

Northeast Behavioral Health Partnership, LLC

Una asociación para
La recuperación y la resistencia

Colorado

Manual del Miembro



Julio de
2011

If you need a copy of this handbook in English, please call 1-866-245-1959.

No hay discriminación

Northeast Behavioral Health Partnership (NBHP) no discrimina a nadie por su raza, religión, sexo, edad, discapacidad u orientación sexual. La decisión de proporcionar servicios se basa en necesidades clínicas y en lo que más le ayudará en su recuperación.

Northeast Behavioral Health Partnership, LLC

Para obtener copias de este manual en un formato de letra grande o en cinta de audio, o si requiere usted servicios de un intérprete, llame la línea telefónica de Acceso a atención al 1- 888-296-5827.

¡BIENVENIDO!

Le enviamos este manual porque usted vive o en el condado de Cheyenne, Elbert, Kit Carson, Larimer, Lincoln, Logan, Morgan, Phillips, Sedgwick, Washington, Weld or Yuma County, y cuenta con Medicaid. El estado de Colorado ha seleccionado a Northeast Behavioral Health Partnership (NBHP) para organizar servicios para las personas que tienen Medicaid en esos condados y que necesitan servicios de salud mental. Northeast Behavioral Health Partnership es su **Organización de salud de conducta** (Behavioral Health Organization o BHO por sus siglas en inglés). Puesto que usted cuenta con Medicaid, automáticamente está inscrito en el programa de NBHP. Si usted o su familia padece de problemas emocionales o problemas de salud mental, podemos ayudarle. También les podemos ayudar a conseguir servicios si tiene problemas con el consumo de bebidas alcohólicas, drogas ilícitas y adicciones a medicinas recetadas.

Puede usar este manual para encontrar la respuesta a cualquier pregunta que tenga sobre su nuevo plan. Queremos que entienda sus beneficios. Si tiene alguna pregunta o comentario acerca de sus servicios, llame a:

Northeast Behavioral Health Partnership
Línea telefónica “Acceso a la atención”
24 horas al día, 7 días por semana
1-888-296-5827

O

Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares
(Office of Member and Family Affairs)
970-347-2367
1-888-296-5827

O visítenos en nuestro sitio web a:
<http://www.nbhpartnership.org>

Resistencia y recuperación de enfermedad mental

Northeast Behavioral Health Partnership (NBHP) y nuestros proveedores quieren asegurar que usted y su familia reciben la mejor atención posible para su salud mental. Le ayudamos a personas con problemas emocionales tanto como a personas que padecen de enfermedades mentales graves. También proporcionamos ayuda y apoyo a las familias de niños y adultos que tienen problemas emocionales y enfermedades mentales. NBHP y nuestros proveedores creemos que todos pueden recuperarse de trastornos emocionales y de enfermedad mental. Sabemos que los individuos tanto como las familias son resistentes y tienen la capacidad de superar los problemas. Los principios de la recuperación y resistencia son la esencia de todo lo que hacemos. Una manera de demostrar este compromiso es que contratamos a proveedores para el cliente que son pares, o del mismo grupo, y partidarios para familias. Estos individuos actúan como mentores (guías) y ofrecen esperanza a los clientes y familias. Informe a NBHP o a su proveedor si le interesa trabajar con un proveedor del mismo grupo (de pares) o con un partidario familiar.

CONTENIDO

OBTENER Y SELECCIONAR SERVICIOS

¿Cómo puedo obtener servicios de NBHP?	Página 4
Horas de oficina	Página 5
¿Cuándo me van a atender?	Página 5
¿Qué puedo esperar en mi primera cita?	Página 5
¿Y si no llego a una cita?	Página 6
¿Qué es un plan de servicio?	Página 6
¿Cuáles servicios para la salud mental puedo obtener? - Los beneficios cubiertos por su Plan de salud mental de Medicaid	Página 7
Otros servicios requeridos	Página 8
¿Cómo sabré si hay cambios a mi cobertura de salud mental o a mis beneficios?	Página 8
¿Cómo se toman decisiones sobre mi atención?	Página 9
<i>Necesidad médica</i>	Página 9
<i>Pautas clínicas</i>	Página 9
<i>Ambiente menos restrictivo</i>	Página 9
¿Cómo se toman decisiones acerca de cambios o terminación de mis servicios?	Página 9
¿Y si tengo una discapacidad, alguna necesidad especial o si necesito ayuda para hablar o entender el inglés?	Página 10
Nuevos procedimientos para el tratamiento	Página 10

EMERGENCIAS

¿Qué pasa si tengo una emergencia?	Página 11
¿Qué sucede cuando se acabe la emergencia?	Página 11
¿Qué pasa si me encuentro lejos de casa y tengo una emergencia?	Página 12

OTRAS COSAS QUE SE DEBE SABER SOBRE SUS SERVICIOS

¿Hay límites en cuanto a los servicios que puedo obtener?	Página 13
¿Cómo obtengo mis medicamentos? - Programa de medicinas recetadas de Colorado	Página 13
¿Cuánto cuestan los servicios de salud mental?	Página 14
¿Qué pasa si quiero una segunda opinión sobre mi tratamiento o diagnóstico?	Página 14
¿Qué pasa si tengo otro seguro médico además de Medicaid?	Página 14
¿Cómo puedo obtener servicios de transporte a mis citas?	Página 15
¿Qué pasa si yo tengo, o un familiar tiene una lesión cerebral o una discapacidad del desarrollo?	Página 15

DERECHOS COMO MIEMBRO DE MEDICAID

Sus derechos y responsabilidades	Página 16
<i>Derechos del miembro</i>	Página 16
<i>Responsabilidades del miembro</i>	Página 17
Confidencialidad	Página 17
¿Qué sucede si tengo problemas con los servicios o si no me respetan los derechos?	Página 18
Process for Grievances (Complaints) and Appeals	Página 18
Condiciones (Definiciones)	Página 18
¿Cómo presento un agravio (queja)?	Página 19
¿Cómo presento una apelación (apelación de una acción)?	Página 20
¿Qué pasa si mi tratamiento ya fue autorizado, pero ahora NBHP quiere terminar el tratamiento?	Página 20
¿A quién llamo para presentar una apelación?	Página 20
¿Qué pasa si no estoy de acuerdo con la decisión de NBHP sobre mi apelación?	Página 21
Ombudsman para el cuidado manejado de Medicaid	Página 22
Directiva médica por adelantado	Página 22
Should you make a mental health crisis plan?	Página 23

OTRAS COSAS QUE SE DEBE SABER PARA AYUDARLE A

GOZAR DE SUS BENEFICIOS DE SALUD MENTAL DE MEDICAID

Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares	Página 24
Programa de mejoramiento de calidad	Página 24
Encuestas de los miembros	Página 25
Comité consultivo para los miembros	Página 25
Otros beneficios de Medicaid	Página 25
Sus beneficios cubiertos por Medicaid no relacionados con la salud mental	Página 25
¿Cómo puedo obtener atención para problemas de salud física?	Página 25
Coordinar su atención	Página 26
La exploración temprana periódica, diagnóstico y tratamiento (EPSDT)	Página 26
Exenciones para servicios de hogar y la comunidad (HCBS)	Página 26
Exenciones para niños	Página 27
Exenciones para adultos	Página 28

GLOSARIO

Página 29

APPENDICE A – CENTROS DE SALUD MENTAL

Página 31

APPENDICE B – HOSPITALES

Página 33

APPENDICE C – AGENCIAS VENTANILLA UNICA

Página 35

APPENDICE D – JUNTAS DEL CENTRO COMUNITARIO

Página 37

NÚMEROS TELEFÓNICOS IMPORTANTES

Página 38

OBTENER Y SELECCIONAR SERVICIOS

¿Cómo puedo obtener servicios para la salud mental de NBHP?

Si usted o sus familiares necesitan servicios de salud mental, facilitamos el acceso a servicios con el proveedor de su elección. Estamos tan cerca como un teléfono. Para comunicarse con nosotros, simplemente haga una de las siguientes cosas:

- Llame la línea “Acceso a la atención” de NBHP al **1-888-296-5827**. Puede llamar 24 horas al día, 7 días por semana. Puede hablar con un consejero de salud mental que le puede ayudar a hallar un proveedor que cumple con sus necesidades.
- Llame o visite el centro comunitario de salud mental que ofrece servicios en su condado. Se encuentran los centros de salud mental en el Apéndice A. También puede llamar al **1-888-296-5827** para obtener el número telefónico para su Centro de salud mental.
- Váyase a nuestro sitio de Internet a: www.nbhpartnership.org. Nuestro sitio Web le da toda la información de este manual y mucho más
- Llame a uno de los proveedores de nuestra red. Puede hallar un proveedor en el Directorio de Proveedores ubicado en nuestro sitio a: <http://www.nbhpartnership.org/Members.htm>. También puede hacer clic sobre el vínculo “Referral Connect” para una lista de proveedores buscable.

Puede optar por obtener sus servicios en uno de nuestros centros comunitarios de salud mental o de un proveedor independiente. Tiene el derecho de elegir. También puede pedir que se agregue un proveedor a nuestra red. Si necesita la atención de un especialista, se lo vamos a recomendar.

Nuestra lista de proveedores es fácil de obtener. En cualquier momento la puede pedir. En la lista encontrará el nombre, dirección y los idiomas que habla el proveedor, aparte del inglés. Llámenos al 1-888-296-5827 durante nuestras horas hábiles para pedir tal lista, o váyase a nuestro sitio de Internet a <http://www.nbhpartnership.org>. Nuestros proveedores no tienen planes de incentivos.

