



Salud del comportamiento para la comunidad

MANUAL DEL AFILIADO

Guía de servicios
de salud mental y
abuso de sustancias

CBH es miembro del

Behavioral Health System
(Sistema de salud del comportamiento)

que presta sus servicios a los residentes de Filadelfia no asegurados,
infrasegurados y elegibles para Medicaid.

ATTENTION!

If you do not understand English, please call Member Services at 1-888-545-2600. Someone there who speaks Spanish will help you get services in Spanish. They will also send you this handbook in Spanish.

ВНИМАНИЕ!

Если вы не говорите по-английски, обратитесь в городскую службу помощи по номеру 1-888-545-2600. Русскоговорящий персонал поможет вам получить обслуживание на русском языке. Вам также вышлют данный справочник на русском языке.

ATENCIÓN

Si no sabe inglés, por favor comuníquese con Servicios al afiliado llamando al 1-888-545-2600. Alguien que hable español lo ayudará a obtener servicios en ese idioma y, además, se le enviará este manual en español.

LƯU Ý!

Nếu quý vị không hiểu tiếng Anh, xin gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên tại số 1-888-545-2600. Nhân viên nói tiếng Việt sẽ giúp quý vị có được các dịch vụ bằng tiếng Việt. Họ cũng sẽ gửi cho quý vị cuốn cẩm nang này bằng tiếng Việt.

ຈົ່ງເອົາໃຈໃສ່!

ຖ້າວ່າ ທ່ານຫາກບໍ່ເຂົ້າໃຈພາສາອັງກິດ, ກະລຸນາ ໂທຫາພະແນກບໍລິການສະມາຊິກທີ່ເບີ 1-888-545-2600. ຢູ່ນັ້ນ ຈະມີເຈົ້າໜ້າທີ່ທີ່ເວົ້າພາສາຂອງທ່ານເພື່ອຊ່ວຍເຫລືອທ່ານ. ເຂົາເຈົ້າຍັງຈະສົ່ງປຶ້ມຄູ່ມືນີ້ທີ່ເປັນພາສາລາວໃຫ້ທ່ານອີກດ້ວຍ.

សេចក្តីជូនដំណឹង

បើអ្នកជាសមាជិក មិនចេះឬមិនចាត់វាសាអង់គ្លេស សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ
1-888-545-2600 អាចអ្នកនិយាយ ភាសាអង់គ្លេស មិនជួរអ្នកកើត
មិនធ្វើកូនស្បូវកៅអីពិការភាពជាភាសាខ្មែរអ្នកជូនអ្នក ។

注意事項：

如果您不懂英語，請撥會員服務熱線：1-888-545-2600。講西班牙語的工作人員會用西班牙語幫助您取得醫療服務。他們還會給您寄來一本西班牙語版的本手冊。



Salud del comportamiento para la comunidad

MANUAL DEL AFILIADO

Guía de servicios
de salud mental y
abuso de sustancias

CBH es miembro del

**Behavioral Health System
(Sistema de salud del comportamiento)**

que presta sus servicios a los residentes de Filadelfia no asegurados,
infrasegurados y elegibles para Medicaid.



Índice

¿Qué es el Behavioral Health System?	1
¿Cómo puedo informarme sobre los servicios?	2
Servicios al afiliado	3
Emergencias	4
Transporte.....	7
¿Qué servicios puedo obtener?	8
Lista de proveedores	9
Servicios para niños y adolescentes	10
Reuniones interagencias	12
Derechos de la familia	14
Sus derechos	15
Instrucciones por adelantado	18
Confidencialidad.....	19
Sus responsabilidades	20
Obtener servicios fuera de Filadelfia	21
¿Qué ocurre si no estoy conforme con los servicios?	22
Quejas	23
Reclamos	30
¿A quién puedo pedir ayuda?	44
Defensor del afiliado	46
Consumer Satisfaction Team, Inc.	47
¿Qué significan estas palabras?	48



¿Qué es el Behavioral Health System?

- ▶ El Behavioral Health System (Sistema de salud del comportamiento) es el vínculo entre usted y los servicios de salud mental y abuso de sustancias para adultos, niños y adolescentes.
- ▶ Todos los beneficiarios de Asistencia médica (**MA**, por sus siglas en inglés) de Filadelfia deben utilizar el Behavioral Health System para acceder a los servicios de salud mental y abuso de sustancias.
- ▶ Para vincularse con los servicios de salud mental y abuso de sustancias que usted necesita, primero deberá pasar por una agencia denominada Community Behavioral Health (**CBH**) (Salud del comportamiento para la comunidad).
- ▶ A través de CBH, usted podrá encontrar el servicio que necesita, obtener aprobación para el tratamiento y ayuda con las citas, el transporte y las emergencias.
- ▶ Si bien usted obtendrá los servicios de salud mental y abuso de sustancias por medio de CBH, continuará recibiendo servicios médicos a través de su Organización para el mantenimiento de la salud (HMO, por sus siglas en inglés).
- ▶ También podrá acceder a estos servicios a través de Centros de salud calificados federalmente (Federally Qualified Health Centers) en cualquiera de sus sedes de Filadelfia.



Cómo puedo informarme sobre los servicios.



Llame a:

Servicios al afiliado

1-888-545-2600

- ▶ Si necesita ayuda para buscar servicios de salud mental y abuso de sustancias, debe comunicarse con Servicios al afiliado. Puede llamar a la línea gratuita: 1-888-545-2600.
- ▶ Si tiene dificultades auditivas, puede utilizar el número **TTY/TDD** de Servicios al afiliado: 1-888-436-7482.
- ▶ Cada vez que se comunique con Servicios al afiliado, podrá solicitar ser atendido por la misma persona. En adelante esta persona será su representante de Servicios al afiliado (si su representante no está disponible, otra persona lo ayudará en su lugar).
- ▶ Es importante que llame a Servicios al afiliado antes de obtener un servicio. De esta manera, Servicios al afiliado lo ayudará a encontrar un servicio cubierto por CBH.
- ▶ Un servicio cubierto por CBH es aquel que está autorizado por el Behavioral Health System. Si usted acude a un servicio que no está cubierto, es posible que tenga que pagarlo de su propio bolsillo.
- ▶ **Este Plan de atención médica gerenciada puede no cubrir todos sus gastos de atención de la salud. Lea el *Manual* detenidamente para determinar qué servicios están cubiertos.**



Servicios al afiliado...
***su vínculo con el
cuidado de la salud***
1-888-545-2600

► **Cuando llame a Servicios al afiliado, es posible que:**

- Le hagan preguntas para determinar qué tipo de servicios necesita.
- Le recomienden a dónde ir para recibir los servicios que hayan sido *aprobados previamente* (los que serán pagados).
- Lo ayuden a concertar una cita.
- Lo remitan (o envíen) a Servicios para casos de crisis si tiene una emergencia.
- Respondan a sus preguntas acerca del Behavioral Health System.

► **Servicios al afiliado también podrá:**

- Ayudarlo a determinar si el servicio que usted pide está cubierto o será pagado por CBH.
 - Ayudarlo a conseguir transporte para llegar a sus citas, si es necesario.
 - Ayudarlo a resolver los problemas que tenga con los servicios que recibe.
 - Responder a sus quejas y/o reclamos.
- Servicios al afiliado responderá a sus llamadas las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Si no sabe inglés, Servicios al afiliado pondrá a su disposición a alguien que hable su idioma e intentará encontrar un programa de tratamiento en el que se hable su lengua materna.



Emergencias

- ▶ Si usted es un adulto y tiene una emergencia de salud mental o de abuso de sustancias, puede acudir a cualquiera de los cinco Centros de respuesta a casos de crisis de Filadelfia (CRC, por sus siglas en inglés), las 24 horas del día, los siete días de la semana. Estos cinco "CRC" están ubicados en diferentes puntos de la ciudad, de manera que uno de estos centros se encontrará muy cerca del lugar de Filadelfia en el que usted se encuentre. **(Consulte la lista de Centros de respuesta a casos de crisis en la página siguiente).**
- ▶ **PARA TODOS LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES (menores de 18), por favor acuda a Albert Einstein en el Germantown Community Center en One Penn Boulevard, teléfono: (215) 951-8300.**
- ▶ Si está pensando en causarse daño físico, por favor llame a la **LÍNEA DE ATENCIÓN AL SUICIDA** al **215-686-4420**.
- ▶ Siempre encontrará a alguien que responda a su llamada de emergencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- ▶ Si no está seguro a dónde acudir, llame a la Línea de servicios agudos/delegados para casos de crisis, al (215) 685-6440. La Línea de servicios agudos/delegados para casos de crisis podrá ayudarlo en caso de emergencia y le indicarán dónde se encuentra el servicio más cercano para satisfacer sus necesidades.
- ▶ Si es necesario, la Línea de servicios agudos/delegados para casos de crisis enviará al Equipo móvil de emergencias (MET, por sus siglas en inglés) al lugar en el que usted se encuentre.
- ▶ Debido a que no todas las salas de emergencias atienden niños, llame a la **Línea de servicios agudos/delegados para casos de crisis** al **215-685-6440** para obtener ayuda inmediata para niños. Enviarán a alguien a su hogar o le dirán dónde puede llevar a su hijo.

