

Manual para miembros

HealthChoices en los Condados de Lackawanna,
Luzerne, Susquehanna y Wyoming



¡Bienvenido a Community Care!

Los representantes de Servicio al Cliente están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana para ayudar a los miembros. El número de teléfono gratuito de Servicio al Cliente para los miembros de Community Care en los Condados de Lackawanna, Luzerne, Susquehanna y Wyoming es 1.866.668.4696.

Ofrecemos asistencia con otros idiomas:

- Los miembros que hablan español pueden llamar a nuestra línea gratuita en español, al 1.866.229.3187, para obtener ayuda.
- Los miembros que hablen un idioma que no sea inglés o español pueden llamar al número gratuito de Servicio al Cliente, 1.866.668.4696, para obtener ayuda.
- Los miembros con problemas de audición pueden llamar a nuestro número TTY gratuito, 1.877.877.3580, para obtener ayuda.

Si desea una versión en audio de este manual, llame al número gratuito de Servicio al Cliente, 1.866.668.4696.

Si necesita la versión en inglés de este manual, solicítela al 1.866.229.3187.

Guarde este manual para miembros como referencia durante todo el tiempo que reciba servicios.

Índice

<u>¡Bienvenido a Community Care!</u>	<u>2</u>
<u>Acerca de Community Care</u>	<u>4</u>
<u>¿Qué es NBHCC?</u>	<u>7</u>
<u>Servicios de salud conductual para miembros de HealthChoices</u>	<u>8</u>
<u>Cómo obtener ayuda</u>	<u>11</u>
<u>Sus derechos y responsabilidades</u>	<u>15</u>
<u>Procedimientos para quejas, reclamos y audiencias justas</u>	<u>20</u>
<u>Equipo de satisfacción del consumidor y de la familia (C/FST)</u>	<u>34</u>
<u>Cómo participar más en las decisiones acerca de sus servicios</u>	<u>35</u>
<u>Información de contacto importante</u>	<u>36</u>
<u>Definiciones</u>	<u>41</u>

Acerca de Community Care

Community Care es una compañía de atención administrada que se ocupa de los servicios de salud conductual. Utilice los servicios de Community Care cuando necesite información o desee recibir atención para lo siguiente:

- Una afección de salud mental.
- Problemas con el alcohol.
- Problemas con drogas.

Utilice este manual para averiguar cómo obtener la ayuda que necesite, o llámenos al 1.866.668.4696.

Cómo llamar a Community Care

Todas las llamadas son gratuitas. Puede llamarnos las 24 horas del día, los 7 días de la semana para preguntarnos lo que desee.

Servicio al Cliente	En español	TTY
1.866.668.4696	1.866.229.3187	1.877.877.3580

Nuestro horario de atención es de lunes a viernes de 8:30 a.m a 5:00 p.m. Las emergencias se atienden las 24 horas del día, los 7 días de la semana. En ciertas oportunidades, las llamadas pueden ser supervisadas para ayudarnos a mejorar la calidad del servicio. Puede pedir que su llamada no sea supervisada.

Community Care ofrece

Información

Respondemos a las preguntas que tenga sobre su plan de salud y sus beneficios. Respondemos a las preguntas que tenga sobre su salud mental o sobre los tratamientos y planes de recuperación para problemas con drogas o alcohol. Contamos con información sobre grupos de autoayuda y otros servicios de apoyo para la recuperación en su comunidad.

Derivaciones

Lo derivamos a servicios sociales y de salud que su plan de salud no cubra. También lo podemos derivar a grupos de autoayuda o de apoyo y a otros servicios de apoyo para su recuperación.

Tratamiento

Podemos ayudarle a encontrar tratamiento para un problema de salud mental, o un problema de drogas o alcohol, y ayudarle a programar una cita.

Transporte

Le ayudamos con el transporte a sus citas de salud mental, a sus citas para problemas con drogas o alcohol, y a nuestras reuniones.

Coordinación de salud

Ayudamos a todos sus proveedores de atención médica a trabajar en conjunto para satisfacer sus necesidades.

Administración de la atención

Los administradores de atención trabajan con usted y su proveedor para ayudarle a coordinar los servicios de tratamiento de su salud conductual.

Administrador de atención

Un profesional de atención médica, como un enfermero, trabajador social o psicólogo, que trabaja en Community Care.

Ayuda de emergencia

Si tiene una emergencia de salud conductual puede llamar a los siguientes números de Servicios para crisis:

Condado de Lackawanna

Scranton Counseling Center: 570.348.6100 (área de Greater Scranton)

Northwestern Human Services: 570.282.1732 (área de Carbondale)

Condado de Luzerne

Children's Service Center: 570.825.6425 (área de Wilkes-Barre)

Community Counseling Services: 570.552.6000 (área de Wilkes-Barre)

Northeast Counseling Services: 570.455.6385 (área de Hazelton)

Northeast Counseling Services: 570.735.7590 (área de Nanticoke)

Condado de Susquehanna

Scranton Counseling Center: 570.348.6100

Condado de Wyoming

Community Counseling Services: 570.836.3118 (área de Tunkhannock)

Children's Service Center: 570.836.2722 (área de Tunkhannock)

Puede llamar al 911 para obtener ayuda de emergencia o bien comunicarse con su oficina de Community Care o con un proveedor de Community Care.

Cómo utilizar sus tarjetas de identificación médicas

Lleve su tarjeta ACCESS (asistencia médica), su identificación del plan de salud física y su tarjeta de identificación de Community Care consigo en todo momento.

La tarjeta de identificación de Community Care:

- Identifica a Community Care como su plan de atención de salud conductual.
- Le ayuda a recordar nuestro número de teléfono.

Su salud física

Community Care no administra la atención de su salud física. Quien se encarga de sus necesidades físicas (médicas) es su plan de salud física o la organización de atención administrada encargada de su salud física.

Usted utilizará los servicios de su plan de salud física cuando:

- Esté enfermo.
- Necesite un examen de rutina.
- Necesite que le surtan una receta.

Recuerde que, independientemente del plan de salud física que elija, siempre será miembro de Community Care mientras esté inscrito en HealthChoices.

¿Qué es NBHCC?

El Consorcio de Atención de Salud Conductual del Noreste (Northeast Behavioral Health Care Consortium - NBHCC) es una organización sin fines de lucro creada por los cuatro condados de Lackawanna, Luzerne, Susquehanna y Wyoming. NBHCC tiene contrato con el Estado de Pensilvania para proporcionar los servicios de HealthChoices en el área de los cuatro condados. A su vez, NBHCC ha contratado a Community Care para servir como la compañía de atención administrada.

NBHCC es responsable de la supervisión financiera y de la calidad de HealthChoices. Se invita a los miembros a ponerse en contacto con nosotros por cualquier pregunta o inquietud.

Además, NBHCC es responsable de las quejas y reclamos de segundo nivel. En este manual se encontrará más información acerca de quejas y reclamos.

Servicios de salud conductual para miembros de HealthChoices

Servicios cubiertos

Community Care paga los servicios de salud mental, y servicios para problemas con drogas y alcohol, que se mencionan a continuación. Debe tener permiso de su equipo de tratamiento para utilizar los servicios y estos deben considerarse necesarios desde el punto de vista médico. Su proveedor somete todas sus reclamaciones a Community Care.

Es posible que HealthChoices no cubra todos sus gastos de atención médica. Lea su manual para miembros atentamente para determinar qué gastos están cubiertos. Llame a Community Care al 1.866.668.4696 si tiene preguntas acerca de qué gastos de atención médica están cubiertos.

Servicios cubiertos:

- Admisión a un hospital para recibir atención hospitalaria por enfermedad mental o emocional.
- Atención con internación y rehabilitación para problemas con el alcohol u otras drogas en un hospital o en un entorno no hospitalario.
- Programas diurnos para enfermedades mentales con estadía parcial en un hospital.
- Programas para tratamientos por problemas con drogas o alcohol con estadía parcial en un hospital.
- Servicios de evaluación de drogas y alcohol.
- Programas ambulatorios intensivos para el tratamiento de drogas y alcohol.
- Servicios centrados de gestión de casos para el tratamiento de drogas y alcohol.
- Servicios ambulatorios para tratamientos de salud mental, o por problemas con drogas o alcohol.
- Detox (destoxificación) de alcohol y otras drogas.
- Metadona - medicación (para el tratamiento de personas con adicción a las drogas).
- Servicios de laboratorio (si los recetó un médico de nuestra red).
- Servicios de gestión de casos.
- Servicios para crisis.

