

Northeast Behavioral Health

Guía para el Consumidor

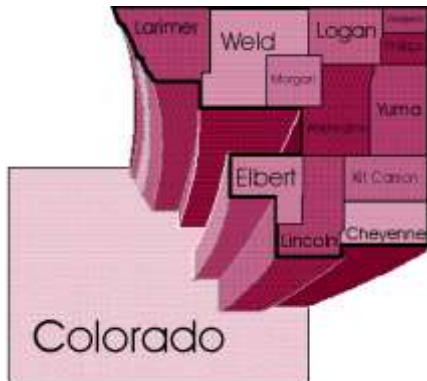
ENERO DEL 2008

NBH
1300 N 17th Avenue
Greeley, CO 80631

BIENVENIDOS A NORTHEAST BEHAVIORAL HEALTH

Igual que alguien que tiene Medicaid, usted esta matriculado para recibir servicios de salud mental si los necesita. Si usted vive en uno de los condados mencionados, este folleto es para usted.

Si usted necesita servicios de salud mental, llame a cualquiera de los centros inscritos.



- Cheyenne
- Elbert
- Kit Carson
- Larimer
- Lincoln
- Logan
- Morgan
- Phillips
- Sedgwick
- Washington
- Weld
- Yuma

Si usted no esta recibiendo estos servicios de parte nuestra, usted no tiene que hacer nada. Si usted tiene preguntas sobre sus servicios, usted puede llamar a la oficina del consumidor y asuntos de familia.

Este folleto es para hacerle saber a usted los servicios que puede obtener. Le indica a usted como obtener estos servicios. También le indica cuales son sus derechos y responsabilidades. Le indica como llamarnos si usted tiene preguntas sobre sus servicios. Nosotros queremos que usted se sienta bien sobre sus servicios. Nosotros queremos asegurarnos que usted reciba el mejor cuidado.

Si usted necesita copias grandes, en español, o en audio cintas, o copias de este folleto, llámenos. Si usted necesita una traducción en cualquier otro idioma, NBH usara la línea de idiomas. Solamente llámenos para preguntar por este servicio.

Northeast Behavioral Health
1306 11th Avenue
Greeley, CO 80631

1-888-296-5827

970-347-2366

Horas de oficina 8 AM-5 PM, Lunes –Viernes

Si usted necesita este documento en español, letras grandes, o en audio cinta, por favor llámenos al 1-888-296-5827

En este folleto
se usara

NBH

Que significa
Northeast
Behavioral Health

Notas

Contenido de Folleto

Introducción

¿Que es NBH?	1
¿Donde esta NBH?	1

Sección I: Obtener y Escoger Servicios

¿Que pasa en la primera cita?	2
¿Que es un coordinador de salud?	2
¿Puedo escoger mi coordinador?	2
¿Como pude obtener mi coordinador de salud una autorización para mis servicios?	3
¿Hay algún limite en los servicios que yo reciba?	3
¿Quien paga por mi servicios de salud mental?	3
¿Que tal si tengo seguro medico mas Medicaid?	4
¿Como puede obtener transporte?	4
Si usted vive en un acilo	4
¿Que tal si tengo necesidades especiales?	4
¿Como me daré cuenta si hay cambios en mis servicios?	4
¿Que son los servicios que puedo escoger?	4
Servicios de pacientes Externos	5
Servicios Alternativos	5
Medicamentos y administración de servicios	6
Exámenes Sicológicos	6
Servicios Residenciales par adultos	6
Servicios Residenciales para menores	6
Servicios para pacientes internos	6
¿Que tal si necesito un Hospital?	6
¿Que pasa si tengo una Emergencia?	7
¿A donde puedo ir si tengo una emergencia?	7
¿Que pasa si tengo una emergencia y no estoy cerca de uno estos hospitales?	7
¿Que pasa cuando termine la emergencia?	7
Hospitales De La Region	8
¿Qué Tal Que Tenga Una Pregunta?	8

Sección II: Oficina del consumidor y asuntos de familia

¿Que es la oficina del consumidor y asuntos de familia?	10
¿Que hacemos Nosotros?	10
¿Como puedo ser miembro de un grupo de conserjería?	10