Si enfrenta una emergencia que pone en riesgo la vida, acuda directamente a la Sala de emergencias más cercana.



Emergencias – Continuación

Si se hiciera algún cambio importante a este proceso, recibirá una carta informándole al respecto. Recibirá un aviso con 30 días de antelación.

También puede llamar al 1-888-545-2600 y Servicios al afiliado lo comunicará con la línea de ayuda para casos de crisis.

Centros de respuesta a casos de crisis

Pennsylvania Hospital/
Hall Mercer
8th & Locust Street
(215) 829-5249

Centro/
sur de Filadelfia

Mercy Hospital
501 S. 54th Street
(215) 748-9525

Oeste/sudoeste de
Filadelfia

Temple/Episcopal Hospital
100 E. Lehigh Avenue
(215) 707-2577

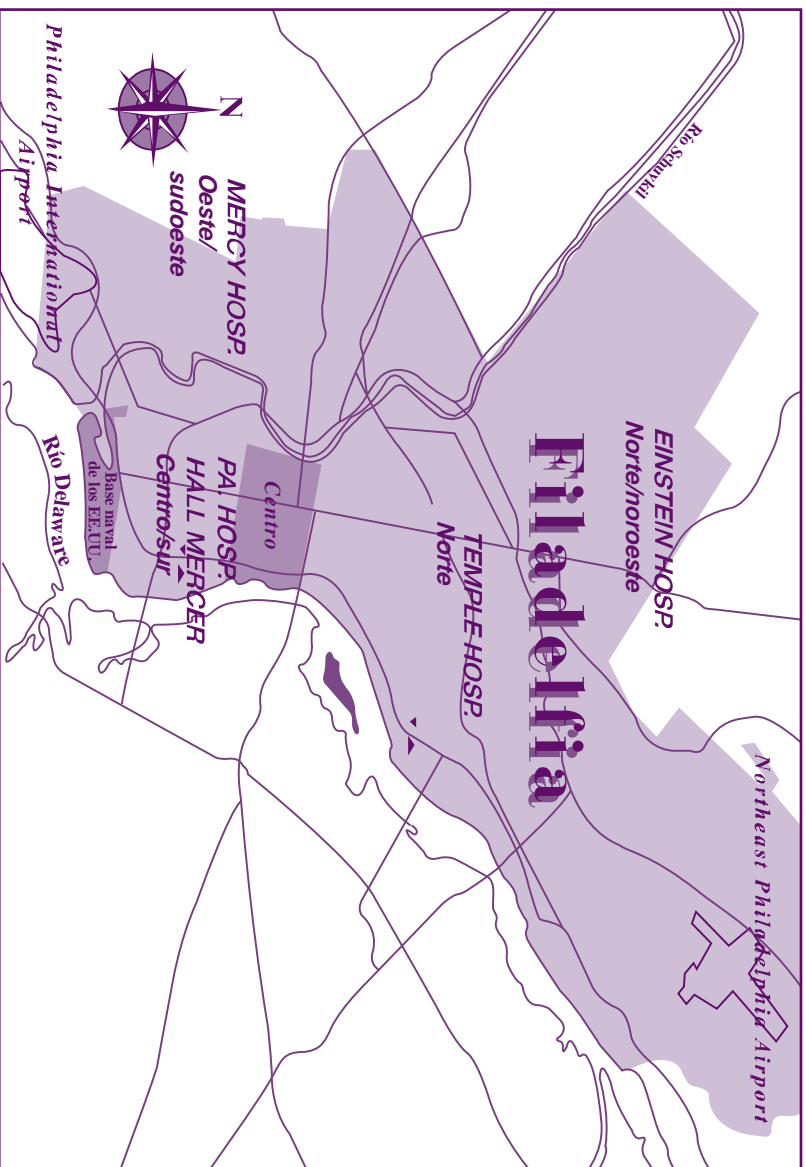
Norte de Filadelfia

Einstein Hospital
@ Germantown Community
Health Center
One Penn Boulevard
(215) 951-8300

Noroeste
Germantown
Roxborough
Atención para niños en toda
la ciudad

Consulte el mapa con los Centros de respuesta a casos de crisis en la página siguiente.

CENTROS DE RESPUESTA A CASOS DE CRISIS





Transporte en situaciones especiales

¿Necesita ayuda especial para llegar hasta el Servicio de salud mental o abuso de sustancias?



- ▶ A veces es difícil conseguir transporte para acudir a una cita médica o a cualquier otro servicio de salud mental y abuso de sustancias.
- ▶ Según la situación, usted podría recibir ayuda con el transporte si no puede pagar el costo del boleto de autobús, vive lejos del área donde hay servicio de transporte público o no puede desplazarse sin ayuda.
- ▶ Si necesita ayuda especial para desplazarse hasta su cita o programa de salud mental o abuso de sustancias, por favor hágaselo saber a su asesor o llame a WHEELS (RUEDAS) para conseguir ayuda con el transporte al 215-563-2000.



¿Qué servicios puedo obtener como parte del Behavioral Health System?

Ningún servicio, programa o tratamiento que haya sido aprobado tiene costo alguno para usted.

CBH puede lograr que usted:

- Reciba asesoría (clínica ambulatoria) para problemas de salud mental y abuso de sustancias.
- Asista a programas de tratamiento diurnos.
- Sea hospitalizado/a por enfermedad mental o abuso de sustancias.
- Reciba cuidado en una emergencia o en una situación de crisis. **Una evaluación de crisis no necesita aprobación previa.**
- Reciba los medicamentos que pueda necesitar para su problema de enfermedad mental o abuso de sustancias, inclusive metadona.
- Acuda a programas de desintoxicación y rehabilitación por alcohol y drogas o viva en un centro de reinserción social o en una casa de recuperación.
- Contacte otros servicios que pueda necesitar a través de la Office of Mental Health (Oficina de salud mental).

Si usted es sordo, ciego o tiene una discapacidad física, CBH se asegurará de que el proveedor que usted utilice cuente con intérpretes e instalaciones aptas para discapacitados.



Para saber si un proveedor está cubierto (o se pagan sus servicios) por el Behavioral Health System, pregúntele a su proveedor o llame a CBH al 1-888-545-2600.

En ocasiones, es posible que haya restricciones en cuanto al lugar donde recibe tratamiento.



Lista de proveedores

La Lista de proveedores le da información acerca de hospitales y agencias que prestan servicio a los afiliados de CBH, tales como:

- dirección,
- número de teléfono,
- los tipos de servicios que prestan y
- los idiomas que hablan

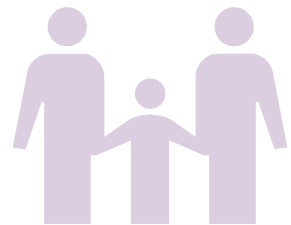
A continuación, se mencionan tres maneras en que puede obtener información del Manual del afiliado o de la Lista de proveedores:

- No le exigimos que llame a nuestra línea de Servicios al afiliado, pero la manera más rápida de enterarse de sus derechos y protecciones, buscar servicios o enterarse de cómo presentar un reclamo o pedir una audiencia justa es llamando a nuestro centro de llamadas. Nuestro centro de llamadas está abierto las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y nuestro personal de Servicios al afiliado está listo para ayudar. El número de teléfono es 888-545-2600. *Esa es la mejor forma de obtener la información que necesita.*
- También puede consultar nuestro Manual del afiliado o la Lista de proveedores en nuestro sitio web en www.phila-bhs.org. Si no tiene acceso a Internet en la computadora de su casa, tal vez pueda usar una computadora en la biblioteca de su ciudad.
- Si desea una copia impresa de nuestro Manual del afiliado o Lista de proveedores, llame a Servicios al afiliado, al 888-545-2600 y haga su solicitud a la persona que conteste su llamada. Tendrá que darnos su nombre y dirección. También podemos enviarle el Manual del afiliado y/o la Lista de proveedores en un disco compacto para que los lea en su computadora.