No hay costo para ningún servicio cubierto por su Plan de salud mental de Medicaid. No hay ningún copago. Si usted recibe una cuenta para cobrarle algún servicio de salud mental que reciba, comuníquese con nosotros a:

Northeast Behavioral Health Partnership
Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares
1300 N 17th Avenue
Greeley, CO 80631
970-347-2367
1-888-296-5827

Horas de oficina

Puede llamar a NBHP entre las horas de 8:00 a.m. y 5:00 p.m. al 970-347-2367 o 1-888-296-5827. Usted puede hablar con alguien en nuestra línea “Acceso a atención” las 24 horas al día, 7 días por semana cuando llama 1-888-296-5827.

¿Cuándo me van a atender?

Como un miembro de Medicaid, tiene el derecho de gozar de servicios de manera oportuna.

- Cuando llama para programar su primera cita o una rutinaria, nuestros proveedores le ofrecerán una cita dentro de 7 días.
- Si llama por un problema de salud mental urgente, nuestros proveedores lo atenderán dentro de 24 horas.
- Si llama por una emergencia de salud mental, nuestros proveedores de guardia lo atenderán dentro de una hora si usted vive en una ciudad. Si vive en una región rural, lo atenderán dentro de dos horas.

Cuando llama para programar su primera cita, es importante que usted nos informe a nosotros, tanto como a su proveedor, si tiene alguna necesidad especial. Algunos miembros nuestros necesitan ayuda especial para gozar del máximo beneficio posible de sus servicios de salud mental. Si tiene alguna discapacidad y requiere ayuda especial, favor de decirnos cuando llama para programar una cita. También, díganos si necesita un intérprete para un idioma que no sea inglés o si necesita alguien que sabe hablar de señas.

¿Qué puedo esperar en mi primera cita?

Al comenzar un tratamiento para la salud mental, nuestros proveedores le harán preguntas para ayudarles a entender sus necesidades. Le preguntarán sobre su pasado y su historia familiar. Le hablarán sobre sus fortalezas, sus problemas y cualquier síntoma que tenga relacionado a la salud mental. Dado que su salud física y emocional se afectan, es importante que le informe a su proveedor sobre cualquier atención médica que recibe y los medicamentos que está tomando. Su proveedor usará toda la información ésta para decidir qué tipo de servicios o medicamentos le ayudarán a mejorarse. Usted toma parte en estas decisiones.

Queremos que nuestros proveedores respeten su tiempo. Si usted tiene que esperar más de 15 minutos para realizar una cita programada, infórmele al recepcionista. Él o ella le dirá la razón por la demora y le preguntará si quiere programar otra cita. Si su condición es urgente o una emergencia, le dará otra cita dentro de ciertos plazos establecidos. Si la cita es para medicamentos, él/ella le dará una cita que tendrá lugar antes de que se acaben sus medicamentos.

Mientras recibe servicios de salud mental, usted tendrá un coordinador de su cuidado. Su coordinador de cuidado hará las siguientes cosas:

- Se encargará de su expediente, de su tratamiento y de la coordinación de su atención.
- Le ayudará a crear su plan de servicio (tratamiento).
- Le pedirá que firme autorizaciones para otros proveedores y para la gente que lo apoya. Esto es para que podamos coordinar su salud mental con otros servicios médicos.
- Le ayudará a identificar cualquier necesidad especial que pueda tener.
- Trabjará con otras agencias comunitarias para asegurar que satisfagan otras necesidades suyas (como necesidades médicas y de vivienda).
- Le proporcionará seguimiento y le ayuda en el caso de una crisis.

¿Y si no llego a una cita?

La vida moderna es una ocupada. Comprendemos que en ciertas ocasiones las personas no pueden llegar a una cita programada. Si tiene que faltar a una cita, favor de llamar a su proveedor con por lo menos 24 horas de anticipación. De esta manera, su proveedor le puede programar otra. Esto también da la oportunidad a otras personas de obtener una cita si la necesitan. Si falta a sus citas con frecuencia, su proveedor puede pensar que usted no quiere servicios. Si falta a más de tres (3) citas sin aviso o sin devolver las llamadas del proveedor, es posible que le pidamos que cambie de proveedor. De todas formas, su proveedor no le puede cobrar por citas no asistidas.

¿Qué es un plan de servicio?

Es un plan que usted toma parte en desarrollar que guiará su tratamiento. Toma en cuenta sus metas de la vida tanto como las del tratamiento. Puede incluir actividades de bienestar, vivienda, trabajo, educación y las relaciones personales que usted quiere establecer. Como socio en su atención, es necesario que participe en la redacción de su plan de servicio. Si quiere, puede incluir a otras personas que pueden abogar por usted y apoyarlo cuando crea su plan.

¿Cuáles servicios de la salud mental puedo obtener?

Sus beneficios cubiertos por el Plan de salud mental de Medicaid

<p>Servicios de administración de casos</p>	<p>Estos son servicios que se obtiene en la comunidad. Le ayudan a permanecer en la comunidad. Incluyen servicios de planificación, alcance, remisiones, y coordinación de servicios. Administración rutinaria de casos es una parte de los servicios proporcionados por su coordinador de cuidado.</p>
<p>Cuidado de emergencia</p>	<p>El cuidado de emergencia es el tratamiento de una condición de salud mental amenazante a la vida. Es amenazante a la vida de la persona que está sufriendo la crisis, u otra persona puede pensar que sea amenazante a la vida de usted.</p>
<p>Hospital para pacientes internados</p>	<p>Servicios para pacientes internados son los servicios de salud mental que tienen que ser proporcionados en un hospital. Su plan de beneficios permite hasta 45 días por año fiscal. El año fiscal comienza el 1° de julio y termina el 30 de junio. Sin embargo, los jóvenes de menos de 20 años pueden calificar para más días de hospitalización si es médicamente necesario. Esto se realiza a través del programa de Exploración temprana periódica, diagnóstico y tratamiento (EPSDT).</p>
<p>Administración de medicamentos</p>	<p>Se trata de un médico u otro profesional con licencia para recetar medicamentos que le receta y vigila sus medicamentos psiquiátricos.</p>
<p>Tratamiento para pacientes externos</p>	<p>These are services you get in an office or other place in the community. They are recommended by a doctor or other licensed provider. They help people recover from their mental health issues. If needed, they also help people regain skills they need to live in the community. Services include individual therapy, brief individual therapy, family therapy, group therapy and outpatient day treatment. You can get up to 35 individual or brief therapy sessions per year. Through EPSDT, youth ages 20 and under may qualify for more individual and brief therapy sessions, if medically necessary. There is no limit on outpatient day treatment.</p>
<p>Tratamiento residencial</p>	<p>Un programa de tratamiento residencial es una situación de vida de 24 horas. Proporciona atención cuando una persona no requiere hospitalización, pero aún necesita ayuda y estructura las 24 horas al día. El tratamiento residencial puede ser para adultos o para niños.</p>
<p>Servicios basados en la escuela</p>	<p>Los servicios basados en la escuela son para niños y jóvenes con necesidades especiales en cuanto a su cuidado de salud mental. Son servicios proporcionados en un entorno escolar. Pueden incluir salones de clase más pequeños, personal con capacitación especial, asesoría y otros servicios para ayudarle al niño a tener éxito.</p>

Otros servicios requeridos

Los siguientes servicios pueden ofrecerse en su comunidad. Para aprender más, llame NBHP al 1-888-296-5827 o llame su centro de salud mental que se encuentra en el Apéndice A.

- Servicios vocacionales y de empleo
- Servicios basados en el hogar para niños y adolescentes
- Administración intensiva de casos
- Servicios de relevo
- Centros que no requieren cita
- Clubhouses autorizados
- Servicios de pares y servicios de apoyo
- Tutoría de pares para niños y adolescentes
- Programas enérgicos de tratamiento comunitario
- Líneas acogedoras (apoyo telefónico)
- Servicios especiales para asuntos sobre la adopción
- Servicios de intervención infantil temprana
- Servicios de apoyo familiar, educación y capacitación
- Terapia multi-sistémica
- Servicios de prevención y actividades de intervención temprana
- Servicios de recuperación
- Empleo apoyado

¿Cómo sabré si hay cambios a mi cobertura de salud mental o a mis beneficios?

NBHP le proporciona esta información de varias maneras:

- Le daremos aviso por escrito de cualquier cambio importante por lo menos 30 días antes de la fecha que lleva a cabo tal cambio.
- Le notificaremos de su derecho de solicitar información sobre los beneficios y servicios de salud mental de Medicare al menos una vez al año.
- Si hay algún cambio de la persona o el lugar dónde recibe sus servicios de salud mental, le comunicaremos con usted por correo. Intentaremos a informarle con un mínimo de 15 días de anticipación.
- Se apuntarán los cambios en nuestros sitios de Internet de los Centros comunitarios de salud mental.
- Se apuntarán los cambios en línea a www.nbhpartnership.org.

También se puede llamar la Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares de NBHP al 970-347-2367 para pedir una copia de esta información a toda hora.

¿Cómo se toman decisiones sobre mi cuidado?

Necesidad médica

NBHP toma en cuenta la necesidad médica cuando se toma decisiones sobre su cuidado. El estado define los servicios como médicamente necesarios si:

- Son razonablemente necesarios para el tratamiento de un problema,
- Son razonablemente necesarios para mejorar, estabilizar o evitar el empeoramiento de su condición.
- Son administrados en la situación más apropiada, menos restrictiva, y segura, y
- No se pueden suspender sin efecto negativo en cuanto a su salud o la calidad de su cuidado.