Equipo de tratamiento

El grupo de profesionales de la salud que lo atienden, incluidas personas de Community Care y del consultorio de su proveedor.

Necesario desde el punto de vista médico

Esto describe los servicios que se utilizan con regularidad para tratar un problema de salud mental o con drogas y alcohol. Estos servicios son necesarios para ayudarle a estar y conservarse bien.

Servicios adicionales para niños y adolescentes

- Servicios de Rehabilitación de la Salud Conductual (BHRS) para niños y adolescentes.
- Instalaciones residenciales de tratamiento (RTF).
- Cuidados basados en la comunidad y en el hogar.
- Tratamiento basado en la familia.

Otros servicios

Si no sabe qué tipo de servicios necesita, llame a Community Care al 1.866.668.4696 para solicitar ayuda.

Necesidades especiales

Si utiliza una silla de ruedas, habla poco inglés, no oye bien o tiene otras necesidades especiales, tiene derecho a ayuda adicional. Comuníquese con Community Care al 1.866.668.4696 para solicitarla.

Transporte

Puede utilizar el Programa de Transporte de Medical Assistance (MATP) para trasladarse a sus citas de salud mental. Para averiguar cómo solicitar MATP, comuníquese con nosotros o con MATP directamente:

Condado de Lackawanna: 570.963.6482

Condado de Luzerne: 570.288.8420 / 800.679.4135

Condados de Susquehanna y Wyoming: 570.278.6140 / 866.278.9332

Su plan de salud física paga los servicios de ambulancia que utilice en una emergencia, siempre que sean necesarios en función de su afección. MATP no proporciona servicios de transporte de emergencia.

Servicios fuera de la red

HealthChoices garantiza que tenga la mayor cantidad de opciones disponibles en los lugares más convenientes de su comunidad. Esto se hace a través de una red de proveedores y servicios contratada por Community Care. En algunos casos, usted o su proveedor podrían considerar que usted tiene una necesidad especial de servicios que no están incluidos en el directorio de proveedores de Community Care. Para todas las solicitudes de servicio, usted y / o su proveedor deben llamar primero a Community Care. Esto también corresponde a las solicitudes de servicios que no están bajo contrato con Community Care. Para solicitar estos servicios, usted o su proveedor puede llamar a Community Care al 1.866.668.4696.

Solo pagaremos por la atención de un proveedor que no forma parte de la red si la aprobamos previamente o si es una emergencia.

Pago del tratamiento

Community Care recibe y paga sus facturas de tratamiento. No existen copagos ni deducibles para la atención de salud conductual que aprobemos. Usted no debería recibir ninguna factura ni le deberían solicitar pagos por servicios de salud conductual cuando reciba tratamiento de un proveedor de Community Care. Si recibiera una factura por servicios de un proveedor de Community Care, comuníquese con nosotros o envíe la factura a la siguiente dirección:

Community Care Behavioral Health Organization
72 Glenmaura National Boulevard
Moosic, PA 18507
Attention: Complaints and Grievances

Si tiene otro seguro

Si tiene Medicare u otro plan de seguro, llame al 1.866.668.4696 para comunicárnoslo. Colaboramos con su otro plan de seguro para garantizar que se paguen sus servicios.

Cómo obtener ayuda

¿Necesito atención?

Llámenos cuando:

- Sus pensamientos o sentimientos lo perturben.
- No pueda dormir o esté durmiendo demasiado.
- No pueda comer o esté comiendo demasiado.
- Tenga problemas médicos, familiares, sociales o legales a causa de las drogas o el alcohol y quiera dejar el hábito.
- Se sienta extraño o la gente le diga que está actuando en forma extraña.
- Se sienta tan triste que actúe en forma diferente durante más de algunos días.
- Una persona de su confianza, como un amigo, un familiar, su médico o su sacerdote, crea que necesita ayuda.

Si tiene una emergencia de salud conductual puede llamar a servicios para crisis a los siguientes números:

Condado de Lackawanna

Scranton Counseling Center: 570.348.6100 (área de Greater Scranton).

Northwestern Human Services: 570.282.1732 (área de Carbondale).

Condado de Luzerne

Children's Service Center: 570.825.6425 (área de Wilkes-Barre).

Community Counseling Services: 570.552.6000 (área de Wilkes-Barre).

Northeast Counseling Services: 570.455.6385 (área de Hazelton).

Northeast Counseling Services: 570.735.7590 (área de Nanticoke).

Condado de Susquehanna

Scranton Counseling Center: 570.348.6100 (Condado de Susquehanna).

Condado de Wyoming

Community Counseling Services: 570.836.3118 (área de Tunkhannock).

Children's Service Center: 570.836.2722 (área de Tunkhannock).

¿Necesita ayuda mi hijo pequeño o adolescente?

Llame a Community Care para consultar sobre su hijo pequeño o adolescente ante cualquiera de las siguientes situaciones:

- Existen problemas en el hogar o en la escuela.
- Está preocupado por el alcohol u otras drogas.
- Está preocupado por un problema emocional.

Su hijo pequeño o adolescente podría obtener ayuda sin decírselo. O bien, es posible que su hijo no desee buscar ayuda. Su hijo tiene derechos legales con respecto a la obtención de servicios:

Si su hijo:	Él o ella:
Tiene menos de 14 años	Debe tener el permiso del padre, madre o tutor para recibir servicios de salud mental. Puede recibir ayuda para un problema con alcohol o drogas sin el permiso del padre, madre o tutor y puede negarse a recibir servicios para problemas con alcohol o drogas aunque lo pidan los padres.
Tiene entre 14 y 18 años	Puede recibir ayuda para un problema de salud mental, o un problema con alcohol o drogas, sin el permiso del padre, madre o tutor. Los padres también pueden obtener ayuda para su hijo de 14 a 18 años aunque el niño no la desee.

Si es posible y está legalmente permitido, todos los miembros de la familia deberían saber qué atención recibe su hijo. Nos esforzamos por asegurarnos de que usted y su hijo reciban la ayuda que necesitan.

¿Cómo puedo obtener ayuda de Community Care?

Comencemos con servicios que no sean de emergencia

Puede llamar a cualquier proveedor de Community Care para programar una cita, o bien comunicarse con nosotros para que le ayudemos a programarla. Tiene derecho a ver a un proveedor dentro de los 7 días de su solicitud. El proveedor se comunicará con nosotros si no puede verlo dentro de los 7 días. Comuníquese con nosotros si no consigue una cita con un proveedor dentro de los 7 días.

No emergencia

Significa que usted puede esperar hasta 7 días antes de recibir atención.

Si tiene una necesidad urgente de atención

1. Llame a Community Care al 1.866.668.4696.
2. Comuníquese con cualquier proveedor de Community Care (Consulte el directorio de proveedores).

Situación de urgencia

Significa que usted u otra persona responsable consideran que necesita atención antes de que la situación se tome una emergencia.

En una situación de urgencia, tiene derecho a ver a un proveedor dentro de las 24 horas. Si el proveedor no puede verlo dentro de las 24 horas, se pondrá en contacto con Community Care y nosotros le buscaremos la atención que necesite. Si no consigue una cita con un proveedor dentro de las 24 horas, llame a Community Care de inmediato al 1.866.668.4696.

Si necesita atención de emergencia

Puede recibir ayuda las 24 horas del día, los 7 días de la semana para una emergencia. Tome cualquiera de las siguientes medidas:

1. Llame al 911.
2. Llame a Community Care al 1.866.668.4696.
3. Llame a servicios para crisis a los siguientes números ante una emergencia de salud conductual:

Condado de Lackawanna

Scranton Counseling Center: 570.348.6100 (área de Greater Scranton).

Northwestern Human Services: 570.282.1732 (área de Carbondale).

Condado de Luzerne

Children's Service Center: 570.825.6425 (área de Wilkes-Barre).

Community Counseling Services: 570.552.6000 (área de Wilkes-Barre).

Northeast Counseling Services: 570.455.6385 (área de Hazelton).

Northeast Counseling Services: 570.735.7590 (área de Nanticoke).