¿Y si mi hijo en su etapa de niñez o adolescencia necesitara ayuda?

- ▶ Si su hijo tuviera problemas emocionales, de comportamiento o de abuso de sustancias (drogas o alcohol), CBH trabajará junto a usted para concertar los servicios que su hijo necesita.
- ▶ CBH cuenta con un equipo especial de trabajadores sociales de apoyo familiar y del niño que determinarán la evaluación y tratamiento. Si usted desea recurrir a otra persona para que ayude a su hijo, CBH le dará su aprobación, si fuera posible, para que usted proceda a hacerlo.
- ▶ En algunos casos, usted se reunirá con un equipo de trabajadores de la agencia para planificar de manera conjunta los servicios que podría necesitar su hijo. A esto se lo denomina Reunión del equipo interagencias (consulte la página 12).
- ▶ Cuando sea conveniente, tanto su hijo como otras personas que usted deseara incluir, también formarán parte del equipo.
- ▶ De ser necesario, CBH puede ayudar a montar servicios en el hogar, escuela o comunidad del niño. A estos servicios se los suele llamar “wraparound” (“envolventes”) (*Servicios de rehabilitación*).
- ▶ Si su hijo ha sido diagnosticado con retraso mental y necesita servicios de salud del comportamiento, podrá recibirlos, incluidos los servicios wraparound.





El Behavioral Health System también ofrece servicios de salud mental y abuso de sustancias para niños y adolescentes.

- ▶ Si su hijo es menor de 14, usted deberá autorizar cualquier tratamiento de salud mental que se necesite.
- ▶ Si su hijo tiene al menos 14 años de edad, él o ella deberá autorizar personalmente cualquier tratamiento de salud mental y podrá recibir tratamiento sin que usted lo autorice. *El proveedor del tratamiento trabajará arduamente para involucrarlo a usted en todos los aspectos del tratamiento.*
- ▶ Los niños y los adolescentes no necesitan permiso de sus familias para recibir **tratamiento por abuso de sustancias**. *El proveedor del tratamiento se esforzará en ayudar a los niños a que informen a sus familias sobre la atención que están recibiendo y para involucrarlos a todos en la planificación y tratamiento.*
- ▶ Si su hijo está recibiendo servicios del Departamento de servicios humanos (DHS, por sus siglas en inglés), póngase en contacto con el trabajador social del DHS o con el funcionario supervisor para determinar el cuidado. También podrá llamar a CBH directamente y CBH se pondrá en contacto con el DHS o con el funcionario supervisor.
- ▶ Si tiene alguna queja, por favor siga los pasos que aparecen en la sección “¿Qué ocurre si no estoy conforme con los servicios?”, que abarca de la página 22 a la 44 de este manual.
- ▶ Si se le deniegan los servicios, CBH deberá comunicárselo por escrito. Si no está satisfecho con la respuesta, podrá presentar un reclamo ante CBH y/o solicitar una audiencia justa ante el Departamento de bienestar social (DPW, por sus siglas en inglés). (Consulte la página 22 para averiguar cómo hacer esto).



Un aviso sobre las reuniones del equipo interagencias y sus derechos

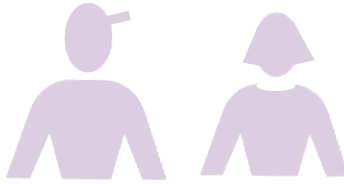
Una reunión del equipo interagencias se produce cuando usted se reúne con un equipo de trabajadores de varias agencias para organizar conjuntamente los servicios que su hijo pueda necesitar.

- ▶ Usted tiene derecho a ser escuchado en la reunión del equipo interagencias y a ser tratado con dignidad y respeto por todas las personas que estén allí.
- ▶ Nadie puede obligarlo a aceptar un plan de tratamiento para su hijo que no considere conveniente.
- ▶ Los servicios que le sean prescritos u ordenados a su hijo, por un médico (psiquiatra o psicólogo) no pueden denegarse en esta reunión.
- ▶ Si CBH decide denegar alguno o todos los servicios que el o los médicos hayan decidido para su hijo, CBH deberá informarle por escrito la razón de la negativa. CBH también deberá informarle cómo apelar, es decir, cómo solicitar una segunda revisión, si no está de acuerdo con la negativa.
- ▶ Si su hijo ya está recibiendo los servicios que el médico ha ordenado, estos servicios no pueden reducirse hasta pasados diez días después de que CBH le envíe la carta en la que le informa por qué fue denegado el servicio.
- ▶ Si usted le informa a CBH o al Departamento de bienestar social (DPW, por sus siglas en inglés) que desea apelar la decisión dentro de los diez días siguientes a recibir la carta, (consulte las páginas 22 a 44), los servicios de su hijo continuarán hasta que se tome una decisión final respecto a su apelación o hasta que termine la prescripción.





Sólo para adolescentes



- ▶ Si tienes problemas de drogas o alcohol, llámanos al 1-888-545-2600.
- ▶ No importa cuántos años tengas: siempre puedes recibir ayuda por problemas de drogas o alcohol.
- ▶ Si eres afiliado de CBH, te ayudaremos a mejorarte sin ningún costo para ti ni para tu familia.
- ▶ Si no sabes si perteneces a CBH, por favor llama al 1-888-545-2600.
- ▶ Deseamos que se lo cuentes a tu familia, pero si sientes que no puedes hacerlo, te ayudaremos sin decirles nada, a menos que nos des permiso por escrito.
- ▶ Si tu problema no es por alcohol ni por drogas, pero:
 - estás triste casi todo el tiempo
 - tienes problemas para controlar tu enojo
 - te metes en problemas constantemente
 - sientes que no quieres vivir más
 - atraviesas cualquier otra dificultad

Llámanos al mismo número: 1-888-545-2600.

- ▶ Para estos problemas, puedes llamar a CBH tú mismo si eres mayor de 14 años.
- ▶ Si eres menor de 14, necesitamos permiso de tu familia para brindarte ayuda para un tratamiento de salud mental. Dile a tu familia que nos llame al: 1-888-545-2600.



Derechos de la familia

Como padre o tutor de un menor que recibe servicios a través de CBH, usted tiene ciertos derechos:

- ▶ Derecho a ser tratado con dignidad y respeto por ser padre o tutor de un niño que esté recibiendo servicios.
- ▶ Derecho a participar en la organización de los planes de tratamiento de su hijo y de asegurarse de que se cumpla dicho plan.
- ▶ Derecho a contar con un mediador (alguien que le ayude a expresar sus deseos) durante las reuniones de planificación del tratamiento de su hijo.
- ▶ Derecho a asegurarse de que el historial de su hijo se mantenga en privado.
- ▶ Si su hijo es menor de 14 años y está recibiendo servicios de salud mental, usted tiene derecho a ver el historial de su hijo.
- ▶ Derecho a rehusar que su hijo siga un plan de tratamiento que usted no considera conveniente. También tiene derecho a saber cuáles son los riesgos para su hijo si no sigue el plan.
- ▶ Derecho a presentar una queja si no está satisfecho con los servicios que recibe su hijo.
- ▶ Derecho a cambiar el asesor de su hijo.
- ▶ Derecho a conocer la formación profesional y el cargo de cualquier persona que asista a su hijo.
- ▶ Derecho a “Notificación y apelación”. Esto significa que si un servicio es denegado, usted debe recibir una carta en la que se le informe al respecto. ADEMÁS, tiene derecho a apelar esa decisión, es decir, a solicitar una nueva revisión (consulte las páginas 22 a 44).



Sus derechos

Como afiliado de CBH, usted tiene ciertos derechos:



- ▶ Derecho a ser tratado con dignidad y respeto.
- ▶ Derecho a la confidencialidad.
- ▶ Derecho a ver su historial, y solicitar una copia al proveedor que le brinda tratamiento.
- ▶ Su historial podría no tener la información correcta. Usted tiene derecho a pedir que corrijan su historial.
- ▶ Derecho a colaborar con la planificación del plan de tratamiento.
- ▶ Derecho a que le expliquen su plan de tratamiento.
- ▶ Derecho a rehusarse a seguir el plan de tratamiento, conociendo los riesgos que podría correr.
- ▶ Derecho a presentar una queja si no está satisfecho con los servicios que recibe.
- ▶ Derecho a cambiar su asesor.
- ▶ Derecho a conocer la formación profesional y cargo de cualquier persona que lo asista.
- ▶ Derecho de "Notificación y apelación", lo que significa que si se le niega un servicio, deberá recibir una carta que le diga que el servicio ha sido denegado. ADEMÁS, tiene derecho a apelar esa decisión, es decir, a solicitar una nueva revisión (consulte las páginas 22 a 44).