Sección III: Sus derechos y Responsabilidades

Sus Derechos	11
Sus Responsabilidades	11
¿Como puedo obtener una segunda opinión?	12

¿Que es una Orden de Previo Aviso?	12
Privacidad a información de su salud Mental	13
Derechos de Privacidad Estatal	13
Derechos de privacidad federal	14

Sección IV: Que puedo hacer si tengo problemas con el cuidado de mi salud mental

¿Que puedo hacer cuando tenga un problema con los servicios de NBH?	15
¿Que es una queja/preocupación?	15
¿Como le digo a usted sobre mi queja o preocupación?	15
¿Que es una apelación?	15
¿Que es una acción?	17
¿Como se identifica una notificación de acción?	17
¿Como presento una apelación de una acción?	19
¿Que es un proceso de apelación rápida?.....	20
¿Que tal si necesito mas tiempo para el proceso de apelación?	20
¿Cual es el proceso para una audiencia justa y estatal?	21

Sección V: Otra Información

Ayuda de parte de un Defensor (del pueblo).....	22
Otros Servicios Médicos y Beneficios de Medicad	22
EPsDT (Pruebas tempranas y periódicas, diagnósticos y tratamiento)	22
Especialidades de los proveedores.....	22
Preguntando por información de parte de la comunidad de Medicad.	
Programa de servicios de salud Mental	22
Notificación de parte de NBH sobre la comunidad de Medicad	
Programa de servicios de salud mental	23
Información adicional sobre Northeast Behavioral Health.....	23

Sección VI: Notificación de práctica de privacidad

Su información es privada.....	23
¿Quien podría tener acceso a mi información?.....	24
De que otra manera NBH puede usar	
O compartir mi PHI sin mi permiso.....	24
Si NBH comparte su PHI de otras maneras, nosotros	
Necesitamos su autorización por escrito.....	24
¿Puedo tener acceso a mi propia información?	24
¿Que tiene que hacer NBH?	25
¿Como presento una queja de mi PHI?	25

Introducción

¿Que es NBH?

Northeast Behavioral Health le ayuda a usted a obtener servicios de salud mental sin ningún costo para usted.

Nuestra misión: un cuidado de ayuda para su salud mental. Nosotros creemos que estos servicios deben de ser proveídos en su comunidad para que usted pueda seguir viviendo una vida activa.

Nosotros proveemos estos servicios para que ayuden la recuperación. Recuperación significa diferentes cosas para diferentes personas. Para algunos significa curar sus enfermedades. Para otros vivir por su propia cuenta, obtener un trabajo o tener un grupo de amigos. NBH cree que personas con enfermedades de salud mental recuperan las esperanzas sobre el futuro. NBH cree que usted puede vivir una buena vida, aunque usted tenga que enfrentar una enfermedad mental. NBH quiere trabajar con usted hacia su recuperación.

¿Donde esta NBH?

Estamos tan cerca como una llamada telefónica. Llame a cualquiera de los centros inscritos. Nosotros lo haremos fácil para que usted pueda hacer una cita para obtener los servicios.



Sección I: Obtener y Escoger Servicios

Nosotros proveemos servicios que son mejor para usted. Nosotros dialogamos con usted para determinar los servicios que trabajan para usted. Para obtener servicios, llame a cualquiera de los centros inscritos.

Cuando usted llame para hacer una cita, nosotros haremos una cita basada en su necesidad para los servicios. Nosotros determinaremos la importancia de su necesidad y le daremos una cita basado en lo siguiente:

- Si usted esta llamando por una emergencia, usted será atendido en una hora en ciudades y en 2 horas en áreas rurales.
- Si su problema es urgente, nosotros le podemos dar una cita en 24 horas.
- Si usted llama para una cita regular, usted obtendrá una cita en 7 días.

NBH insita la participación de sus familiares (tutores) o intermediarios en plan de servicios.

¿QUE PASA EN MI PRIMERA CITA?

En su primera cita usted se reunirá con uno de los empleados para que lo matricule. Usted tiene que presentar su tarjeta de Medicaid. Usted puede escoger el servicio que usted necesite con la ayuda de uno de los trabajadores de salud mental. Usted necesitara darnos a conocer sus problemas y síntomas. Nosotros escogeremos el coordinador de salud que sea el mejor para usted. Usted necesitara decirnos su opción de localidades, horario, idioma, transporte, o cualquier otra cosa que sea importante para usted. Usted necesitara firmar un formulario de permiso para poder dar información a miembros de su familia para que le puedan ayudar mejor. Usted no tiene que firmar este permiso para obtener servicios.

