicamentos son limitadas.

Los miembros de Medicaid reciben sus medicamentos para la salud mental en una de las siguientes dos maneras:

- Si usted tiene solo Medicaid, puede obtener sus medicamentos a través del programa del estado de servicio con cargo de medicamentos. La lista de PDL actualmente incluye algunos medicamentos para el trastorno de déficit de atención con hiperactividad (ADHD), depresión y trastornos psicóticos. Las personas con enfermedades mentales graves aún pueden recibir los medicamentos que necesitan incluso si estos no están en la lista de PDL. El estado tiene un proceso establecido para esto.
- Si usted tiene Medicare y Medicaid (elegibilidad doble), usted tiene inscribirse en la Parte D de un plan de Medicare. Medicare Parte D cubre ciertos medicamentos de los que usted puede necesitar. Si la Parte D de su plan no paga por ciertas clases de medicamentos que usted necesita, entonces Medicaid pagará por ellos. Las benzodiacepinas son un ejemplo de los medicamentos para la salud mental que no están cubiertos por Medicare Parte D.

Para obtener más información sobre la lista de PDL y cualquier cambio en el futuro:

- Visite www.colorado.gov/cs/Satellite/HCPF/HCPF/1197969485609.
- Llame a la línea de enlace del estado con las farmacias al 303-866-3583.
- Llame a la Oficina de Asuntos del Miembro y la Familia al 303-432-5951 o al 1-866-245-1959 (línea gratis).

Si usted tiene Medicare y necesitan ayuda para inscribirse en un plan de Parte D plan, llame a Medicare al 1-800-633-4227. También puede llamar al programa de ayuda con los seguros para la salud del estado al 1-888-696-7213 (línea gratis).

¿Cuánto cuestan los servicios de salud conductual?

Como miembro de Medicaid, usted tiene derecho para obtener **cobertura** para servicios de salud mental y para los trastornos por el uso de sustancias tóxicas sin ningún costo. Recuerde que los servicios hospitalarios y residenciales para el uso de sustancias tóxicas no son servicios cubiertos. Si usted necesita servicios hospitalarios o residenciales por el uso de sustancias tóxicas, hable con su proveedor de cuidados para el uso de sustancias tóxicas sobre otras opciones de pago.

No hay **copagos** por sus servicios cubiertos para la salud mental o por el uso de sustancias tóxicas. Si recibe una cuenta de cobro por un servicio cubierto, comuníquese con FBHPartners al 1-866-245-1959. Ver la sección “¿Qué debo hacer si tengo otro seguro además de Medicaid?” para casos especiales.

¿Qué debo hacer si quiero una segunda opinión sobre mi tratamiento o diagnóstico?

Usted puede tener preguntas sobre su tratamiento o servicios. Usted tiene el derecho de obtener una segunda opinión sobre el cuidado o diagnóstico de su salud mental y de los trastornos por uso de sustancias tóxicas. Para obtener una segunda opinión,

- Llame a FBHPartners al 1-866-245-1959 (línea gratis).
- Llame a la Oficina de Asuntos del Miembro y la Familia de FBHPartners al 303-432-5951.

“¿Qué debo hacer si tengo otro seguro además de Medicaid?”

Para asegurar que usted no recibe cuentas de cobro por su cuidado, usted **tiene** que seguir las reglas de su compañía de seguro principal. Por

ejemplo, usted tiene que usar los proveedores en la red de su seguro. Usted tiene que seguir sus reglas para obtener aprobación por los servicios. Si usted no lo hace, puede ser que tiene que pagar por sus servicios. Para solicitar ayuda para encontrar un proveedor, puede llamar a su compañía de seguro principal. Ellos pueden decirle qué debe hacer para obtener aprobación por los servicios. Si usted tiene Medicaid, puede ir al sitio Web de Medicare. También puede llamar a Medicare y pedir manual del miembro.

Usted debe avisar a su compañía de seguro principal y a FBHPartners que usted tiene otro seguro. Usted puede solicitar ayuda para encontrar un proveedor que esté en **ambas** redes. Si su proveedor está en **ambas** redes, usted no va a pagar por los servicios cubiertos por Medicaid.

Si usted escoge un proveedor con su compañía de seguro principal que no está en la red de FBHPartners, usted puede tener copagos y deducibles. Si su compañía de seguro principal no cubre un servicio de salud mental de Medicaid o un servicio por el uso de sustancias tóxicas que usted necesita, llámenos. FBHPartners le ayudará a encontrar un proveedor en la red para esos servicios.

Si usted tiene Medicare, nosotros le ayudaremos a encontrar un proveedor que reciba Medicare. Si no podemos encontrar un proveedor de Medicare para usted, le ayudaremos a encontrar un proveedor en nuestra red. Usted puede necesitar servicios para la salud mental o por el uso de sustancias tóxicas que Medicare no cubre. Si Medicaid cubre el servicio, nosotros le ayudaremos a recibir ese servicio de uno de nuestros proveedores.

Entendemos que esto es confuso. Si usted tiene preguntas, por favor llame a FBHPartners al 1-866-245-1959 o a la Oficina de Asuntos del Miembro y la Familia al 303-432-5951.

¿Qué es fraude y abuso de Medicaid?

Los beneficios de Medicaid le son proveídos para mantenerle a usted y a su familia saludables. FBHPartners espera que usted, junto con su proveedor, use sus beneficios de manera legítima y responsable. El fraude y el abuso en el cuidado de la salud son asuntos serios. Se comete "fraude" cuando un miembro o proveedor es deshonesto con el objetivo de obtener beneficios o pagos a los cuales no tienen derecho. "Abuso" se presenta si un miembro o proveedor ocasiona gastos innecesarios para el sistema, de manera intencional. Algunos ejemplos de fraude y abuso son:

- Un miembro o proveedor miente de modo que el miembro pueda recibir un servicio al cual el miembro no tiene derecho.
- Un miembro presta o vende su tarjeta de Medicaid o la información de la tarjeta a alguien más.
- Un miembro cambia o falsifica una orden o una receta.
- Un proveedor emite una cuenta de cobro por un servicio que no ocurrió.

El fraude o abuso por parte de un miembro puede resultar en que usted pierda sus beneficios de Medicaid y otros beneficios estatales y federales. El fraude y abuso de parte de un proveedor pueden resultar en una acción legal en contra del proveedor, entre otras acciones. Por favor ayúdenos a prevenir el fraude y abuso. Si usted piensa que alguien está cometiendo fraude y abuso, por favor llame a:

**La línea informativa para el cumplimiento normativo corporativo de
FBHPartners al 303-432-5985.**

Beneficios dentales

Los miembros adultos con Medicaid puede obtener cobertura dental a partir del 1 de julio de 2014. El beneficio cubre los servicios dentales necesarios para mantener buena salud oral. Los servicios incluyen revisiones, limpiezas, rayos x, empastes, tratamientos de conductos, coronas y prótesis parciales. Otros servicios también están cubiertos, pero necesitan ser aprobado por el estado. Los procedimientos cosméticos no están cubiertos.

Los miembros de Medicaid pueden llamar ellos mismos al dentista para hacer la cita. Para encontrar un dentista en su área, visite

<http://www.colorado.gov/cs/Satellite/HCPF/HCPF/1251567070354>.

¿Cómo puedo conseguir transporte para las citas?

Si usted necesita ayuda para llegar a sus citas, llame a su coordinador de cuidados. Ellos pueden ayudarle a encontrar transporte a las citas si usted está muy enfermo, o no puede caminar o manejar. Ellos también pueden ayudarle si usted no está enfermo, pero no tiene carro u otro medio de transporte para llegar a la cita. Si usted vive en el área metropolitana de Denver, llame a First Transit al 1 855-264-6368. Si usted vive en el condado de Clear Creek, llame al 303-679-2552.

Para recibir ayuda con el transporte, también puede llamar a:

- Su centro de salud mental.
- A la Oficina de Asuntos del Miembro y la Familia de FBHPartners al 303-432-5951.
- A FBHPartners al 1-866-245-1959.