Situación de emergencia

Significa que usted u otra persona responsable consideran que necesita atención de inmediato para evitar que usted u otra persona quede lesionado.

Condado de Susquehanna

Scranton Counseling Center: 570.348.6100 (Condado de Susquehanna).

Condado de Wyoming

Community Counseling Services: 570.836.3118 (área de Tunkhannock).

Children's Service Center: 570.836.2722 (área de Tunkhannock).

4. Comuníquese con cualquier proveedor de Community Care.

Si tiene una emergencia, un proveedor deberá verlo dentro de 1 hora de su solicitud. Si el proveedor no puede verlo dentro de la hora, se comunicará con Community Care y nosotros le buscaremos ayuda.

Si la situación pone en riesgo su vida, diríjase a la sala de emergencias más cercana. Indíqueles que es miembro de Community Care y muéstreles su tarjeta ACCESS.

Si está lejos de su casa

Si tiene una emergencia de salud conductual cuando se encuentre fuera del área de servicio de Community Care, diríjase a la sala de emergencias más cercana. El hospital se comunicará con nosotros. Simplemente muéstreles su tarjeta de Community Care. No le deberían facturar nada. Si recibe una factura, llámenos de inmediato al 1.866.668.4696.

Si ya está recibiendo servicios de salud mental, o para problemas con alcohol o drogas

Indíquele a su proveedor que usted es miembro de Community Care. El proveedor se comunicará con nosotros. Es posible que la persona que estuvo consultando no forme parte de nuestra red. En este caso, colaboraremos con su proveedor o haremos los arreglos necesarios para que vea a alguien que forme parte de nuestra red. Para averiguar si puede seguir viendo al profesional que lo está atendiendo, comuníquese con Community Care al 1.866.668.4696.

Sus derechos y responsabilidades

Confidencialidad

No permitiremos que ninguna persona vea información acerca de la atención que recibe si usted no lo desea.

Compartiremos información acerca de sus servicios en las siguientes situaciones:

- Si es necesario para las actividades de supervisión de Community Care y / o del estado.
- Si usted u otra persona pudiera quedar lesionado. La ley establece que debemos compartir información para evitar un peligro para usted u otra persona.

Supervisión
Esto significa controlar.

Usted puede solicitar información

Usted tiene derecho a solicitar una copia de la siguiente información:

- A. Los nombres, las direcciones y los números de teléfono de proveedores que hablen otros idiomas.
- B. Los nombres, las direcciones y los números de teléfono de los proveedores de servicio que no estén aceptando miembros.
- C. Cualquier motivo por el cual no podría elegir a un determinado proveedor de servicio. Por ejemplo, Community Care no proporcionará información de derivación para servicios de tratamiento que no estén reconocidos, en general, por los médicos.
- D. Sus derechos y responsabilidades como miembro.
- E. Información sobre los procedimientos para reclamos y audiencias justas.
- F. Sus beneficios, en detalle.
- G. Cómo averiguar otros beneficios adicionales que ofrece el Estado de Pensilvania.
- H. Los pasos que usted o un proveedor necesitan seguir para recibir servicios.
- I. Los pasos que se deben seguir para utilizar un proveedor de servicio que no se encuentre en la red de Community Care.

**Llame a Community Care al 1.866.668.4696 si desea que un representante de Servicio al Cliente le explique sus derechos y responsabilidades como miembro.*

- J. La información de emergencia que esté disponible, incluso:
- Qué es una emergencia.
 - Los pasos a seguir para obtener servicio de emergencia, incluido llamar al 911.
 - Los nombres, las direcciones y los números de teléfono de los proveedores de servicios de emergencia.
 - Que los servicios de emergencia no requieren aprobación.
 - Que se puede utilizar cualquier hospital cuando exista una emergencia.
 - Cómo se provee el transporte de emergencia.

Sus derechos como miembro

- Recibir un tratamiento adecuado independientemente de su raza, color, religión, orientación sexual, estilo de vida, discapacidad, nacionalidad de origen, edad, sexo o ingresos.
- Ser tratado de una manera considerada y respetuosa.
- Recibir servicios donde su privacidad esté protegida.
- Elegir a cualquier proveedor de la lista de proveedores de Community Care. Usted tiene la libertad de cambiar de proveedor si no está conforme.
- Que su información se mantenga privada y confidencial.
- Conocer el nombre y las competencias de cualquier proveedor que le preste servicio.
- Ver cómo Community Care responde a las quejas y reclamos de los miembros.
- Recibir una copia de la información que utiliza Community Care cuando decidimos qué atención debe recibir.
- Conocer los servicios que está recibiendo, por qué los está recibiendo y qué debe esperar.
- Conocer todo lo que necesita para que pueda tomar decisiones sobre su recuperación.
- Trabajar con proveedores o intérpretes que lo entiendan a usted y a su comunidad.
- Obtener información acerca de Community Care que sea clara y fácil de comprender.
- Indicarnos si no está conforme con cualquier decisión tomada por nosotros o uno de nuestros proveedores.
- Usted tiene el derecho a un proceso justo que sea fácil de seguir.
- Conocer las competencias de los proveedores y del personal de Community Care.

Usted también tiene derecho a...

- Recibir información sobre las opciones para su tratamiento. Tiene derecho a recibir esta información en una forma que sea fácil de comprender.
- Tomar parte en las decisiones sobre su recuperación. También tiene el derecho a rechazar cualquier tratamiento.
- A no ser restringido (atado o encerrado) o abandonado como forma de hostigamiento o castigo por parte de quien le da tratamiento, o como forma de que esta persona se tome un descanso.
- A pedir una copia de su historia clínica. Usted tiene derecho de corregir la información incluida en su historia clínica.
- A conocer y ejercer sus derechos y no por ello ser tratado de forma diferente por su proveedor o por Community Care.

Sus responsabilidades como miembro

- Indicarle a su proveedor todo lo que sabe sobre su salud física y mental. Además, indíquele a esta persona qué medicamentos está tomando, incluso los de venta libre (comprados en una tienda) y suplementos a base de hierbas.
- Informar a su médico de cabecera o PCP (médico de atención primaria) acerca de cualquier tratamiento de asesoramiento (counseling).
- Llevar consigo sus tarjetas de identificación.
- Ir a un hospital de la red de Community Care en caso de emergencia, si es posible.
- Llamarnos dentro de las 24 horas si fue atendido por una emergencia en un hospital que no pertenezca a nuestra red de proveedores.
- Respetar sus citas. Llame con anticipación para cancelar si no puede concurrir.
- Colaborar con su proveedor en la preparación de un plan de tratamiento que pueda seguir.
- Informar a su proveedor si desea interrumpir o modificar el tratamiento.
- Informar a Community Care y a su proveedor acerca de cualquier otro seguro que tenga.
- Informar a su proveedor y a Community Care de inmediato si se modifica su situación en Medicaid.
- Informar a su proveedor y a Community Care de inmediato si se muda.

También tiene derecho a una segunda opinión

Si siente que le gustaría una segunda opinión, puede llamar a Community Care para obtener ayuda. Le proporcionaremos el nombre, el número de teléfono y la dirección de un proveedor competente de nuestra red. El pago de esta segunda opinión de un proveedor de la red está incluido en sus beneficios de HealthChoices. No se le facturará por esto.

Nos comunicaremos con usted

Si modificamos alguna información relativa a los procedimientos de queja o reclamo, o a los servicios de emergencia, le enviaremos información sobre el cambio. Community Care le enviará la información por correo 30 días antes de que el cambio sea efectivo. Los cambios provienen de nuevas pautas estatales. También le informaremos si hay cambios en su cobertura, derechos o responsabilidades.

Consúltenos sobre Instrucciones por anticipado y un Poder relativos a la atención de su salud mental

Las Instrucciones por anticipado de salud mental son una manera de planificar la atención futura de su salud mental en caso de que ya no pueda tomar decisiones propias sobre ella como resultado de una enfermedad. Puede hacer esto mediante la elaboración de una Instrucción por anticipado de salud mental o la designación de un Apoderado para la atención de su salud mental, o ambos.

Una Instrucción por anticipado de salud mental es un conjunto de instrucciones escritas que le indicará a su proveedor:

- Qué tipo de tratamiento prefiere.
- Dónde preferiría recibir el tratamiento.
- Instrucciones específicas sobre el tratamiento de su salud mental.