Sus derechos - Continuación

- Derecho a que se le entregue información sobre los diferentes tipos de atención y tratamiento abonados por CBH, así como sobre las distintas opciones que usted tiene para recibir estos servicios. Derecho también a pedir y a recibir los nombres, direcciones y números telefónicos de los proveedores cercanos a su domicilio. Puede acceder a esta información llamando al 1-888-545-2600 o ingresando al sitio web de CBH: **www.phila-bhs.org**.
- Derecho a saber qué proveedores de servicio pueden ayudar a las personas que no hablan inglés. Si usted se siente más cómodo comunicándose en cualquier otro idioma que no sea inglés, Servicios al afiliado intentará encontrar un programa de tratamiento en el que se hable su lengua materna.
- Derecho a acudir a cualquier programa de tratamiento ambulatorio que esté “dentro de la red” de CBH (es decir que tengan contrato con CBH), siempre y cuando el proveedor ofrezca el tipo de tratamiento adecuado para usted. Si desea ayuda para conocer cuáles son los proveedores de CBH, llame al 1-888-545-2600.
- Si desea acudir a un proveedor de tratamiento fuera de la red de proveedores de CBH, CBH **podría** asumir el costo del servicio de ese proveedor en la modalidad “fuera de la red” en lugar de hacerlo usted. Podrá determinar si CBH pagará por determinado servicio fuera de la red poniéndose en contacto con Servicios al afiliado llamando al 1-888-545-2600, o pidiéndole al proveedor de tratamiento que llame y solicite “Care Management” (Atención gerenciada).

- Derecho a obtener una “segunda opinión” de un profesional calificado, sin costo alguno para usted. Llame a la línea de Servicios al afiliado si desea ayuda para localizar a otro profesional calificado.
- Derecho a acudir a programas “de hospitalización” para ayudarlo con sus problemas de salud mental o de drogas, en los que permanece durante todo el día y también se queda durante la noche. No obstante, todas las decisiones sobre servicios se basan en “necesidad médica”, lo que significa que un miembro del personal del proveedor de tratamiento deberá ayudarlo a decidir si ese es el tratamiento que usted realmente necesita. Por lo tanto, antes de ingresar a un programa de estadía nocturna, primero deberá reunirse con un médico u otro profesional que ayude a determinar cuál es el mejor tratamiento para usted.
- Derecho a estar libre de **cualquier** forma de reclusión o restricción que tenga por objeto forzarlo a hacer algo o que tenga la intención de desquitarse por algún motivo con usted. Si siente que le han hecho algo similar, por favor póngase en contacto con Servicios al afiliado llamando al 1-888-545-2600 para denunciar tal situación.
- Derecho a ejercer todos los derechos que aparecen en este manual sin que CBH lo trate de manera diferente o inadecuada por haber actuado en consecuencia.



**Para dudas y preguntas
sobre sus derechos, llame a
Servicios al afiliado de CBH al
1-888-545-2600**



Instrucciones por adelantado

Las instrucciones por adelantado de salud mental le ayudan a planificar su salud mental futura en caso de que usted se enferme tanto que no pueda tomar sus propias decisiones. Puede hacer esto mediante una declaración de salud mental o nombrando a un apoderado legal para salud mental, o ambas cosas.

Una declaración de salud mental es una declaración escrita, mediante la cual usted comunica a su proveedor lo siguiente:

- qué tipo de tratamiento desea usted
- dónde le gustaría que tuviera lugar su tratamiento
- instrucciones específicas que usted tiene acerca del tratamiento para atender su salud mental

Un poder legal para salud mental le permite nombrar a una persona para que tome decisiones sobre su atención de la salud mental si usted se encuentra demasiado enfermo como para tomar sus propias decisiones. Su apoderado legal de salud mental tomará las decisiones acerca de la atención de su salud mental tomando como base sus instrucciones escritas.

Tanto la declaración de salud mental como el poder legal para salud mental deben estar por escrito. El solo hecho de decir lo que usted desea no es suficiente.

Si desea hacer una declaración de salud mental u otorgar un poder legal para salud mental, o ambas cosas, comuníquese con la Asociación para la Salud Mental (Mental Health Association) de Pensilvania llamando al 1-866-578-3659 ó 717-346-0549, o enviando un correo electrónico a info@mhapa.org. Ellos le enviarán los formularios y le contestarán cualquier pregunta que tenga. Es importante que usted comparta sus instrucciones por adelantado sobre salud mental con su profesional del cuidado de la salud mental. Si usted no comparte sus instrucciones por adelantado con su profesional de la salud, él o ella no podrá seguirlos.

Si usted o su representante tienen alguna queja acerca de las instrucciones por adelantado de salud mental o no les gusta la forma en que su profesional de la salud está manejando sus instrucciones por adelantado, pueden presentar una queja siguiendo el proceso habitual para presentar quejas que aparece en el Manual del afiliado de CBH. (Véase la sección sobre “Quejas” en las páginas 23 a 29.)

A tener en cuenta sobre sus derechos...

Usted tiene derecho a la confidencialidad...



- ▶ Su derecho a la confidencialidad significa que su información personal se mantiene en privado.
- ▶ Lo que usted cuente acerca de sí mismo mientras esté en tratamiento de salud mental o abuso de sustancias no podrá ser divulgado sin su autorización escrita.
- ▶ En caso de que se deba compartir información suya, sólo se compartirá aquella que sea estrictamente necesaria.
- ▶ En algunos casos, como cuando existen amenazas contra terceros o contra usted mismo, puede ser necesario compartir la información sin su autorización escrita. Pero sólo se divulgará la información que sea estrictamente necesaria.
- ▶ Cuando sea necesario compartir información acerca de un menor de 14 años, el padre o tutor debe autorizarlo, firmando un formulario de autorización de acceso a expediente.



Sus responsabilidades

Como miembro de CBH, usted tiene ciertas responsabilidades cuando hace uso del Behavioral Health System. Le pedimos por favor que:

- ▶ Respete la dignidad y privacidad de otros.
- ▶ Haga todo lo posible por cumplir con las citas o avise con la debida anticipación cuando desee cancelarlas.
- ▶ Suministre información auténtica y completa.
- ▶ Colabore con su proveedor de servicios para elaborar su plan de tratamiento.
- ▶ Hágale saber a su asesor si desea interrumpir el tratamiento.
- ▶ Llame al número de Servicios al afiliado de CBH para avisar en caso de cambio de domicilio.



Acciones ilegales como firmar con el nombre de otra persona o utilizar drogas ilegales en el lugar que recibe los servicios podrá implicar la pérdida de los servicios que recibe.



¿Qué ocurre si me voy del área de Filadelfia y necesito recibir servicios?

- ▶ Si está planeando irse del área de Filadelfia llame a su representante de Servicios al afiliado al 1-888-545-2600, quien lo ayudará a ponerse en contacto con un servicio en el área a la que se traslade para que su tratamiento continúe.
- ▶ Si es necesario, CBH le pedirá que firme un formulario de autorización de acceso a expediente para que puedan compartir información sobre usted y sobre los servicios que necesita con el nuevo proveedor de servicios.
- ▶ Si está fuera del área de Filadelfia y necesita servicios de emergencia de salud mental o abuso de sustancias, llame a su representante de Servicios al afiliado, si es posible, antes de recibir esos servicios. En caso contrario, comuníquese con Servicios al afiliado después de haber recibido un servicio de atención por dicha emergencia.



Si se va del área de Filadelfia, llame a Servicios al afiliado de CBH al 1-888-545-2600. Ellos lo podrán ayudar a encontrar nuevos servicios.



¿Qué ocurre si no estoy conforme con los servicios?

- ▶ Si no está conforme con cualquiera de los servicios que recibe, por favor llame a CBH al 1-888-545-2600 y hable con su representante de Servicios al afiliado, o bien, escriba a CBH a la siguiente dirección:



CBH
7TH Floor
801 Market Street
Philadelphia, PA 19107
ATTN: Provider Operations

- ▶ CBH se encarga de manejar los problemas del afiliado de una forma determinada. En las páginas 22 a 44 se le indicará qué hacer si tiene alguna inquietud sobre los servicios para salud mental y abuso de sustancias.

¿Sabía usted que...

...puede recibir ayuda si no está conforme con los servicios prestados y desea presentar una queja o un reclamo? Hay personas disponibles para guiarlo en este proceso.



¿Qué es una queja?

- ▶ Una queja es la demostración de que usted no está satisfecho con los servicios de CBH (Community Behavioral Health) o de su proveedor, o que no está de acuerdo con una decisión tomada por CBH.

