



Access Behavioral Care (ABC)
**Manual de Miembros
y la Familia**

Tabla de Contenidos

Bienvenido

Resumen de Beneficios
De Servicio de Rutina

Sobre los Servicios de
Salud Mental y Beneficios

La Oficina de Asuntos de
la Familia y Miembros

Servicios de Emergencia
de Salud Mental

Derechos y
Responsabilidades del
Miembro

Beneficios de Servicio
de Emergencia

Quejas y Apelaciones

Servicios de Rutina
de Salud Mental

Bienvenido!

Bienvenido a Access Behavioral Care. Si usted vive en el condado de Denver y obtiene Medicaid, usted estará automáticamente inscrito en este programa. Nos sentimos honrados de poder servirle a usted.

Este libro puede ayudarle a entender sus beneficios de salud mental de Medicaid. Si usted o un miembro de su familia necesitan servicios de salud mental, queremos que usted reciba la mejor atención posible. Queremos que estos servicios sean fáciles de usar.

Acerca de este Manual

Este manual es una guía para sus beneficios de salud mental. En este manual se puede encontrar

- Información para ayudarle a entender sus beneficios de salud mental
- Información acerca de cómo obtener servicios de salud mental.

Por favor, mantenga este manual.

Tiene preguntas?

Si usted tiene preguntas o desea más información, por favor llámenos al (303) 751-9030 o llame gratis 1-800-984-9133, De lunes a viernes, 8 a.m. to 5 p.m.

¿Necesita ayuda especial con este manual?

Si usted necesita este libro, en letra grande, en cinta, o en otro idioma, nos llámenos. Si usted quiere que alguien le explique algo de este manual, llámenos. Podemos hablar con usted por teléfono, o nos puede visitar en persona. Estamos aquí para ayudar. Simplemente llámenos al (303)751-9030.

Si usted es sordo o tiene problemas de audición, llame a nuestra línea TTY para sordos (720) 744-5126 o llame gratis 1-888-803-4494.

Tenemos este libro disponible en Inglés bajo el código:

Si necesita información en inglés, llámenos al (303) 751-9030. Tenemos este libro en inglés.

Si usted cambia su dirección

Por favor llámenos al (303) 751-9030 o llame gratis 1-800-984-9133 con su nueva dirección.

Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos	1
Bienvenido a Access Behavioral Care	1
Nos puede llamar en:	1
¿Qué es la Recuperación?	2
¿Qué es la Coordinación de Atención?	2
Cosas que debe saber sobre los Beneficios y Servicios de Salud Mental	3
Medicaid	3
Si Usted Ya Recibe Servicios de Salud Mental	3
Todos Los Servicios de Su Salud Mental es Gratuito.....	3
Usted podría tener que pagar si:.....	3
¿Tiene otro seguro de salud?.....	4
Si Usted Tiene Otro Seguro:.....	4
Diferentes Tipos de Servicios de Salud Mental	4
Servicio de autorización (Aprobación)	6
Criterios (Directrices) Para los Servicios.....	6
Los Cambios en Los Beneficios, Servicios o Proveedores.....	6
Otros Servicios de Medicaid.....	7
Cómo Obtener Servicios de Emergencia de Salud Mental	9
¿Qué es una Emergencia o una situación de Urgencia?	9
¿Qué Puede Esperar en Caso de Emergencia?.....	10
¿Qué Servicios de Emergencia Proporciona Access Behavioral Care?.....	11
Tienen Que Ser Autorizados Previamente Servicios de Emergencia por Access Behavioral Care?	11
¿Cuándo Podré Ver A Un Proveedor Después De Dejar El Hospital?.....	11
Resumen de Beneficios de Servicio de Emergencia	12
Cómo Obtener Servicios De Rutina de Salud Mental	13
Cómo Conseguir Una Cita	11
Elección De Los Proveedores	11
Lo Que Usted Puede Esperar Cuando Llame Para Una Cita	11
Transportación	14
Individualized Service Plans (ISP)	14

¿Cómo Obtener Una Segunda Opinión.....	11
Directivas Avanzadas Médicas	11
Resumen de Beneficios de Servicio de Rutina	17
La Oficina De Asuntos De Miembros Y La Familia.....	19
Consejo Consultivo De Miembros y De La Familia.....	19
Boletín de Asociación Para Miembros Y La Familia	19
Plan de Acción para la Recuperación del Bienestar (WRAP)	19
Los Propios Servicios de Apoyo.....	19
Cómo contactarse con la Oficina de Asuntos de miembros y la Familia	20
Derechos y Responsabilidades Del Miembro	21
Confidencialidad (Privacidad)	21
Sus Derechos.....	22
Sus Responsabilidades	22
Exenciones	22
Petición de información	25
Quejas y Apelaciones	26
Cómo Utilizar un Representante Designado por el Cliente (DCR)	26
Quejas	26
Apelaciones.....	29
Acelerado ("Rush") de Apelaciones	31
Cómo Solicitar Una Audiencia Imparcial Estatal	32
Nuestro Programa de Mejoramiento de Calidad.....	33
Formulario de Reclamo de Miembros	34
Formulario para Representante Designado del Cliente	35

Bienvenido a Access Behavioral Care

Usted tiene Medicaid en el Condado de Denver. Esto significa que usted es un miembro de Access Behavioral Care. ¿Qué significa esto? Si usted necesita cualquier asistencia de salud mental, le ayudaremos. Podemos ayudarle a obtener la salud mental adecuada para usted o su familia.

El Estado de Colorado eligió Access Behavioral Care para cuidar de todos los servicios mentales de salud de Medicaid en el Condado de Denver. Esto significa que es nuestro trabajo para asegurar de que recibe atención de salud mental si usted lo necesita.

Access Behavioral Care, es un plan de salud sin fines de lucro que proporciona atención médica para las personas elegibles para Medicaid de Colorado. Si desea más información sobre la estructura y las operaciones de Access Behavioral Care, llámenos.

Access Behavioral Care trabaja en colaboración con la Centro de Salud Mental de Denver (MHCD), Denver Health, Hospital de University de Colorado, y The Children's Hospital. Usted puede obtener atención de cualquiera de estos organismos.

También puede obtener la atención de otros proveedores de salud mental que están en la red de Access Behavioral Care. Estos proveedores están enumerados en el Access Behavioral Care Directorio de Proveedores. Usted recibirá una copia del Directorio de Proveedores con este manual. También nos puede llamar al número de teléfono siguiente para solicitar un directorio de proveedores en cualquier momento. También ofrecemos un directorio de Proveedores en el sitio web. Use esta dirección de Web para encontrarlo: <http://www.coaccess.com/access-behavioral-care>.

Como miembro de Access Behavioral Care, usted no se le cobrará por los servicios cubiertos que usted obtiene de los proveedores de nuestra red. Hay algunas razones por las cuales usted podría tener que pagar por los servicios. Por favor, consulte la página 3 de este manual para más información.

Nos puede llamar en:

Access Behavioral Care
10065 East Harvard Avenue – Suite 600
Denver, Colorado 80231
Telefono: (303) 751-9030 o gratis 1-800-984-9133

Nuestro horario de oficina es de 8:00 a.m. – 5:00 p.m., de lunes a viernes. Si nos llama por la tarde o fines de semana, o después de horas de servicio un médico de salud mental en nuestro servicio puede ayudarle.

¿Qué es la Recuperación?

- Las personas con enfermedades mentales pueden recuperarse y se recuperan. Esto no siempre significa que su enfermedad mental se desaparece. Recuperación significa cosas diferentes para diferentes personas. Puede significar:
- Consiguió un trabajo.
- Usted puede manejar su enfermedad.
- Usted está viviendo por su cuenta
- Tiene amigos
- Usted tiene la esperanza de que su vida está mejorando.

Queremos que asegure de que tienes toda la información que necesita acerca de la recuperación. Llámenos si tiene preguntas o necesita ayuda

- Tenemos muchos servicios para ayudarle a recuperarse..
- Vemos a las familias como una parte importante en ayudar a las personas a recuperarse.
- Vamos a trabajar con usted para encontrar sus fortalezas y necesidades.
- Nosotros respetaremos sus deseos para el tratamiento.
- Vamos a trabajar con usted para ayudarle a conseguir lo que necesite.

¿Qué es la Coordinación de Atención?