Un Poder para la atención de su salud mental es un documento que le permite nombrar a una persona, por escrito, para que tome decisiones sobre la atención de su salud mental en su nombre si no puede tomar decisiones propias. Su Apoderado tomará decisiones sobre la recuperación de su salud mental en función de sus instrucciones escritas.

Si desea contar con una Instrucción por anticipado de salud mental o un Poder para la atención de su salud mental o ambos, comuníquese con una organización apropiada, como la Asociación de Salud Mental de Pensilvania. Puede llamarlos al 1.866.578.3659 (número gratuito) o enviar un correo electrónico a info@mhapa.org. Allí le proporcionarán formularios y responderán a cualquier pregunta. Es importante que comparta sus Instrucciones por anticipado con su proveedor de salud mental. Si no lo hace éste no podrá seguirlas.

Si usted o su representante consideran que su proveedor no ha seguido correctamente sus Instrucciones por anticipado de salud mental o si tiene cualquier otra queja relacionada con ellas, puede seguir el proceso normal de queja.

Procedimientos para quejas, reclamos y audiencias justas

¿Qué es una queja?

Una queja ocurre cuando usted nos indica que no está conforme con Community Care o su proveedor, o si no acepta una decisión tomada por Community Care. A continuación se mencionan algunos ejemplos de quejas:

- No está conforme con la atención o el servicio que recibe.
- No está conforme porque no puede recibir el servicio que desea ya que no es un servicio cubierto.
- No está conforme porque no ha recibido los servicios que le han aprobado.

Queja

Lo que presenta si no está conforme con Community Care o su proveedor, o si no acepta una decisión tomada por Community Care

Los proveedores de servicio de Community Care deben proporcionar atención dentro de la hora para emergencias, dentro de las 24 horas para situaciones urgentes y dentro de los 7 días para citas de rutina y derivaciones a especialistas. Cuando se aprueba un plan de servicio, debe esperar recibir los servicios de acuerdo a los plazos que se incluyan en el plan.

¿Qué debo hacer si tengo una queja?

Queja de primer nivel

Para presentar una queja, usted puede:

- Llamar a Community Care al 1.866.668.4696 para transmitirnos su queja. Nosotros le ayudaremos.
- Poner su queja por escrito y enviarla a la siguiente dirección:

Community Care Behavioral Health Organization
72 Glenmaura National Boulevard
Moosic, PA 18507
Attention: Complaints and Grievances

¿Cuándo debería presentar una queja de primer nivel?

Usted debe presentar una queja *dentro de los 45 días* de recibir una carta comunicándole que:

- Community Care ha decidido que no puede recibir el servicio que desea porque no es un servicio cubierto.
- Community Care no le pagará a un proveedor por un servicio que usted recibió.
- Community Care no decidió una queja o reclamo de primer nivel que usted presentó anteriormente dentro de los 30 días de la fecha en que la presentó.

Deberá presentar una queja *dentro de los 45 días* de la fecha en que debió haber recibido un servicio que su proveedor no le prestó. Todas las demás quejas pueden presentarse en cualquier momento

¿Qué sucede después de haber presentado una queja de primer nivel?

Community Care le enviará una carta donde se le comunicará que recibieron su queja. La carta le informará acerca del proceso para quejas de primer nivel. Puede solicitar que Community Care le muestre cualquier información que tengamos acerca de su queja. También puede enviar información a Community Care que sea de utilidad para su queja y puede solicitar ayuda con su queja llamando a Community Care al 1.866.668.4696.

Si presentó una queja por alguno de los siguientes motivos, podrá ser incluido en la revisión de su queja de primer nivel (Debe llamar a Community Care *dentro de los 10 días* de la fecha de la carta para comunicarles que desea ser incluido).

- No está conforme porque no ha recibido los servicios que le han aprobado.
- No está conforme con una decisión de Community Care por la cual no puede recibir el servicio que desea porque no es un servicio cubierto.
- No está conforme con que Community Care no le pague a un proveedor por un servicio que usted recibió.
- No está conforme porque Community Care no tomó una decisión sobre su queja o reclamo dentro de los 30 días.

Puede concurrir a las oficinas de Community Care o ser incluido por teléfono. No está obligado a concurrir a esta reunión. Si no concurre, eso no afectará la decisión de Community Care.

La decisión sobre su queja la tomarán uno o más miembros del personal de Community Care que no hayan estado involucrados en el asunto que dio origen a la queja. Su queja se decidirá en no más de 30 días después de que Community Care la haya recibido.

Se le enviará una carta no más de 5 días hábiles después de dicha decisión. En esta carta se le comunicarán los motivos de la decisión. También se le indicará cómo presentar una queja de segundo nivel si no le satisface la decisión.

Qué hacer para continuar recibiendo servicios

Si ha estado recibiendo servicios que están siendo reducidos, cambiados o suspendidos porque no son servicios cubiertos en su caso y presenta una queja que sea entregada en mano o lleve el sello de correo dentro de los 10 días siguientes a la fecha de la carta (aviso) donde se le informa que los servicios que ha estado recibiendo no son servicios cubiertos, los servicios continuarán hasta que se tome una decisión.

¿Qué sucede si no me satisface la decisión de Community Care sobre la queja de primer nivel?

Queja de segundo nivel

Si no está conforme con la decisión de Community Care sobre su queja de primer nivel, puede presentar una queja de segundo nivel ante Community Care. Esta queja de segundo nivel será atendida por NBHCC para asegurar de que esté a cargo de un grupo de personas totalmente independiente, que no fueron parte del proceso que originó a la queja de primer nivel.

¿Cuándo debería presentar una queja de segundo nivel?

Debe presentar su queja de segundo nivel dentro de los 45 días de la fecha en que reciba la carta con la decisión sobre la queja de primer nivel. Utilice la misma dirección o el mismo número de teléfono que usó para presentar su queja de primer nivel.

¿Qué sucede después de haber presentado una queja de segundo nivel?

Community Care le entregará su información a NBHCC. Ellos le enviarán una carta donde se le comunicará que recibieron su queja. La carta le informará acerca del proceso para quejas de segundo nivel. Su contacto en NBHCC será el Director de Gestión de Calidad de NBHCC, a quien se identificará por su nombre junto con toda la información de contacto necesaria.

- Puede solicitar ver cualquier información que tengan acerca de su queja. También puede enviar información que sea de utilidad para su queja.
- Puede concurrir a una reunión del comité de revisión de quejas de segundo nivel o ser incluido por teléfono. NBHCC se comunicará con usted para preguntarle si desea concurrir a la reunión. No es necesario que concurra si no lo desea. Si no concurre, eso no afectará la decisión de NBHCC.
- El panel de revisión de quejas de segundo nivel incluirá dos integrantes del personal de NBHCC y un miembro o un familiar de un miembro. Los integrantes del panel no habrán estado involucrados en el asunto que dio origen a su queja.
- El panel no tardará más de 30 días en tomar su decisión, contados a partir de la fecha en que Community Care recibió su queja de segundo nivel. Se le enviará una carta dentro de los 5 días hábiles después de que el panel tome su decisión. En esta carta se le comunicará el motivo de la decisión. También se le indicará cómo solicitar una revisión externa de su queja si no le satisface la decisión.

Qué hacer para continuar recibiendo servicios

Si ha estado recibiendo servicios que están siendo reducidos, cambiados o suspendidos porque no son servicios cubiertos en su caso y presenta una queja de segundo nivel que sea entregada en mano o lleve el sello de correo dentro de los 10 días siguientes a la fecha de la carta donde se le informa la decisión de primer nivel, los servicios continuarán hasta que se tome una decisión.

¿Qué sucede si aún no acepto la decisión?

Revisión externa de quejas

Si no está conforme con la decisión sobre su queja de segundo nivel, puede solicitar una revisión de su queja por parte del Departamento de Salud o el Departamento de Seguros. El Departamento de Salud oye las quejas relacionadas con la manera en que un proveedor presta atención o servicios. El Departamento de Seguros revisa las quejas relacionadas con las políticas y procedimientos de Community Care.