Pautas clínicas

Su proveedor también usa las pautas clínicas de NBHP para ayudarlo en tomar las decisiones sobre el cuidado que sea más beneficioso para usted. Estas pautas clínicas se basan en la definición de necesidad médica arriba escrito. Los proveedores, clientes, y familiares ayudaron a NBHP a desarrollar estas pautas. NBHP no niega servicios basándose en objeciones morales ni religiosas.

Si desea una copia de nuestras pautas clínicas, favor de visitar nuestro sitio web o llámenos al 970-347-2367.

Ambiente menos restrictivo

Los reglamentos estatales y federales de Medicaid requieren que usted reciba sus servicios en el ambiente menos restrictivo para satisfacer sus necesidades. Esto significa que la atención deberá proporcionarse en la comunidad siempre que sea posible.

¿Cómo se toman decisiones acerca de cambios a, o terminación de mis servicios?

Puede llegar el momento en que ya no necesita servicios de salud mental. En ese caso, su proveedor trabajará con usted para conseguir recursos para ayudarlo a mantener su recuperación. Si su proveedor recomienda que le dé de alta, y usted no está de acuerdo, puede presentar un agravio contra NBHP. (Véase página 18.)

Cuando apenas comienzan los servicios, usted y su proveedor llegarán a un acuerdo en cuanto a las metas que quiere alcanzar durante su tratamiento y antes de que le den de alta. Esto se llama su criterio de alta.

¿Y si tengo una discapacidad, alguna necesidad especial, o necesito ayuda para entender el inglés?

Cuando llama para programar su primera cita, favor de informarnos de cualquier necesidad especial que tenga. Por ejemplo, puede tener una discapacidad y necesitar alguna ayuda especial. Usaremos intérpretes del servicio telefónico Language Line si no hablamos su idioma. O, usaremos Relay Colorado o una línea TTY si usted es sordo o tiene dificultades de audición.

Si no habla inglés, trataremos de encontrar un proveedor que habla su lengua materna. O, le proveemos un intérprete. Si usted es sordo, buscaremos un proveedor que habla de señas, si no hay ninguno disponible, le proveemos un intérprete. No hay ningún costo para servicios de intérprete. Nuestros proveedores nunca le piden a un familiar ni a un amigo que interprete—a menos que sea elección suya.

Nuestros materiales escritos están disponibles en español. Si habla un idioma además del inglés y el español, haremos arreglos para tener un intérprete que le puede leer los materiales. También tenemos materiales en cinta de audio o en letra grande.

No hay ningún costo para estos servicios. Favor de llamarnos al 1-888-296-5827 para pedir cualquier de estos materiales o servicios.

Nuevos procedimientos para el tratamiento

En ocasiones usted puede enterarse de un tratamiento o medicamento nuevo y querrá saber cómo posiblemente le puede servir a usted. Nos mantenemos al corriente con los nuevos tratamientos y medicamentos. Tiene el derecho de pedir que revisemos cualquier tratamiento o medicamento nuevo que usted cree que quizás le ayude.

EMERGENCIAS

¿Qué pasa si tengo una emergencia?

Una “Condición médica de emergencia” es una condición médica o de salud mental grave. Una condición urgente tiene síntomas severos. Los síntomas son tan severos que una persona que tiene pocos conocimientos sobre la salud piense que el no buscar ayuda puede:

- Poner a riesgo grave la salud de uno.
- Causarle daño a las funciones corporales de uno.
- Causarle daño a alguna parte del cuerpo o a un órgano.

Si tiene una emergencia relacionada con la **salud mental**, debe hacer **una** de las siguientes cosas:

- Llame su Centro de salud mental (se encuentra en el Apéndice A).
- Llame su proveedor individual, si es que lo tiene.
- Llame the NBHP toll-free number. Este número está disponible las 24 horas al día, 7 días por semana. The number is 1-888-296-5827.
- Acúdase a la sala de emergencias más cercana (se encuentra en el Apéndice B).
- Llame el 911.

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

- Llame a su médico si lo tiene
- Llame la línea de consejos por parte de enfermeros (Nurse Advice Line) en su número gratuito: **1-800-283-3221**. Este número está disponible 24 horas al día, 7 días por semana.
- Llame su clínica de salud (en su región).
- Acúdase a la sala de emergencias más cercana (se encuentran en el Apéndice B).
- Llame el 911.

No necesita autorización anticipada para obtener servicios de emergencia. Puede obtener servicios de emergencia de cualquier hospital o sala de urgencias en su región. Éstas se encuentran en el Apéndice B.

¿Qué sucede cuando se acabe la emergencia?

Es posible que necesite servicios después que termine la emergencia para ayudarle a mantener estabilidad o para mejorar su condición de salud mental. Esto se llama Cuidado posterior a la estabilización. Servicios posteriores a la estabilización son servicios para pacientes internos y externos proporcionados inmediatamente posteriores a una emergencia. No hay ningún cobro para los servicios que recibe para mantenerse estable posterior a una emergencia.

¿Qué pasa si me encuentro lejos de mi casa y tengo una emergencia?

“Cuidado fuera de la zona de servicio” es cuando se obtiene servicios fuera de los condados donde NBHP ofrece sus servicios. Si necesita *“cuidado fuera de la zona de servicio”* de manera urgente, acúdase la sala de emergencias más cercana. Dígale al personal que usted está inscrito en NBHP para su cobertura para la salud mental. El personal de la sala de emergencias se pondrá en contacto con nosotros. Al terminar su atención, trabajaremos con los de la sala de emergencias o el hospital para trasladarlo de nuevo a su proveedor de salud mental.

Solamente se cubre la atención urgente para pacientes internos y atención recibida en la sala de emergencias cuando viaja o está de visita en lugares fuera del área de NBHP (los condados de Larimer, Weld, Cheyenne, Elbert, Kit Carson, Lincoln, Logan, Morgan, Phillips, Sedgwick, Washington y Yuma). Si necesita ayuda no urgente en cuanto a la salud mental cuando se encuentra fuera de la zona, llame a su coordinador de cuidado o llame el número gratuito de NBHP al 1-888-296-5927. Un clínico certificado le ayudará a tomar una decisión.

OTRAS COSAS QUE SE DEBE SABER SOBRE SUS SERVICIOS

¿Hay límites en cuanto a los servicios que puedo obtener?

Sí, Medicaid limite las sesiones de terapia individual y días de hospitalización. No puede usar más de 35 sesiones de terapia individual en un año fiscal (del 1º de julio hasta el 30 de junio.) No puede usar más de 45 días por año fiscal de ser paciente internado en el hospital. Hay algunas excepciones a estos límites. Puede hablar con su coordinador de cuidado o NBHP si tiene alguna pregunta sobre esto.

Puede haber excepciones a estos límites en el caso de jóvenes de 20 años de edad o menos, a los cuales se les haya examinado en el programa de Exploración temprana periódica, diagnóstico y tratamiento (EPSDT). Favor de consultar la sección EPSDT en el manual para saber más.

Aunque hay límites a la terapia individual y a los días de hospitalización, hay muchos servicios que no tienen límites. Entre ellos se incluyen las citas para medicamentos, la terapia en grupo, clases para el bienestar, servicios de pares, clubhouses, grupos de apoyo y muchos servicios más.

¿Cómo obtengo mis medicamentos?

Programa de medicinas recetadas de Colorado

Medicaid cuenta con una Lista de medicamentos preferidos (PDL por sus siglas en inglés) para la gente que necesita medicamentos recetados. La PDL es una lista de medicamentos que no requieren previa autorización del estado. Los medicamentos que no se encuentran en esta lista **requieren** aprobación del estado. Esto quiere decir que algunas opciones para los medicamentos son limitadas

Los miembros de Medicaid obtienen sus medicamentos en una de dos maneras:

- Si sólo cuenta con Medicaid, se obtienen los medicamentos psiquiátricos a través del programa estatal para recetas pagadas por servicio. Actualmente la PDL incluye algunos medicamentos para el Trastorno por déficit de atención e hiperactividad (TDAH), depresión, y trastornos psicóticos. Los que padecen de enfermedad mental aún pueden obtener los medicamentos que necesitan, aunque sus medicamentos no aparecen en la PDL. El estado tiene un proceso para esta situación.
- Si cuenta con Medicare y Medicaid (elegibilidad doble), tiene que inscribirse en un plan de Medicare Parte D. Medicare Parte D cubre ciertos medicamentos que quizás necesite. Si su plan Parte D no pague por ciertos tipos de medicamentos que necesita, entonces Medicaid los pagará. Las Benzodiacepinas son un ejemplo de medicinas para la salud mental que no son cubiertas por Medicare Parte D.

Para obtener más información sobre la PDL y cualquier cambio que se realice en el futuro:

- Váyase a www.colorado.gov/cs/Satellite/HCPF/HCPF/1197969485609.
- Llame al Enlace farmacéutico estatal al: 303-866-3588 o 1-800-221-3943 (gratuito).
- Llame su Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares al 970-347-2367.

If you have Medicare and need help signing up with for a Part D plan, call Medicare at 1-800-633-4227. You can also call the State Health Insurance Assistance Program at 1-888-696-7213 (toll free).

¿Cuánto cuestan los servicios de salud mental?

Como miembro de Medicaid tiene el derecho de gozar de servicios de salud mental sin costo alguno. No hay copagos por sus servicios de salud mental. Si le cobran por cualquier servicio de salud mental, comuníquese con NBHP al 970-347-2367 Véase la sección “Y si tengo otros seguros además de Medicaid?” para situaciones especiales.