¿QUE ES UN CORDINADOR DE SALUD?

Esta persona le:

- Ayudara hacer su plan de servicio * para tratamiento.
- Proveerá apoyo de terapias.
- Mantendrá al día su expediente.
- Coordinar sus servicios, incluyendo Proveedores De servicios médicos de salud.
- Proveerá control, seguimiento, Administración en una crisis.
- Le ayudara a obtener otros servicios tales

Como:

- Médicos
- Vivienda
- Asistencia Financiera

¿PUEDO ESCOGER MI CORDINADOR?

Si, usted puede escoger un coordinador, si el/ella esta aceptando nuevos clientes. Usted puede escoger uno de los coordinadores del centro. Usted también puede

¿Que es un plan de servicio?

Este es un plan que guiara su tratamiento. Este plan incluye metas para su tratamiento y para su vida incluyendo viviendas, trabajo y relaciones.

Nosotros queremos su participación para escribir su plan. Su coordinador trabajara con usted para alcanzar su meta.

Usted puede incluir a otras personas, familiares p intermediarios que lo apoyan a usted, si esto le ayuda a hacer su plan.

escoger de una lista de coordinadores de salud que no trabajan para el centro de salud mental. Usted puede solicitar que su coordinador sea sumado a la red de NBH. El/ella tiene que decidir ser parte de la red de NBH. Sin embargo, el/ella coordinador de cuidado tiene que satisfacer todos los requisitos de nuestra red.

Los coordinadores que hablan español están disponibles en la mayoría de nuestros centros. Por favor llame por un coordinados que hable español en su región o para encontrar a alguien que hable su idioma.

Los coordinadores inscritos enseguida no son empleados de nuestros centros de salud mental, pero son parte de nuestra asociación. En lo mejor de nuestro conocimiento estos coordinadores están aceptando nuevos pacientes.

Primeramente cuando usted obtenga Medicaid, y usted se encuentra trabajando con alguien que no es parte de la asociación de NBH. Usted necesita contactar a NBH antes que NBH puede pagar por los servicios de su proveedor actual. Usted puede permanecer con su proveedor actual por 60 días corridos desde el día de la matricula con NBH si su proveedor esta de acuerdo.

¿COMO PUEDE OBTENER MI COODINADOR DE SALUD UNA AUTORIZACION PARA MIS SERVICIOS?

Cuando usted haga una cita para su primera visita, déle a su coordinador: Su número de identificación de Medicaid, fecha de nacimiento, nuestro numero de teléfono. Su coordinador nos puede contactar y nosotros le daremos una autorización para sus servicios.

¿HAY ALGUN LIMITE EN LOS SERVICIOS QUE YO RECIBA?

Si, Medicaid limita el número de servicios que usted pueda recibir. Usted no puede pasar de 35 sesiones de terapia individual en un año. Usted no puede pasar más de 45 días hospitalizado en un año. Hay algunas excepciones en estos limites su coordinador estará contento de explicárselas a usted. Usted puede llamar a NBH para obtener ayuda. Jóvenes que hayan tenido evaluaciones de EPSDT por doctores primarios y muestran la necesidad de tener mas sesiones individuales o mas días de hospitalización no hay limites. Por favor vea la página 25 para detalles sobre las pruebas de EPSDT.

Recuerde que hay mucho más servicios, los cuales le ayudaran con su recuperación y sin límites.

¿QUIEN PAGA POR MIS SERVICIOS DE SALUD MENTAL?

Medicaid tiene una regla para pagar por servicios, Si usted solo tiene Medicaid, entonces no tiene que pagar por su servicio. Usted puede llamar a NBH si tiene preguntas sobre el pago de los servicios.



¿QUE TAL SI TENGO SEGURO MEDICO MAS MEDICAID?