Usted debe pedir una revisión externa de su queja dentro de los 15 días de la fecha en que reciba la carta con la decisión sobre su queja de segundo nivel. Si lo solicita, Community Care o NBHCC le ayudarán a redactar su queja. Su solicitud de revisión externa deberá enviarse por escrito a una de las siguientes direcciones:

Pennsylvania Department of Health Bureau of Managed Care
Health & Welfare Building, Room 912
625 Forster Street, Harrisburg, PA 17120
Teléfono: 1.888.466.2787 | Fax: 717.705.0947
Servicio de retransmisión (Relay service - TRS): 1.800.654.5984

o bien

Pennsylvania Insurance Department Bureau of Consumer Services
1321 Strawberry Square, Harrisburg, PA 17120
Teléfono: 1.877.881.6388

Si envía su solicitud al departamento equivocado, se reenviará al departamento que corresponda. El Departamento de Salud de Pensilvania o el Departamento de Seguros de Pensilvania obtendrán información sobre la queja de Community Care. Usted también puede enviarles cualquier otra información que pueda ser de utilidad para la revisión externa. Tiene derecho a que lo represente un abogado u otra persona durante la revisión externa de quejas. Se le enviará una carta una vez que se tome la decisión. En esta carta se le comunicarán los motivos de la decisión y qué puede hacer si no la acepta.

Qué hacer para continuar recibiendo servicios

Si ha estado recibiendo servicios que están siendo reducidos, cambiados o suspendidos porque no son servicios cubiertos en su caso y presenta una solicitud de revisión externa que sea entregada en mano o lleve el sello de correo dentro de los 10 días siguientes a la fecha de la carta donde se le informa la decisión de segundo nivel, los servicios continuarán hasta que se tome una decisión.

¿Qué es un reclamo?

Un reclamo es lo que usted presenta cuando no acepta la decisión por parte de Community Care de que un servicio que usted o su proveedor solicitó no es necesario desde el punto de vista médico. Puede presentar un reclamo si Community Care hace algo de lo siguiente:

- Niega un servicio cubierto.
- Aprueba menos de lo que se solicitó.
- Aprueba un servicio diferente del que se solicitó.

¿Qué debo hacer si tengo un reclamo?

Reclamo de primer nivel

Si Community Care no le aprueba un servicio por completo, se lo comunicaremos en una carta. En la carta se le explicará cómo presentar un reclamo. Tiene 45 días a partir de la fecha en que reciba esta carta para presentarlo. Para presentar un reclamo, usted puede:

- Llamar a Community Care al 1.866.668.4696 y transmitirnos su reclamo.
- O enviarnos su reclamo por escrito a la siguiente dirección:
Community Care Behavioral Health Organization
72 Glenmaura National Boulevard
Moosic, PA 18507
Attention: Complaints and Grievances
- O bien, su proveedor puede presentar un reclamo en su nombre si le da su consentimiento por escrito para hacerlo.

** Si su proveedor presenta un reclamo en su nombre, usted no puede presentar otro reclamo por su cuenta.*

¿Qué sucede después de haber presentado un reclamo de primer nivel?

Community Care le enviará una carta donde se le comunicará que recibimos su reclamo. La carta le informará acerca del proceso para reclamos de primer nivel.

Puede solicitar a Community Care que le muestren cualquier información que tengan acerca de su reclamo. Puede enviar información a Community Care que sea de utilidad para su reclamo. También puede solicitar ayuda con su reclamo llamando a Community Care al 1.866.668.4696.

Si desea ser incluido en la revisión de un reclamo de primer nivel, debe llamar a Community Care dentro de los 10 días de la fecha de la carta que le enviaron, donde le comunican que recibieron su reclamo. Puede concurrir a las oficinas de Community Care o ser incluido por teléfono. No está obligado a concurrir a esta reunión. Si no concurre, eso no afectará la decisión de Community Care.

Un comité integrado por uno o más miembros del personal de Community Care que no haya estado involucrado en el asunto que dio origen a su reclamo, y que incluirá un médico o un psicólogo acreditado, tomará una decisión sobre su reclamo de primer nivel. Su reclamo se decidirá en no más de 30 días después de recibido.

Se le enviará una carta no más de 5 días hábiles después de dicha decisión. En esta carta se le comunicarán los motivos de las decisiones. También se le indicará cómo presentar un reclamo de segundo nivel si no le satisface la decisión.

Qué hacer para continuar recibiendo servicios

Si ha estado recibiendo servicios que están siendo reducidos, cambiados o suspendidos y presenta un reclamo que sea entregado en mano o lleve el sello de correo **dentro de los 10 días** siguientes a la fecha de la carta (aviso) donde se le informa que los servicios están siendo reducidos, cambiados o suspendidos, los servicios continuarán hasta que se tome una decisión.

¿Qué sucede si no me satisface la decisión de Community Care sobre el reclamo de primer nivel?

Reclamo de segundo nivel

Si no está conforme con la decisión de Community Care sobre el reclamo de primer nivel, puede presentar un reclamo de segundo nivel ante Community Care, quien lo entregará a NBHCC.

¿Cuándo debería presentar un reclamo de segundo nivel?

Debe presentar su reclamo de segundo nivel dentro de los 45 días de la fecha en que reciba la carta con la decisión sobre el reclamo de primer nivel. Utilice la misma dirección o el mismo número de teléfono que usó para presentar su reclamo de primer nivel.

¿Qué sucede después de haber presentado un reclamo de segundo nivel?

NBHCC le enviará una carta donde se le comunicará que recibimos su reclamo. La carta le informará acerca del proceso para reclamos de segundo nivel.

Puede solicitar a NBHCC que le muestren cualquier información que tengan acerca de su reclamo. También puede enviar a NBHCC cualquier información que sea de utilidad para su reclamo. También puede solicitar ayuda llamando a NBHCC al 1.800.719.5985.

Puede concurrir a una reunión del comité de revisión de reclamos de segundo nivel o ser incluido por teléfono. NBHCC se comunicará con usted para preguntarle si desea concurrir a la reunión. No está obligado a concurrir si no lo desea. Si no concurre, eso no afectará la decisión de NBHCC.

El panel de revisión de reclamos de segundo nivel estará integrado por tres personas. Los integrantes del panel no habrán estado involucrados en el asunto que dio origen a su reclamo. Un integrante será un psicólogo acreditado, otro será un miembro o un familiar de un miembro y el tercero un miembro del personal de NBHCC. El panel no tardará más de 30 días en tomar la decisión, contados a partir de la fecha en que Community Care recibió su reclamo de segundo nivel.

Se le enviará una carta dentro de los 5 días hábiles después de que el comité tome su decisión. En esta carta se le comunicará el motivo de la decisión. También se le indicará cómo solicitar una revisión externa de su reclamo si no le satisface la decisión.

Qué hacer para continuar recibiendo servicios

Si ha estado recibiendo servicios que están siendo reducidos, cambiados o suspendidos y presenta un reclamo de segundo nivel que sea entregado en mano o lleve el sello de correo dentro de los 10 días siguientes a la fecha de la carta donde se le informa la decisión de primer nivel, los servicios continuarán hasta que se tome una decisión.

¿Qué sucede si aún no acepto la decisión?

Revisión externa de reclamos

Si no está satisfecho con la decisión sobre el reclamo de segundo nivel, puede solicitar una revisión externa de su reclamo.

Deberá llamar o enviar una carta a Community Care para solicitar una revisión externa de su reclamo dentro de los 15 días de la fecha en que recibió la carta con la decisión sobre el reclamo de segundo nivel. Utilice la misma dirección y el mismo número de teléfono que usó para presentar su reclamo de primer nivel. Community Care transmitirá su solicitud al Departamento de Salud.

El Departamento de Salud le comunicará el nombre, la dirección y el número de teléfono del revisor de reclamos externos. También se le proporcionará información sobre el proceso de revisión externa. NBHCC enviará el archivo de su reclamo al revisor. Usted podrá proporcionar información adicional al revisor que pueda ser de utilidad para la revisión externa de su reclamo, dentro de los 15 días de presentar su solicitud de revisión externa.

Recibirá una carta sobre la decisión dentro de los 60 días de la fecha en que solicitó la revisión externa de su reclamo. En esta carta se le comunicarán los motivos de la decisión y qué puede hacer si no la acepta.

Qué hacer para continuar recibiendo servicios

Si ha estado recibiendo servicios que están siendo reducidos, cambiados o suspendidos y presenta una solicitud de revisión externa que sea entregado en mano o lleve el sello de correo dentro de los 10 días siguientes a la fecha de la carta donde se le informa la decisión de segundo nivel, los servicios continuarán hasta que se tome una decisión.