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

Es posible que tenga preguntas sobre su tratamiento o servicios. Tiene el derecho de obtener una segunda opinión sobre su diagnóstico o la atención que recibe en cuanto a su salud mental. Para obtener una segunda opinión llame NBHP at 1-888-296-5827 (toll free) o la Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares al 970-347-2367.

¿Qué pasa si tengo otro seguro médico además de Medicaid?

Para asegurar que no reciba cuentas cobrándole la atención que recibe, **tiene que seguir** las reglas de su seguro principal. Por ejemplo, debe usar proveedores de su red. Tiene que seguir las pautas suyas para obtener autorización para los servicios. Si no, es posible que tenga que pagar por los servicios. Si necesita ayuda para buscar un proveedor, puede llamar la compañía de su seguro principal. Si tiene Medicare, puede acudir al sitio web de Medicare. También puede llamar Medicare y pedir un manual del miembro.

Debe informarle a los dos, su seguro principal y NBHP, que tiene otro seguro. Puede pedir ayuda en encontrar un proveedor que pertenece a **ambas** redes. Si su proveedor pertenece a **las dos redes**, usted no pagará por los servicios cubiertos por Medicaid. Si escoge un proveedor con su seguro principal que **no** pertenece a la red de NBHP, es posible que le toquen copagos y deducibles. Si su seguro principal no cubre un servicio de salud mental de Medicaid que usted necesita, llámenos. NBHP le ayudará a localizar un proveedor para estos servicios.

Si usted cuenta con Medicare, nosotros le ayudamos a encontrar un proveedor que acepta Medicare. Si no podemos localizar un proveedor de Medicare, le ayudaremos a encontrar un proveedor de nuestra red. Es posible que necesite un servicio de salud mental no cubierto por Medicare. Si Medicaid lo cubre, le ayudaremos a obtener ese servicio de uno de nuestros proveedores.

Entendemos que esto puede ser confuso. Si tiene preguntas, favor de llamar NBHP al 1-888-296-5827 (toll free) o la Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares al 970-347-2367.

¿Cómo puedo obtener servicios de transporte para mis citas?

Si necesita ayuda para llegar a sus citas, llame a su coordinador de cuidado. Él o ella le puede ayudar a hallar transporte si está muy enfermo o si no puede caminar o conducir. También le puede ayudar si no se encuentra enfermo, pero si no cuenta con un automóvil ni tiene otra manera de llegar. Se encuentran sus números en el directorio de proveedores que le mandamos junto con este manual. Los números para los centros de salud mental se encuentran en el Apéndice A.

¿Qué pasa si yo tengo, o un familiar tiene una lesión cerebral o una discapacidad del desarrollo?

El estado tiene una lista de los diagnósticos cubiertos por NBHP. TBI (lesión cerebral traumática) y DD (discapacidad del desarrollo) son cubiertos por otros programas de Medicaid. Si tiene un problema en cuanto a la salud mental, puede obtener atención de salud mental aunque tenga TBI o DD. El estado tiene una lista de pautas en cuanto al cuidado para personas que padecen de TBI o DD y enfermedad mental. Puede encontrar las pautas en:

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

O puede llamar la Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares de NBHP al 970-347-2367 para una copia.

SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

Como miembro de Medicaid tiene ciertos derechos y responsabilidades.

Miembros tienen derecho de:

- Ser tratado con dignidad, respeto y estima para su privacidad.
- Obtener información sobre sus beneficios de salud mental y cómo tener acceso a ellos.
- Obtener servicios de salud mental médicamente necesarios de acuerdo con la ley federal.
- Obtener información sobre sus opciones de tratamiento en una manera que pueda entender.
- Participar en las decisiones que se tomen en cuanto a su cuidado médico. Tiene el derecho de rehusar tratamiento a menos que sea obligado por la ley.
- No ser aislado ni restringido para ser castigado, o para facilitar el asunto para su proveedor.
- Tener un plan de servicio que usted ayuda en preparar del cual recibe una copia.
- Presentar una queja sobre cualquier parte de sus servicios.
- Pedir una audiencia imparcial del estado si un servicio haya sido denegado o reducido.
- Recibir ayuda en cuanto a la comprensión de sus derechos y de presentar una queja o apelación.
- Seleccionar a alguien para representar sus mejores intereses si requiere ayuda.
- Recibir ayuda del Ombudsman para el cuidado manejado de Medicaid llamando al 303-830-3560 o 1-877- 435-7123
- Tener una selección de proveedores dentro de nuestra red. Pedir que se incluya un proveedor en nuestra red.
- Obtener una segunda opinión de dentro de nuestra red sin costo alguno.
- Recibir servicios adecuados para su cultura.
- Tener un intérprete si tiene problemas de comunicación o si no habla inglés.
- Ser informado rápidamente que los servicios hayan terminado. Ser informado cuando se efectúan cambios a sus servicios o proveedores.
- Decir a los demás su opinión sobre nuestros servicios. Compartir su opinión con otras personas no tendrá ningún afecto sobre la manera en que le cubrimos servicios.
- Tener la libertad de ejercer todos sus derechos sin que eso afecte la manera en que lo tratan.
- Tener sus datos y la información que usted comparte en terapia mantenidos de forma confidencial. Sépase que leyes federales y estatales permiten el reparto de información si:
 - Usted presenta un peligro a sí mismo o a otras personas
 - Usted es gravemente discapacitado (incapaz de cuidarse a sí mismo)
 - En casos de abuso de menores o abuso de menores sospechado
- Revisar o pedir una copia de su expediente médico; pedir que sea cambiado o corregido.
- Ser libre de intimidación sexual en cualquier relación con sus proveedores. Si esto ocurre, debe reportarlo al consejo que regula la psicoterapia. En Colorado es el Departamento de agencias reguladoras (DORA por sus siglas en inglés). Puede comunicarse con ellos al 303-894-7788 o escribiéndoles a DORA en el 1560 Broadway, Suite 1350, Denver 80202.

Miembros tienen la responsabilidad de:

- Aprender sobre sus beneficios de salud mental y cómo usarlos.
- Ser socio en su cuidado. Esto quiere decir:
 - Seguir el plan conforme al acuerdo entre usted y su coordinador de cuidado.
 - Participar en su tratamiento y trabajar hacia las metas incluidas en su plan de servicio.
 - Tomar medicamentos según lo convenido entre usted y su médico.
- Decirle a su terapeuta o médico si no entiende su plan de servicio. Debe decirle a él o ella si no está de acuerdo con su plan de servicio, o si lo quiere cambiar.
- Darle al terapeuta o al médico la información que necesita para proporcionarle buena atención. Esto incluye que le dé permiso por escrito para que sus proveedores puedan coordinar su cuidado. También se conoce como una divulgación de información.
- Llegar a tiempo a sus citas. Debe llamar la oficina si llegará tarde, o si no puede mantener su cita.
- Cooperar con NBHP cuando elige un proveedor o cuando lo atiende un proveedor. Si tiene preguntas sobre la elección de un proveedor, o cómo programar una cita, llame NBHP al 1-888-296-5827.
- Infórmenos cuando se cambia de dirección o número de teléfono.
- Tratar a los demás con la misma cortesía y respeto que usted exige.

Confidencialidad

Cualquier información sobre su salud mental se llama información de salud protegida o PHI (por sus siglas en inglés). Sólo usaremos su PHI para asegurar que usted reciba atención y para las actividades de pago. Por ejemplo, sólo podemos usar la PHI:

- Para el tratamiento. Es posible que compartamos información sobre su salud con las personas que toman parte en proporcionar su cuidado médico.
- Para coordinar su cuidado entre proveedores. Para coordinar cuidado entre el proveedor y una compañía de seguro.
- Para comunicarnos con los proveedores que se le han rendido servicios para poder pagar los reclamos.
- Para investigar cómo nuestros miembros utilizan los servicios. Esto nos ayuda a ofrecerle mejor atención.
- Cuando es obligado por la ley. Compartimos PHI cuando sea obligado por una ley federal, estatal o municipal. Compartiremos PHI si recibimos una orden judicial o si se ordenan la producción de su expediente mediante una citación judicial.
- Para juntar información sobre enfermedades o lesiones para reportar al Ministerio de salud pública.
- Para evitar una amenaza seria a su salud o seguridad. Es posible que compartamos información con oficiales de la ley u otras personas si creemos que vaya a reducir la amenaza para mal.

¿Qué pasa si tengo problemas de que no me respetan los derechos?

Usted nos importa a NBHP y nos importa la calidad de sus servicios de salud mental. Trabajamos duro para proporcionarle la mejor atención. Siempre intentamos a mejorar la manera de servirle y queremos sus reacciones sobre nuestro desempeño.

También sabemos que hay problemas que pasan. Si no está satisfecho con cualquier aspecto de su servicio, tiene el derecho de presentar un agravio (queja). También tiene el derecho de apelar cualquier acción (decisión) con la cual está en desacuerdo. La Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares (OMFA) le puede ayudar con esto.

Process for Grievances (Complaints) and Appeals

Condiciones (Definiciones)

Acción: Una acción es cuando NBHP:

- Deniega o limita todo o parte de un servicio solicitado, incluyendo el tipo o nivel de servicio.
- Reduce, cambia o termina un tratamiento que ya fue aprobado.
- Rechaza un pago, entero o en parte, por un servicio.
- No provee servicios de manera oportuna.
- No actúa dentro de plazos establecidos para agravios y apelaciones.
- Rechaza una solicitud para obtener tratamiento fuera de la red en áreas rurales.