Los siguientes son algunos ejemplos de quejas:

- ▶ No está conforme con los servicios que recibe.
- ▶ Está decepcionado porque podría no recibir el servicio que desea al tratarse de un servicio no cubierto por CBH.
- ▶ Está disconforme por no haber recibido los servicios cuya prestación le fue aprobada.*
- ▶ Está disconforme porque CBH no paga a un proveedor por un servicio que usted recibió.
- ▶ Está disconforme porque CBH no decidió sobre una queja o reclamo de primer nivel en un plazo de 30 días a partir de la fecha en que usted presentó dicha queja o reclamo.

*Los proveedores de CBH deben brindar servicios de emergencia dentro de la hora siguiente a recibir su solicitud, dentro de las 24 horas en situaciones urgentes y dentro de los siete días cuando se trata de controles de rutina y derivaciones a un especialista. Si se aprueba el plan de tratamiento, los servicios deberán brindarse según dicho plan de tratamiento prescrito.

¿Qué debo hacer si tengo una queja?

Quejas de primer nivel

Para presentar una queja, usted puede:

- Llamar a CBH al 1-888-545-2600 y comentarnos cuál es su queja, o bien,

- redactarla por escrito y enviárnosla a la siguiente dirección:



Esto se denomina queja de **primer nivel**.

¿Cuándo debo presentar una queja de primer nivel?

Usted deberá presentar una queja **dentro de los 45 días siguientes a haber recibido una carta** en la que se le informa que:

- CBH ha decidido que usted no puede recibir el servicio que desea porque no es un servicio cubierto por CBH.
- CBH no cubrirá el costo de un servicio que usted recibió de un proveedor.
- CBH no tomó una decisión sobre la queja o reclamo de primer nivel dentro de los 30 días siguientes a su presentación.

Usted debe presentar una queja **dentro de los 45 días siguientes a la fecha en la que debió haber recibido el servicio** en caso de que su proveedor no se lo haya brindado.

En caso de cualquier otra queja, **puede presentarla en el momento en que usted lo desee.**



¿Qué es una queja? – Continuación

¿Qué ocurre después de presentar una queja de primer nivel?

CBH le enviará una carta para confirmar la recepción de la queja e informarle en qué consiste el proceso de quejas de primer nivel.

Usted podrá pedirle a CBH que le permita ver cualquier información relativa a su queja. Asimismo, podrá enviar toda información que pueda ser de utilidad en cuanto a la queja presentada.

Si presentó una queja por alguna de las razones que aparecen a continuación, su caso podría pasar a revisión de quejas de primer nivel. Para avisarnos que desea que su caso se incluya en dicha revisión, deberá llamar a CBH dentro de los 10 días siguientes a la fecha que aparece en la carta. Si usted:

- Está disconforme por no haber recibido los servicios cuya prestación le fue aprobada.
- Está disconforme porque CBH ha decidido que no puede recibir un servicio que desea porque no es un servicio cubierto por CBH.
- Está disconforme porque CBH no asumirá el costo de un servicio que usted recibió de un proveedor.
- Está disconforme porque CBH no tomó una decisión sobre una queja o reclamo una vez transcurridos los 30 días de plazo.

Puede remitirse a nuestras oficinas o solicitar ser incluido a través de conferencia telefónica. No es obligatorio que asista si no lo desea; el hecho de que usted no asista no influirá en nuestra decisión.

Uno o más miembros del equipo de CBH, que no haya(n) estado involucrado(s) en la cuestión a la que se refiere su queja, tomará(n) una decisión sobre ella antes de los 30 días posteriores a recibirla.

Dentro de los 5 días hábiles siguientes a la toma de la decisión por parte de CBH, se le enviará una carta donde se indicarán las razones que llevaron a dicha decisión. También le informará cómo presentar una queja de segundo nivel si no está de acuerdo con la decisión tomada.

Qué hacer para continuar recibiendo servicios:

Si usted recibe servicios que han sido reducidos, cambiados o suspendidos porque no están cubiertos bajo su plan y presenta una queja entregada en mano o matasellada dentro de los 10 días siguientes a la fecha de la carta (notificación) donde se le informa que los servicios que ha estado recibiendo no son servicios cubiertos, la prestación de los servicios continuará hasta que se tome una decisión.

¿Qué ocurre si no estoy de acuerdo con la decisión de CBH?

Quejas de segundo nivel

Si usted no está satisfecho con la decisión de CBH sobre su queja de primer nivel, podrá presentar una queja de **segundo nivel** ante CBH.

¿Cuándo debo presentar una queja de segundo nivel?

Deberá presentar una queja de segundo nivel dentro de los 45 días siguientes a la fecha en la que reciba la carta donde se le comunica la decisión sobre su queja de primer nivel. Utilice la misma dirección o número telefónico que utilizó al presentar su queja de primer nivel.



¿Qué es una queja? – Continuación

¿Qué ocurre después de presentar una queja de segundo nivel?

CBH le enviará una carta para confirmar la recepción de su queja, donde se le informará en qué consiste el proceso de quejas de segundo nivel.

Podrá solicitarle a CBH que le permita ver cualquier información relativa a su queja. Asimismo, podrá enviar toda información que pueda ser de utilidad en cuanto a la queja presentada.

Podrá acudir a la reunión sobre la queja de segundo nivel o ser incluido a través de una conferencia telefónica. CBH se pondrá en contacto con usted para preguntarle si desea asistir a la reunión. No es obligatorio que asista si no lo desea; el hecho de que usted no asista no influirá en nuestra decisión.

El comité de revisión de quejas de segundo nivel estará conformado por tres personas como mínimo. Como parte del comité deberá haber al menos un afiliado de CBH. Ninguno de los integrantes del comité puede haber estado involucrado en el asunto que dio lugar a la queja. El comité tomará una decisión dentro de los 30 días siguientes a la fecha en la que CBH haya recibido su queja de segundo nivel.

Se le enviará una carta dentro de los 5 días hábiles siguientes a la toma de la decisión por parte del comité. Dicho comunicado especificará las razones que llevaron a la decisión, y además incluirá información sobre cómo solicitar una revisión externa de su queja en caso de no estar de acuerdo con la decisión tomada.

Qué hacer para continuar recibiendo servicios:

Si usted recibe servicios que han sido reducidos, cambiados o suspendidos porque no están cubiertos bajo su plan y presenta una segunda queja entregada en mano o matasellada dentro de los 10 días siguientes a la fecha de la carta donde se le informa la decisión tomada respecto a su queja de primer nivel, la prestación de los servicios continuará hasta que se tome una decisión.

¿Qué ocurre si sigo en desacuerdo con la decisión de CBH?

Revisión externa de quejas

Si no está conforme con la decisión que CBH ha tomado sobre una queja de segundo nivel, podrá apelarla ante el Departamento de salud (Department of Health) o el Departamento de seguros (Insurance Department). El primero maneja las quejas y reclamos relacionados con la atención y el servicio de los proveedores, mientras que el segundo revisa las quejas acerca de las políticas y procedimientos de CBH.

Usted deberá solicitar una revisión externa dentro de los 15 días siguientes a la fecha en la que reciba la carta donde se le comunica la decisión sobre su queja de segundo nivel. **A pedido del solicitante, el Departamento de salud podrá ayudar en la redacción de la queja.** Para enviar su solicitud de revisión externa, escriba a:

Pennsylvania Department of Health
Bureau of Managed Care
Attention: Complaint Appeals
P.O. Box 90
Harrisburg, Pennsylvania 17108-0080
Teléfono: 1-888-466-2787
o a
Pennsylvania Insurance Department
Bureau of Consumer Services
1321 Strawberry Square
Harrisburg, Pennsylvania 17120
Teléfono: 1-877-881-6388

Si llegara a enviar su solicitud de apelación al departamento equivocado, se procederá a enviarla al departamento correcto.



¿Qué es una queja? – Continuación

El Departamento de salud o el Departamento de seguros obtendrá su expediente de CBH. También podrá adjuntar cualquier otra información que tal vez sirva de ayuda para la revisión externa de su queja.

Durante este proceso de revisión, podrá ser representado por un abogado o por cualquier otra persona.

Tan pronto se tome una decisión, se le enviará un comunicado donde se explicará la(s) razón(es) de la decisión tomada y se le indicará qué puede hacer si aún no está de acuerdo con ella.