¿Qué debo hacer si un miembro de mi familia tiene una lesión cerebral o una discapacidad del desarrollo?

El estado tiene un lista de diagnósticos que están cubiertos por FBHPartners. Las lesiones cerebrales traumáticas (TBI, sigla de traumatic brain injury) y las discapacidades del desarrollo (DD, sigla de developmental disabilities) están cubiertas por otros programas de Medicaid. Si usted tiene un problema de salud mental y/o un problema por el uso de sustancias tóxicas, puede recibir cuidado para la salud mental y para el uso de sustancias tóxicas, incluso si tiene TBI o DD. El estado tiene una lista de guías generales a seguir para las personas con TBI o DD y enfermedades mentales. Usted puede encontrar las guías en

<http://www.colorado.gov/cs/Satellite/HCPF/HCPF/1243601732847>

O puede llamar a FBHPartners al 303-432-5951 para obtener una copia.

SUS DERECHOS COMO MIEMBRO DE MEDICAID

Los derechos y responsabilidades del miembro

Los **miembros** tiene el derecho a:

- Ser tratados con respeto, dignidad y consideración de su privacidad.
- Obtener información sobre sus beneficios de salud conductual beneficios y qué hacer para tener acceso a ellos.
- Obtener los servicios para el cuidado de la salud conductual médicamente necesarios de acuerdo a la ley federal.
- Obtener información sobre las opciones para su tratamiento en una manera que usted puede entender.
- Obtener servicios que sean adecuados para su cultura.
- Tener un intérprete si tiene problemas comunicándose o si no habla inglés.

- Recibir ayuda para tomar decisiones sobre el cuidado de la salud. Usted tiene el derecho a rehusar tratamiento a no ser que sea requerido por la ley.
- Tener un plan de servicio plan que usted haya ayudado a escribir y ha obtenido un copia de su plan.
- Obtener un segunda opinión dentro nuestros red, sin costo.
- No ser aislados o restringidos como castigo, para hacer las cosas más fáciles para su proveedor.
- Tener la opción de escoger entre varios proveedores dentro de nuestra red. Solicitar que un proveedor sea incluido en nuestra red.
- Que les anuncien con rapidez si su servicios han terminado. Que les anuncien cuando se hagan cambios a sus servicios o proveedores.
- Obtener ayuda entendiendo su derechos y presentar una queja o una apelación.
- Escoger a alguien para que represente sus intereses, si necesitan ayuda.
- Obtener ayuda del defensor (Ombudsman) de Cuidados Manejados de Medicaid, llamando al 303-830-3560 o al 1-877-435-7123.
- Ser libre de usar todos sus derechos sin que esto afecte la manera como son tratados.
- Presentar una queja de cualquier parte de sus servicios.
- Solicitar una audiencia imparcial ante el estado si un servicio es denegado o reducido.
- Decir a otros sus opiniones sobre nuestros servicios. Compartir sus opiniones con otras personas no va a afectar la manera en que nosotros les brindamos sus servicios de cobertura.
- Mantener en privado sus archivos y la información que dan en terapia. Conocer que la ley federal y la estatal permiten que la información sea compartida si:
 - Usted es un peligro para usted mismo o para otros.
 - Usted está extremadamente discapacitado (incapaz de cuidarse a sí mismo).
 - En casos de abuso infantil o de sospecha de abuso infantil.

- Revisar u obtener una copia de sus archivos médicos; solicitar que estos sean cambiados o corregidos.
- Ser libres de cercanía sexual en cualquier relación con sus proveedores. Si esto pasa, lo deben reportar a la junta que regula al departamento de psicoterapia. En Colorado, esta es el Departamento de agencias reguladoras (DORA). Usted los puede contactar en el 303-894-7788 o escribiendo a DORA a 1560 Broadway, Suite 110, Denver 80202.

Como miembro de Medicaid, usted también tiene ciertas responsabilidades.

Un **miembro** tiene el la responsabilidad de:

- Aprender sobre sus beneficios de salud del comportamiento y cómo usarlos.
- Ser un asociado en su cuidado. Esto significa:
 - Seguir el plan que usted y su coordinador de cuidados han acordado.
 - Participar en su tratamiento y trabajar en lograr los objetivos en su plan de servicio.
 - Tomar los medicamentos del modo que usted y su doctor han acordado.
- Decirle a su terapeuta o su doctor si usted no entiende su plan de servicio. Usted puede decirle a él o ella si usted no está de acuerdo con su plan de servicio o si quiere cambiarlo.
- Dar a su terapeuta o su doctor la información que él o ella necesite para brindarle un buen cuidado Esto incluye dar permiso por escrito para que sus proveedores puedan coordinar sus cuidados. Esto también se conoce como autorización de divulgación de información.
 - Firmar el formulario de permiso y autorización de trastorno por uso de sustancias tóxicas, aprobado por el estado, de modo que

FBHPartners pueda pagar a su proveedor para que le brinde el cuidado que usted necesita.

- Llegar a sus citas a tiempo. Usted debe llamar al consultorio si va a llegar tarde o no puede asistir a la cita.
- Cooperate con FBHPartners cuando usted escoge a un proveedor o ve a su proveedor. Si tiene preguntas sobre escoger un proveedor o sobre cómo hacer una cita, llame a FBHPartners al 1-866-245-1959.
 - Avísenos cuando cambie su dirección o su número de teléfono.
- Trate a otros con la misma cortesía y respeto con que usted espera ser tratado.

Confidencialidad

Confidencialidad de la información sobre salud mental

Cualquier información sobre su salud mental es llamada “*información protegida de la salud*” o PHI. Solo podemos usar su PHI para asegurar que usted recibe buen cuidado de la salud mental y/o para el uso de sustancias tóxicas, y para efectos de pago. Por ejemplo, solo podemos usar PHI:

- Para tratamiento. Puede ser que compartimos la información de su salud con personas involucradas en brindarle sus cuidados de la salud.
- Para coordinar su cuidado entre proveedores. Para coordinar cuidados entre un proveedor y una compañía de seguro.
- Para comunicación con proveedores que le han brindado servicios, de modo que podamos pagar las cuentas.
- Para ver cómo nuestros miembros usan los servicios, lo cual nos ayuda a brindarles mejores cuidados.
- Cuando la ley así lo exija. Nosotros compartimos información PHI cuando la ley federal, estatal o local lo requieren. Compartiremos

información PHI si recibimos una orden de la corte o si la corte ha emitido una citación para que sean presentados.

- Para recolectar información sobre enfermedades o lesiones y reportarlas a las autoridades de salud pública.
- Para evitar amenazas graves a la salud o la seguridad. Puede ser que compartimos la información PHI con la policía u otras personas, si pensamos que podemos prevenir o reducir amenazas de daño.

Confidencialidad de la información del tratamiento por alcohol y drogas.

La confidencialidad de los archivos de un miembro relacionados con el uso de alcohol y drogas mantenidos por FBHPartners o nuestros proveedores está protegida por la ley y las regulaciones federales (42 CFR Parte 2). Por lo general, FBHPartners no va a decir a nadie fuera de nuestro programa que un miembro atiende al programa o si es un consumidor de alcohol o drogas, a menos que:

- El miembro dé consentimiento por escrito.
- Una orden de la corte permita compartir la información.
- La información se divulga a un personal médico en caso de una emergencia médica o a una persona cualificada del personal en caso de investigación, auditoría o evaluación de un programa.

Existen unas excepciones adicionales, como cuando:

- Un delito es cometido por un miembro ya sea en FBHPartners o en contra de cualquier persona que trabaja para FBHPartners o en caso de cualquier amenaza de cometer un delito.
- Se sospecha de abuso o negligencia infantil y debe reportarse según la ley estatal a las autoridades estatales o locales competentes.