Nuestro personal de coordinación de la atención médico trabaja con usted, sus familiares, proveedores y otras agencias para ayudarle a conseguir lo que usted necesite. Nuestro personal de coordinación de la atención puede:

- Ayudarle a obtener atención de salud mental.
- Crear un buen plan de tratamiento.
- Asegúrese de que todos sus proveedores están trabajando juntos.
- Que sabes acerca de los programas de salud especiales.
- Ayuda a encontrar los recursos (tales como alimentos, ropa y vivienda).
- Hablar con las personas implicadas con usted y su familia (como su médico, o la escuela del niño, o el Departamento de Servicios Humanos).
- Ayudarle a obtener atención médica.

Usted nos puede llamar si desea hablar con alguien de la coordinación de la atención. Podemos comunicarnos con usted si tenemos un programa de atención especial para usted.

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

Medicaid

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

- El Departamento de Servicios Humanos del condado de Denver al (720) 944-3666 o el número de teléfono proporcionado en sus materiales de inscripción en Medicaid.

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

Si Usted Ya Recibe Servicios de Salud Mental

Si usted ya recibe servicios de salud mental de alguien que está en el Directorio de Proveedores de Access Behavioral Care, entonces nada va a cambiar. Usted continuará recibiendo su atención en el mismo lugar.

Si usted está recibiendo servicios de salud mental de alguien que no está en nuestro Directorio de Proveedores, llámenos al (303) 751-9030 o gratis 1-800-984-9133 de inmediato. Usted puede tener hasta 60 días para cambiar a un proveedor de Access Behavioral Care. Nosotros le ayudaremos.

Todos Los Servicios de Su Salud Mental es Gratuito

Todos los servicios de salud mental que recibe de Access Behavioral Care es gratuito, siempre que:

- Tiene Medicaid actual para el condado de Denver,
- Se utiliza un proveedor de Access Behavioral Care para la atención que no es de emergencia,
- El cuidado es necesario para tratar su condición de salud mental, y de
- El cuidado es aprobado por Access Behavioral Care, si es necesario.
- Servicio de emergencia de salud mental es gratis, incluso si el proveedor no es un proveedor de Access Behavioral Care.

Usted podría tener que pagar si:

- Si no nos dice que otro seguro tendrán que pagar por su cuidado.
- Usted recibe los servicios de salud mental fuera de los Estados Unidos.
- Usted recibe los servicios durante la apelación y usted pierde la apelación.

¿Tiene otro seguro de salud?

A veces, otra compañía de seguros paga por su cuidado. Esto se llama un "tercero". Por ejemplo, si usted está en un accidente de coche, el seguro de automóvil de la otra persona puede pagar. O si usted tiene Medicare, Medicare paga antes de Access Behavioral Care..

Asegúrese de decirnos si usted tiene otro seguro.

Si Usted Tiene Otro Seguro:

- Siga siempre las normas de la otra compañía de seguros para su salud mental.
- Uso de los proveedores de la red de otra compañía de seguros para la atención no de emergencia.
- Si usted no sigue las normas de este seguro, usted podría tener que pagar.
- Si otra compañía de seguros tendrán que pagar por su cuidado, usted tiene que decirnos, o puede que tenga que pagar.

Diferentes Tipos de Servicios de Salud Mental

Tenemos todo tipo de servicios de salud mental. Le ayudaremos a encontrar lo que funciona mejor para usted. Tenemos servicios para los individuos y para las familias.

Esta es una lista de algunos de los servicios que usted puede conseguir:

El tratamiento ambulatorio. Esto puede incluir:

- Consejería individual
- Consejería familiar
- Consejería de Grupo
- Los servicios de manejo de casos
- Administración de medicamentos con un psiquiatra o enfermera

Usted se reunirá con el proveedor y decidir lo que usted necesita. Usted recibirá la atención el tiempo que sea necesario para tratar sus necesidades de salud mental.

Para el consejería individual, hay un límite de 35 visitas por año (1 julio-30 junio), excepto cuando sea médicamente necesario para los niños menores de 21 años.

Manejo de Casos. Un administrador de casos le puede ayudar a:

- Obtener la atención adecuada de los proveedores, las escuelas y otros programas.
- Ayuda a encontrar los recursos (tales como alimentos, ropa, y vivienda).

Administración de medicamentos.

- Los médicos y enfermeras ayudan a obtener el medicamento correcto para usted.
- Ellos le ayudan a entender su medicamento.
- También le informan sobre los posibles efectos secundarios.

Servicios de Emergencia. Esto es para cuando usted necesita ayuda de inmediato. Esto puede significar ir al hospital. Una emergencia es un evento que crees va a causar la muerte o lesiones graves para su vida si usted no recibe atención inmediata.

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

Servicios Para Pacientes Hospitalizados: Esto significa 24 horas de servicios de salud mental proporcionan para usted en un hospital para la atención de una enfermedad mental. Hay un límite de 45 días por año (1 julio-30 junio), excepto cuando sea médicamente necesario para los niños menores de 21 años.

Servicios domiciliarios para la Infancia y la Adolescencia: Estos son los servicios de salud mental que se prestan en su hogar. El objetivo es ayudar a su familia a mantenerse juntos.

Evaluaciones: Una evaluación es una manera de encontrar el mejor tipo de cuidado para usted o su miembro de la familia.

Servicios para Sordos y Duros de Oído:

Si usted es sordo o tiene problemas de audición y necesita servicios de salud mental, tenemos:

- Consejeros que conocen el lenguaje de signos
- Servicios de intérprete
- Los terapeutas que pueden prestar asistencia a los padres oyentes de niños sordos

Servicios de Formación Profesional: Estos son servicios que le ayudan a trabajar. Incluyen:

- Ayuda de escribir un resumen
- Ayuda a prepararse para las entrevistas de trabajo
- Entrenamiento de habilidades de trabajo
- Desarrollo de la carrera

Servicios Para las Personas Mayores: Estos son los servicios de salud mental para adultos mayores. Usted puede estar viviendo en casa, en un hogar de enfermería especializada, o una institución de vida asistida. Un equipo trabaja con usted y su familia para desarrollar un plan de cuidados. Este plan está hecho especialmente para personas mayores.

Más Servicios: Tenemos otros servicios, y si necesita esos, nosotros le ayudaremos. Le ayudamos a satisfacer sus necesidades de atención de salud mental.

Servicio de autorización (Aprobación)

Algunos servicios necesitan la aprobación de Access Behavioral Care. Esta aprobación se conoce como una autorización.

- Los proveedores se ponen en contacto con nosotros para obtener una autorización (aprobación).
- No es necesario que nos llame para la aprobación.

Criterios (Directrices) Para los Servicios

AccessBehavioral Care ha aprobado los criterios (directrices) para ayudar a usted y sus proveedores de saber qué servicios pueden ayudar a usted y a su familia lo mejor. Estas directrices también se utilizan para ver si debe continuar recibiendo la atención, y para ver cuándo es el mejor momento para detener sus servicios.

Existen criterios para estos servicios:

- Pacientes en hospital
- Observación aguda
- Basada en la comunidad el tratamiento agudo
- Servicios residenciales
- Los servicios de hospitalización parcial
- Tratamiento de día
- Servicios en el hogar
- Servicios para pacientes externos
- Manejo intensivo de casos
- Los servicios envuelva alrededor
- Relevos
- Los servicios de emergencia
- La terapia electroconvulsiva
- Pruebas psicológicas

Access Behavioral Care utiliza "InterQual Criterios" una norma reconocida a nivel nacional que es licenciada por McKesson. Puede revisar la información acerca de los criterios bajo petición. Llámenos si usted quiere hacer esto.

Los Cambios en Los Beneficios, Servicios o Proveedores

Le informaremos sobre los cambios que pueden disminuir o aumentar sus beneficios de salud mental o servicios. Le informaremos por escrito 30 días antes de cualquier cambio que ocurre.

Si su proveedor deja a nuestra red, se lo diremos por escrito. Le diremos un plazo de 15 días de enterarse de que su proveedor se va. Si esto sucede, nosotros le ayudaremos a encontrar un nuevo proveedor.

Si usted tiene preguntas, llámenos al (303) 751-9030 o gratis 1-800-984-9133.

Otros Servicios de Medicaid

La salud física

Access Behavioral Care proporciona servicios para la salud mental. Usted puede obtener servicios de salud física de otros programas de Medicaid.

HealthColorado puede darle más información acerca de estos programas de Medicaid. Usted puede elegir cuál de ellos desea.

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

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

También, llame a *HealthColorado* si tiene necesidades especiales o si tiene cualquier otro seguro de salud de Medicaid.