Apelación: Cuando está en desacuerdo con una Acción por NBHP y pide una revisión de la Acción. Uno puede presentar su Apelación oralmente pero tiene que hacer un seguimiento de ella por escrito.

Representante designado del cliente (DCR): Una persona que usted elige para presentar un agravio o una apelación en su nombre. Esta elección tiene que ser en forma escrita. Esta persona puede ser uno de sus proveedores, como un médico o un terapeuta. También puede ser un amigo o un miembro de su familia.

Agravio: Una queja en cuanto a sus servicios de salud mental, su proveedor o el personal. Puede presentar un agravio si está descontento con cualquier servicio o miembro del personal. Esto incluye por ejemplo, la calidad de la atención o falta de respetar sus derechos. También puede incluir una falta de cortesía de un proveedor o miembro del personal. Un agravio puede hacerse de manera oral (en persona o por teléfono) o por escrito.

Notificación de acción: Se trata de una carta que le envía NBHP explicándole la acción que toma y sus derechos de Apelación.

Proceso de Audiencia imparcial del estado: Esta es una audiencia ante un juez del derecho administrativo del estado. Solamente se dispone para apelaciones.

¿Cómo presento un agravio (Queja)?

Para empezar, intente a hablar con su proveedor o con un supervisor para que se pueda arreglar problemas de manera rápida. Si no quiere hacer esto, o si lo ha intentado y no ayudó, a continuación hay otras maneras de presentar un agravio:

- Comuníquese con el Partidario para familias y clientes en su centro de salud mental. Se encuentra una lista de ellos en la página 38 de este manual.
- Comuníquese con la Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares al 970-347-2367 o 1-888-296-5827.
- Comuníquese con el Ombudsman para el cuidado manejado de Medicaid al 303-830-3560, 1-877-435-7123 o TTY 1-888-876-8864. Le ayudarán a presentar un agravio contra NBHP.

Puede pedirle a otra persona que presente un agravio en su nombre. Sin embargo, tiene que nombrar a esa persona su “Representante designado del cliente,” o DCR. Tiene que firmar un documento nombrándole a esa persona su DCR. También hay que firmar una Divulgación de información para NBHP para poder compartir información con esa persona.

Puede presentar su agravio en persona, por teléfono, o por correo electrónico. También puede hacerlo en forma de carta o con un formulario que puede obtener de la OMFA. Tiene que presentar el agravio dentro de treinta (30) días civiles después de ocurrir el incidente. El Partidario para familias y clientes de NBHP o el Director de OMFA le puede ayudar con esto. Si quiere, le puede ayudar a presentar su queja en forma escrita. También puede encargarse de obtener los servicios de intérprete si no habla inglés, o si es sordo o tiene problemas de audición.

NBHP le mandará una carta acusando recibo de su agravio dentro de dos (2) días hábiles. Investigaremos sus preocupaciones y es posible que lo llamemos para hallar más información. La persona que toma decisiones sobre su agravio no será la misma persona que anteriormente había trabajado con el asunto. Si su caso tiene que ver con un problema clínico, hablaremos con una persona clínica que antes no tenía parte en su caso. Este proceso es confidencial. No perderá sus beneficios de Medicaid por presentar un agravio.

Dentro de quince (15) días hábiles después de recibir su agravio, le enviaremos una carta. La carta le informará sobre nuestra decisión en cuanto a su agravio, y la fecha que la tomamos. Si NBHP necesita más tiempo, o usted lo necesita, podemos aplazar el tiempo por hasta catorce (14) días civiles adicionales. Le enviaremos una carta explicándole por qué aplazamos el tiempo y cómo eso le puede beneficiar más a usted.

Si no está de acuerdo con nuestra decisión, puede apelarla al Departamento de cuidado de la salud y la financiación (Department of Health Care Policy and Financing (HCPF por sus siglas en inglés)). La decisión del Departamento será la final. Para apelar al Departamento, llame:

Atención al cliente de Medicaid
303-866-3513 (area metropolitana de Denver)
1-800-221-3943 (Fuera del area metropolitana)
TTY 303-866-7471

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

Si no está de acuerdo con una Acción de NBHP, tiene el derecho de apelarla. Tendrá que presentar su apelación dentro de treinta (30) días civiles desde el día que le enviamos la carta de Notificación de la acción. Puede presentar una apelación por teléfono o en persona. NBHP tomará esa fecha como la fecha de su apelación. Puede presentar una apelación por teléfono o en persona. Sin embargo, tendrá que hacer un seguimiento por escrito. La Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares (OMFA) le puede ayudar con eso. La OMFA también puede hacer arreglos para un intérprete si lo necesita.

Puede pedir que otra persona presente una apelación en su nombre. Sin embargo, tendrá que nombrar a esta persona su Representante designado del cliente (DCR por sus siglas en inglés). Esto quiere decir que usted firme un documento nombrando a esa persona como su DCR y también tendrá que firmar una Liberación de información que permite que NBHP comparta información con esa persona.

¿Y si mi tratamiento ya fue autorizado pero NBHP ahora quiere terminar mi tratamiento?

Esta es una situación especial. Si recibe una notificación que NBHP tiene planes de terminar o reducir un servicio que fue autorizado, usted puede pedir que continúe el servicio.

Para que continúen los servicios, varias cosas tienen que suceder:

- Usted o su proveedor debe presentar la apelación a tiempo.
- Los servicios tienen que haber sido ordenados por un proveedor autorizado.
- El plazo de tiempo para los servicios autorizados todavía no haya terminado.
- Tiene que pedir a NBHP que continúen los servicios

En esta situación, tiene que presentar su apelación dentro de diez (10) días civiles del día que le mandamos la Notificación de la acción, o diez (10) días del día que el cambio o terminación del tratamiento está programado, lo que suceda más tarde.

¿A quién llamo para presentar una apelación?

Hay varias maneras que puede presentar una apelación. Para presentar una apelación, puede comunicarse con cualquier de los siguientes:

- El Departamento de administración de cuidado de NBHP al 1-800-804-5008 o escribe a: NBHP Care Management Department, at 7150 Campus Drive, Suite 300, Colorado Springs, CO 80920
- El Director de OMFA al 1-888-296-5827 o 970-347-2367
- El Partidario para miembros y familias en North Range Behavioral Health al 970-347-2369 o 970-347-2384
- El Partidario para miembros y familias en Larimer Center for Mental Health al 970-494-4359
- El Partidario para miembros y familias en Centennial Mental Health Center al 970-522-4549 o 970-522-4392

- El Ombudsman para el cuidado manejado de Medicaid al 303-830-3560, 1-877-435-7123 o TTY 1-888-876-8864.
- La Oficina estatal del tribunal administrativo directamente a: Office of Administrative Courts, 633 17th Street Suite 1300, Denver, CO 80202, 303-866-2000, Fax: 303-866-5909. No tiene que presentarla primero con NBHP, pero tiene que informar a los de NBHP que usted se haya comunicado con la Oficina del tribunal administrativo.

Si presenta una apelación con NBHP, le enviaremos una carta dejándole saber que recibimos su apelación. Lo haremos dentro de dos (2) días hábiles. La carta también le explicará más sobre el proceso de apelaciones incluyendo el hecho que usted puede presentar pruebas de los hechos o del derecho en persona.

Tomaremos una decisión y le enviaremos una carta con la decisión dentro de diez (10) días hábiles. Antes de esto, intentaremos llamarlo por teléfono. Si piensa usted que le puede causar daño el esperar una apelación por 10 días hábiles, puede pedir una apelación acelerada o rápida. Para una apelación acelerada, tomaremos la decisión y le enviaremos la carta de decisión (y primero llamarlo por teléfono, si es posible) dentro de tres (3) días hábiles del día que recibimos la apelación acelerada.

Si necesita más tiempo para buscar ayuda con su apelación, o si nosotros necesitamos más tiempo, aplazaremos el tiempo límite para la carta de decisión por hasta catorce (14) días civiles. Le mandaremos una carta explicando por qué se necesita más tiempo, y por qué a usted le conviene más que obtengamos la información. La carta le dirá cuándo puede esperar la decisión.

¿Qué sucede si no estoy de acuerdo con la decisión de NBHP sobre mi apelación?

Si no se encuentra satisfecho con nuestra decisión, puede presentar su apelación a la Oficina del tribunal administrativo y pedir una Audiencia imparcial del estado. No obstante, tiene que hacer esto dentro de treinta (30) días civiles de la fecha que NBHP le envió la carta de Notificación de la acción para la denegación de un servicio solicitado. Tendrá que apelar dentro de diez (10) días civiles cuando tiene que ver con un servicio anteriormente autorizado. Le sugerimos que usted apele con la Oficina del tribunal administrativo al mismo tiempo que presenta su apelación con NBHP. De tal manera no perderá su derecho a una Audiencia imparcial del estado. Puede presentar pruebas de los hechos o de derecho y tener a alguien que lo represente en la audiencia.

Si pide una apelación o una Audiencia imparcial del estado, el servicio que usted solicita continuará si:

- Usted o su proveedor presenta la apelación dentro de los plazos de tiempo requeridos;
- Usted pide que continúen sus beneficios;
- Los servicios que quiere que continúen fueron autorizados por NBHP; y
- La autorización actual para el servicio no haya vencido.