Directivas anticipadas

Usted tiene el derecho para proveer instrucciones escritas por adelantado para trabajadores en el cuidado de la salud. Esas instrucciones hablan sobre el tipo de cuidado que usted quiere y el que no quiere. Se usan cuando usted está tan enfermo o lesionado que no puede hablar por sí mismo. Estas decisiones se llaman Directivas anticipadas. Las directivas anticipadas son documentos legales que usted prepara cuando está saludable. En Colorado, una directiva anticipada médica incluye:

- Un poder notarial médico durable. Este designa a la persona en quien usted confía para tomar decisiones si usted no puede hablar y expresarlas usted mismo.
- Un testamento vital. Este le dice a su doctor qué tipo de procedimientos para prolongar la vida usted quiere y no quiere.
- Una directiva sobre reanimación cardiopulmonar (CPR). También conocida como "la orden de no resucitar". Le dice al personal médico que no lo revivan o reanimen si su corazón y/o sus pulmones dejan de funcionar.

Para obtener más información sobre esto, hable con su médico de atención primaria (PCP). Su médico PCP tiene un formulario de Directivas anticipadas que usted puede llenar. La Oficina de Asuntos del Miembro y la Familia de FBHPartners (OMFA) también le puede indicar cómo hacer una directiva anticipada.

Su proveedor de servicios del cuidado de la salud conductual le va a preguntar si usted tiene una directiva anticipada. Usted puede pedir que guarden una copia de su directiva anticipada en su expediente médico. Pero usted **no** necesita tener una directiva anticipada para obtener cuidado de la salud conductual. Para obtener una copia de nuestra política de directivas anticipadas, por favor comuníquese con nosotros en el 303-432-5951 o en el 1-866-245-1959.

Si usted piensa sus proveedores son no están siguiendo su directiva anticipada, usted puede presentar una queja. Llame o escriba al Departamento de Salud Pública y Medio Ambiente de Colorado a:

**Colorado Department of Public Health and Environment
4300 Cherry Creek Drive South
Denver, Colorado 80246-1530
303-692-2000**

La ley no exige directivas anticipadas para la salud mental. Es buena idea que usted tenga *plan en caso de crisis*. Un plan en caso de crisis le ayudará a tener más control sobre las decisiones en caso de que tenga una crisis de salud conductual. Hable con su proveedor sobre escribir un plan en caso de crisis. Un plan en caso de crisis puede ser usado para ayudarle a mantenerse saludable y puede decirle a su familia y proveedores lo que usted quiere que pase en caso de una emergencia. Su proveedor puede guardar una copia de su plan en caso de crisis en su expediente.

¿QUÉ DEBO HACER SI TENGO PROBLEMAS CON LOS SERVICIOS O MIS DERECHOS NO ESTÁN SIENDO RESPETADOS?

A FBHPartners le importa usted y la calidad de sus servicios de salud conductual. Nosotros trabajamos para darle el mejor cuidado. Siempre tratamos de mejorar la manera en que lo servimos y queremos escuchar sus comentarios para saber cómo lo estamos haciendo.

También sabemos que se presentan problemas. Si usted no está satisfecho con cualquier parte de su servicio, tiene el derecho de presentar una queja.

También tiene el derecho de apelar cualquier acción (decisión) con la que usted no esté de acuerdo. La Oficina de Asuntos del Miembro y la Familia (OMFA) le puede ayudar con esto.

Definiciones

Acción: Una acción se presenta cuando FBHPartners:

1. Niega o limita todo o una parte de un servicio para la salud mental que se ha solicitado, incluido el tipo o el nivel del servicio.
2. Reduce, cambia o termina un tratamiento que ya había sido aprobado.
3. Niega el pago total o parcial de un servicio.
4. No provee los servicios de forma oportuna.
5. No actúa dentro de los límites de tiempo aprobados para la resolución de quejas y apelaciones.

Apelación: Cuando usted está en desacuerdo con una acción de FBHPartners y solicita una revisión de dicha acción. Usted puede hacer su apelación oralmente, pero tiene que hacer el seguimiento por escrito.

Representate de Cliente Designado (DCR): Es una persona a quien usted escoge para presentar una queja o apelación a nombre suyo. Esta opción tiene que ser presentada por escrito. Esta persona puede ser uno de sus proveedores, como un doctor o un terapeuta. También puede ser un amigo o un miembro de la familia.

Queja: Una queja sobre sus servicios de salud mental o para trastornos por el uso de sustancias tóxicas, su proveedor o el personal. Usted puede presentar una queja si no está satisfecho con cualquier servicio o con miembros del personal. Esta incluye cosas como la calidad de su cuidado o la falta de respeto por sus derechos. Esta también puede incluir a un

proveedor o un miembro del personal que es rudo con usted. Usted puede presentar su queja en persona, por teléfono o por escrito.

Notificación de acción: Esta es una carta que FBHPartners le envía explicándole la acción que se está tomando y sus derechos de apelación.

Proceso de Audiencia imparcial ante el estado: Esta es una audiencia que se hace ante un juez del tribunal administrativo. Está disponible solo para apelaciones.

¿Cómo presento una queja?

Primero, trate de hablar con su proveedor o un supervisor de modo que los problemas se puedan arreglar rápidamente. Si usted no quiere hacer eso o si usted lo ha intentado pero no fue de ayuda, estas son las otras maneras de presentar una queja:

- Para servicios de salud mental comuníquese con:
 - El defensor del Cliente y la Familia de FBHPartners en su centro de salud mental:
 - En Jefferson Center for Mental Health en el 303-432-5047..
 - En Mental Health Partners en el 303 413-6204.
 - El Coordinador de Quejas de FBHPartners en el 303-432-5951.
 - O llame al 1 866 245-1959 o a TTY 1-800-659-2656.

- Para servicios para el uso de sustancias tóxicas, comuníquese con el coordinador de quejas de FBHPartners al 303 432-5951. O llame al 1-866-245-1959 o a TTY 1-800-659-2656.

- Para quejas de servicios tanto de salud mental como del uso de sustancias tóxicas puede también comunicarse con el Defensor del paciente (Ombudsman) para Cuidados Manejados de Medicaid al 303 830-3560, 1-877-435-7123 o TTY 1-888-876-8864. Ellos le ayudarán a presentar una queja a FBHPartners.

Usted puede solicitarle a alguien más que presente una queja a nombre suyo. Sin embargo, usted tiene que hacer que esa persona sea su “Representante designado del cliente” (DCR). Esto significa que usted firma un formulario nombrando a esa persona como su DCR. También firma una autorización para la divulgación de información para que FBHPartners comparta la información con esa persona.

Usted puede presentar su queja en persona, por teléfono o por escrito. También puede presentar su queja en una carta o un formulario que usted puede obtener de OMFA. Usted debe presentar su queja dentro de los primeros treinta (30) días de la fecha en que sucedió el evento. El defensor del cliente y la familia de FBHPartners en su centro de salud mental o el coordinador de quejas de FBHPartners en el 303.432.5951 pueden ayudarle con esto. Si usted lo desea, ellos pueden ayudarle a poner su queja por escrito. También pueden conseguir servicios de intérprete si usted no habla inglés, si es sordo/a o tiene dificultad para oír.

El defensor del cliente de FBHPartners OMFA, el defensor de la familia o el coordinador de quejas que le estén ayudando con su queja, le van a pedir que firme un permiso para la divulgación de información para el proveedor, si usted todavía no la ha hecho. Esto le va a permitir al defensor de OMFA o al coordinador, hablar con su proveedor para obtener información importante para poder responder a su queja. Si usted escoge no firmar una autorización para la divulgación de información, el defensor o el coordinador van a responder a su queja, de la mejor manera que puedan, con una información limitada.

En FBHPartners le enviaremos una carta en los primeros dos (2) días de que usted haya firmado una autorización de divulgación de información, para avisarle que hemos recibido su queja. Revisaremos sus inquietudes y puede ser que lo llamemos para solicitarle más información. La persona que toma las decisiones relacionadas con su queja no va a ser la misma que ha estado involucrada en su asunto. Si su caso involucra un problema clínico, y usted ha firmado u autorización para la divulgación de información, hablaremos con una persona del área clínica que no haya estado involucrada en su caso. Este proceso es confidencial. Usted no perderá sus beneficios de Medicaid beneficios por presentar una queja.