Los Servicios Envuelva Alrededor

Hay otros servicios de Medicaid que usted puede calificar. Estos se llaman "envuela alrededor" de servicios. Pueden incluir los servicios prestados en su casa para ayudarle a cuidar de las cosas como la limpieza y lavandería, servicios a largo plazo en un centro de asistencia, o servicios que son sólo para el beneficio de las personas que tienen una discapacidad del desarrollo.

Con el fin de obtener más información sobre estos servicios, puede llamar a Largo Plazo Care Options al (720) 974-2397. Podemos ayudarle a obtener más información sobre estos servicios. Llámenos si usted quiere que le ayude.

Medicamentos

También puede obtener información sobre los medicamentos que Medicaid pagará. Esto también se puede encontrar en este sitio web:

<http://www.colorado.gov/cs/Satellite/HCPF/HCPF/1197969485609> o puede llamar al Departamento de Atención de Salud y Financiamiento de Servicio al Cliente al (303) 866-3513, o gratis 1-800-221-3943

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

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

Podemos ayudarle a obtener más información sobre los medicamentos que Medicaid pagará.
Llámenos si usted quiere que le ayudemos a hacer esto.

¿Tiene preguntas? ¿Necesita ayuda? Llame Access Behavioral Care al (303) 751-9030
o gratis 1-800-984-9133.

Si usted es sordo o tiene problemas de audición, llame a nuestra línea TTY para sordos al (720) 744-5126
o gratis 1-888-803-4494

Sitio Web: www.coaccess.com

Cómo Obtener Servicios de Emergencia de Salud Mental

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

¿Qué es una Emergencia o una situación de Urgencia?

Una emergencia es una condición médica que usted u otra persona con información sobre la salud promedio podría pensar que se traduciría en:

- Colocación de la salud de la persona (o un niño no nacido, si la persona es una mujer embarazada) en grave riesgo.
- Deterioro grave de las funciones corporales.
- Graves daños a cualquier órgano o parte del cuerpo.

Una situación de urgencia no puede ser tan peligroso como una emergencia. Sin embargo, podría convertirse en una emergencia si no reciben una atención rápida.

Éstos son algunos de las salas de emergencia del hospital en nuestra zona:

Denver Health Medical Center

777 Bannock Street
Denver, Colorado

The Children's Hospital

13123 E. 16th Avenue
Aurora, Colorado

Porter Adventist Hospital

2525 S Downing Street
Denver, Colorado

St. Anthony Central Hospital

4231 W. 16th Avenue
Denver, Colorado

Exempla Saint Joseph Hospital

1835 Franklin Street
Denver, Colorado

Rose Medical Center

4567 E. Ninth Avenue
Denver, Colorado

Hay más. Si usted está cerca de otro hospital, ir a la sala de emergencia en caso de emergencia.

No es necesario que llame a Access Behavioral Care primero. Usted puede ir a cualquier sala de emergencia para los servicios de inmediato, incluso si el hospital no está en nuestra red.

Usted no tendrá que pagar los gastos médicos y de transporte, ya que llamó al 911, o fue al hospital más cercano en caso de emergencia. Después de su emergencia, nosotros le ayudará a obtener los servicios de seguimiento.

¿Qué Puede Esperar en Caso de Emergencia?

Nuestros proveedores le ayudará lo más rápido posible. Si usted tiene una emergencia, nuestros proveedores deben responder a usted:

- Por teléfono dentro de 15 minutos de su llamada telefónica.
- En persona dentro de 1 hora, si usted vive en una ciudad, o dentro de 2 horas, si usted vive fuera de una ciudad.

Si no le ayudan rápidamente, por favor háganoslo saber.

Si usted tiene una situación de urgencia, el proveedor debe ser capaz de ver dentro de 24 horas. Si su proveedor no pueda verte en ese momento, llámenos. Podemos ayudarle a conseguir una cita.

Si usted tiene una emergencia pertinente a su salud mental, usted debe hacer una de las siguientes cosas:

- Llamar a su centro de salud mental.

Anote el número de teléfono de su centro de salud mental aquí: _____

- Llame a su proveedor individual, si usted tiene uno.

Anote el número telefónico de su proveedor aquí : _____

- Llame a Access Behavioral Care al 1-800-984-9133. Estamos disponibles las 24 horas del día, 7 días a la semana.
- Vaya a la sala de emergencias o al hospital mas cercano.
- Llame al 911.

Si usted tiene una emergencia pertinente a su salud física, usted debe hacer una de las siguientes cosas:

- Llame a su proveedor individual, si usted tiene uno.

Anote el número telefónico de su proveedor aquí : _____

- Llame a la Línea de Consejos de Enfermería al número gratuito 1-800-283-3221. Este número está disponible las 24 horas de día, 7 días a la semana.
 - Llame a su centro de salud local.
- Anote el número de teléfono de su centro de salud aquí :* _____
- Vaya a la sala de emergencias o al hospital mas cercano.
 - Llame al 911.

¿Qué Servicios de Emergencia Proporciona Access Behavioral Care?

- Evaluación de las crisis: Tenemos licencia terapeutas formados en crisis. Ellos pueden ayudar a determinar sus necesidades de salud mental en situaciones de emergencia.
- Tratamiento hospitalario: Esto significa 24 horas de servicios de salud mental proporcionan para usted en un hospital. Esto está cubierto por Access Behavioral Care cuando sea necesario para la atención de una enfermedad mental.
- Unidad de Tratamiento agudo (ATU): Este es un lugar donde usted consigue 24-horas de atención de la salud mental. Esto no es un hospital. Se le llama una unidad de tratamiento agudo (ATU). En algunas emergencias, no necesita permanecer en un hospital. Su proveedor puede pedir que te quedes en un ATU. Si se aprueba, no hay límite al número de días que pueden permanecer en un ATU.
- Servicios de Post-estabilización: Se trata de servicios que el médico que te vio en una situación de emergencia dice que necesita antes de que pueda regresar a casa o ir a otro lugar para el cuidado.
- Línea de crisis para miembros: Este es un servicio de teléfono que se puede llamar si usted necesita ayuda de emergencia sin salir de su casa. Usted puede llamar para hablar con un profesional de salud mental durante todo el día, todos los días. El número gratuito es 1-877-560-4250.

Tienen Que Ser Autorizados Previamente Servicios de Emergencia por Access Behavioral Care?

No hay ninguna autorización previa (aprobación) necesaria para los servicios de emergencia. No es necesario que llame a Access Behavioral Care primero. Usted puede llamar al 911 o ir a cualquier sala de emergencia para los servicios de inmediato, incluso si el hospital no está en nuestra red.

Los proveedores de emergencia evaluará su situación. Si deciden que usted necesita para permanecer en el hospital o la ATU, que le ayudará. El hospital o ATU pondrá en contacto con Access Behavioral Care para obtener una autorización (aprobación) para la atención que usted recibe.

¿Cuándo Podré Ver A Un Proveedor Después De Dejar El Hospital?

Usted recibirá una cita para ver a un proveedor después de salir del hospital. Esta cita será programada dentro de 7 días hábiles después de salir del hospital. Es muy importante para que usted vaya a esta cita. Un administrador de atención de Access Behavioral Care le llamará para asegurarse de que estás siguiendo las instrucciones dadas a usted antes de salir del hospital.

Resumen de Beneficios de Servicio de Emergencia

Nota: Para los servicios que necesitan autorización (aprobada), el proveedor obtendrá la aprobación para que usted.

Tipo de Servicio	Ubicación de los Proveedores	Límite de Beneficios	Autorización (Aprobación) Necesarios?
Servicios Móvil de Crisis	Denver Health 777 Bannock Street Denver, Colorado (303) 602-7220	No hay límite si el proveedor dice que el servicio se necesita para tratar su enfermedad mental.	No
Evaluación de Crisis	Cualquier sala de emergencia del hospital o al 911	No hay límite si el proveedor dice que el servicio se necesita para tratar su enfermedad mental.	No
Tratamiento hospitalario	Hospitales que atienden a los miembros de Medicaid (véa el directorio de proveedores)	45 días por año (1 julio-30 junio) cuando sea necesario para tratar una enfermedad mental, salvo cuando el médico le diga que es médicamente necesario para los niños menores de 21 años.	Si
Unidad de Tratamiento agudo (ATU)	Bridge House 6507 S. Santa Fe Drive Littleton, CO 80120	No hay límite si el proveedor de servicios de ATU dice son necesarios para tratar su enfermedad mental.	Si
Servicios de Post-Estabilización	Hospitales que atienden a los miembros de Medicaid (véa el directorio de proveedores)	No hay límite si el proveedor dice que el servicio se necesita para tratar su enfermedad mental.	Si

Si usted tiene alguna pregunta respecto a sus beneficios de Servicios de Emergencia, por favor llame al Access Behavioral Care al (303) 751-9030 o gratis 1-800-984-9133.