Durante el tiempo que está presentando su apelación, sus servicios solicitados continuarán por un tiempo limitado. Los servicios continúan hasta que ocurra uno de los siguientes:

- Usted retira su apelación;
- Pasan 10 días después de enviarle la Notificación de la acción, y no ha pedido una Audiencia imparcial del estado;
- Ha pedido una Audiencia imparcial del estado, y su decisión es que terminen sus servicios; o
- La autorización original de su servicio haya vencido.

Nota importante: Si se deniega su apelación al nivel de la Audiencia imparcial del estado, es posible que tenga que pagar los costos del servicio que usted recibió mientras se revisaron su apelación

Ombudsman para el cuidado manejado de Medicaid

El Ombudsman es independiente de NBHP y de Medicaid. Esa persona le puede ayudar a resolver cuestiones de la salud, o de la salud mental. Le pueden ayudar a presentar un agravio o una apelación. Pueden ayudar a cualquier socio de atención administrada o socio de BHO. Es un servicio gratuito.

Puede comunicarse con el Ombudsman a:

Ombudsman para el cuidado manejado de Medicaid
1-877-435-7123 fuera de Denver
303-830-3560 en el area metropolitana de Denver
TTY 1-888-876-8864

Directiva médica por adelantado

Tiene el derecho de proveer instrucciones escritas por adelantado a trabajadores del cuidado de la salud. Estas instrucciones describen el tipo de cuidado que quiere recibir o que no quiere recibir. Se las usan cuando usted llega a enfermarse o lastimarse al punto de no poder hablar por sí mismo. Estas decisiones se llaman *Directivas médicas por adelantado*. Directivas médicas por adelantado son documentos legales que usted prepara mientras goza de buena salud. En Colorado, directivas médicas por adelantado incluyen:

- Un poder perdurable médico. Este documento nombra a una persona en la que usted confía para tomar decisiones en su nombre si usted ya no puede hablar por sí mismo.
- Una declaración de últimas voluntades. Este documento le informe a su médico el tipo de procedimientos para sustentar la vida que quiere o no quiere.
- Una directiva de **Resucitación Cardiopulmonar (RCP)**. También se conoce como una orden de “No resucitación.” Le indica al personal médico que no lo revivan si deja de funcionar el corazón y/o los pulmones.

Para obtener más información sobre este tema, hable con su Médico de atención primaria (PCP por sus siglas en inglés). Su PCP tendrá un formulario Directiva médica por adelantado para llenar. La Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares de NBHP también le puede ayudar a averiguar cómo se hace una Directiva médica por adelantado.

Su proveedor de salud mental le preguntará si tiene una Directiva médica por adelantado. Se puede colocar una copia de la misma en su expediente médico si es su deseo. Pero usted **no** necesita una Directiva médica por adelantado para recibir atención para la salud mental. Para una copia de nuestra póliza sobre las Directivas médicas por adelantado, favor de contactarnos al 303-432-5956 o 1-866-245-1959.

Si usted cree que sus proveedores no están siguiendo su Directiva médica por adelantado, puede presentar una queja. Llame o escriba al Departamento de salud pública y ambiente de Colorado:

**Departamento de salud pública y ambiente de Colorado
4300 Cherry Creek Drive South
Denver, Colorado 80246-1530
303-692-2000**

Directivas de salud mental no son requeridas por la ley.

**¿Debe usted preparar un plan para
una crisis en cuanto a la salud mental?**

Directivas de salud mental no son requeridas por la ley. Es buena idea que usted tenga un plan para la crisis. Un plan para la crisis le ayudará a tomar más control sobre decisiones si es que llega a sufrir una crisis en cuanto a la salud mental. Hable con su proveedor de salud mental sobre escribir un plan para la crisis. También puede escribir un Plan de acción para la recuperación del bienestar (WRAP por sus siglas en inglés y desarrollado por Mary Ellen Copeland, M.A.) u otro tipo de plan para el bienestar. Un plan para el bienestar es un plan que usted puede utilizar para mantenerse sano. También les informe a su familia y a sus proveedores qué quiere que ocurra en caso de una emergencia. Su proveedor puede colocar una copia de su plan para la crisis o el WRAP en el expediente suyo.

COSAS QUE SE DEBEN SABER PARA AYUDARLE A GOZAR DE SUS BENEFICIOS DE SALUD MENTAL DE MEDICAID

Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares

NBHP tiene una Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares (OMFA) para ayudarlo. Le pueden ayudar con cualquier problema o pregunta que tenga sobre sus servicios de salud mental. La Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares:

- Les ayuda a los miembros y sus familias a entender los servicios de salud mental disponibles y cómo obtenerlos.
- Provee información sobre otro apoyo en la comunidad, como grupos de apoyo mutuo y grupos de abogacía.
- Les ayuda a los miembros y sus familias a entender sus derechos y responsabilidades. Trabaja para proteger los derechos del miembro.
- Les ayuda a los miembros y sus familias a tener una voz en el sistema de salud mental involucrándolos en comités y consejos consultivos.
- Provee educación sobre la salud mental y otros asuntos de recuperación.
- Aboga por los miembros y sus familias.
- Les ayuda a los miembros con agravios (quejas) y apelaciones.

Llame su centro para la salud mental o NBHP si quiere hablar con una persona de la Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares. Se encuentran los números en la última página del presente manual. También le pueden informar sobre los consejos consultivos (comités) en su región.

Programa de Mejoramiento de Calidad

CHP tiene un Programa de mejoramiento de calidad (QI por sus siglas en inglés). Este programa nos ayuda a medir y mejorar la calidad de nuestros servicios. Nuestro programa QI provee información sobre temas como:

- Cómo nuestros servicios ayudan a la gente a mejorarse
- Qué tanto éxito tenemos en cuanto a ayudar a la gente a alcanzar sus metas en la recuperación
- Qué tan rápidamente y qué bien respondemos a las quejas y apelaciones
- Qué tan satisfecho están los miembros en cuanto al proceso de quejas
- Con cuánta rapidez se programan citas
- Por cuánto tiempo uno permanece en el hospital
- Qué tanto éxito tenemos en lograr que uno no regrese pronto al hospital después de haberse dado de alta.

Para aprender más sobre nuestro Programa de mejoramiento de calidad o para recibir una copia gratuita de nuestro Plan de calidad, call us at 970-347-2367.

Encuestas de los miembros

Queremos saber su opinión sobre los servicios que recibe. Para saber su opinión, hacemos encuestas por teléfono o por correo. Nuestras encuestas le hacen preguntas sobre su tratamiento de salud mental. También le preguntan su opinión sobre qué podemos hacer mejor. Toda la información rendida de la encuesta es confidencial. No repartimos ningún nombre. Si tiene preguntas sobre la encuesta, favor de llamar NBHP y pregunte por alguien en el Departamento de calidad.

Comités consultivos compuestos de miembros

NBHP and the mental health centers have grupos consultivos que nos proporcionan comentarios sobre nuestro desempeño. Si quiere aprender más sobre cualquier grupo en su región, llame la Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares de al 970-347-2367 para enterarse de cómo se puede participar.

Otros Beneficios de Medicaid

Sus beneficios cubiertos por Medicaid no relacionados con la salud mental

El presente manual no tiene una lista de todos los beneficios suyos de Medicaid. La siguiente sección tiene una lista de algunos beneficios de Medicaid que quizás sea elegible para recibir. Para obtener más información sobre los beneficios de salud de Medicaid, favor de llamar:

Atención al cliente de Medicaid
303-866-3513 (area metropolitana de Denver)
1-800-221-3943 (fuera de Denver)

O váyase al sitio Web estatal de Medicaid:

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

¿Cómo puedo obtener atención para problemas de salud física?

Si necesita atención médica, acúdase a su Médico de atención primaria (PCP) u otro médico. Si no tiene un PCP, llame a otro médico. Llame *HealthColorado*. *HealthColorado* es un programa estatal que ayuda a la gente con Medicaid a inscribirse en planes de salud médica.

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

NBHP también le puede ayudar a encontrar un médico. Llámenos. Se encuentra nuestro número en la última página del presente manual.

Es posible que tenga que pagar un copago por atención médica. Un copago es la porción del costo de atención médica que le corresponde a usted. Favor de llamar:

Atención al cliente de Medicaid

303-866-3513

1-800-221-3943

O visite el sitio estatal del Internet a

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

Coordinar su atención

Su salud física y salud mental se afectan. Es importante que informe a sus proveedores de salud mental de cualquier otro cuidado que usted recibe. También debe informarle a su PCP sobre su cuidado de salud mental. Es muy importante que todos sus proveedores sepan cuáles medicamentos usted está tomando. Si tiene preguntas, o si necesita ayuda con la coordinación de su atención, hable con su coordinador de cuidado. También puede llamar la OMFA de NBHP al 1-888-296- 5827.

La exploración temprana periódica, diagnóstico y tratamiento (EPSDT)

La Exploración temprana periódica, diagnóstico y tratamiento (EPSDT) es un programa de salud especial para niños y jóvenes que tienen Medicaid. Cubre a los niños desde el nacimiento hasta los 20 años de edad. Los niños y jóvenes pueden gozar de revisiones de salud, de nutrición, revisiones dentales, vacunas para bebés, y otras exploraciones. No hay ningún costo para una revisión EPSDT.

Revisiones rutinarias son importantes. Mantendrán a su niño sano y detectará cualquier problema de salud de manera temprana. Si la exploración de la EPSDT detecta que su hijo tiene problemas de salud, EPSDT también proporcionará el tratamiento médico. Si su hijo tiene Medicaid y usted quiere una revisión EPSDT, llame a su Médico de atención primaria (PCP). Su PCP realizará la revisión o le mandará a una clínica de salud. Para enterarse más sobre el programa EPSDT, visite el sitio Web de EPSDT a:

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

Exenciones para servicios de hogar y la comunidad (HCBS)

El estado de Colorado tiene muchos programas de exención. Programas de exención ayudan a la gente que tiene necesidades especiales a permanecer en sus hogares y en la comunidad. Para calificar, estas personas tienen que cumplir con ciertos niveles de necesidad económica, médica y de atención.