Si necesita ayuda o tiene dudas acerca de quejas y reclamos, puede llamar al número telefónico gratuito de Community Care, al 1.866.668.4696, a la oficina de ayuda legal al 1.800.322.7572, o al Proyecto de Ley de Salud de Pensilvania (Pennsylvania Health Law Project), al 1.800.274.3258.

¿A quién puedo llamar si mi salud corre peligro inmediato?

Quejas y reclamos acelerados

Si su médico o psicólogo considera que los plazos habituales para tomar una decisión sobre su queja o reclamo serían perjudiciales para su salud, entonces usted, su médico o su psicólogo pueden llamar a Community Care al 1.866.668.4696 y solicitar que su queja o reclamo se decida con mayor rapidez.

Se deberá enviar por fax una carta de su médico o psicólogo a Community Care al 1.866.284.9184 donde se explique de qué manera el plazo habitual de 30 días para tomar una decisión sobre su queja o reclamo sería perjudicial para su salud.

Si su médico o psicólogo no envía esta carta por fax a Community Care, su queja o reclamo se decidirá dentro del plazo habitual de 30 días.

Un comité de tres o más personas, incluidos un médico o psicólogo y al menos un miembro de Community Care o un familiar de un miembro, revisará su queja o reclamo acelerado. Ningún integrante del comité deberá haber estado involucrado en el asunto que dio origen a su queja o reclamo.

El comité tomará una decisión sobre su queja o reclamo y se la comunicará dentro de las 48 horas de recibir la carta de su médico o psicólogo donde se explique de qué manera el plazo habitual de 30 días para tomar una decisión sería perjudicial para su salud, o dentro de los tres días hábiles de recibir su solicitud de queja o reclamo acelerado, lo que sea más breve. También recibirá una carta donde se le comunicarán los motivos de la decisión. Se le indicará cómo solicitar una revisión externa acelerada de queja o reclamo si no está conforme con la decisión.

Quejas y reclamos externos acelerados

Si desea solicitar una revisión externa acelerada de su queja (por parte del Departamento de Salud) o reclamo (por parte de un médico que no trabaje para Community Care), debe comunicarse con Community Care dentro de los 2 días hábiles a partir de la fecha en que reciba la carta con la decisión sobre la queja o reclamo acelerado. Se emitirá una decisión dentro de los 5 días hábiles, contados desde el momento en que Community Care reciba su solicitud.

¿Qué tipo de ayuda puedo obtener para los procesos de quejas y reclamos?

Si necesita ayuda para presentar su queja o reclamo, un miembro del personal de Community Care le ayudará. Esta persona también puede ayudarlo durante el proceso. No hace falta pago alguno por la ayuda de un miembro del personal. Esta persona no habrá estado involucrada en ninguna decisión sobre su queja o reclamo.

También puede pedir que un familiar, un amigo, un abogado u otra persona le ayude a presentar su queja o reclamo. Esta persona también puede ayudarlo si decide estar presente en la revisión de su queja o reclamo.

En cualquier momento durante el proceso de queja o reclamo, puede pedirle a alguien que conozca que lo represente o actúe en su nombre. Si decide designar a alguien para que lo represente o actúe en su nombre, comuníquese por escrito a Community Care el nombre de esa persona y cómo podemos comunicarnos con ella. Usted o la persona que elija para representarlo pueden solicitar a Community Care que le muestren cualquier información que tengamos acerca de su queja o reclamo.

Para obtener asistencia legal, comuníquese con la oficina de la Red de Ayuda Legal de Pensilvania (Pennsylvania Legal Aid Network) al 1.800.322.7572, o llame al Proyecto de Ley de Salud de Pensilvania (Pennsylvania Health Law Project), al 1.800.274.3258.

Personas cuyo idioma principal no sea el inglés

Si solicita los servicios de un intérprete de idiomas, Community Care le los proporcionará sin costo para usted.

Si prefiere la versión en inglés de este manual llame al 1.866.229.3187.

Personas con discapacidades y necesidades especiales

Si lo necesitaran, Community Care proporcionará a las personas con discapacidades la siguiente ayuda, sin costo alguno, para presentar quejas o reclamos.

- Intérpretes del lenguaje de señas.
- La información suministrada por Community Care en la revisión de la queja o reclamo en un formato alternativo. Usted recibirá la versión en formato alternativo antes de la revisión.
- Una persona que ayude a fotocopiar y presentar información en la revisión de su queja o reclamo.

Para ciertos asuntos, puede solicitar una Audiencia justa del Departamento de Servicios Sociales, además de presentar una queja o reclamo ante Community Care o en lugar de ello. En algunos casos, puede solicitar una Audiencia justa en cualquier momento.

¿Qué es una audiencia justa?

En algunos casos, usted o su representante pueden solicitar una audiencia al Departamento de Servicios Sociales porque no está conforme o no está de acuerdo con algo que Community Care hizo o dejó de hacer. Estas audiencias se denominan audiencias justas. Puede solicitar una audiencia justa al mismo tiempo que presente una queja o reclamo, o solicitarla después de que Community Care haya decidido su queja o reclamo de primer nivel o de que NBHCC haya decidido su queja o reclamo de segundo nivel.

¿Para qué tipos de asuntos puedo solicitar una audiencia justa y cuándo debo solicitarla?

Si no está conforme por los siguientes motivos:	Debe solicitar una audiencia justa:
Community Care decidió denegar un servicio porque no es un servicio cubierto.	Dentro de los 30 días de la fecha de la carta donde Community Care le comunica la decisión o bien dentro de los 30 días de la fecha de la carta donde Community Care reconoce o le comunica su decisión después de que usted haya presentado una queja sobre el asunto.
Community Care decidió no pagarle a un proveedor por un servicio que usted recibió y el proveedor puede enviarle la cuenta a usted.	
Community Care no decidió su queja o reclamo de primer nivel dentro de los 30 días de su presentación.	Dentro de los 30 días de la fecha de la carta donde Community Care le comunica que no tomó una decisión sobre su queja o reclamo dentro del plazo en que deberíamos haberlo hecho.
Community Care decidió denegar o reducir un servicio, o aprobar uno diferente del que solicitó su proveedor, porque no era necesario desde el punto de vista médico.	Dentro de los 30 días de la fecha de la carta donde Community Care le comunica la decisión <i>o bien</i> dentro de los 30 días de la fecha de la carta donde Community Care reconoce o le comunica su decisión después de que usted haya presentado un reclamo sobre el asunto.
El proveedor de Community Care no le prestó un servicio dentro del plazo en que debería haberlo recibido.	Dentro de los 30 días de la fecha de la carta donde Community Care le comunica su decisión después de que usted haya presentado una queja sobre el asunto.

¿Cómo solicito una audiencia justa?

Una audiencia justa debe solicitarse por escrito. Envíe su solicitud a la siguiente dirección:

Department of Human Services
Office of Mental Health and Substance Abuse Services
Division of Grievances and Appeals, Beechmont Building #32
P. O. Box 2675
Harrisburg, PA 17105-2675

Su solicitud debe incluir *toda* la siguiente información:

- El nombre del miembro
- El número de seguro social y la fecha de nacimiento del miembro.
- Un número de teléfono donde se lo pueda localizar durante el día.
- Si desea realizar la audiencia justa en persona o por teléfono.
- Una copia de cualquier carta que haya recibido acerca del asunto por el cual está solicitando su audiencia justa.

¿Qué sucede después de solicitar una audiencia justa?

Recibirá una carta de la Oficina de Audiencias y Apelaciones del Departamento de Servicios Sociales donde se le comunicará dónde se realizará la audiencia, y la fecha y hora de la misma. Debería recibir esta carta al menos 10 días antes de la fecha de la audiencia.

Puede concurrir personalmente a la audiencia justa o ser incluido por teléfono. Un familiar, un amigo, un abogado u otra persona pueden ayudarle durante la audiencia.

Community Care también concurrirá a su audiencia justa para explicar por qué tomamos la decisión o qué sucedió. Si usted lo solicita, Community Care debe proporcionarle (sin costo) cualquier registro, informe u otra información que tengamos concerniente a su solicitud de audiencia justa.