Cómo Obtener Servicios De Rutina de Salud Mental

Esta sección le indicará cómo obtener los servicios rutinarios de salud mental o de servicios ambulatorios de salud mental.

Cómo Conseguir Una Cita

- Llame Access Behavioral Care al (303) 751-9030 o gratis 1-800-984-9133.
- Pida hablar con un coordinador de atención de Access Behavioral Care.
- Díganos qué tipo de servicios que usted necesita.
- Su Coordinador de Servicios de Cuidado de Access Behavioral Care pueden ayudar a establecer una cita para usted.
- O puede llamar a uno de los siguientes lugares:

**Mental Health Center of Denver:
MHCD Access Center**
1555 Humboldt Street
Denver, CO
303-504-1650 (Intake)

**University of Colorado Hospital
Outpatient Psychiatry Service**
The Anschutz Medical Campus, Building 500
13001 E. 17th Place @ Aurora Ct.
Aurora, CO 80045
Second Floor, West Wing
303-724-1000

**The Children's Hospital Department of
Psychiatry**
13123 E. 16th Avenue
Aurora, CO
720-777-6200

**Denver Health Medical Center:
Outpatient Behavioral Health Services**
667 Bannock Street Unit 9
Denver, CO
303-436-6393

Asian Pacific Development Center
1825 York Street
Denver, CO
303-355-0710

Servicios de la Raza
4055 Tejon Street
Denver, CO
303-458-5851

Elección De Los Proveedores

Para ver una lista completa de proveedores para elegir en la red de Access Behavioral Care, busque en el Directorio de Proveedores que se envía en su paquete de bienvenida.

Si usted necesita ayuda especial o tiene cualquier otra petición especial, llámenos. Pida hablar con un Access Behavioral Care Coordinador de Servicios. Podemos ayudarle a encontrar:

- Un proveedor con una determinada especialidad

- Alguien que habla otro idioma
- Alguien con un cierto bagaje cultural

Usted puede elegir el proveedor que desea ver. También puede utilizar el Directorio de Proveedores en línea del sitio Web: <http://www.coaccess.com/access-behavioral-care>

¿Qué pasa si quieres ver a alguien que no está en nuestro Directorio de Proveedores?

- Llámenos.
- Pida hablar con un coordinador de Servicio de Atención de Access Behavioral Care.
- Vamos a trabajar con usted para conseguir lo que necesita.

Lo Que Usted Puede Esperar Cuando Llame Para Una Cita

- Cuando usted llame para hacer una cita regular, usted debe conseguir una cita dentro de 7 días hábiles.
- También recibirá una cita para el seguimiento de los servicios de un plazo de 7 días hábiles después de una estancia en el hospital.
- Si la situación es urgente, debe obtener una cita dentro de 24 horas.

Si usted no recibe una cita dentro de esos tiempos, llámenos. Podemos ayudarle a obtener una cita antes. O también podemos ayudar a encontrar un proveedor diferente. Si lo desea, usted puede expresar su preocupación por la situación (ver la sección de quejas en la página 25).

Transportación

Si necesita ayuda para llegar a sus citas:

- Llame LogistiCare de Colorado al 1-800-284-5150
- Asegúrese de decirle que usted tiene Medicaid.
- También podemos ayudarle a encontrar transporte. Llámenos al (303) 751-9030 o gratis 1-800-984-9133 y pregunte por la Oficina de miembros y de Asuntos de la Familia.

Individualized Service Plans (ISP)

Planes individualizados de servicio son los planes que guían el cuidado de su salud mental.

- Usted hace el plan con su proveedor.
- Este plan incluye sus metas para su salud mental.
- También puede tener objetivos para otras partes de su vida. Por ejemplo, el plan puede tener metas para ayudarle con la vivienda, el trabajo y las relaciones.
- El plan incluirá cómo se puede alcanzar estas metas.
- Su profesional médico trabajará con usted para ayudarle a alcanzar sus metas.
- Usted puede optar por incluir otras personas en su plan. Por ejemplo, puede incluir miembros de la familia, amigos u otras personas útiles.
- Hable de esto con su terapeuta.

¿Cómo Obtener Una Segunda Opinión

Usted tiene el derecho a pedir una segunda opinión. Esto significa que usted tenga la opinión de otro proveedor. Tal vez quiera una segunda opinión cuando:

- Usted no está de acuerdo con su diagnóstico.
- Usted no está de acuerdo con el medicamento que su proveedor le da.
- Usted no está de acuerdo con el tipo de cuidado que recomienda su proveedor.

Para obtener una segunda opinión, llámenos al (303) 751-9030 o al número gratuito 1-800-984-9133. Nosotros le ayudaremos.

Directivas Avanzadas Médicas

Las directivas anticipadas médicos le ayudará a:

- Proteger su derecho a tomar decisiones médicas y de decisiones sobre su salud.
- Ayudar a los miembros de la familia a tomar decisiones si no son capaces.
- Ayudar a sus proveedores diciéndoles sus deseos.

Las directrices anticipadas médico dice qué tipo de atención médica que usted desea si te acercas demasiado enfermo o herido a hablar o pensar claramente. El Estado de Colorado le da el derecho a tener una directiva anticipada médico si usted tiene 18 años o más. Hay 3 tipos de directivas anticipadas médicos:

1. Testamento en Vida

Un testamento en vida le dice a su médico si debe usar el soporte de vida artificial (asistencia médica) si usted se convierte en "enfermos terminales" (enfermedad mortal). Copias de Vida formularios se encuentran en los centros sanitarios, oficinas de los proveedores y tiendas de suministros de oficina. También puedes obtenerlos en Guardianship Alliance of Colorado llamando al (303) 228-5382.

2. Poder médico (también llamado "Salud Proxy")

Un "poder médico" es una persona que usted elija para tomar decisiones de salud para usted si usted no puede hablar por sí mismo.

3. Resucitación Cardiopulmonar (CPR), Directiva

El CPR es cuando se intenta comenzar de nuevo el corazón de alguien y / o respiración. Si usted tiene una Directiva "CPR", el personal médico no tratará de comenzar su corazón o la respiración.

Usted obtendrá más información sobre el avance de directrices médicas cuando es admitido a un hospital. Usted no está obligado a tener uno. Si las personas deciden tener una directiva

anticipada médica, es importante hablar con su proveedor, la familia, y otros acerca de sus opciones, o si cambia su decisión. Asegúrese de dar copias de su directiva por anticipado de médicos a su proveedor, miembros de la familia, y el proxy de la salud (si tiene uno).

¿Qué Sucede Si Su Directivas Avanzadas Médicas No Es Seguido?

- Usted puede darnos a conocer sus preocupaciones.
- Llame al Departamento de Salud Pública de Colorado y el Medio Ambiente: (303) 692-2980.
- O escribir a:
Colorado Department of Public Health and Environment
4300 Cherry Creek Drive South
Denver CO 80246-1530
www.coems.info

Usted puede obtener más información sobre las directivas anticipadas en nuestro sitio Web. Vaya aquí para más información: <http://www.coaccess.com/access-behavioral-care>

Resumen de Beneficios de Servicio de Rutina

Atención: Para poder ser autorizados (pagado por el Access Behavioral Care), los servicios deben ser necesarios para tratar una condición de salud mental cubiertos. **Su profesional médico obtendrá la aprobación para usted, si es necesario.**

Tipo de Servicio	Límite de Beneficios	Autorización (Aprobación) necesarios?
Tratamiento de pacientes externos *	Usted obtiene hasta 35 visitas de asesoramiento individual por año (julio 1 a junio 30), salvo cuando el médico le diga que es necesario para los niños menores de 21 años. No hay límite para los servicios ambulatorios de otros.	No
Tratamiento de Día	No hay límite de ser aprobada por nosotros.	Si
Rehabilitación Psicosocial	Sin límite.	No
Manejo de Casos	Sin límite.	No
Administración de medicamentos	Sin límite.	No
Servicios Residenciales	No hay límite de ser aprobada por nosotros.	Si
Servicios escolares*	Usted obtiene hasta 35 visitas de asesoramiento individual por año (julio 1 a junio 30), salvo cuando el médico le diga que es necesario para los niños menores de 21 años. No hay límite para los servicios ambulatorios incluidos en los servicios escolares.	Si
Servicios domiciliarios para la Juventud	No hay límite de ser aprobada por nosotros.	Si
Evaluaciones	Limitada a las sesiones necesarias para la evaluación.	Si
Servicios de Sordos y Duros de Oído *	Usted obtiene hasta 35 visitas de asesoramiento individual por año (julio 1 a junio 30), salvo cuando el médico le diga que es necesario para los niños menores de 21 años. No hay límite para los servicios ambulatorios de otros.	No
Servicios de Formación Profesional	No hay límite de ser aprobada por nosotros.	Si
Servicios para las Personas Mayores *	Usted obtiene hasta 35 visitas de asesoramiento individual por año (julio 1 a junio 30), salvo cuando el médico le diga que es necesario para los niños menores de 21 años. No hay límite para	No

¿Tiene preguntas? ¿Necesita ayuda? Llame Access Behavioral Care al (303) 751-9030 o gratis 1-800-984-9133.