En los primeros quince (15) días hábiles de haber recibido su queja, nosotros le enviaremos por correo regular una carta. La carta le informará sobre la decisión tomada sobre su queja y la fecha en que fue tomada. Si FBHPartners necesita más tiempo o si usted lo necesita, podemos extender la fecha hasta catorce (14) días calendario más. Le enviaremos una carta informándole por qué extendimos la fecha y cómo esto es para su beneficio.

Si usted está en desacuerdo con la decisión, puede solicitar una revisión de nuestra decisión por el Departamento de Políticas y Financiamiento del Cuidado de la Salud (HCPF). La decisión que HCPF tome será la decisión final. Para solicitar a HCPF una revisión, llame a:

Servicio al cliente de Medicaid
1-800-221-3943 (Línea gratis).
TTY 303-866-7471

¿Cómo presento una apelación (apelación de una acción)?

Si usted desacuerdo con una acción tomada por FBHPartners, usted tiene el derecho de presentar una apelación. Usted puede presentar su apelación por teléfono, en persona o por escrito Si usted apela por teléfono o en

persona, FBHPartners considerará dicha fecha como la fecha de su apelación. Sin embargo, tiene que hacer el seguimiento por escrito. La Oficina de Asuntos del Miembro y la Familia (OMFA) le puede ayudar con esto. También, OMFA le puede ayudar consiguiendo un intérprete si usted necesita uno. Los teléfonos de OMFA son: 303 432-5951, 866 245-1959 o TTY 1-800-659-2656.

Para presentar una apelación, usted puede comunicarse con cualquiera de los siguientes:

- El número principal de FBHPartners es 1-866-245-1959 (escoja la opción "miembro").
- El Coordinador de Quejas de OMFA en el 303 432-5951.
- El Director de OMFA en el 303-432-5956, el 1-866-245-1959 o en TTY 1-800-659-2656.
- El Defensor del paciente (Ombudsman) para Cuidados Manejados de Medicaid al 303 830-3560, 1-877-435-7123 o TTY 1-888-876-8864.

Usted puede solicitarle a alguien más que presente una queja a nombre suyo. Sin embargo, usted tiene que hacer que esa persona sea su “Representante designado del cliente” (DCR). Esto significa que usted firma un formulario nombrando a esa persona como su DCR y también firma una autorización para la divulgación de información para que FBHPartners comparta la información con esa persona. Usted también puede apelar directamente ante un juez estatal de derecho administrativo (ALJ) para una audiencia imparcial ante el estado. Si usted apela primero ante FBHPartners todavía puede apelar ante un juez ALJ. La información de contacto para el juez ALJ es:

Office of Administrative Courts
1525 Sherman St., 4th Floor
Denver, Colorado 80202
303 866 2000
Número de fax: 303 866 5909

Sin embargo, usted tiene que hacer **cada una** de estas apelaciones dentro de ciertos periodos de tiempo. Apelar ante FBHPartners puede hacer que usted pierda el límite de tiempo para apelar ante un juez ALJ. Usted puede apelar directamente ante un juez ALJ al mismo tiempo que presenta su apelación ante FBHPartners. Esto mantendrá su derecho a una audiencia con un juez ALJ. Usted tiene que hacer su solicitud por escrito al juez ALJ.

Si usted ha solicitado tratamiento residencial de salud mental para su niño y fue denegado, hay un proceso diferente. El proceso de acuerdo a la Ley de Tratamiento para la Salud Mental de los Niños de Colorado (CMHTA) está disponible a las familias. Usted puede usar este proceso incluso si decide apelar ante el juez ALJ. El proceso de la Ley de Tratamiento para la Salud Mental de los Niños de Colorado (CMHTA) le permite apelar ante el Departamento de Servicios Humanos de Colorado. El OMFA de FBHPartners le puede ayudar con ambos procesos.

¿Cuáles son los límites de tiempo para presentar una apelación?

Existen 2 diferentes periodos para presentar una apelación. Su periodo depende del tipo de acción a ser apelada:

- Si usted apela una acción para disminuir, cambiar o terminar un servicio autorizado, usted tiene presentar su apelación a tiempo. A tiempo significa que usted presenta su apelación en la fecha o antes de lo siguiente:
 - 1) Dentro de los primeros 10 días de la fecha de envío por correo de la carta de notificación de acción.
 - 2) La fecha en que la acción entrará en vigor.

Para más información, por favor lea "Qué debo hacer si quiero continuar mis servicios durante mi apelación".

- Si usted está apelando cualquier otro tipo de acción, usted tiene que presentar su apelación dentro de los primeros 30 días calendario de la fecha de envío por correo de la notificación.

También está disponible un proceso de resolución acelerada de una apelación. Una apelación acelerada se usa si usted o FBHPartners piensa que los tiempos estándar pueden perjudicar su salud. OMFA puede explicarle cómo obtener una apelación acelerada.

¿Qué debo hacer si quiero continuar mis servicios durante mi apelación?

Esta es una situación especial. Si usted recibe una notificación de que FBHPartners planea detener o reducir un servicio que ya fue aprobado, usted puede solicitar que el servicio continúe.

Para la continuación de servicios, tienen que pasar varias cosas:

- Usted o su proveedor tiene que presentar la apelación **a tiempo** (ver arriba).
- Los servicios tienen que haber sido ordenados por un proveedor autorizado.
- El periodo para los servicios autorizados no puede haber terminado todavía.
- Usted tiene que solicitar a FBHPartners que continúe los servicios.

Si los servicios se continúan, es por un tiempo limitado. Los servicios continuarán hasta que una de las siguientes cosas pase:

- Usted retira su apelación.

- Han pasado 10 días después de que FBHPartners envió por correo la resolución (decisión) sobre su apelación. Durante estos 10 días, usted puede solicitar una audiencia imparcial ante el estado. También puede solicitar la continuación de los servicios hasta que la decisión de la audiencia se haya dictado.
- La decisión de la audiencia imparcial ante el estado es de detener su servicios.
- El periodo de la autorización original se ha cumplido.

Aviso importante: Si su apelación es denegada al nivel de la audiencia imparcial ante el estado, usted puede tener que pagar por el costo de los servicios que recibió mientras que su apelación estaba siendo revisada.

¿Qué otras cosas necesito saber sobre las apelaciones?

Si usted presenta una apelación a FBHPartners, nosotros le enviaremos una carta avisándole que la hemos recibido. Le enviaremos la carta en los primeros dos días hábiles de recibida la apelación. La carta le dirá más sobre el proceso de apelación y cuándo puede esperar una decisión. Después le enviaremos una carta con nuestra decisión y también trataremos de llamarle por teléfono.

Nosotros tomaremos un decisión en los primeros diez días calendario. Usted tiene el derecho de proveer más información al revisor de la apelación. Si usted quiere proveer información adicional y necesita más tiempo, avísenos. Usted puede pedirnos que extendamos el periodo para la decisión. FBHPartners también puede extender la fecha de la decisión hasta catorce (14) días calendario más. Le enviaremos una carta informándole por qué extendimos la fecha y cuándo esperar una decisión. También le diremos porqué el retraso le conviene a usted.

Si usted piensa que esperar 10 días calendario por nuestra decisión puede ser perjudicial para su salud, puede solicitar una apelación acelerada (más

rápida). Su proveedor también puede solicitar una apelación acelerada a nombre suyo. FBHPartners no tomará ninguna acción en contra del proveedor que le ayude con esto. Nosotros no tenemos que estar de acuerdo con su solicitud de una apelación acelerada, pero nosotros tenemos que enviarle una carta si nosotros no estamos de acuerdo. Si estamos de acuerdo con que su apelación debe ser acelerada, le enviaremos una carta con la decisión en los primeros tres días hábiles de haber recibido su solicitud. También trataremos de llamarle por teléfono.

¿Qué debo hacer si estoy en desacuerdo con la decisión de FBHPartners sobre mi apelación?

- Si no está de acuerdo con nuestra decisión sobre su apelación, usted tiene que solicitar una audiencia imparcial ante el estado. Esto es una audiencia ante un juez estatal de derecho administrativo (ALJ). Para hacer esto, debe presentar una apelación ante la Oficina de Cortes Administrativas. Los números de teléfono están listados en la página 29 de este manual. Su apelación ante el juez ALJ tiene que ser por escrito. OMFA pueden ayudarle con esto.