Si usted tiene seguro médico más Medicaid, usted tiene que usar su seguro primero antes de usar Medicaid. Usted tiene que seguir las reglas de su seguro medico. Si no es posible que usted tenga que pagar por los servicios que le tocaría pagar a su seguro medico. NBH proveerá cobertura por parte de Medicaid por cualquier necesidad médica que su seguro no cubra. Si usted tiene una demanda, NBH tiene que ser informada de esta.

Si usted tiene Medicare y Medicaid, NBH le ayudara a encontrar en proveedor de Medicare para proveer servicios que sean cubiertos por Medicare. NBH le proveerá servicios de salud mental que usted necesita que la póliza de Medicare no cubra pero que son cubiertos por Medicaid. Si usted no puede encontrar un proveedor de Medicare, NBH le proveerá los servicios de salud mental que son cubiertos por Medicaid.

¿COMO PUEDE OBTENER TRANSPORTE?

Su coordinador trabajara con usted, su familia u otras personas para ayudarle a encontrar transporte cuando sea necesario. El tipo de transporte depende de sus necesidades. Taxis y ambulancias se usan cuando es necesario. NBH no paga por transporté.

Si usted vive en un acilo

NBH le proveerá servicios de salud mental en asilos si:

- Si usted no puede viajar a la localidad de servicios.
- NBH no puede encontrarle transporte.

En todo caso, NBH puede hacer arreglos de transporte, pero no cubrirá los gastos.

¿QUE PASA SI TENGO UNA NECESIDAD ESPECIAL?

En cualquier momento, usted puede pedir ayuda para cualquier necesidad especial. Necesidades especiales son cosas con las cuales usted necesita ayuda por algún problema físico, de audio, de vista u otros problemas. Usted también puede pedir un intérprete para cualquier idioma que usted hable. NBH provee servicio de intérpretes para cualquier idioma por medio de la línea de idiomas, y tiene empleados que hablan español. NBH provee lenguaje por señales si no puede escuchar.

¿COMO ME DARE CUENTA SI HAY ALGUN CAMBIO EN MIS SERVICIOS?

Nosotros le haremos saber si hay cambios en sus servicios lo más pronto posible. Nosotros le haremos saber sobre cualquier cambio con su coordinador de salud. Nosotros trataremos de escribirle en 15 días si su coordinador nos da notificación de que dejara a NBH, o NBH termina el contrato con su coordinador.

Si el tipo de servicios cambia o si se detienen sus servicios, usted y su coordinador recibirá una carta para notificarle dicha acción. Usted tiene el derecho de apelar (mire la pagina 14)

¿QUE SERVICIO PUEDO ESCOGER?

Hay varios servicios que usted puede acoger. Su coordinador trabajara con usted para escoger el mejor. Estos servicios serán escritos en su plan de tratamiento.

Usted puede empezar alguno de los servicios de inmediato y sumar otros después. Estos servicios que usted escoja tienen que mostrar que son de ayuda para su condición.

SERVICIOS DE PACIENTES EXTERNOS

Servicios para pacientes externos son proveídos en la oficina de su coordinador u otros espacios. Estos servicios son:

- Terapias Individuales
- Trabajar en grupos con un coordinador de salud y otras personas o miembros de familia.
- Rehabilitación física, servicios para ayudarle a usted a obtener capacitación para vivir en la comunidad.
- Tratamiento diario, un día complete o parte del día.
- Trabajadora Social.
- Servicios basados en escuelas.

SERVICIOS ALTERNATIVOS

Estos servicios son basados en su recuperación, la cual puede diferir en el centro. Estos servicios incluyen:

- Servicios basados en el hogar, los cuales son proveídos en los hogares de los menores e incluyen a miembros de familia.
- Trabajo Social Intenso el cual incluye, conserjería, terapias Mult.-sistemática, cumplimiento y servicios de apoyo para vivir.
- Tratamientos comunitarios de servicios enérgicos para personas adultas con serias enfermedades mentales que se individualizan altamente y que son proveídas por un equipo de tratamiento multidisciplinario y que esta disponible las 24 horas del día, 7 días por semana, los 365 días del años.
- Cuidado respiratorio que es temporal o de corto plazo el cual le permite a los proveedores de salud tiempo para recuperarse y para prepararse para aprender a como resolver los problemas diarios.
- Servicios de vocación que incluyan habilidades y desarrollo intervención de apoyo, servicios educativos, evolución de vocación y entrenamientos para trabajos.
- Clubhouses y centros a los cuales usted puede asistir para rehacer su vida cuando usted se encuentra trabajando hombro a hombro con empleados y consejeros, aprender o reaprender a vivir, vocaciones y amistad.
- Servicios de recuperación que promueven control personal o síntomas psiquiátricos, prevención de recaídas, tratamiento de opciones, apoyo mutuo, enriquecimiento y protección de sus derechos por medio de su consejero y apoyo, grupos de recuperación y servicios de defensa;