Si usted es sordo o tiene problemas de audición, llame a nuestra línea TTY para sordos al (720) 744-5126 o gratis 1-888-803-4494

Sitio Web: www.coaccess.com

Resumen de Beneficios de Servicio de Rutina

Tipo de Servicio	Límite de Beneficios	Autorización (Aprobación) necesarios?
	los servicios ambulatorios otros	
Servicios de Respiro	No hay límite de ser aprobada por nosotros	Si
Servicios de Especialistas entre los propios	No hay límite.	No

* Por favor Nota: Usted puede obtener hasta 35 sesiones individuales, que pueden ser de varios tipos de servicios combinados (Tratamiento de pacientes externos, servicios escolares, personas con problemas de audición y sordos y / o servicios para personas mayores). Usted no puede recibir 35 sesiones individuales de cada uno de esos tipos de servicios.

La Oficina De Asuntos De Miembros Y La Familia

Access Behavioral Care cuenta con una Oficina Asuntos de los miembros y de la Familia para ayudarle. Nosotros podemos ayudarle con:

- Entender el sistema de salud mental.
- Abogar por usted mismo.
- Responder a cualquier pregunta, preocupaciones y quejas.

Queremos ayudarle a entender cuáles son los servicios que recibe. También puede ayudarle a saber cuáles son sus derechos y responsabilidades.

Consejo Consultivo De Miembros y De La Familia

Esta consejo consultivo de Access Behavioral Care acerca de los problemas de salud mental que nuestros miembros y sus familias se enfrentan. El consejo se reúne trimestralmente (cada 3 meses). Invitamos a cada uno de nuestros miembros y sus familiares a participar. Llame a (303) 751-9030 o al número gratuito 1-800-984-9133 para obtener más información.

Boletín de Asociación Para Miembros Y La Familia

El Boletín de la Alianza se envía trimestralmente (cada tres meses) para cada uno de nuestros miembros. Contiene información sobre actividades y programas que pueden ser útiles para usted el miembro y la familia.

Plan de Acción para la Recuperación del Bienestar (WRAP)

Esta es una herramienta para que usted pueda escribir lo que le ayuda a sentirse mejor, lo que soporta, y cómo usted desea ser tratado cuando no se está haciendo bien. Nos aseguraremos de que usted tiene la ayuda que necesita para escribir su plan de WRAP. Su proveedor de salud mental o de administrador de atención puede mostrarle cómo utilizarlo en su proceso de recuperación.

Los Propios Servicios de Apoyo

Existen grupos de apoyo y centros donde puede ir. Son dirigidas por personas que han sido parte del sistema de salud mental y entenderlo. Nuestros miembros del personal y los asuntos de la familia puede ayudar a encontrar estos grupos de apoyo.

Educación y Entrenamiento

Nuestros personal de Asuntos de miembros y la Familia le puede dar información sobre la:

- Servicios que ofrecemos.
- Sus derechos y responsabilidades.
- Cómo obtener servicios.

- Cómo abogar por usted mismo o un miembro de la familia.
- Consejos útiles para hacerse cargo de su cuidado y recuperación.

Cómo contactarse con la Oficina de Asuntos de miembros y la Familia

Le ayudaremos a cualquiera de los servicios mencionados anteriormente. Damos la bienvenida a su llamada. Usted puede llamarnos o escribirnos a:

Office of Member and Family Affairs
Access Behavioral Care
P.O. Box 17580
Denver, CO 80217-0580

Teléfono: (303) 751-9030 o llame gratis 1-800-984-9133

Derechos y Responsabilidades Del Miembro

Confidencialidad (Privacidad)

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

Una copia de la Notificación de Access Behavioral Care de prácticas de privacidad se envía con este manual. Esto le dice cómo mantener su información privada. Si desea otra copia, llámenos al (303) 751-9030 o al número gratuito 1-800-984-9133.

Cómo Su Información Médica Puede Ser Usada O Compartida

Hay momentos en que la información sobre usted puede ser compartida sin su permiso. La ley dice que la información sobre su tratamiento de salud mental pueden ser compartidos por estas razones:

- Para ayudarle a obtener el tratamiento y los servicios, pagar por su tratamiento y los servicios, hacer comentarios de su tratamiento y los servicios, o de investigación aprobado.
- Si alguien que está tratando sus problemas de salud mental sospecha que está abusando o descuidando a sus hijos, deben informar de ello a la agencia de bienestar infantil del condado.
- Si usted está en una emergencia de salud mental y puede ser un peligro para sí mismo o para otros debido a una enfermedad mental, los proveedores pueden comunicarse con otros profesionales o personas que tienen información sobre usted que podría ayudar a que usted u otros seguros.
- Si el juez ordena que la información acerca de sus problemas de salud mental deben ser compartida en el tribunal, a continuación, Access Behavioral Care o de sus proveedores de cuidado de la salud mental debe hacerlo.
- Las agencias estatales pueden revisar sus registros para ver cómo Access Behavioral Care o otros proveedores están haciendo en la prestación de sus servicios.

Preguntas o Quejas Sobre Privacidad

Si usted tiene alguna pregunta o queja acerca de cómo Access Behavioral Care gestiona la información de la salud, o si usted cree que sus derechos han sido violados por Access Behavioral Care, puede ponerse en contacto:

Access Behavioral Care
Attention: Privacy Official
10065 East Harvard Avenue, Suite # 600
Denver, Colorado 80231
Teléfono: (720) 744-5100 o llame gratis 1-800-511-5010

Access Behavioral Care no tomará ninguna acción negativa en contra de usted si presenta una queja. Si usted no está satisfecho con la manera en que manejamos su queja, usted puede presentar una denuncia ante el oficial de privacidad en el Departamento de Atención de Salud y la financiación en (303) 866-4366.

Sus Derechos

Como miembro de Access Behavioral Care, usted tiene ciertos derechos. Es importante que usted sepa cuáles son esos derechos. Queremos ayudarle a entender sus derechos. Queremos asegurarnos de que usted está siendo tratado con justicia. Si usted tiene alguna pregunta acerca de estos derechos, por favor llame a nuestra Oficina de Asuntos de la Familia y miembros.

Usted tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto a su dignidad y privacidad.
- Pida información acerca de Access Behavioral Care, nuestros servicios y proveedores, incluyendo:
 - Sus beneficios de salud mental
 - Cómo acceder a la atención
 - Tus derechos
- Obtener información de una manera que usted pueda comprender fácilmente.
- Elegir a cualquier proveedor en la red de Access Behavioral Care.
- Obtener servicios culturalmente apropiados y competentes de los proveedores de Access Behavioral Care.
- Obtener servicios de un proveedor que hable su idioma o recibir servicios de interpretación en cualquier idioma que necesite.
- Pida que un proveedor específico se añadirán a la red de proveedores.
- Obtener los servicios que son apropiados y accesibles cuando sea médicamente necesario, incluida la atención 24 horas al día, 7 días a la semana para situaciones de emergencia.
- Obtener servicios de emergencia de cualquier proveedor, incluso aquellos que no están en nuestra red, sin llamar la atención de Access Behavioral Care.
- Obtener una cita de rutina dentro de 7 días hábiles, o una cita urgente en 24 horas de su solicitud.
- Recibir los servicios cubiertos médicamente necesarios de un proveedor que no está en la red de Access Behavioral Care si queremos otra cosa en condiciones de darles.
- Saber sobre las tarifas que pueden cobrar. No hay tasas o copagos para los servicios cubiertos que usted recibe Medicaid a través de Access Behavioral Care.
- Obtener una notificación por escrito de cualquier decisión por Access Behavioral Care para negar o limitar los servicios solicitados.
- Obtener una explicación completa de sus proveedores:
- El estado de diagnóstico de salud mental de usted o su hijo,