Usted tiene que presentar su apelación ante el juez ALJ dentro de los límites de tiempo explicados. Lo alentamos para que presente la apelación ante el juez AL al mismo tiempo que presenta su apelación con FBHPartners. De esta manera, no perderá su derecho a una audiencia imparcial ante el estado. Usted se puede representar a usted mismo en la audiencia o tener a alguien que lo represente. También, usted puede proveer más información de soporte para su caso en la audiencia.

Defensor del paciente (Ombudsman) para Cuidados Manejados de Medicaid

El Defensor del paciente (Ombudsman) es independiente de FBHPartners y Medicaid. Ellos también lo pueden ayudar a resolver asuntos de salud o salud conductual. Ellos le ayudarán a presentar una queja o una apelación. Ellos pueden ayudar a cualquier miembro de cuidado manejado de Medicaid o de BHO. Este servicio es gratis. Usted puede llamar al defensor del paciente (Ombudsman) al:

Defensor del paciente (Ombudsman) para Cuidados Manejados de Medicaid

1-877-435-7123 fuera del Área metropolitana de Denver.

303-830-3560 en área metropolitana de Denver.

TTY 1-888-876-8864

OTRAS COSAS QUE DEBE CONOCER PARA SABER CÓMO USAR SUS BENEFICIOS DE SALUD CONDUCTUAL DE MEDICAID

Oficina de Asuntos del Miembro y la Familia

FBHPartners tiene una Oficina de Asuntos del Miembro y la Familia (OMFA) para ayudarle. Ellos le pueden ayudar con cualquier problema o pregunta que usted tenga sobre servicios de salud conductual. La Oficina de Asuntos del Miembro y la Familia:

- Ayuda a los miembros con quejas y apelaciones.
- Defiende a los miembros y sus familias.
- Ayuda a los miembros y a las familias a entender los servicios de salud conductual disponibles y cómo obtenerlos.
- Provee información sobre otros medios de apoyo en la comunidad, como grupos de ayuda y grupos de defensoría.
- Ayuda a los miembros y a las familias a entender sus derechos y responsabilidades..
- Trabaja para proteger los derechos de los miembros.
- Ayuda a los miembros y a sus familias para tener una voz en el sistema de salud conductual al involucrarse en comités y juntas de consejería.
- Ofrece educación sobre salud mental, trastornos por el uso de sustancias tóxicas y otros asuntos relacionados con la recuperación.

Para hablar con alguien en OMFA, llame a:

- El Coordinador de Quejas de OMFA en el 303 432-5951 o el 1 866 245-1959
- El Director de OMFA en el 303-432-5956 o el 1-866-245-1959.
- El Defensor de OMFA en Jefferson Center for Mental Health en el 303-432-5047.

- El Defensor de OMFA en Mental Health Partners en el 303-413-6204.

Programa para mejorar la calidad

FBHPartners tiene un Programa de mejora de la calidad (QI). Este programa nos ayuda a medir y mejorar la calidad de nuestros servicios. Nuestro programa IQ ofrece información sobre cosas como:

- Cómo nuestros servicios ayudan a las personas a mejorarse.
- Qué estamos haciendo para ayudar a las personas a lograr sus metas.
- Qué tan rápido y tan bien respondemos a quejas y apelaciones.
- Qué tan rápido pueden las personas obtener citas.
- Cuánto tiempo permanecen las personas en el hospital
- Qué estamos haciendo para evitar que las personas vuelvan a ser internadas en el hospital después de haber sido dadas de alta.

Para obtener más información sobre nuestro Programa de mejora de la calidad o para recibir una copia gratis de nuestro Plan de Calidad, al Director de calidad de FBHPartners al 303-432-5952 o llame al 1-866-245-1959 y pida hablar con alguien en el Departamento de calidad.

Encuestas al miembro

Queremos conocer su opinión sobre los servicios que usted recibe. Para obtener su opinión, nosotros hacemos encuestas por teléfono o por correo. Nuestras encuestas le hacen preguntas sobre sus servicios de salud conductual. También le preguntan sobre las cosas que piensa que podríamos hacer mejor. Toda la información que obtenemos de la encuesta es confidencial. Nosotros no decimos los nombres de quiénes

participan en las encuestas. Si tiene preguntas sobre la encuesta, por favor llame al Director de calidad de FBHPartners al 303-432-5952 o llame al 1-866-245-1959 y pida hablar con alguien en el Departamento de calidad.

Comités de consejería para el miembro

FBHPartners tiene grupos de consejería que nos dan comentarios sobre cómo estamos haciendo nuestro trabajo. Si usted quiere obtener más información sobre cualquier grupo en su área, llame a OMFA a uno de estos números:

- El Director de OMFA en el 303-432-5956 o el 1-866-245-1959.
- El Coordinador de Quejas de OMFA en el 303 432-5951 o el 1 866 245-1959
- El Defensor de OMFA en Jefferson Center for Mental Health en el 303-432-5047.
- El Defensor de OMFA en Mental Health Partners en el 303-413-6204.

Comité del programa de consejería para mejorar

FBHPartners tiene un Comité del programa de consejería para mejorar especial (PIAC) con representación de organizaciones estratégicas en nuestra comunidad así como de miembros. El PIAC se reúne trimestralmente para brindar orientación y comentarios a FBHPartners en relación con asuntos relacionados con la prestación de servicios y el mejoramiento de la calidad. Las reuniones están abiertas para el público y las minutas se publican en nuestro sitio Web. Para obtener más información, llame al Director de calidad de FBHPartners al 303-432-5952.

Cómo obtener más información sobre Foothills Behavioral Health Partners

Para obtener más información sobre FBHPartners, por favor comuníquese con la Oficina de Asuntos del Miembro y la Familia al 303-432-5951 o al 1-866-245-1959. Podemos darle información sobre la estructura de FBHPartners y la manera como llevamos nuestra organización. También podemos darle información sobre maneras de involucrarse y ayudarnos a mejorar nuestros servicios. Por ejemplo, puede unirse a uno de nuestros grupos de consejería.

Cada año, FBHPartners le informará por escrito, sobre su derecho de solicitar toda la información incluida en este manual.

OTROS BENEFICIOS DE MEDICAID:

La siguiente sección habla sobre otros beneficios de Medicaid para los cuales usted puede ser elegible. Para obtener más información sobre cualquiera de sus beneficios de Medicaid para la salud mental por favor llame a:

Servicio al cliente de Medicaid

1-800-221-3943 (Línea gratis).

O visite el sitio Web de Medicare del estado:

<http://www.colorado.gov/cs/Satellite/HCPF/HCPF/1197364086675>

¿Cómo puedo obtener cuidado para problemas de la salud física?

Si usted necesita cuidado médico, vea su médico de atención primaria (PCP) u otro doctor. Si usted no tiene un PCP, llame a *HealthColorado*.

HealthColorado es un programa del estado que ayuda a las personas en Medicaid a afiliarse a planes de salud.

HealthColorado
Área metropolitana de Denver 303-839-2120
Todas las otras áreas 1-888-367-6557
TTY: 1-888-876-8864
<http://www.healthcolorado.net/>

Su proveedor de salud conductual o FBHPartners pueden también puede ayudarle a encontrar un doctor. Hable con su coordinador de cuidados o llame a FBHPartners OMFA al 303 432-5951 o al 866-245-1959. Puede ser que tiene que pagar un copago por su cuidado médico. Un copago es el pago que usted hace de su porción del costo de su cuidado de la salud llame al Servicio al cliente de Medicaid al 1-800-221-394 para obtener más información sobre los copagos. O visite el sitio Web del estado en:

<http://www.colorado.gov/cs/Satellite/HCPF/HCPF/1197364127331>

Coordinando su cuidado

Debido a que salud mental y física están relacionadas, es importante que usted le diga a su proveedor de salud mental y para los trastornos por el uso de sustancias tóxicas sobre cualquier otro cuidado que usted esté recibiendo. También le debe decir a su PCP sobre cualquier servicio para la salud mental o por el uso de sustancias tóxicas que usted esté recibiendo. Es muy importante que todos sus proveedores sepan de cualquier medicamento que usted está tomando. Si tiene preguntas o si necesita ayuda para coordinar su cuidado, hable con su coordinador de cuidados. También puede llamar a OMFA al 303-432-5951 o al 1-866-245-1959.