Las personas que reciben servicios por una exención son elegibles por la mayoría de los servicios básicos de Medicaid. No se incluyen el cuidado a largo plazo del hospital ni servicios de asilos de ancianos. Se puede solicitar algunas exenciones a través de una agencia estatal. Otras se deben solicitar a través de una agencia Ventanilla única (SEP por sus siglas en inglés). En el Apéndice C de este manual se encuentran las organizaciones de Ventanilla única que pertenecen a su condado.

Cada exención tiene un límite en cuanto a la inscripción y posiblemente exista una lista de espera. La gente puede solicitar más de una exención, pero sólo puede obtener servicios a través de una exención a la vez. Tiene el derecho de apelar al estado si niegan su solicitud para una exención.

Hay varios tipos de programas de exenciones distintos. Para obtener información general sobre una exención, puede llamar el:

Departamento de políticas de salud y financiamiento (HCPF)
303-866-3513
1-800-221-3943 o
TTY 303-866-7471

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

Exenciones para niños

Exención HCBS para niños: Provee servicios de Medicaid en el hogar o comunidad para niños discapacitados hasta los 17 años de edad. Esto pertenece a los jóvenes que no son elegibles para el Medicaid regular por exceso de ingreso familiar. Los jóvenes deben estar a riesgo de ser trasladado a un hospital o una institución de enfermería. Los métodos para solicitar esta exención varían de lugar en lugar. Para enterarse de cómo solicitarla, llame la agencia Ventanilla única que pertenece a su condado que se puede encontrar en el Apéndice C.

Exención para niños que padecen de autismo: Provee servicios de Medicaid en el hogar o comunidad para niños hasta los 5 años de edad con Autismo. Un niño debe tener necesidades muy importantes de comportamiento para ponerle a riesgo de ser trasladado a una institución. Para solicitar esa exención, comuníquese con la Junta del centro comunitario en su región (Apéndice D).

Exención HCBS para niños para apoyo extenso: Proporciona servicios de Medicaid en el hogar o comunidad para niños hasta los 17 años de edad que padecen de discapacidades del desarrollo o retrasos. El joven debe estar a riesgo de ser trasladado a una institución. Los niños de 0-4 años deben tener un retraso en el desarrollo. Niños de 5-17 años deben padecer de una discapacidad del desarrollo. Los jóvenes tienen que cumplir con otras condiciones también. Para más información, llame la División de discapacidades del desarrollo del Departamento de servicios humanos de Colorado (DHS) al 303-866-7467. Para solicitar esa exención, comuníquese con la Junta del centro comunitario en su región (Apéndice D).

Habilitación de los niños del programa de exención residencial: Proporciona servicios residenciales para niños y jóvenes en hogares de crianza que tienen una discapacidad del desarrollo y necesidades muy importantes. Los jóvenes deben estar a riesgo de ser trasladados a una institución. Este programa ayuda a los jóvenes desde el nacimiento hasta los 21 años de edad a obtener, mantener o mejorar las habilidades necesarias para vivir en la comunidad. Para cumplir con las pautas de elegibilidad, niños y jóvenes deben ser asignados a través de un Departamento de servicios humanos del condado. Para más información, llame la División de discapacidades del desarrollo del Departamento de servicios humanos de Colorado al 303-866-4393. Para solicitar, llame el Departamento de servicios humanos en su condado.

Exención hospicio pediátrico (Programa HOPEFUL): Este programa es para niños hasta los 19 años de edad que padecen de una enfermedad mental grave que puede acortar su vida. Los servicios ayudan a mantener a los niños fuera del hospital u otra institución. Hay otros requisitos también. Para solicitar, llame la agencia Ventanilla única que pertenece a su condado. (véase el Apéndice C).

Exenciones para adultos

Exención para personas con lesión cerebral: Proporciona servicios en el hogar o en la comunidad para gente entre los 16 y 64 años de edad que tienen una lesión cerebral. Estos servicios ayudan a mantener a la gente fuera del hospital u otra institución. Se definen las lesiones cerebrales elegibles en el Código de reglamentos de Colorado. Para solicitar esta exención, llame la agencia Ventanilla única que pertenece a su condado. (véase el Apéndice C).

Exención para personas que viven con SIDA: Proporciona servicios en el hogar o en la comunidad para gente de cualquier edad que padece de VIH/SIDA. Estos servicios ayudan a mantener a la gente fuera del hospital u otra institución. Para solicitar esta exención, llame el Consejo de base comunitario en su región (véase el Apéndice D).

Waiver for Persons with Mental Illness: Proporciona servicios en el hogar o en la comunidad para gente de 18 años o más que padece de una enfermedad mental grave. Estos servicios ayudan a la gente a mantenerse en la comunidad en vez de en una institución de enfermería. Para solicitar, llame la agencia Ventanilla única que pertenece a su condado. (véase el Apéndice C).

Exención para personas que son ancianas, ciegas y discapacitadas: Proporciona un hogar o una opción con base en la comunidad que ofrece un alternativo a una institución de enfermería para cuidar a los de tercera edad, los ciegos y las personas discapacitadas de 18 años o más. Para solicitar, llame la agencia Ventanilla única que pertenece a su condado. (véase el Apéndice C).

Exención para servicios de una vida apoyada: Provee la vida apoyada en el hogar o la comunidad para personas de 18 años o más que padecen de discapacidades del desarrollo. Para más información, llame la División de discapacidades del desarrollo del Departamento de servicios humanos de Colorado, al 303-866-7462. Para solicitar esta exención, llame la Junta del centro comunitario en su región (véase el Apéndice D).

Exención para personas con discapacidades del desarrollo: Proporciona servicios y apoyo fuera del hogar familiar que permiten a la gente de 18 años o más que padecen de discapacidades del desarrollo a seguir viviendo en la comunidad. Para más información, llame la División de discapacidades del desarrollo del Departamento de servicios humanos de Colorado, al 303-866-7462. Para solicitar esta exención, llame la Junta del centro comunitario en su región (véase el Apéndice D).

GLOSARIO

Acción: Una Acción se refiere a cuando Northeast Behavioral Health Partnership (NBHP) hace uno de los siguientes:

- Deniega o limita todo o una parte de un servicio solicitado, incluyendo el tipo o nivel de servicio.
- Reduce, cambia, o termina un tratamiento que anteriormente fue autorizado.
- Deniega un pago entero, o en parte, por un servicio.
- No rinde servicios de modo oportuno.
- No actúa dentro de los plazos de tiempo aprobados para agravios y apelaciones.

Apelación: Se refiere a cuando usted no está de acuerdo con una Acción de NBHP y pide una revisión de tal Acción.

Organización de salud de conducta (Behavioral Health Organization o BHO por sus siglas en inglés): Esta es una organización contratada por el estado de Colorado para hacer los arreglos para servicios de salud mental para los miembros de Medicaid. Hay cinco BHOs en el estado. Su BHO es Northeast Behavioral Health Partnership.

Coordinador de cuidado: Un coordinador de cuidado puede ser su terapeuta o su administrador de caso. Él o ella es su proveedor principal en cuanto a la salud mental y es responsable por la coordinación de sus servicios de salud mental y de mantener sus datos/su expediente.

Centro comunitario de salud mental: Centros comunitarios de salud mental ofrecen servicios para la salud mental. Hay diecisiete centros comunitarios de salud mental en Colorado. Cada centro ofrece servicios en uno hasta varios condados. Vea el Apéndice A para localizar el centro que ofrece servicios en su condado.

Beneficios cubiertos: Los servicios para la salud mental que puede obtener si cuenta con Medicaid.

Representante designado del cliente (DCR): Una persona que usted elige para presentar un agravio o una apelación en su nombre. Esta elección tiene que indicarse por escrito.

Exploración temprana periódica, diagnóstico y tratamiento (EPSDT): Un programa de atención médica para niños que cuentan con Medicaid. Cubre a los jóvenes desde el nacimiento hasta los 20 años. EPSDT provee revisiones médicas, revisiones de nutrición, vacunas para bebés y otros servicios.

Agravio: Un Agravio es una queja acerca de los servicios que recibe de salud mental, un proveedor o un miembro del personal. Se puede presentar un agravio sobre cualquier cosa que lo tiene descontento.

Notificación de acción: Una carta que le envía NBHP explicándole la Acción que va a tomar. Le explica también sus derechos de Apelación.

Cuidado fuera de la zona de servicio: Los servicios de salud mental que recibe uno cuando se encuentra fuera de los condados que gozan de servicios cubiertos por su BHO.

Médico de atención primaria (PCP): El médico que usted elige para proveer su atención médica.

Proveedor: Una organización o persona que proporciona servicios en cuanto a la salud mental. Un proveedor puede ser un centro de salud mental, un hospital o una persona.

Proceso de Audiencia imparcial del estado: Es una audiencia ante un juez del derecho administrativo y se dispone solamente para apelaciones.

Programas de exención: Son programas especiales para ayudarle a la gente que padece de necesidades especiales de salud a permanecer en sus hogares y en la comunidad.