¿Cuándo se tomará la decisión sobre el asunto de la audiencia justa?

Si solicita una audiencia justa, ésta se debe decidir dentro de los 90 días a partir del momento en que el Departamento de Servicios Sociales de Pensilvania reciba su solicitud. Se le enviará una carta una vez que se tome la decisión. En esta carta se le comunicarán los motivos de la decisión y se le explicará qué hacer si no está de acuerdo con ella.

Qué hacer para continuar recibiendo servicios

Si ha estado recibiendo servicios que están siendo reducidos, cambiados o suspendidos y presenta una solicitud de audiencia justa que sea entregada en mano o lleve el sello de correo dentro de los 10 días siguientes a la fecha de la carta donde se le informa que Community Care ha reducido, cambiado o suspendido sus servicios, éstos continuarán hasta que se tome una decisión.

¿A quién puedo llamar si mi salud corre peligro inmediato?

Audiencia justa acelerada

Si su médico o psicólogo consideran que los plazos habituales para tomar una decisión sobre su audiencia justa serían perjudiciales para su salud, entonces usted, su médico o su psicólogo pueden llamar al Departamento de Servicios Sociales de Pensilvania al 1.877.356.5355 y solicitar que su audiencia justa se decida con mayor rapidez. Esto se denomina Audiencia justa acelerada.

Necesitará que su médico envíe una carta por fax al Departamento de Servicios Sociales de Pensilvania, al 1.717.772.7827, donde se explique por qué los plazos habituales para decidir su audiencia justa serían perjudiciales para su salud. Si su médico no envía esta declaración escrita, también puede testificar en la audiencia justa misma para explicarlo.

La Oficina de Audiencias y Apelaciones se comunicará con usted para programar la audiencia justa acelerada. La audiencia justa acelerada se realizará por teléfono dentro de los 3 días hábiles después de solicitada.

Si su médico o psicólogo no envía una declaración escrita y no testifica en la audiencia justa, ésta no se acelerará. Se programará y decidirá otra audiencia dentro de los 90 días.

Si su médico envía una declaración escrita o testifica en la audiencia justa acelerada, la decisión se tomará dentro de los 3 días hábiles después de solicitada la audiencia acelerada.

Los descriptos son sus derechos y responsabilidades como miembro en lo que respecta a quejas y reclamos. Llámenos si desea que se los expliquemos.

Equipo de satisfacción del consumidor y de la familia (C/FST)

Su salud conductual es importante para nosotros. Por eso deseamos conocer su satisfacción con los servicios así como cualquier problema que pueda tener. NBHCC ha contratado a la Advocacy Alliance para realizar encuestas sobre la satisfacción del consumidor y de su familia.

Los integrantes del equipo C/FST entrevistan a las personas que están recibiendo servicios de salud mental o servicios para problemas con drogas y alcohol. También entrevistan a familiares de estas personas.

Algunos integrantes del equipo han utilizado personalmente los servicios de salud conductual. Otros tienen un familiar que los ha recibido. Este grupo intenta averiguar si las personas están conformes con la atención y los servicios que reciben. Luego de la entrevista, un integrante del equipo de satisfacción discute los servicios con el proveedor, Community Care y la autoridad correspondiente del condado.

El equipo C/FST no identifica al miembro ni comunica ninguna información personal sobre él o ella. Simplemente prepara un informe sobre cómo se sienten las personas en general con respecto a los servicios que reciben. El equipo de satisfacción y los grupos mencionados trabajan en conjunto para mejorar la atención que reciben los miembros.

Se puede solicitar una entrevista con un integrante del equipo C/FST. Éste le hará preguntas sobre sus servicios de salud mental, o para problemas con drogas o alcohol. La entrevista durará de 10 a 15 minutos. En el consultorio de su proveedor puede solicitar hablar con un integrante del equipo de satisfacción; también puede llamar directamente al C/FST de su condado.

También puede convertirse en un integrante del equipo C/FST. Llame a la Advocacy Alliance al 570.342.7762 para recibir información sobre cómo formar parte del equipo C/FST o para completar una encuesta.

Cómo participar más en las decisiones acerca de sus servicios

¿Cómo puedo tener más participación?

Queremos que los miembros nos ayuden a mejorar los servicios. A continuación se mencionan algunas cosas que puede hacer:

Cuéntenos qué piensa

Llámenos si tiene ideas sobre cómo prestarle un mejor servicio. O bien, háganos saber sus inquietudes.

Responda las encuestas de satisfacción

Si recibe una encuesta por correo o después de haber terminado los servicios, ¡complétela! Las encuestas son una buena manera de enterarnos del tipo de atención que ofrecemos. Todas las respuestas son confidenciales. No compartiremos con nadie la información que nos proporcione.

Forme parte de un comité de asesoramiento

Contamos con muchos comités de asesoramiento. Algunos se reúnen todos los meses. Otros se reúnen cada 3 meses. Tendrá la oportunidad de hablar con nosotros sobre cómo estamos haciendo las cosas y cómo podemos mejorar. Llámenos si desea conocer más detalles sobre cómo formar parte de un comité.

Comuníquese con nosotros en cualquier momento. Puede llamar a Community Care al 1.866.668.4696 o escribirnos a la siguiente dirección:

Community Care Behavioral Health Organization
72 Glenmaura National Boulevard
Moosic, PA 18507
Attention: Customer Service Department

o bien

Northeast Behavioral Health Care Consortium
72 Glenmaura National Boulevard
Moosic, PA 18507
570.344.2005 | 1.800.719.5985
Attention: Quality Management Director

Información de contacto importante

Línea directa del DHS para fraude y abuso

El Departamento de Servicios Sociales (Department of Human Services – DHS) cuenta con una línea directa si usted desea denunciar a un proveedor médico (por ejemplo, un médico, un dentista, un terapeuta o un hospital) o un negocio (proveedor de suministros médicos) por presunto fraude o abuso en los servicios prestados a cualquier persona con una tarjeta ACCESS. El número de la línea directa es 1.844.DHS.TIPS (1.844.347.8477). A continuación se mencionan algunos ejemplos comunes de fraude y abuso:

- Facturarle o cobrarle por servicios que su plan médico cubre.
- Ofrecerle obsequios o dinero por recibir tratamiento o servicios.
- Ofrecerle servicios, equipos o suministros gratuitos a cambio de su número ACCESS.
- Proporcionarle tratamiento o servicios que usted no necesita.
- Abuso físico, mental o sexual por parte del personal médico.

Puede llamar a la línea directa para hablar con una persona de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 3:30 p.m. En otros horarios puede dejar un mensaje. Si no habla inglés, puede disponer de un intérprete. Si tiene problemas de audición, puede llamar a la línea directa usando su dispositivo TTY. No es necesario que mencione su nombre pero, si lo hace, no se le dirá al proveedor que usted llamó.

También puede denunciar un presunto fraude o abuso a través de Internet en <http://www.dhs.state.pa.us/learnaboutdhs/fraudandabuse>. Este sitio también se ha configurado de forma que usted no tenga que mencionar su nombre.

Los miembros que hablen un idioma distinto del inglés pueden disponer de asistencia en su idioma.