Qué hacer para continuar recibiendo servicios:

Si usted recibe servicios que han sido reducidos, cambiados o suspendidos porque no están cubiertos bajo su plan y presenta la solicitud para la revisión externa de una queja entregada en mano o matasellada dentro de los 10 días siguientes a la fecha de la carta donde se le informa la decisión tomada respecto a su queja de segundo nivel, la prestación de los servicios continuará hasta que se tome una decisión.



¿Qué es un reclamo?

Un reclamo es lo que usted presenta cuando no está de acuerdo con una decisión de CBH acerca de la falta de necesidad médica del servicio que usted o su proveedor solicitó.

Podrá presentar un reclamo si CBH procede de alguna de las siguientes maneras:

- deniega un servicio
- aprueba menos de lo que se había pedido
- aprueba un servicio diferente al que fue solicitado

¿Qué debo hacer si tengo un reclamo?

Reclamos de primer nivel

CBH le notificará por escrito si no aprueba por completo un servicio para usted. En dicho comunicado se le indicará la forma de presentar un reclamo, para lo cual **cuenta con 45 días a partir de la recepción de la carta.**

Para presentar un reclamo, usted puede:

- llamar a CBH al 1-888-545-2600 y comentarnos cuál es su reclamo, o bien,
- redactarlo por escrito y enviárnoslo a la siguiente dirección:

CBH
7TH Floor
801 Market Street
Philadelphia, PA 19107
Attn: Quality Review





¿Qué es un reclamo? - Continuación

O bien,

- su proveedor podrá presentar el reclamo a su nombre siempre y cuando cuente con su consentimiento por escrito.

NOTA: Si su proveedor presenta un reclamo en nombre suyo, usted no podrá hacer lo mismo por su cuenta.

¿Qué ocurre después de presentar un reclamo de primer nivel?

CBH le enviará una carta para confirmar la recepción de su reclamo, donde se le informará en qué consiste el proceso de reclamos de primer nivel.

Podrá solicitarle a CBH que le permita ver cualquier información relativa a su reclamo. Asimismo, podrá enviar toda información que pueda ser de utilidad en cuanto a su reclamo a CBH.

Si desea ser incluido en la revisión de reclamos de primer nivel, deberá llamarnos dentro de los 10 días siguientes a la fecha que figura en la carta que le enviemos como confirmación de recibo de su reclamo. Puede remitirse a nuestras oficinas o solicitar ser incluido a través de conferencia telefónica. No es obligatorio que asista si no lo desea; el hecho de que usted no asista no influirá en nuestra decisión.

Un comité conformado por al menos un miembro del equipo de CBH que no ha estado involucrado en la cuestión sobre la cual usted ha hecho el reclamo, y además por un médico o psicólogo con licencia, tomará una decisión respecto a su reclamo de primer nivel dentro de los 30 días de haberlo recibido.

Se le enviará una carta dentro de los 5 días hábiles siguientes a la toma de decisión por parte de CBH. Dicho comunicado especificará las razones que llevaron a la decisión, y además incluirá información sobre cómo presentar un reclamo de segundo nivel si no está de acuerdo con la decisión tomada.

Qué hacer para continuar recibiendo servicios:

Si usted recibe servicios que han sido reducidos, cambiados o suspendidos y presenta un reclamo entregado en mano o matasellado dentro de los 10 días siguientes a la fecha de la carta (notificación) donde se le informa sobre tal reducción, cambio o suspensión de los servicios, la prestación de los servicios continuará hasta que se tome una decisión.

¿Qué ocurre si no estoy de acuerdo con la decisión de CBH?

Reclamos de segundo nivel

Si usted no está conforme con la decisión de CBH respecto a su reclamo de primer nivel, podrá presentar un reclamo de ***segundo nivel***.

¿Cuándo debo presentar un reclamo de segundo nivel?

Usted deberá presentar un reclamo de segundo nivel dentro de los 45 días siguientes a la fecha en la que reciba la carta donde se le comunica la decisión sobre su reclamo de primer nivel. Utilice la misma dirección o número telefónico que utilizó al presentar su reclamo de primer nivel.

¿Qué ocurre después de presentar un reclamo de segundo nivel?

CBH le enviará una carta para confirmar la recepción de su reclamo, donde se le informará en qué consiste el proceso de reclamos de segundo nivel.

Podrá solicitarle a CBH que le permita ver cualquier información relativa a su reclamo. Asimismo, podrá enviar toda información que pueda ser de utilidad en cuanto a su reclamo.



¿Qué es un reclamo? – Continuación

Usted podrá acudir a la reunión sobre el reclamo de segundo nivel o ser incluido a través de una conferencia telefónica. CBH se pondrá en contacto con usted para preguntarle si desea asistir a la reunión. No es obligatorio que asista si no lo desea; el hecho de que usted no asista no influirá en nuestra decisión.

El comité de revisión de reclamos de segundo nivel estará conformado por tres personas como mínimo. Al menos un afiliado miembro de CBH, y un médico o psicólogo con licencia, estará presente en el comité. Ninguno de los integrantes del comité puede haber estado involucrado en el asunto que dio lugar a su reclamo. El comité tomará una decisión dentro de los 30 días siguientes a la fecha en la que CBH haya recibido su reclamo de segundo nivel.

Se le enviará una carta dentro de los 5 días hábiles siguientes a la toma de decisión por parte del comité. Dicho comunicado especificará las razones que llevaron a la decisión, y además incluirá información sobre cómo solicitar una revisión externa de su reclamo si no está de acuerdo con la decisión tomada.

Qué hacer para continuar recibiendo servicios:

Si usted recibe servicios que han sido reducidos, cambiados o suspendidos y presenta un reclamo de segundo nivel entregado en mano o matasellado dentro de los 10 días siguientes a la fecha de la carta donde se le informa la decisión tomada respecto a su reclamo de primer nivel, la prestación de los servicios continuará hasta que se tome una decisión.

¿Qué ocurre si sigo en desacuerdo con la decisión de CBH?

Revisión externa de reclamos

Si usted no está conforme con la decisión de CBH sobre su reclamo de segundo nivel, podrá solicitar una revisión externa.

Usted deberá solicitar a CBH, telefónicamente o por escrito, una revisión externa de reclamos dentro de los 15 días siguientes a la fecha en la que reciba la carta donde se le comunica la decisión sobre su reclamo de segundo nivel. Utilice la misma dirección y número telefónico que utilizó al presentar su reclamo de primer nivel. Luego enviaremos su solicitud al Departamento de salud.

A su vez, el Departamento de salud le proporcionará el nombre, dirección y teléfono del revisor externo del reclamo. Además, recibirá información sobre el proceso de revisión externa.

CBH le enviará el expediente de su reclamo al revisor. Podrá proporcionar a su revisor cualquier información adicional que considere útil para la revisión externa de su reclamo dentro de los 15 días siguientes a la presentación de la solicitud de revisión.

Dentro de los 60 días siguientes a la fecha en la que solicitó la revisión externa recibirá una carta con la decisión, donde se le explicará la(s) razón(es) de esa decisión y se le indicará qué puede hacer si aún no está de acuerdo con ella.

Qué hacer para continuar recibiendo servicios:

Si usted recibe servicios que han sido reducidos, cambiados o suspendidos y solicita un pedido de revisión externa de reclamo entregado en mano o matasellado dentro de los 10 días siguientes a la fecha de la carta donde se le informa la decisión tomada respecto a su reclamo de segundo nivel, la prestación de los servicios continuará hasta que se tome una decisión.

Si necesita ayuda o tiene dudas sobre el proceso de quejas y reclamos, llame a la línea gratuita de CBH al 1-888-545-2600, a su oficina local de asistencia legal o al Pennsylvania Health Law Project al 1-800-274-3258.



Quejas y reclamos tramitados de forma acelerada

¿Qué puedo hacer si mi salud corre un riesgo apremiante?

Si su médico considera que los plazos normales para tomar una decisión acerca de su queja o reclamo afectarían su salud, usted o su médico pueden llamar a CBH al 1-215-413-3100 y solicitar que se tome una decisión más rápidamente.

Necesitará que su médico envíe una carta por fax al 1-215-413-3240 en la que explique por qué el plazo usual de 30 días para tomar una decisión acerca de su queja o reclamo afectaría su salud.

Si su médico **no envía** dicha carta, la decisión se tomará dentro de los plazos normales.

Quejas tramitadas de forma acelerada

Un médico que no haya estado involucrado en el asunto que dio lugar a su queja tomará una decisión acelerada al respecto.

CBH lo llamará dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción de su solicitud de revisión acelerada de su queja y le informará sobre la decisión. Además, recibirá una carta en la que se le explicará la razón o razones que llevó/llevaron a tal decisión y cómo presentar una queja de segundo nivel si no estuviera de acuerdo con la decisión tomada. Para obtener más información sobre cómo presentar una queja de segundo nivel, remítase a la página 26.