- Diferentes tipos de tratamiento que pueden estar disponibles,
- ¿Qué tratamiento y / o medicamentos que podrían funcionar mejor, y
- Lo que puede esperar.
- Participar en debates sobre lo que usted necesita, y tomar decisiones sobre su cuidado de salud mental con sus proveedores.
- Obtener una segunda opinión si usted tiene una pregunta o desacuerdo sobre su tratamiento.
- Se notificará de inmediato de cualquier cambio en las beneficios, servicios o proveedores.
- Rechazar o interrumpir el tratamiento, salvo lo dispuesto por la ley.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como medio de convencerlo a hacer algo que no puede o quiere hacer.
- Obtenga copias de sus registros de tratamiento y planes de servicio y pedir Access Behavioral Care para cambiar los registros si usted cree que son inexactos o incompletos.
- Obtenga información por escrito sobre el avance de directrices médicas.
- Obtenga información acerca de, y ayudarlo someter una queja, apelaciones y los procedimientos de audiencia imparcial.
- Hacer una queja sobre su tratamiento para el Access Behavioral Care sin temor de ser castigados.
- Tener un partidario independiente, que pueda ayudar con cualquier pregunta, problemas o preocupaciones sobre el sistema de salud mental.
- Expresar una opinión sobre los servicios de Access Behavioral Care a los organismos estatales, los órganos legislativos, o los medios de comunicación sin que sus servicios se vean afectados.
- Ejercer sus derechos sin ningún cambio en la forma de Access Behavioral Care o nuestros proveedores que lo tratan.
- Han respetado su privacidad. Tu información personal sólo puede ser divulgada a otras personas cuando usted da su permiso o cuando permitido por la ley.
- Saber acerca de los registros de usted mientras usted está en tratamiento y que pueden tener acceso a sus registros.
- Cualquier otro derecho garantizado por ley o reglamento (de la ley).

Sus Responsabilidades

Para que su tratamiento de salud mental sea un éxito, tenemos que trabajar juntos - usted, su proveedor (s), y el personal de Access Behavioral Care. Nosotros hacemos nuestra parte, al proporcionarle información sobre sus derechos y los servicios que ofrecemos. Su parte es tomar la responsabilidad de lo siguiente:

- Elije un proveedor de la red de Access Behavioral Care, o llámenos si quiere ver a alguien que no está en la red de Access Behavioral Care.

- Siga el cuidado del Access Behavioral Care y reglas de Medicaid que se describen en este manual.
- Siga los pasos descritos en este manual si desea presentar una queja o apelación con Access Behavioral Care sobre los servicios que está recibiendo.
- Pague por los servicios que recibe que no están cubiertos por Medicaid o Access Behavioral Care.
- Informe a Access Behavioral Care si usted tiene cualquier otro seguro, incluyendo Medicare.
- Mantenga las citas programadas y llame para cancelar o reprogramar, si usted no puede ir a cita.
- Haga preguntas cuando usted no entiende o si desea más información.
- Dígale a sus proveedores toda la información que necesitan para cuidar de usted. Esto incluye si tiene cualquier síntoma.
- Trabaje con sus proveedores para crear metas que le ayudarán en su recuperación. Siga los planes de tratamiento que usted y sus proveedores han acordado.
- Tome los medicamentos como se les prescribe para usted.
- Dígale a su médico si tiene efectos secundarios desagradables de sus medicamentos, o si los medicamentos no parecen estar trabajando para ayudarlo a sentirse mejor.
- Buscar los servicios de apoyo adicionales en la comunidad.
- Invite a la gente que le brindara su ayuda y apoyo para que se incluyan en su tratamiento. Estas personas pueden ser miembros de la familia, amigos, o cualquier otro que usted puede elegir. Understand your rights and the grievance process.
- Trate a sus proveedores como usted esperaría ser tratado.

Puede haber otras cosas que pueda hacer con su salud mental, que usted puede agregar a esta lista.

Exenciones

Usted tiene el derecho de solicitar la “exención” programa de Medicaid de Colorado Community Mental Health Services. Esto significa que no sería un miembro de Access Behavioral Care. Su elegibilidad para Medicaid no se verán afectados, pero sus beneficios de salud mental será diferente en virtud de una exención. Por favor, asegúrese de preguntar acerca de los servicios que serán elegibles de recibir si se le concede una exención del Programa.

Usted puede pedir una exención si:

- Usted ya tiene un proveedor de salud mental que desea seguir viendo, y Access Behavioral Care es incapaz de contrato con su proveedor, o
- Usted siente que no puede trabajar con Access Behavioral Care y permanencia en el programa no estaría en su mejor interés clínico.

Si desea solicitar una exención, puede comunicarse con el Department of Health Care Policy and Financing (HCPF). HCPF tomará una decisión y le hará saber por escrito. La dirección y número de teléfono es:

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

Teléfono: (303) 866-3513 o llame gratis 1-800-221-3943

Petición de información

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

- Los nombres, lugares, números de teléfono, y los idiomas hablados por nuestros proveedores.
- La lista de proveedores que usted puede elegir.
- El tipo de beneficios y la cantidad y la duración de los servicios que usted puede conseguir.
- Cómo se cubren las beneficios y servicios.
- Cómo puede obtener beneficios de un proveedor fuera de la red.
- Después de horas de servicios, servicios de emergencia, y servicios de post-estabilización (cuidado que usted recibe después de una emergencia para ayudarlo a recuperarse).
- Referencias para la atención especializada o de programas.
- Cuotas que se le podrían cobrar.
- Cómo obtener los beneficios que están cubiertos por Medicaid, pero no parte de Access Behavioral Care.
- Sus derechos y protecciones.
- Comunicación sobre el Access Behavioral Care prácticas de privacidad, y cómo usted puede obtener una copia.
- Queja, apelación, y los procedimientos de audiencia imparcial.
- Las directivas anticipadas médicos.
- Cómo Access Behavioral Care está estructurado y cómo operamos.
- Mejoramiento de la calidad del programa de Access Behavioral Care.
- Cómo solicitar una exención de la Programa Comunidad de Medicaid de Colorado de Salud Mental.
- Puede pedir en cualquier momento sobre los planes de incentivos para médicos.

Quejas y Apelaciones

Por favor, háganos saber si usted no está satisfecho con Access Behavioral Care, nuestros proveedores, sus servicios, o las decisiones que se toman sobre su tratamiento.

- Usted tiene el derecho a expresar una preocupación acerca de cualquier cosa que usted no está satisfecho con.
- Usted también tiene derecho a apelar. Esto significa que usted puede pedir una revisión de un recurso de Access Behavioral Care o de la decisión sobre los servicios que usted recibe.
- Llame a nuestro Departamento de Quejas y Apelaciones al (720) 744-5134, gratis 1-877-276-5184 o TTY para las personas sordas o con dificultades auditivas al 1-888-803-4494.

Usted no perderá sus beneficios de Medicaid si se expresa una preocupación, presentar una queja o una apelación. Es la ley.

Cómo Utilizar un Representante Designado por el Cliente (DCR)

Un DCR es alguien que usted elija para hablar por usted cuando usted tiene una inquietud o apelación acerca de sus servicios de salud mental. Podría ser un proveedor, un abogado, un miembro de la familia, o cualquier otra persona de su confianza.

Si usted decide utilizar un DCR, usted debe firmar un formulario con el nombre, dirección y número de teléfono del DCR. Esto es para que podamos contactar con él o ella durante la investigación o el proceso de apelación. Esta persona no podrá ver su historial médico o de obtener información sobre su situación a menos que también firmar un formulario para divulgar información médica para él o ella.

Quejas

Si usted no está satisfecho con algo más que una decisión de servicio, puede presentar una queja. Una queja puede ser sobre otra cosa que una decisión por Access Behavioral Care para negar, limitar o cambiar un servicio que usted o su proveedor solicitado. Este es su derecho. Usted no necesita preocuparse de que se le trata mal para hacer una queja. Queremos asegurarnos de que está tratado con justicia y reciban el mejor servicio posible. Esta es una manera que puede ponerse de pie por sí mismo y sus derechos. También nos ayuda a hacer nuestro mejor servicio para usted y los demás.