Servicios de Evaluación Periódica Temprana, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT en inglés)

Los Servicios de Evaluación Periódica Temprana, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT) son un programa del cuidado de la salud para todos los niños de hasta 20 años y para todas las mujeres embarazadas, inscritos en Medicaid. Un niño que es elegible puede recibir chequeos médicos, de nutrición, dentales, vacunas y otros exámenes. No hay cargo para los chequeos o para cualquier otro servicio para niños o jóvenes. Las mujeres embarazadas tienen acceso a servicios de manejo de caso y de asistencia cuando sea necesario.

Para recordar los elementos de EPSDT, use el nombre del programa:

Temprano (Early)	Identificar problemas temprano, empezando desde el nacimiento.
Periódicamente (Periodic)	Chequear la salud de los niños en intervalos periódicos de acuerdo a la edad.
Evaluación (Screening)	Hacerse exámenes físicos, mentales, para el desarrollo, dentales, de la audición y otros exámenes para evaluar posibles problemas.
Diagnóstico (Diagnostic)	Hacer exámenes de diagnóstico de seguimiento cuando se identifica un riesgo.
Tratamiento (Treatment)	Tratar los problemas encontrados.

Hacerse chequeos médicos con regularidad es importante. Esto ayuda a mantener a sus niños saludables y a encontrar temprano cualquier problema de salud. Si las evaluaciones dan como resultado que su niño tiene problemas de salud, EPSDT también le brinda el tratamiento médico.

Si su niño tiene Medicaid y usted quiere que le hagan un chequeo médico, llame a su Médico de Atención Primaria (PCMP) o a una clínica local.

Comunidades saludables es un programa que ayuda a los miembros de Medicaid que tienen hasta 20 años y a las mujeres embarazadas a aprovechar al máximo a EPSDT. Comunidades saludables:

- Ofrecen o hace los arreglos para servicios de evaluación para todos los niños y jóvenes.
- Hace los arreglos necesarios (a través de referencias) para tratamientos cuando la evaluación de EPSDT encuentra que el niño necesita tratamiento.
- Hace seguimiento con los clientes que no asisten a las citas.
- Encuentra transporte para los miembros para que vayan a recibir los servicios.

Para obtener más información sobre el programa de EPSDT, visite su sitio Web en:

<http://www.colorado.gov/cs/Satellite/HCPF/HCPF/1218622604254>

Exención para los servicios con base en el hogar y la comunidad (HCBS en inglés)

El estado de Colorado tiene muchos programas de exención. Los programas de exención ayudan a las personas con necesidades de salud especiales a permanecer en su hogar y comunidad. Para cualificar, las personas tienen que cumplir con ciertos niveles de necesidades a nivel financiero, médico y de cuidado.

Las personas que reciben servicios bajo un exención son elegible para todos los servicios básicos de Medicaid. El cuidado hospitalario a largo

plazo y los servicios en una institución especializada no están incluidos. Algunas exenciones pueden aplicarse a través de una agencia del estado. Otras tienen que aplicarse a través de una Agencia de punto de entrada único (SEP). El anexo C de este manual incluye una lista de las organizaciones de Punto de entrada único de su condado.

Cada exención tiene un tiempo límite de inscripción y puede que tenga una lista de espera. Las personas pueden aplicar por más que una exención, pero pueden recibir los servicios solamente a través de una exención a la vez. Usted tiene el derecho de apelar ante el estado si su solicitud de aplicación a una exención ha sido denegada.

Hay varios tipos de programas de exención. Para obtener información general sobre una exención, llame al:

**Departamento de Políticas y Financiamiento para Cuidado de la
Salud de Colorado (HCPF)
1-800-221-3943 o a
TTY 303-866-7471**

<http://www.colorado.gov/cs/Satellite/HCPF/HCPF/1223894303509>

Exenciones para niños

Exención HCBS para niños: Brinda servicios de Medicaid en el hogar o la comunidad a niños con discapacidades de hasta 17 años de edad. Esto es para niños que no son elegibles para Medicaid regular porque el ingreso de la familia es muy alto. Los niños tienen que estar en riesgo de ser internados en una instalación de cuidados especializados o en un hospital. La manera para solicitar esta exención varían de área a área. Para averiguar cómo solicitar, llame a la Agencia de punto de entrada único de su condado, listada en el Anexo C.

Exención para niños con autismo: Brinda servicios de Medicaid en el hogar o la comunidad a niños de hasta 5 años de edad con discapacidades. Un niño tiene que tener necesidades conductuales grandes que lo pongan en riesgo de que lo internen en una institución. Para solicitar esta exención, comuníquese con la Junta centrada en la comunidad en su área (Anexo D).

Exención para apoyo extenso para niños: Brinda servicios de Medicaid en el hogar o en la comunidad a niños de hasta 17 años de edad con discapacidades o retrasos del desarrollo. El niño tiene que estar en riesgo de que lo internen en una institución. Los niños con edades entre recién nacidos y los 4 años, tienen que tener un retraso en el desarrollo. Los niños entre los 5 y los 17 años de edad tienen que tener una discapacidad en el desarrollo. Los niños también tienen que cumplir con otras condiciones. Para solicitar una exención, comuníquese con la Junta centrada en la comunidad en su área (Anexo D).

Exención para el Programa de habilitación residencial de niños: Le brinda servicios residenciales a niños y jóvenes en hogares sustitutos que tienen una discapacidad de desarrollo y necesidades muy grandes. Los niños tienen que estar en riesgo de ser internados en una institución. Este programa ayuda a los niños desde recién nacidos hasta de 21 años de edad a recibir, mantener o mejorar las habilidades necesarias para vivir en la comunidad. Para ser elegibles, los niños y jóvenes tienen que ser asignados a través del Departamento de Servicios Humanos de un condado. Para solicitarla, llame al Departamento de Servicios Humanos de su condado.

Exención para niños con una enfermedad limitante de vida: Este programa es para niños de hasta 19 años con enfermedades médicas graves que pueden acortar sus vidas. Los servicios ayudan a mantener a los niños de ser internados en un hospital o una institución. También hay

otros requerimientos. Para solicitarlo, llame a la Agencia de Punto de entrada único de su condado (ver el Anexo C).

Exenciones para adultos

Exención para personas con lesión cerebral: Brinda servicios en el hogar o en la comunidad a las personas con edades entre 16 y 64 años con una lesión cerebral. Estos servicios ayudan a que estas personas no sean internadas en un hospital o una institución. Las lesiones cerebrales que cualifican están definidas en el Código de regulaciones de Colorado. Para solicitar esta exención, llame a la Agencia de Punto de entrada único de su comunidad (Anexo C).

Exención para personas viviendo con SIDA: Brinda servicios en el hogar o en la comunidad a las personas de todas las edades que tengan VIH/SIDA. Estos servicios ayudan a que estas personas no sean internadas en un hospital o una institución. Para aplicar para esta exención, comuníquese con la Junta centrada en la comunidad en su área (ver Anexo D).

Exención para servicios de salud mental en la comunidad: Brinda servicios en el hogar o en la comunidad a las personas de 18 años de edad o mayores que tengan una enfermedad mental grave. Estos servicios ayudan a que estas personas permanezcan en la comunidad a cambio de una institución especializada. Para solicitar esta exención, llame a la Agencia de Punto de entrada único de su comunidad (Anexo C).

Exención para personas que son adultos mayores, ciegas y con discapacidades: Brinda servicios en el hogar o una alternativa con base en la comunidad a los cuidados especializados en una institución para personas adultas mayores, ciegas, y con discapacidades que tienen 18 años

de edad o más. Para solicitar esta exención, llame a la Agencia de Punto de entrada único de su comunidad (Anexo C).