No podrá solicitarse una decisión sobre una queja tramitada de forma acelerada si ya se ha tomado una decisión sobre una queja de primer nivel relacionada con el mismo asunto.

Reclamos tramitados de forma acelerada y Reclamos externos tramitados de forma acelerada

Un comité conformado por tres personas como mínimo, incluido un médico y al menos un afiliado miembro de CBH, revisará su reclamo. El médico tomará una decisión sobre su reclamo tramitado de forma acelerada con la ayuda de las otras personas que pertenecen al comité. Ninguno de los integrantes del comité puede haber estado involucrado en el asunto que dio lugar a su reclamo.

CBH lo llamará dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción de su solicitud de revisión acelerada de su reclamo y le informará sobre la decisión. Además, recibirá una carta en la que se le explicará la razón que llevó a la decisión y cómo solicitar una revisión externa acelerada de su reclamo si no está de acuerdo con la decisión tomada.

Si desea solicitar una revisión externa acelerada de su reclamo ante el Departamento de salud, deberá llamar a CBH al 1-888-545-2600 dentro de los 2 días hábiles siguientes a la fecha en la que haya recibido la carta sobre la decisión acelerada de su reclamo. CBH enviará su solicitud al Departamento de salud dentro de las 24 horas siguientes a recibirla.

No podrá solicitarse una decisión acelerada sobre un reclamo si ya se ha tomado una decisión sobre un reclamo de segundo nivel relacionada con el mismo asunto.

¿Qué tipo de ayuda puedo obtener durante el proceso de quejas y reclamos?

Si necesita ayuda para presentar su queja o reclamo, podrá recurrir a un miembro del personal de CBH, quien además podrá desempeñarse como su representante durante el proceso de quejas y reclamos. La asistencia por parte de nuestro personal es de carácter gratuito. El miembro del personal que lo ayude no podrá haber estado involucrado en ninguna decisión relacionada con su queja o reclamo.

También puede contar con la ayuda de algún familiar, amigo, abogado u otra persona para presentar su queja o reclamo. Esta persona también podrá ayudarlo si decide presentarse a la revisión de la queja o reclamo. Para obtener ayuda en cuanto a cuestiones legales, podrá ponerse en contacto con su oficina local de asistencia legal.

Asimismo, en cualquier momento podrá pedirle a algún conocido que lo represente o actúe en su nombre durante el proceso de queja o reclamo. Si decide que alguien lo represente o que actúe en su nombre, deberá informarnos por escrito el nombre de la persona y cómo podemos comunicarnos con ella.

Tanto usted como la persona que elija como representante podrán solicitar a CBH que les permita ver cualquier tipo de información existente sobre su queja o reclamo.

Personas cuya lengua materna no es el inglés

Si solicita servicios de interpretación, CBH se los brindará sin ningún costo.

Personas con discapacidades

Cuando sea necesario, CBH brindará ayuda a las personas con discapacidades para que presenten sus quejas y reclamos. La ayuda prestada no tendrá ningún costo y comprenderá los siguientes servicios:

- Brindar intérpretes de lenguaje de señas;
- Brindar la información que CBH presentó para la revisión de la queja o reclamo en un formato alternativo. Dicha versión en formato alternativo le será entregada antes de la revisión;
- Proporcionar una persona que le ayude a copiar y presentar la información.

NOTA: Para ciertos asuntos, podrá solicitar una audiencia justa al Departamento de bienestar social (Department of Public Welfare, DPW) junto con, o en lugar de, la presentación de una queja o reclamo ante CBH.

Consulte la página siguiente para conocer las razones de solicitud de una audiencia justa.



Audiencias justas del Departamento de bienestar social

En algunos casos, si no está satisfecho o no está de acuerdo con alguna acción u omisión de CBH, podrá solicitar al Departamento de bienestar social que realice una audiencia conocida como “audiencia justa” (“fair hearing”). Dicha solicitud puede realizarse ya sea de forma simultánea a la presentación de su queja o reclamo ante CBH, o bien tras conocer la decisión que CBH haya tomado sobre su queja o reclamo de primer o segundo nivel.

¿Sobre qué tipo de cosas puedo pedir una audiencia justa y cuándo debo pedirla?

Si usted no está conforme porque...

1) CBH decidió denegar un servicio porque no es un servicio cubierto por CBH.

2) CBH decidió no asumir el costo de un servicio que usted recibió de un proveedor, y ADEMÁS el proveedor puede cobrarle por el servicio.

Debe solicitar una audiencia justa...

Dentro de los 30 días siguientes a recibir una notificación de CBH sobre esa decisión • dentro de los 30 días siguientes a recibir una notificación de CBH en la que se le informa la decisión posteriormente a que usted presentara una queja sobre el asunto.

Dentro de los 30 días siguientes a recibir una notificación de CBH sobre esa decisión • dentro de los 30 días siguientes a recibir una notificación de CBH en la que se le informa la decisión posteriormente a que usted presentara una queja sobre el asunto.

Si usted no está conforme porque...

3) CBH no tomó una decisión sobre la queja o reclamo de primer nivel dentro de los 30 días siguientes a su presentación.

4) CBH decidió denegar, reducir o aprobar un servicio diferente al que su proveedor solicitó porque no era médicamente necesario.

5) Un proveedor de CBH no le brindó un servicio en el momento en el que usted debió recibirlo. (Los proveedores de CBH deben brindar servicios según los tiempos estipulados en la página 23.)

Debe solicitar una audiencia justa...

Dentro de los 30 días siguientes a recibir una notificación de CBH que diga que no ha tomado una decisión acerca de su queja o reclamo dentro del tiempo que debió haberlo hecho.

Dentro de los 30 días siguientes a recibir una notificación de CBH sobre esa decisión • dentro de los 30 días siguientes a recibir una notificación de CBH en la que se le informa la decisión posteriormente a que usted presentara un reclamo sobre el asunto.

Dentro de los 30 días siguientes a la fecha en la que debió recibir el servicio • dentro de los 30 días siguientes a recibir una notificación de CBH sobre la decisión posteriormente a que usted presentara un reclamo sobre el asunto.

¿Cómo solicito una audiencia justa?

Debe enviar su solicitud por escrito a:

Department of Public Welfare
Office of Mental Health and Substance Abuse Services
Division of Grievances and Appeals
Beechmont Building #32, 2nd Floor
PO Box 2675
Harrisburg, PA 17105-2675

Su solicitud de audiencia justa debe incluir la siguiente información:

- nombre del afiliado;
- el número de Seguro Social y la fecha de nacimiento del afiliado;
- un número telefónico al que se lo pueda llamar durante el día;
- si desea que la audiencia justa se realice en persona o por teléfono;
- cualquier carta que pueda haber recibido sobre el asunto por el que esté solicitando la audiencia justa.

¿Qué ocurre después de solicitar una audiencia justa?

Al menos 10 días antes de la fecha de la audiencia, recibirá una comunicación de la Oficina de audiencias y apelaciones del Departamento de bienestar social (Department of Public Welfare's Bureau of Hearings and Appeals) en la que se le indicará el lugar, fecha y hora de la misma.

Podrá acudir al lugar donde se realice la audiencia o ser incluido a través de conferencia telefónica. Un familiar, amigo, abogado u otra persona puede ayudarlo durante la audiencia justa.

CBH también acudirá a la audiencia para explicar por qué tomó la decisión o para explicar lo que sucedió.

Si usted lo solicitara, CBH deberá entregarle (sin ningún costo) cualquier documento, informe u otra información que posea y pueda ser relevante con respecto al motivo por el cual usted solicitó la audiencia.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre la audiencia justa?

Si solicita una audiencia justa posteriormente a que se haya tomado una decisión sobre una queja o reclamo de primer nivel, la decisión respecto a la audiencia se tomará dentro de los 60 días después de que el Departamento de bienestar social (Department of Public Welfare) reciba su solicitud.

Si usted solicita una audiencia justa sin haber presentado una queja o reclamo de primer nivel, o si la solicita posteriormente a que se haya tomado una decisión sobre una queja o reclamo de segundo nivel, la decisión relativa a la audiencia se tomará dentro de los 90 días siguientes al momento en el que el Departamento de bienestar social reciba su solicitud.

Tan pronto se tome una decisión, se le enviará un comunicado donde se le explicará la(s) razón(es) de la decisión tomada y se le indicará qué puede hacer si no está de acuerdo con ella(s).