- Prevención y servicios de intervención temprana son esfuerzos preactivos para educar y autorización para escoger y tener una vida saludable.

MEDICAMENTOS Y ADMINISTRACION DE SERVICIOS

Estos servicios le ayudaran a entender los medicamentos y como tomárselos. Doctores, enfermeros (a) y otros trabajadores médicos se reunirán con usted para evaluar cuales son las medicinas que usted necesite y para ver que tan bien esta trabajando la medicina.

Es importante para usted y su familia reportar cualquier síntoma o efecto secundario, para poder hacer cambios si es necesario.

EXAMENES SICOLOGICOS

SERVICIO RESIDENCIAL PARA ADULTOS

NBH tiene una variedad de lugares donde la gente puede vivir y obtener ayuda. Estos lugares incluyen:

- Apartamentos HUD
- Apartamentos medios o casas
- Casas en las cuales hay empleados las 24 horas del día.

Individuos se les provee un lugar seguro y con asistencia para vivir solos, Servicios de asistencia para vivir también son disponibles.

SERVICIOS RESIDENCIALES PARA MENORES

NBH autorizara lugares residenciales para personas que necesitan cuidado las 24 horas para tratamiento de la salud mental. Padres y personas responsables necesitan trabajar de cerca con el coordinador de sus hijos para escoger el mejor lugar.

SERVICIOS PARA PACIENTES INTERNOS

Servicios para pacientes internos se proveen en los hospitales u otros lugares aprobados con cuidado de 24 horas cuando hay una emergencia o cuando hay la necesidad de establecer un problema grande.

¿QUE PASA SI NESECITO UN HOSPITAL?

Servicios para pacientes internos son disponibles en muchos hospitales locales y establecimientos estatales. Si usted necesita este nivel de cuidado, usted puede ver a médicos y obtener cuidado las 24 horas en un ambiente seguro hasta que usted sea restablecido.

NBH tiene una unidad de tratamiento residencial extensa la cual es una opción a hospitales. Estos servicios son usados para estabilizar problemas de tiempo corto, o después de una emergencia. NBH tiene estos servicios para adultos en la unidad de tratamiento de cuidado extenso (ATU) en Greeley. La estancia en ATU significa que usted tiene que trabajar con los empleados y también con usted

¿Que significa estabilizar?

Estabilizar significa que los síntomas han desaparecidos y usted no es un riesgo para usted o para otros.

mismo para su mejora. Es posible que ATU no sea el mejor lugar en todos los casos. La ATU provee cuidado las 24 horas, toda la noche, y durante el día.

¿QUE PASA SI TENGO UNA EMERGENCIA?

Cuando sucede una crisis, usted puede contactarse con un profesional entrenado de salud mental por teléfono 24 horas al día, 7 días por semana, al llamar a cualquier centro de NBH. Usted puede también llama a NBH.

Durante el horario regular de oficina, o trabajadores- operadores que pueden resolver problemas y tomar acciones locales. Usted también puede presentarse al centro en cualquier momento.

En otras veces, todas las llamadas telefónicas son cambiadas a ATU en Greeley. Los empleados de crisis están para hablar con usted. Ellos decidirán cuanta ayuda necesita usted y le dirá que hacer. Si usted necesita ver a alguien, el trabajador- operadora vendrá hacia usted. Si la emergencia esta poniendo en riesgo su vida llame al 911.

¿Cual es la emergencia? Emergencias de condiciones médicas son las condiciones, con síntomas y condiciones severas que una persona normal se daría cuenta que necesita ayuda medica.

Si usted no obtiene ayuda médica,

- 1) Pondrá su salud en riesgos serios.
- 2) Existirán daños serios a sus funciones corporales.
- 3) Existirán daños serios a sus órganos o partes corporales.