APÉNDICE — A

CENTROS DE SALUD MENTAL

Es posible que su Centro de salud mental comunitario (Community Mental Health Center o CMHC por sus siglas en inglés) proporcione servicios en lugares no mencionados aquí. Si no encuentra su comunidad aquí, favor de llamar el CMHC más cercano para enterarse de los servicios disponibles cerca de su casa. Todos los CMHCs proveen servicios de crisis. Puede obtener servicios de crisis de su CMHC las 24 horas al día, 7 días por semana.

REGIÓN DE CENTENNIAL Centennial Mental Health Center www.centennialmhc.org	
<u>Washington County</u> Akron 871 East 1st Street P.O. Box 222 Akron, CO 80720 970-345-2254	<u>Kit Carson County</u> Burlington 1291 Circle Drive P.O. Box 247 Burlington, CO 80807 719-346-8183
<u>Cheyenne County</u> Cheyenne Wells 80 E. First, Suite 2 Cheyenne Wells, CO 80810 719-346-8183 Mail goes to: P.O. Box 247, Burlington, CO 80807	<u>Elbert County</u> Elizabeth 650 East Walnut, Unit C P.O. Box 533 Elizabeth, CO 80107 303-646-4519
<u>Morgan County</u> Fort Morgan 910 East Railroad Fort Morgan, CO 80701 970-867-4924	<u>Phillips County</u> Holyoke 115 N. Campbell P.O. Box 206 Holyoke, CO 80734 970-854-2114
<u>Sedgwick County</u> Julesburg 118 W Third Street P.O. Box 62 Julesburg, CO 80737 970-474-3769	<u>Lincoln County</u> Limon 606 Main Street P.O. Box 976 Limon, CO 80828 719-775-2313
<u>Logan County</u> Sterling 211 W Main Street Sterling CO, 80751 970-522-4392	

<p><u>Yuma County</u> Wray 340 S Birch Street Wray, CO 80758 970-332-3133</p>	<p>Yuma 215 South Ash Yuma, CO 80759 970-848-5412</p>
<p align="center">CONDADO DE LARIMER Larimer Center for Mental Health www.larimercenter.org</p>	
<p>Estes Park 1950 Red Tail Hawk Drive Estes Park, CO 80517 970-586-9105</p>	<p>Fort Collins Main Center 525 W. Oak Street Fort Collins, CO 80521 970-494-4300</p>
<p>Fort Collins Child & Family 2001 S Shields Bldg K Fort Collins, CO 80526 970-494-4200</p>	<p>Loveland 1250 N. Wilson Avenue Loveland, CO 80537 970-494-9870</p>
<p>Fort Collins Crestridge 125 Crestridge Street Ft. Collins, CO 80525 970-494-9761</p>	
<p align="center">CONDADO DE WELD North Range Behavioral Health www.northrange.org</p>	
<p>Fort Lupton 145 1st Street Fort Lupton, CO 80621 303-857-2723</p>	<p>Greeley Main Center 1300 N. 17th Avenue Greeley, CO 80631 970-347-2120</p>

APÉNDICE — B

Hospitales en la región

Centennial Area	
<p>Brush: East Morgan County Hospital 2400 West Edison Street Brush, CO 80723-1640 970-842-6200</p>	<p>Burlington: Kit Carson County Memorial Hospital 286 16th Street Burlington, CO 80807 719-346-5311</p>
<p>Cheyenne Wells: Keefe Memorial Hospital 602 North 6th West Cheyenne Wells, CO 80810 719-767-5661</p>	<p>Ft. Morgan: Colorado Plains Medical Center 1000 Lincoln Street Fort Morgan, CO 80701 970-867-3391</p>
<p>Haxtun: Haxtun Hospital District 235 W. Fletcher Street Haxtun, CO 80731 970-774-6123</p>	<p>Holyoke: Melissa Memorial Hospital 1001 E Johnson Street Holyoke, CO 80734-1496 970-854-2241</p>
<p>Hugo: Lincoln Community Hospital 111 6th Street PO Box 248 Hugo, CO 80821 719-743-2421</p>	<p>Julesburg: Sedgwick County Health Center 900 Cedar Street Julesburg, CO 80737 970-474-3323</p>
<p>Sterling: Sterling Regional MedCenter 615 Fairhurst Street Sterling, CO, 80751 970-522-0122</p>	<p>Wray: Wray Community District Hospital 1017 W 7th Street Wray, CO 80758 970-332-4811</p>
<p>Yuma: Yuma Hospital 1000 W. 8th Yuma, CO 80759-2641 970-848-5405</p>	

Región de Larimer

Estes Park:

Estes Park Medical Center
555 Prospect Avenue
Estes Park, CO 80517
970-586-2317

Ft. Collins:

Poudre Valley Hospital
1024 S Lemay Avenue
Fort Collins, CO 80524
970-495-7000

Loveland:

McKee Medical Center
2000 N. Boise Avenue
Loveland, CO 80538
970-669-4640

Loveland:

Medical Center of the Rockies
2500 Rocky Mountain Avenue
Loveland, CO 80538
970-624-2500

Región de Weld

Greeley:

North Colorado Medical Center
1801 16th Street
Greeley, CO 80631
970-352-4121

APÉNDICE — C

Agencias ventanilla única

<p>Cheyenne, Kit Carson, and Lincoln Counties: Kit Carson County Health and Human Services 252 S. 14th Street PO Box 70 Burlington, CO 80807</p> <p>Número principal: 719-346-7158 Número de fax: 719-346-8066</p>	<p>Elbert County: Longterm Care Options, LLC 8950 E. Lowry Blvd. Denver, CO 80230</p> <p>Número principal: 720-974-0032 Número de fax: 720-974-0054</p> <p>Números para contacto inicial: Adams County: 720-974-2439 Arapahoe/Douglas/Elbert Counties: 720-974-2379 Denver County: 720-974-2397</p>
<p>Larimer County: Larimer County Dept of Human Services: Fort Collins office: 1501 Blue Spruce Dr. Fort Collins, Colorado 80524</p> <p>Número principal: 970-498-6300 Número de fax: 970-498-6304</p> <p>Loveland office: 205 E. 6th Street Loveland, CO 80537</p> <p>Número principal: 970-498-6300 Número de fax: 970-679-4465</p> <p>Estes Park office: 1601 Brodie Ave. Estes Park, CO 80517</p> <p>Número principal: 970-498-6300</p>	<p>Logan, Morgan, Phillips, Sedgwick, Washington, and Yuma Counties: Northeastern Colorado Options for Long Term Care 231 Main Street, Suite 205 Fort Morgan, CO 80701</p> <p>Número principal: 970-867-9409, ext. 225 Número de fax: 970-867-9053</p>

Weld County:

Weld County Area Agency on Aging

315 N. 11th Avenue, Bldg. C

Greeley, CO 80631

PO Box 1805

Greeley, CO 80632

Número principal: 970-353-3800

Número de fax: 970-304-6442

APÉNDICE — D

Juntas del centro comunitario

Larimer County: <u>Foothills Gateway</u> 301 W. Skyway Drive Fort Collins, CO 80525 970-226-2345	Weld County: <u>Envision</u> 1050 37th Street PO Box 200069 Evans, CO 80620 970-339-5360
Cheyenne, Elbert, Kit Carson, Lincoln, Logan, Morgan, Phillips, Sedgwick, Washington, Yuma Counties: <u>Eastern Colorado Services</u> 617 S. 10th Avenue PO Box 1682 Sterling, CO 80751 970-522-7121	

Cómo obtener más información sobre Northeast Behavioral Health Partnership

Para obtener más información sobre NBHP, favor de comunicarse con la Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares. Nuestra información de contacto se encuentra en la última página de este Manual del miembro. Podemos darle información sobre la estructura de NBHP y cómo operamos. Podemos explicarle las maneras de participar y ayudarnos en mejorar nuestros servicios. Por ejemplo, usted puede inscribirse para participar en uno de nuestros grupos consultivos.

Cada año NBHP le informará, por escrito, su derecho de pedir toda la información en el presente manual.

NÚMEROS TELEFÓNICOS IMPORTANTES

NBHP

24 hour toll free line.....	1-888-296-5827
TTY.....	1-800-432-9553
Office of Member and Family Affairs.....	970-347-2367
Administrative Offices.....	970-347-2374

Centros de salud mental

Centennial Mental Health Center.....	970-522-4549
Larimer Center for Mental Health.....	970-494-9761
North Range Behavioral Health.....	970-347-2120

Intercesores de los clientes

North Range Behavioral Health covering Weld County:

Debbie Pilch.....	970-347-2369
Bridget Ramirez.....	970-347-2384

Larimer Center for Mental Health covering Larimer County:

Laurie Seiler.....	970-494-4359
--------------------	--------------

Centennial Mental Health Center covering Cheyenne, Elbert, Kit Carson, Lincoln, Logan, Morgan, Phillips, Sedgwick, Washington, and Yuma Counties:

Jennifer Kerr.....	970-522-4549
Kristin Schelling.....	970-522-4392

otro

Línea gratuita de 24 horas.....	1-888-296-5827
Agravios/apelaciones.....	970-347-2367
Línea telefónica para fraude y abuso.....	970-347-2328
Ombudsman para el cuidado manejado de Medicaid (gratuita).....	1-877-435-7123
Ombudsman para el cuidado manejado de Medicaid	TTY 1-888-876-8864
Número gratuito de atención al cliente de Medicaid	1-800-221-3943
Atención al cliente de Medicaid.....	TTY 303 866-7471

EN CASO DE EMERGENCIA, LLAME AL...1-888-296-5827
O llame el 911

Sitio web:
www.nbhpartnership.org