Exención para servicios de vivienda asistida: Brinda servicios de vivienda asistida en el hogar o en la comunidad a personas de 18 años de edad y mayores que tienen discapacidades del desarrollo. Para más información, llame a la División de Discapacidades del Desarrollo del Departamento de Servicios Humanos de Colorado al 303-866-7462. Para aplicar para esta exención, comuníquese con la Junta centrada en la comunidad en su área (ver Anexo D).

Exención para personas con discapacidad del desarrollo: Brinda servicios y apoyo en el hogar lo que permite que personas con discapacidad del desarrollo, de 18 años y mayores, continúen viviendo en la comunidad. Para aplicar, comuníquese con la Junta centrada en la comunidad en su área (ver Anexo D).

Exención para personas con lesión de la médula espinal: Brinda servicios a una persona con lesiones en la médula espinal, para permitir que esa persona siga viviendo en la comunidad. La exención es un programa piloto y sólo está disponible a personas viviendo en los condados de Adams, Arapahoe, Denver, Douglas y Jefferson. Para obtener información, llame al Departamento de Políticas y Financiamiento para el Cuidado de la Salud de Colorado al 303 866 2669.

Glosario

Acción: Una acción es cuando una Foothills Behavioral Health Partners (FBHPartners) hace algo de lo siguiente:

1. Niega o limita todo o una parte de un servicio para la salud mental que se ha solicitado, incluido el tipo o el nivel del servicio.
2. Reduce, cambia o termina un tratamiento que ya había sido aprobado.

3. Niega el pago total o parcial de un servicio.
4. No provee los servicios de forma oportuna.
5. No actúa dentro de los límites de tiempo aprobados para la resolución de quejas y apelaciones.

Apelación: Cuando usted está en desacuerdo con una acción de FBHPartners y solicita una revisión de dicha acción.

ACC (Accountable Care Collaborative) Cuidado colaborativo eficaz:

El programa de Medicaid de Colorado conecta a los miembros de Medicaid con un médico de atención primaria y coordina el cuidado médico y de la salud conductual del miembro. Los miembros son inscritos en ACC por el estado. Los miembros pueden escoger permanecer en el programa o pueden salirse. El RCCO tiene 7 regiones en el estado. El RCCO sirviendo a la área de servicio de FBHPartners es Colorado Community Health Alliance.

Coordinador de cuidados: Un coordinador de cuidados puede ser su terapeuta o administrador de caso. Él o ella son su proveedor primario de servicios para la salud mental o para el uso de sustancias tóxicas y es responsable de coordinar estos servicios y mantener sus archivos.

Centro de salud mental de la comunidad: Los centro de salud mental de la comunidad ofrecen servicios de salud mental. Hay diecisiete centros de salud mental de la comunidad en Colorado. Cada centro sirve entre uno y varios condados. Ver el anexo A para encontrar el centro que sirve a su condado.

Beneficios cubiertos: Los servicios para la salud mental o para el tratamiento por uso de sustancias tóxicas que usted puede recibir si está en Medicaid.

Representate de Cliente Designado (DCR): Es una persona a quien usted escoge para presentar una queja o apelación a nombre suyo. Usted debe poner esta decisión por escrito y tienen que firmar una autorización para la divulgación de información a esta persona.

Servicios de Evaluación Periódica Temprana, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT en inglés): Es un programa del cuidado de la salud para todos los niños de hasta 20 años y para todas las mujeres embarazadas, inscritos en Medicaid. Sirve a niños desde recién nacidos hasta los 20 años. EPSDT brinda chequeos médicos, de nutrición, vacunas y otros servicios.

Queja: Una queja sobre sus servicios de salud mental o para los trastornos por uso de sustancias tóxicas, su proveedor o el personal. Usted puede presentar una queja de cualquier cosa con la que no esté satisfecho.

Notificación de acción: Una carta que FBHPartners le envía explicando la acción que está siendo tomada. También explica sus derechos de apelación.

Cuidados fuera del área: Los servicios de salud mental o para el uso de sustancias tóxicas que usted recibe cuando está fuera de los condados cubiertos por su FBHPartners.

Médico de atención primaria (PCP): El doctor que usted escoge para recibir su cuidado médico.

Comité del programa de consejería para mejorar (PIAC): Este comité está presidido por el Director de manejo de la calidad de FBHP. Incluye a organizaciones estratégicas en la comunidad y brinda orientación y comentarios a FBHPartners en relación asuntos de la prestación de servicios y el mejoramiento de la calidad. El comité PIAC se reúne

trimestralmente y las minutas de las reuniones se publican en el sitio Web de FBHPartners.

Proveedor: Una organización o persona que brinda servicios de salud mental o para el uso de sustancias tóxicas. Un proveedor puede ser un centro de salud mental, una instalación de manejo del uso de sustancias tóxicas, una clínica, hospital o individuo.

Organización regional de cuidado colaborativo: Uno de los siete programas del estado que son parte del Programa de cuidado colaborativo eficaz (ACC). El programa conecta a los miembros de Medicaid con un médico de atención primaria (PCP) y ayuda a coordinar el cuidado médico y de la salud conductual del miembro. También se conoce como RCCO (se pronuncia "ri-co"). El RCCO sirviendo a la área de servicio de FBHPartners es Colorado Community Health Alliance. Los teléfonos de RCCO son: 303-260-2888 o 877-919-2888.

Proceso de Audiencia imparcial ante el estado: Esta es una audiencia que se hace ante un juez del tribunal administrativo y está disponible solo para apelaciones.

Programa de exenciones: Son programas especiales que ayudan a las personas con necesidades de salud a permanecer en su hogar y comunidad.

ANEXO A

Centros de salud mental

<p>Jefferson Center for Mental Health (Sirve a los condados de Clear Creek, Gilpin y Jefferson) Por favor tenga en cuenta: El acceso a TODOS los tratamientos es a través del 303 425 0300</p>	
<p><u>Acceso, emergencia y servicio ambulatorios</u> Union Square Health Plaza 12055 W. 2nd Place Lakewood, CO 80228 303-425-0300 1-800-201-5264</p>	<p><u>Oficina de Evergreen</u> 28577 Buffalo Park Road, Suite 100 Evergreen, CO 80439 303-425-0300 1-800-201-5264</p>
<p><u>Centro Dones de Nuestra Comunidad</u> 1275 South Teller Street Lakewood, CO 80228 303 432-0300 1 800 201 5264</p>	<p><u>HAF House</u> 8640 West Jewell Avenue Lakewood, CO 80226 303-425-0300 1-800-201-5264</p>
<p><u>Servicios de salud mental de Clear Creek</u> Clear Creek Community Service Center 1531 Colorado Boulevard, PO Box 3669 Idaho Springs, CO 80452 303-425-0300 1-800-201-5264</p>	<p><u>Instalaciones residenciales de Hilltop</u> 10527 West 6th Place Lakewood, CO 80215 303-425-0300 1-800-201-5264</p>

<p><u>Servicios de salud mental de Gilpin</u> 2960 Dory Hill Road, Suite 100 Blackhawk, CO 80403 303-425-0300 1-800-201-5264</p>	<p><u>Oficina de Independence</u> 4851 Independence Street Wheat Ridge, CO 80033 303-425-0300 1-800-201-5264</p>
<p><u>En la esquina de Independence</u> 9595 West 49th Avenue Wheat Ridge, CO 80033 303-425-0300 1-800-201-5264</p>	<p><u>Inn - Instalación residencial de transición</u> 10295 West Keene Avenue Denver, Colorado 80235 303-425-0300 1-800-201-5264</p>
<p><u>Programa de re-entrada John Eachon (JERP)</u> 1651 Kendall Street Lakewood, CO 80214 303-425-0300 1-800-201-5264</p>	<p><u>Centro de evaluación juvenil</u> 11011 West 6th Avenue, Suite 120 Lakewood, CO 80215 303-425-0300 1-800-201-5264</p>
<p><u>Jeffco Family Health Services Clinic</u> 7495 W. 29th Ave. Wheat Ridge, CO 80033 303-425-0300 1-800-201-5264</p>	<p><u>Karen's House - Instalación residencial de transición</u> 12751 West 56th Place Arvada, CO 80002 303-425-0300 1-800-201-5264</p>
<p><u>Mount View - Centro de servicios para jóvenes</u> 7862 West Mansfield Parkway Lakewood, CO 80235 303-425-0300 1-800-201-5264</p>	<p><u>Oficina al norte de Wadsworth</u> 7878 Vance Drive Arvada, CO 80003 303-425-0300 1-800-201-5264</p>