- En español: 1.866.229.3187
- Para obtener asistencia con otros idiomas, llame a Servicio al Cliente: 1.866.668.4696

Información de contacto para miembros residentes del Condado de Lackawanna

Community Care

Servicio al Cliente: 1.866.668.4696
TTY: 1.877.877.3580
En español: 1.866.229.3187

Northeast Behavioral Health Care Consortium

72 Glenmaura National Boulevard, Suite 201
Moosic, PA 18507
570.344.2005

Servicios para crisis

Scranton Counseling Center
570.348.6100 (área de Greater Scranton)

Servicios de asesoramiento del Noreste
570.282.1732 (área de Carbondale)

Recursos del Condado de Lackawanna

Agencia de Asistencia del Condado
Scranton State Office Building
100 Lackawanna Avenue, 2nd Floor
Scranton, PA 18503-1972
570.963.4525 / 1.877.431.1887
570.963.4843 (fax)

Oficina del Programa para problemas con alcohol y drogas
Scranton Electric Building, 5th Floor
507 Linden Street, Scranton, PA 18503
570.963.6820

Oficina de Servicios Sociales
200 Adams Avenue, 6th Floor
Scranton, PA 18503
570.963.6790

Programa de salud conductual /
Discapacidad intelectual / Intervención
Temprana (L/S BH/ID/EI)
Scranton Electric Building, 8th Floor
507 Linden Street, Scranton, PA 18503
570.346.5741

Programa de transporte de Medical Assistance
570.963.6482

Equipo de satisfacción del consumidor y de la familia

846 Jefferson Avenue, PO Box 1368
Scranton, PA 18501
570.342.7762 / 1.877.315.6855
www.theadvocacyalliance.org
info@theadvocacyalliance.org

Línea de ayuda de United Way
570.961.1234

The Advocacy Alliance
570.342.7762 / 1.877.315.6855

Línea directa para fraude y abuso del
Departamento de Servicios Sociales
1.866.379.8477
<http://www.dpw.state.pa.us/omap>
omaptops@state.pa.us

Información de contacto para miembros residentes del Condado de Luzerne

Community Care

Servicio al Cliente: 1.866.668.4696
TTY: 1.877.877.3580
En español: 1.866.229.3187

Northeast Behavioral Health Care Consortium

72 Glenmaura National Boulevard, Suite 201
Moosic, PA 18507
570.344.2005

Servicios para crisis

Centro de servicios para niños
570.825.6425 (área de Wilkes-Barre)

Servicios comunitarios de asesoramiento
570.552.6000 (área de Wilkes-Barre)

Servicios de asesoramiento del Noreste
570.455.6385 (área de Hazleton)
570.735.7590 (área de Nanticoke)

Recursos del Condado de Luzerne

Oficina de Asistencia del Condado
Wilkes-Barre District, 205 South Washington St.,
Wilkes-Barre, PA 18711-3298
570.826.2100 / 570.820.4876 (fax)

Servicios de salud mental y del desarrollo
111 North Pennsylvania Avenue
Wilkes-Barre, PA 18701
570.825.9441

Oficina del Programa para problemas con alcohol y drogas
20 North Pennsylvania Avenue, Suite 218
Wilkes-Barre, PA 18701
570.826.8790

Oficina de Servicios Sociales
111 North Pennsylvania Avenue
Wilkes-Barre, PA 18701
570.826.8800

Programa de transporte de Medical Assistance
570.288.8420 / 800.679.4135

Equipo de satisfacción del consumidor y de la familia

846 Jefferson Avenue, PO Box 1368
Scranton, PA 18501
570.342.7762 / 1.877.315.6855
www.theadvocacyalliance.org
info@theadvocacyalliance.org

Línea de ayuda de United Way
570.829.1341 / 1.800.829.1341

The Advocacy Alliance

570.342.7762 / 1.877.315.6855

Línea directa para fraude y abuso del Departamento de Servicios Sociales

1.866.379.8477
<http://www.dpw.state.pa.us/omap>
omaptops@state.pa.us

Información de contacto para miembros residentes del Condado de Susquehanna

Community Care

Servicio al Cliente: 1.866.668.4696
TTY: 1.877.877.3580
En español: 1.866.229.3187

Northeast Behavioral Health Care Consortium

72 Glenmaura National Boulevard, Suite 201
Moosic, PA 18507
570.344.2005

Servicios para crisis

Scranton Counseling Center
570.348.6100

Recursos del Condado de Susquehanna

Oficina de Asistencia del Condado
111 Spruce Street, Montrose, PA 18801-0128
570.278.3891 / 1.888.753.6328
570.278.9508 (fax)

Oficina del Programa para problemas con alcohol y drogas

Scranton Electric Building, 5th Floor
507 Linden Street, Scranton, PA 18503
570.963.6820

Programa de salud conductual / Discapacidad intelectual / Intervención

Temprana (BH/ID/ED)
Scranton Electric Building, 8th Floor
507 Linden Street, Scranton, PA 18503
570.346.5741

Programa de transporte de Medical Assistance
570.278.6140 / 866.278.9332

Equipo de satisfacción del consumidor y de la familia

846 Jefferson Avenue, PO Box 1368
Scranton, PA 18501
570.342.7762 / 1.877.315.6855
www.theadvocacyalliance.org
info@theadvocacyalliance.org

The Advocacy Alliance

570.342.7762 / 1.877.315.6855

Línea directa para fraude y abuso del Departamento de Servicios Sociales

1.866.379.8477
<http://www.dpw.state.pa.us/omap>
omaptops@state.pa.us

Información de contacto para miembros residentes del Condado de Wyoming

Community Care

Servicio al Cliente: 1.866.668.4696
TTY: 1.877.877.3580
En español: 1.866.229.3187

Northeast Behavioral Health Care Consortium

72 Glenmaura National Boulevard, Suite 201
Moosic, PA 18507
570.344.2005

Servicios para crisis

Centro de servicios para niños
570.836.2722 (área de Tunkhannock)

Servicios comunitarios de asesoramiento
570.836.3118 (área de Tunkhannock)

Recursos del Condado de Wyoming

Oficina de Asistencia del Condado
608 Hunter Highway, Suite 6
Tunkhannock, PA 18657-0490
877.699.3312

Oficina del Programa para problemas con alcohol y drogas
20 North Pennsylvania Avenue, Suite 218
Wilkes-Barre, PA 18701
570.826.8790

Oficina de Servicios Sociales
PO Box 29, Tunkhannock, PA 18657
570.836.3131

Servicios de salud mental y del desarrollo
111 North Pennsylvania Avenue
Wilkes-Barre, PA 18701
570.825.9441

Programa de transporte de Medical Assistance
570.278.6140 / 866.278.9332

Equipo de satisfacción del consumidor y de la familia

846 Jefferson Avenue, PO Box 1368
Scranton, PA 18501
570.342.7762 / 1.877.315.6855
www.theadvocacyalliance.org
info@theadvocacyalliance.org

Línea de ayuda de United Way
570.829.1341 / 1.800.829.1341

The Advocacy Alliance

570.342.7762 / 1.877.315.6855

Línea directa para fraude y abuso del Departamento de Servicios Sociales

1.866.379.8477
<http://www.dpw.state.pa.us/omap>
omaptops@state.pa.us

Definiciones

Comunidad	Un área local o vecindario y las personas que viven allí.
Criterios de necesidad médica	Los estándares utilizados por una compañía de atención administrada para decidir qué servicios son necesarios.
Consumidor(es)	Personas que utilizan los servicios de tratamiento para problemas de salud mental o por abuso de sustancias.
Defensor	Una persona cuya función es garantizar que usted reciba la atención apropiada.
Emergencia	Una situación o un problema de salud que no puede esperar. Cuando necesite tratamiento de inmediato, llame al 911 o diríjase a una sala de emergencias.
Evaluación	Pruebas y estudios que ayudan a un médico o psicólogo a saber qué está sucediendo y qué tratamiento será mejor.
HealthChoices	El plan de Pensilvania que proporciona atención médica a personas que son elegibles para Asistencia Médica (Medical Assistance).
HealthChoices HMO	Una Organización de Atención Médica Administrada (HMO) que tiene un contrato con (se reporta a) el Estado de Pensilvania para administrar la atención de la salud física de las personas que son elegibles para Asistencia Médica (Medical Assistance).
Miembro	Una persona (cliente) que está inscrita en HealthChoices (que es administrada por Community Care) para recibir servicios de salud mental o por abuso de sustancias.

Proveedores	Las personas o instituciones que prestan servicios a los miembros de Community Care.
Queja	Comunicación verbal o por escrito para decirnos que no está conforme con los servicios.
Receta	Un medicamento que su médico le indica tomar. También se refiere a la hoja de papel que el médico utiliza para anotar qué medicamento se debe tomar, en qué cantidad y con qué frecuencia.
Red	El grupo de proveedores que presta servicios de tratamiento a los miembros de Community Care.
Reclamo	Comunicación verbal o por escrito para decirnos que no está de acuerdo con la denegación de un servicio cubierto o con un cambio en un servicio cubierto.
Salud conductual	Tratamiento para trastornos de salud mental o por abuso de sustancias.
Servicio al Cliente	El departamento de Community Care que le ayuda a obtener información sobre servicios y responde preguntas sobre normas o beneficios. Servicio al Cliente también acepta quejas por teléfono.
Tratamiento	Medicamento o terapia proporcionado por profesionales para tratar o curar una enfermedad.