Ejemplos de quejas podría incluir:

- La recepcionista fue grosero con usted.
- Su proveedor no le permiten ver sus registros de salud mental.
- Su plan de servicio no tiene las cosas que usted desea trabajar en.

- No se pudo obtener una cita cuando se necesitaba una.

A Quién Puede Contactar a Presentar Una Queja:

- Usted o su DCR puede llamar a Access Behavioral Care Departamento de Quejas y Apelaciones, o
- Usted puede llenar el formulario de queja al final de este libro y nos lo envíe, o
- Usted puede escribirnos una carta. Llámenos si desea ayuda para escribir su queja.
- Otras personas pueden ayudar a usted o su DCR con una queja, incluyendo:
- El Defensor para Cuidados Administrados de Medicaid, operado por Maximus. El número de teléfono es (303) 830-3560 o gratis 1-877-435-7123.
- El Departamento de Atención de Salud Política y Financiamiento. Su número de teléfono es (303) 866-3513 or toll free at 1-800-221-3943.

Cómo Presentar una Queja Con Access Behavioral Care

Usted o su DCR puede llamar o escribir al Departamento de Quejas y Apelaciones de Access Behavioral Care. Usted debe hacer esto dentro de 30 días a partir de cuando el problema pasó.

Access Behavioral Care

Grievance and Appeals Department

P.O. Box 17580

Denver, Colorado 80217-0580

Teléfono: (720) 744-5134 o gratis 1-877-276-5184

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

¿Qué Pasa Cuando Presento una Queja?

- Después de que recibimos su llamada telefónica o una carta, le enviaremos una carta dentro de 2 días hábiles. La carta dirá que recibimos su queja.
- Vamos a revisar su queja. Podemos hablar con usted o su DCR, hablar con las personas involucradas en la situación, y mirar su historial médico.
- Alguien que no estuvo involucrado en la situación que preocupa, y que tiene la experiencia adecuada, revisará su queja.
- Dentro de 15 días hábiles después de recibir su carta, le enviaremos una carta diciendo que es lo que encontramos y cómo hemos solucionado el problema. O bien, vamos a hacerle saber que necesitamos más tiempo. Usted recibirá una carta de nosotros después de terminar la revisión.

- Vamos a trabajar con usted o su DCR para tratar de encontrar una solución que funciona mejor para usted. A veces no puede ser capaz de solucionar un problema.
- Si no estás contento con nuestra revisión, usted o su DCR pueden contactar al Departamento de Atención de Salud de Colorado Política y Financiamiento. Ellos van a hacer otra revisión. Su decisión acerca de su preocupación es definitiva.

Cómo Contactar con el Departamento de Salud de Política y Financiamiento

Usted o su DCR También puede llamar o escribir al Departamento de Cuidado de la Salud Política y Financiamiento y hacerles saber que usted ha presentado una queja.

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

Teléfono: (303) 866-3513 o gratis 1-800-221-3943

Hágales saber que usted es un miembro del Access Behavioral Care. Dígales que es el problema. Dígales cómo quiere que se repare la problema.

El Departamento de Cuidado de la Salud Política y Financiamiento revisará su queja. Ellos trabajarán con usted para encontrar una solución. Usted recibirá una carta del Departamento de Atención de Salud Política y Financiamiento. Esta carta le explicará los resultados de la revisión. Esta decisión es definitiva.

Las organizaciones que pueden ayudarle con este proceso:

- El Defensor para Medicaid Managed Care (MAXIMUS):
..... (303) 830-3560
..... 1-877-435-7123
..... 1-888-876-8864 (TTY)
- La Alianza Nacional para los Enfermos Mentales (NAMI):
..... (303) 321-3104
..... 1-888-566-6264
- El Centro Legal para Personas con Discapacidad y Personas Mayores:
..... (303) 722-0300
..... 1-800-288-1376
- La Federación de Familias para la Salud Mental para Niños:
..... (303) 572-0302
..... 1-888-569-7500

Apelaciones

Una apelación es cuando se intenta cambiar una decisión, llamado "acción" que Access Behavioral Care hace acerca de sus servicios. Usted tiene ese derecho. Si Access Behavioral Care tiene una acción, usted y su proveedor recibirá una carta que le dice por qué. Esta carta también le explicará cómo apelar si usted desea.

Usted puede apelar cualquiera de las siguientes acciones:

- Cuando negamos o limitamos un tipo o nivel de servicio que usted solicitó.
- Cuando damos de baja, suspender o detener un servicio que se había aprobado.
- Cuando negamos el pago de cualquier parte de un servicio.
- Cuando no proporcionamos o autorizar (aprobar) los servicios de manera oportuna.
- Cuando no actuamos dentro de los plazos requeridos por el estado para proporcionar notificaciones.
- Si usted vive en una zona rural y le negamos su solicitud de buscar atención médica fuera de nuestra red.

Si usted o su DCR solicita una apelación, vamos a revisar la decisión. Su proveedor puede presentar una apelación por usted o ayudarle con su apelación como la videocámara DCR. Para una DCR a obtener sus expedientes médicos para una apelación, usted o su tutor legal debe dar su permiso escrito a su proveedor.

Usted no perderá sus beneficios de Medicaid si usted presenta una apelación. Si usted está recibiendo los servicios que ya han sido aprobados por Access Behavioral Care, usted puede continuar recibiendo los servicios mientras la apelación, si todos estos requisitos se cumplen:

- Su apelación ha sido enviada a nosotros dentro de los plazos requeridos por usted o su proveedor;
- Un proveedor de Access Behavioral Care ha pedido que usted reciba los servicios;
- El período de tiempo que la aprobación (autorización) de los servicios no ha terminado, y
- Que usted solicite específicamente que los servicios siguen.

Puede que tenga que pagar por los servicios que reciba durante la apelación, si usted pierde la apelación. Si usted gana la apelación, usted no tendrá que pagar. Por favor, háganos saber si usted pide una apelación si quieren seguir recibiendo sus servicios.

Si continúa recibiendo los servicios autorizados, que continuará por un período de tiempo determinado. Los servicios continuará hasta que:

- Usted retira su apelación;
- Un total de 10 días después de que pasan por correo la notificación original de que nos estamos negando a su apelación. Si usted solicita una audiencia imparcial del

Estado dentro de los 10 días, sus beneficios continuarán hasta que termine la audiencia.

- La oficina del Estatal de la audiencia decide que se rechaza su recurso de casación.
- La autorización para los servicios se expira.

Ejemplos de las decisiones que usted podría apelar incluyen:

- Se le dice que se le va dar de alta del hospital y no me siento listo para irme.
- Siente que su niño necesita de atención residencial y Access Behavioral Care niega la atención.

Cómo Solicitar una Apelación (otra revisión) de una Decisión o Acción:

- Si el recurso se trata de una nueva solicitud de servicios, usted o su DCR debe solicitar una apelación dentro de 30 días calendario desde la fecha de la carta diciendo lo que la acción de Access Behavioral Care ha adoptado o piensa adoptar.
- Si el recurso es sobre los servicios que ya han sido autorizados (aprobada) por Access Behavioral Care, usted o su DCR debe solicitar una apelación:
 - Dentro de 10 días a partir de la fecha de la carta diciendo lo que la acción de Access Behavioral Care ha adoptado o prevé adoptar;
 - O-
 - Antes de la autorización termine;
o Cualquiera que sea el menos tiempo.
- Usted o su DCR puede llamar el departamento de Quejas con Access Behavioral Care para iniciar el recurso de casación. El número de teléfono es (720) 744-5134 o al número gratuito 1-877-276-5184. Dígales que usted es un miembro de Access Behavioral Care. Dígales que usted desea apelar la decisión o acción. Si usted llama para iniciar su apelación, usted o su DCR debe enviar una carta después de la llamada telefónica a menos que él o ella soliciten una resolución rápida. La carta debe estar firmada por usted o su DCR. Nosotros podemos ayudarle con la carta, si usted necesita ayuda. La carta debe ser enviada a:

Access Behavioral Care
Grievance and Appeals Department
P.O. Box 17950
Denver, Colorado 80217

- Usted o su DCR puede solicitar una "expedito" o apelación acelerada si se encuentra en el hospital, o sentir que la espera de un recurso ordinario pondría en peligro su vida o su salud. La sección llamada "acelerado (" Rush ") de Apelaciones" le dice más a respecto de una apelación expedito.