<p><u>The ROAD - Centro para adolescentes</u> 5220 West Ohio Avenue Lakewood, CO 80226 303-425-0300 1-800-201-5264</p>	<p><u>Summit Center - Centro de servicios vocacionales</u> 3810 Pierce Street Wheat Ridge, CO 80033 303-425-0300 1-800-201-5264</p>
<p><u>Oficina al sur</u> 9200 West Cross Drive, Suite 421 Littleton, CO 80123 303-425-0300 1-800-201-5264</p>	<p><u>Teller - Instalaciones residenciales</u> 7290 West 14th Avenue Lakewood, CO 80215 303-425-0300 1-800-201-5264</p>
<p><u>Union Square Health Plaza</u> 12055 W. 2nd Place Lakewood, CO 80228 303 425-0300 1-800-201-5264</p>	<p><u>Wellness Now!</u> Union Square Health Plaza 12055 W. 2nd Place Lakewood, CO 80228 303-425-0300 1-800-201-5264</p>
<p><u>Oficina de West Colfax</u> 9485 West Colfax Avenue Lakewood, CO 80215 303-425-0300 1-800-201-5264</p>	

MENTAL HEALTH PARTNERS

(Sirve a los condados de Boulder y Broomfield)

Por favor tenga en cuenta que el acceso a TODOS los tratamientos es a través del
303-413-6263

Oficina de Broomfield

899 Hwy. 287, Suite 300
Springfield, CO 81073
303-443-8500
1-866-245-1959

Chinook Casaclub

1000 Alpine
Boulder, CO 80304
303-443-8500
1-866-245-1959

Programa de infantes de la comunidad

1333 Iris Avenue
Boulder, CO 80304
303-443-8500
1-866-245-1959

Elementary Day - Programa de tratamiento

Sanchez Elementary
655 Sir Galahad Drive
Lafayette, CO 80026
303-443-8500
1-866-245-1959

IMPACT

1333 Iris Avenue
Boulder, CO 80304
303-443-8500
1-866-245-1959

Oficina de Longmont

529 Coffman Street Suite 300
Longmont, CO 80501
303-443-8500
1-866-245-1959

Oficina principal

1333 Iris Avenue
Boulder, CO 80304
303-443-8500
1-866-245-1959

MESA (Moving to End Sexual Assault) - Avanzando para terminar con el asalto sexual

1333 Iris Avenue
Boulder, CO 80304
303-443-0400
1-866-245-1959

<p><u>PACE (Partnership for Active Community Engagement) - Asociación por un compromiso comunitario activo</u> 2995 Baseline Suite 112 Boulder, CO 80303 303-443-8500 1-866-245-1959</p>	<p><u>Prevención - Intervención</u> 1333 Iris Avenue Boulder, CO 80304 303-443-8500 1-866-245-1959</p>
<p><u>Soft Voices - Centro de servicios para personas que no son pacientes actualmente</u> 501 5th Avenue Longmont, CO 80501 303-776-0410 1-866-245-1959</p>	<p><u>Warner House</u> 1333 Iris Avenue Boulder, CO 80304 303-443-8500 1-866-245-1959</p>
<p><u>Wellness Education Center - Centro de educación para el bienestar</u> 834 S. Sherman St. Longmont, CO 80501 303-247-8700 1-866-245-1959</p>	

ANEXO B Hospitales

<p><u>Avista Adventist Hospital</u> 100 Health Park Drive Louisville, CO 80027 303-673-1000</p>	<p><u>Boulder Community Hospital</u> 1100 Balsam Boulder, Colorado 80304 303-440-2273</p>
<p><u>Centennial Peaks Hospital</u> 2255 South 88th Street Louisville, Colorado 80027 303-673-9990</p>	<p><u>Centura-Porter Adventist Hospital</u> 2525 South Downing Street Denver, Colorado 80210 303-778-1955</p>
<p><u>The Children's Hospital</u> 13123 East 16th Avenue Aurora, CO 80045 720-777-1234</p>	<p><u>Denver Health & Hospitals</u> 777 Bannock Street Denver, Colorado 80204 303-436-6000</p>
<p><u>Exempla West Pines</u> 3400 Lutheran Parkway Wheat Ridge, Colorado 80033 303-467-4000</p>	<p><u>HealthONE: Presbyterian St. Luke's Medical Center</u> 1719 East 19th Avenue, Denver, Colorado 80218 303-839-6000 Línea gratis: 1-866-775-6246</p>
<p><u>Longmont United Hospital</u> 1950 Mountain View Avenue Longmont, Colorado 80501 303-651-5111</p>	<p><u>North Valley Hospital/Vibra Healthcare</u> 8451 Pearl Street Thornton, Colorado 80229 303-288-3000</p>

<u>Swedish Medical Center</u> 501 East Hampden Avenue Englewood, CO 80113 303-788-5000	<u>St. Anthony Central Hospital</u> 11600 W. 2nd Place Lakewood, CO 80228 303-629-3511
<u>St. Anthony North Hospital</u> 2551 W. 84th Avenue Westminster, CO 80031 303-426-2151	

ANEXO C
Agencias de punto de entrada único

<p><u>Condado de Jefferson</u> <i>Jefferson County Options for Long Term Care (Opciones para cuidado a largo plazo en el condado de Jefferson),</i></p> <p>900 Jefferson County Parkway, Suite 1100 Human Services Building Golden, Colorado 80401 Número de teléfono principal: 303-271-4216</p>	<p><u>Condados de Boulder, Broomfield, Gilpin y Clear Creek:</u> <i>Adult Care Management, Inc Tri-County Office</i></p> <p>1455 Dixon Avenue, Suite 200 Lafayette, Colorado 80026 Número de teléfono principal: 303-439-7011</p>
--	---

ANEXO D
Juntas de centros comunitarios

<p><u>Condados de Jefferson, Clear Creek y Gilpin:</u></p> <p><i>Centro de recursos para discapacidades del desarrollo</i> 11177 West 8th Avenue, Suite 300 Lakewood, Colorado 80215 303-233-3363</p>	<p><u>Condados de Boulder y Broomfield:</u></p> <p><i>Imagine!</i> 1400 Dixon Avenue Lafayette, Colorado 80026 303-665-7789</p>
---	---

NÚMEROS DE TELÉFONO IMPORTANTES

Línea gratis las 24 horas.....1-866-245-1959
TTY.....1-800-432-9553 o 1-800-659-2656
Oficina de FBHPartners (número principal) 303-432-5950

Oficina de Asuntos del Miembro y la Familia de FBHPartners

Director..... 303-432-5956
Coordinador de quejas 303-432-5951
Defensor del cliente en Mental Health Partners MHP.....303-413-6204
Defensor del cliente en Jefferson Center for Mental Health (Jefferson Center)
.....303-432-5047

Quejas

Coordinador de quejas303 432 5951
MHP.....303-413-6204
Jefferson Center.....303-432-5047
Apelaciones 303-432-5951 o 1-866-245-1959

Centros de salud mental

Asociados en salud mental.....303-443-8500
Jefferson Center for Mental Health303-425-0300
Jefferson Center - Línea gratis.....800-201-5264

Defensor del paciente (Ombudsman) para Cuidados Manejados de Medicaid - Área
de Denver

303-830-3560

Línea gratis 1-877-435-7123

TTY 1-888-876-8864

Servicio al cliente de Medicaid, área de Denver

Línea gratis 1-800-221-3943

TTY 303-866-7471

EN CASO DE EMERGENCIA LLAME AL 1-866-245-1959

O llame al 1-844-493-TALK (8255).