Qué hacer para continuar recibiendo servicios:

Si usted recibe servicios que han sido reducidos, cambiados o suspendidos y su solicitud de audiencia justa es entregada en mano o matasellada dentro de los 10 días siguientes a la fecha de la carta donde CBH le informa sobre tal reducción, cambio o suspensión de los servicios, o sobre la decisión relativa a su queja o reclamo de primer o segundo nivel, la prestación de los servicios continuará hasta que se tome una decisión.

¿Qué puedo hacer si mi salud corre un riesgo apremiante?

Audiencia justa tramitada de forma acelerada

Si su médico considera que los plazos normales para tomar una decisión sobre la audiencia justa afectarían su salud, usted o su médico o psicólogo con licencia pueden llamar al Departamento de bienestar social al **1-877-356-5355** y solicitar que se tome una decisión más rápidamente. A esto se lo denomina "audiencia justa tramitada de forma acelerada".

Usted deberá hacer llegar por fax una carta de su médico o psicólogo con licencia al **717-772-7827** en la que se explique por qué utilizar los plazos habituales para tomar una decisión respecto a la audiencia justa afectará su salud. Si no elabora dicho comunicado por escrito, el médico podrá hacer una declaración en la audiencia para explicar dicha cuestión sobre los plazos en relación con su salud.

La Oficina de audiencias y apelaciones se comunicará con usted para determinar la fecha de la audiencia justa tramitada de forma acelerada. Dicha audiencia se llevará a cabo por teléfono dentro de los 3 días hábiles siguientes a la fecha en que usted la solicite.

Si su médico **no envía** una declaración por escrito ni se presenta a declarar a la audiencia justa, la decisión sobre la audiencia no tendrá tramitación acelerada, de manera que se programará otra audiencia y se tomará una decisión dentro de los 90 días siguientes.

Si su médico envía una declaración por escrito o se presenta a declarar a la audiencia justa tramitada de forma acelerada, se tomará una decisión durante los 3 días hábiles posteriores a su solicitud.

Si se hiciera algún cambio importante a este proceso, recibirá una carta informándole al respecto. Recibirá un aviso con 30 días de antelación.

Si necesita ayuda o tiene dudas sobre audiencias justas, llame a la línea gratuita de CBH, 1-888-545-2600, a su oficina local de asistencia legal o al Pennsylvania Health Law Project, 1-800-274-3258.



Situaciones especiales

¿Qué puedo hacer si CBH discontinúa (interrumpe) un servicio que recibo actualmente?

- ▶ Su médico o asesor deberán notificarle cada vez que soliciten a CBH que apruebe un determinado servicio para usted.
- ▶ Si CBH no aprueba el servicio, deberá enviarle una carta explicándole las razones de la negativa y ofrecerle otros servicios (alternativos).
- ▶ Si usted no se siente conforme con la decisión, podrá presentar una queja (consulte la página 30).
- ▶ Tendrá derecho a continuar recibiendo el servicio mientras se revisa su queja siempre y cuando su médico o asesor estén de acuerdo en que usted necesita dicho servicio, PERO...
- ▶ **Para poder seguir recibiendo el servicio durante este tiempo, deberá presentar una queja dentro de los diez días siguientes a la recepción de la carta que niega o suspende el servicio.**

¿Qué sucede si estoy en una situación urgente?

- ▶ Si se le deniega un servicio y usted o su médico piensan que su salud corre riesgo, hay un proceso acelerado o rápido de revisión del problema que plantee.
- ▶ Esto significa que CBH deberá responder a sus problemas o queja dentro de las siguientes **12 a 24** horas.



¿A quién puedo pedir ayuda?

A su representante de Servicios al afiliado de CBH: 1-888-545-2600

- ▶ Su representante de Servicios al afiliado de CBH siempre estará dispuesto para ayudarlo a resolver sus problemas.
- ▶ La función de su representante es trabajar con usted y con otras personas para hallar las respuestas que le satisfagan, siempre que sea posible.

Al Defensor del afiliado: 215-923-9627

- ▶ El Defensor del afiliado es defensor de sus intereses: trabaja para ayudarlo con sus preocupaciones respecto a salud mental o abuso de sustancias.
- ▶ El Defensor del afiliado estará dispuesto a ayudarlo siempre que tenga un problema con los servicios que recibe, cuando quiera presentar una queja o reclamo o si necesita realizar una apelación.
- ▶ El Defensor del afiliado puede hablar con usted acerca de su problema, ayudarlo a redactar cartas y a llenar formularios acerca de lo que le preocupa.

Al Consumer Satisfaction Team, Inc. (CST) (Equipo de satisfacción del consumidor): 215-923-9627

- ▶ Si tiene alguna consulta o problema relacionado con el servicio de salud mental y abuso de sustancias para niños, adolescentes o adultos, puede comunicarse con el CST.
- ▶ El CST lo escuchará e informará sobre sus inquietudes a quienes financian los servicios que recibe.

A la Red de padres involucrados (Parents Involved Network, PIN): 215-751-1800

- ▶ Si tiene alguna inquietud relacionada con servicios para niños y adolescentes, la PIN cuenta con un Defensor del afiliado/Asesor que lo ayudará a resolverla.

Para ayuda legal:

- ▶ Servicios legales comunitarios (Community Legal Services): 215-981-3700
- ▶ Proyecto de ley sobre discapacidades (Disabilities Law Project): 215-238-8070



Community Behavioral Health
o CBH se compromete a brindarle
los servicios relativos a salud
mental y abuso de sustancias
que usted necesita.

*Si siente que no está recibiendo
el cuidado necesario,
por favor, avísenos.*

**Comuníquese con
su representante
de Servicios
al afiliado al:
1-888-545-2600**



Si aún siente que necesita ayuda sobre los
servicios que recibe de salud mental y/o abuso
de sustancias **hay otros lugares a los que puede
recurrir con sus inquietudes...**



¿Tiene problemas con los servicios brindados de salud mental y abuso de sustancias?

¿No está satisfecho con los servicios?



¿No está conforme con la respuesta que Servicios al afiliado le brindó a su problema?



¿Necesita ayuda para elevar una queja, redactar un reclamo o solicitar una apelación?

Tal vez necesita hablar con un defensor que esté preparado para ayudarlo a resolver este tipo de problemas.

**POR FAVOR LLAME A:
DEFENSOR DEL
CONSUMIDOR AL
215-923-9627**



*Si tiene inquietudes respecto a los
servicios de salud mental y
abuso de sustancias:*

El **Consum**er
Satisfaction **Team, Inc.**

es el lugar donde

“primero se escucha a la gente”

CONTÁCTENOS EN:
520 N. Delaware Avenue
7th Floor
Philadelphia, PA 19123
215-923-9627



Satisfacción del
consumidor

UNA
META
QUE VALE
LA PENA
ALCANZAR



¿Qué significan estas palabras?

Apelar: Solicitar que un tercero revise su queja o reclamo.

Aprobación Previa: Recibir confirmación por parte de CBH de que cubrirá un servicio antes de que usted acuda al mismo.

CBH o Community Behavioral Health (Salud del comportamiento para la comunidad): Empresa que paga para que usted reciba servicios relativos a salud mental y abuso de sustancias.

Confidencialidad: Su información personal se mantiene en privado.

Defensor del afiliado: Persona que lo ayuda cuando tiene problemas con los servicios que recibe relativos a salud mental o abuso de sustancias.

HMO o Health Maintenance Organization (Organización para el mantenimiento de la salud): Empresa que paga para que usted reciba atención médica relativa a salud física.

Queja: Cuando no está conforme con CBH o su proveedor.

Reclamo: Cuando usted está disconforme con CBH porque no recibió un servicio, recibió menos de lo que correspondía o un servicio distinto al que su proveedor (médico) solicitó y que usted cree que necesita.

Segunda opinión: Cuando va a un *segundo* profesional para que le sugiera qué tratamiento es el mejor para usted.

Servicio cubierto: Un servicio pagado por CBH, por ejemplo, una cita con un asesor.

Servicio discontinuado: Cuando usted deja de recibir un servicio que antes recibía.

NOTAS

NOTAS

Parte del Behavioral Health System

Sistema de salud del comportamiento

LO ACERCA A
LOS SERVICIOS DE SALUD
MENTAL Y ABUSO
DE SUSTANCIAS

Nombre:

Representante de Servicios al afiliado:

**PARA OBTENER SERVICIOS LLAME AL:
1-888-545-2600**

Philadelphia's Behavioral Health System
Copyright @ 1999, CST, Inc.
Revisado en 2006

Philadelphia's Behavioral Health System
Copyright © 1999, CST, Inc.
Revisado en 2006