- Si usted está recibiendo los servicios que ya han sido aprobados por Access Behavioral Care, usted puede ser capaz de continuar recibiendo los servicios mientras apela. Usted tendrá que pagar por los servicios que reciba durante la apelación, si usted pierde la apelación. Si usted gana la apelación, usted no tendrá que pagar. Por favor, háganos saber si usted pide una apelación si quieren seguir recibiendo sus servicios.

¿Qué Pasa Con la Apelación:

- Después de recibir su llamada telefónica o una carta, usted recibirá una carta dentro de 2 días hábiles. Esta carta le dirá que recibimos su solicitud de apelación.
- Usted o su DCR puede decirnos en persona o por escrito por qué piensa que el Access Behavioral Care debe cambiar su decisión o acción. Usted o su DCR también nos puede dar cualquier información o archivos que crees que ayudar a su recurso de casación. Usted o su DCR puede hacer preguntas, y pedir a los criterios o la información que usamos para tomar una decisión. Usted o su DCR puede ver los registros de Access Behavioral Care de que tienen que ver con su apelación.
- Si la decisión o acción que usted está apelando es una negación o el cambio de los servicios, el médico revisará su historial médico y otra información. Este médico no será el mismo médico que hizo la primera decisión.
- Access Behavioral Care tomará una decisión y le notificar en un plazo de 10 días hábiles desde el día en que recibimos su solicitud. Nosotros le enviaremos una carta que le indica la decisión y el motivo de la decisión.
- Si necesitamos más tiempo para tomar la decisión, nosotros le enviaremos una carta para avisarle. O, usted o su DCR puede pedir más tiempo.

Acelerado ("Rush") de Apelaciones

Si usted siente que la espera de un recurso puede afectar seriamente su vida o la salud mental, puede que necesite una decisión de Access Behavioral Care rápido. Usted o su DCR puede pedir una subida acelerada recurso de casación. Para un recurso de casación Rush, una decisión sería tomada dentro de los 3 días hábiles, en lugar de 10 días hábiles para un recurso ordinario.

Vamos a tomar una decisión sobre una apelación acelerada dentro de 3 días hábiles. Esto significa que usted o su DCR tienen un corto período de tiempo para revisar nuestros registros, y un corto período de tiempo para darnos información. Usted nos puede dar información en persona o por escrito. Durante este tiempo, sus servicios será la misma.

Si se le niega su solicitud de apelación punta, Access Behavioral Care le llamará tan pronto como sea posible para hacerle saber. También le enviaremos una carta dentro de 2 días hábiles. Entonces vamos a revisar su apelación de la forma habitual. Usted recibirá una carta que le indica la decisión de la apelación y la razón.

Cómo Solicitar Una Audiencia Imparcial Estatal

La Audiencia Estatal significa que un Estado Juez de Derecho Administrativo (ALJ) revisará la decisión de Access Behavioral Care o la acción. Usted puede pedir una Audiencia Imparcial Estatal:

- En lugar de utilizar el proceso de apelación de Access Behavioral Care;
- En cualquier momento durante su apelación con Access Behavioral Care, o
- Si usted no está satisfecho con la decisión de Access Behavioral Care acerca de su apelación.

Una solicitud para una Audiencia Imparcial del Estado debe ser por escrito.

- Si su petición es acerca de un tratamiento que no ha sido aprobado antes, usted o su DCR debe hacer la solicitud dentro de 50 días calendario desde la fecha de la carta que le indica la acción que Access Behavioral Care ha adoptado o piensa adoptar.
- Si su petición es sobre el tratamiento que ha sido aprobado antes, usted o su DCR debe hacer la solicitud dentro de 10 días naturales desde la fecha de la carta que le indica la acción que Access Behavioral Care ha adoptado o piensa adoptar.
- Si usted o su DCR quiere pedir una Audiencia Imparcial Estatal, usted o su DCR puede llamar o escribir a:

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

Phone: (303) 866-2000

Fax: (303) 866-5909

La Oficina de Tribunales Administrativos le enviaremos una carta que explica el proceso y fijará una fecha para su audiencia.

Usted puede hablar por sí mismo en una Audiencia Imparcial del Estado o puede tener su DCR que hable por usted. Un DCR puede ser un abogado, un pariente, o alguien más. El juez revisará la decisión de Access Behavioral Care o la acción. Entonces, el juez tomará una decisión. La decisión del juez es definitiva.

Le animamos que presente ante el Juez de Ley Administrativa (ALJ), al mismo tiempo que usted presente su apelación con Access Behavioral Care. Esto te mantendrá en el plazo de días calendario, y proteger su derecho a una audiencia juez. La información de contacto ALJ es siempre de arriba. Usted debe hacer su solicitud para una audiencia de juez por escrito y deberá firmar su solicitud.

Si usted está recibiendo los servicios que ya han sido aprobados por Access Behavioral Care, usted puede continuar recibiendo los servicios mientras espera la decisión del juez. Pero si pierde en el Audición Estatal, puede que tenga que pagar por los servicios que usted recibe mientras que usted está apelando. Si usted gana, usted no tendrá que pagar.

Si quieres ayudar con cualquier parte del proceso de apelación, por favor póngase en contacto con nosotros. Podemos ayudarle con cualquier pregunta que tenga, o ayudarle a presentar una apelación. Llámenos al (720) 744-5134 o gratis 1-877-276-5184.

Usted también puede llamar al Defensor Administrados de Medicaid, operado por Maximus. Ellos le pueden ayudar con un recurso de casación. El número de teléfono es (303) 830-3560. El número gratuito es 1-877-435-7123, y el número de TTY es el 1-888-876-8864.

Nuestro Programa de Mejoramiento de Calidad

Access Behavioral Care quiere proporcionar la mejor atención y servicio posible. Para ayudar a asegurarse de que estamos cumpliendo con la atención de la salud mental de los miembros de las necesidades, tenemos un Programa de Mejora de Calidad. Algunas de las cosas que hacemos en nuestro Programa de Mejoramiento de la Calidad son:

- Hacer preguntas para ver si está satisfecho con nuestros servicios.
- Revisar sus inquietudes para encontrar maneras de hacer mejor las cosas.
- Asegúrese de que los miembros tengan acceso a los servicios.
- Obtener información de nuestros proveedores acerca de cómo hacer las cosas mejor.

La información sobre nuestras actividades de mejora de la calidad y los resultados están en el boletín de miembro o en nuestro sitio Web en <http://www.coaccess.com/access-behavioral-care>. Si desea obtener información sobre lo que hemos hecho y lo que planeamos hacer en nuestro Programa de Mejoramiento de la Calidad, usted nos puede llamar al (303) 751-9030 o gratis al 1-800-984-9133. Esta información es gratis para los miembros de Access Behavioral Care si lo solicitan.



Formulario de Reclamo de Miembros

Información del Miembro:

Nombre del Miembro: _____

Numero de Identificación de Medicaid: _____

Nombre de DCR (designado Representante del Cliente) o tutor si es aplicable:

Numero de Teléfono: _____

Descripción de la preocupación: (Agregar otra página o escribe al otro lado si es necesario)

Fecha(s) del incidente:

Persona(s) o proveedor(s) implicado:

Detalles:

Envíe por correo a Access Behavioral Care a la siguiente dirección:

Access Behavioral Care

Grievance and Appeals Department

P.O. Box 17580

Denver, Colorado 80217-0580

Si necesita más información, puede llamar al Access Behavioral Care al (303) 751-9030 o gratis al 1-800-984-9133.



Formulario para Representante Designado del Cliente

Envíe el formulario completo a:
Colorado Access
PO Box 17950
Denver, CO 80217-0950

Si usted tiene preguntas o necesita ayuda para
llenar este formulario, por favor llámenos al
(303) 751-9030 o gratis al 1-800-984-9133

Miembro: _____

Representante Autorizado: _____

Relación con el Miembro: _____

Domicilio: _____

Teléfono _____

Por lo presente, desigo a la persona arriba para servir como mi Representante Designado del Cliente para todos los asuntos relacionados con mi queja o apelación .

Firma del Miembro

Fecha de Hoy

También doy permiso a Colorado Access a revelar cualquier registro médico y la información personal relacionada con mi queja o apelación de que dispone a mi Representante Designado del Cliente. Esta autorización se inicia en la fecha en que lo firme y se mantiene en efecto hasta que mi queja o apelación es formalmente cerrado. Entiendo que puedo cancelar esta autorización en cualquier momento llamando o escribiendo Colorado Access. También entiendo que si lo hago para cancelar mi autorización, Colorado Access no puede retirar ninguna revelación que ya ha realizado sobre la base de esta autorización.

Firma del Miembro

Fecha de Hoy