Servicios de emergencia son los servicios proveídos por parte de un proveedor calificado para proveer servicios que son necesitados para establecer una crisis. Usted no necesita una autorización para obtener estos servicios.



¿A DONDE PUEDO IR EN CASO DE UNA EMERGENCIA?

Usted puede ir a un hospital cercano a usted. Los hospitales en la región de NBH que se mencionan en la siguiente página.

¿QUE PASA SI TENGO UNA EMERGENCIA Y NO ESTOY CERCA A UNO DE ESTOS HOSPITALES?

Usted puede recibir servicios de emergencia en cualquier cuarto de emergencia sin costo alguno. Solamente vaya al lugar más cercano.

¿QUE PASA CUANDO SE TERMINE LA EMERGENCIA?

Es posible que usted necesite más servicios después de la emergencia para mantener, mejorar o para poner fin a su condición. La persona que le esta dando el tratamiento de emergencia tiene que obtener una autorización para los servicios después que se termine la emergencia. El proveedor tiene que llamar a NBH para

una autorización antes de dar estos servicios en la mayoría de las circunstancias. La autorización no es necesaria cuando:

- NBH no contesta la llamada para la autorización en una hora.
- Si NBH no se puede contactar.
- NBH y el doctor de tratamiento no pueden llegar a un acuerdo sobre su tratamiento

Hospitales De La Región

REGION DE CENTENNIAL:

Cheyenne Wells:

Keefe Memorial Hospital
602 North 6th West

Brush:

East Morgan County Hospital
2400 Edison

Burlington:

Kit Carson Memorial Hospital
286 16th Street

Hugo:

Lincoln Community Hospital
111 6th Street

Limon:

Plains Medical Center
820 1st Street

Sterling:

Sterling Regional Med Center
615

Ft. Morgan:

Colorado Plains Medical Center
1000 Lincoln

Haxtun:

Haxtun Community Hospital
235 West Fletcher

Holyoke:

Melissa Memorial Hospital
505 S Baxter

Holyoke:

Melissa Memorial Hospital
505 S Baxter

Julesburg:

Memorial Hospital del condado de Sedgwick
900 Cedar

Wray:

Wray Community District Hospital
1017 W 7TH Street
Yuma Hospital

Yuma:

910 S Main

CONDADO DE LARIMER

Estes Park:

Estes Park Medical Center
555 Prospect Avenue

Ft. Collins:

Poudre Valley Hospital
1024 S Lemay Avenue
Prospect Avenue

Loveland:

McKee Medical Center
2000 N Boise Avenue

Condado de Weld

Greeley:

North Colorado Medical Center
1801 16th Street

¿QUE TAL QUE TENGA UNA PREGUNTA?

Los empleados de NBH trabajan entre las 8:00 a.m.-5:00 p.m. Lunes- viernes excepto días festivos. Usted puede llamar al 888-296-5827 a cualquier hora. Usted también

puede enviar un correo electrónico a northeastbho@northeastbho.org. Usted puede enviar un fax al 970-392-1354. Nosotros nos comunicaremos con un usted no mas tarde del siguiente día de trabajo regular si usted nos mando un correo electrónico o fax después del horario normal.

Nuestro equipo de emergencias trabaja las 24 horas del día, los 7 días de semana, incluyendo días festivos. Ellos pueden ayudarle a obtener servicios que usted necesita, pero algunas de estas preguntas puede que no sean contestadas por otros empleados asta el siguiente día de trabajo regular.

Es posible que tengamos que comunicarnos con usted después de haber obtenido más información para usted. En todo momento nosotros le haremos saber nuestros nombres y cual es la mejor manera de comunicarse con nosotros si usted necesita más información.

Usted puede encontrar mucha información en la pagina Web the NBH www.northeastbho.org.

Sección II: Oficinas Del Consumidor y De Asuntos De Familias

¿QUE ES LA OFICINA DEL CONSUMIDOR Y DE ASUNTOS DE FAMILIA?

NBH tiene una oficina del consumidor y asuntos de familia para ayudarle a usted a entender el sistema de servicios de salud mental de NBH. Nosotros podemos decirle que otras actividades usted puede disfrutar. Nosotros podemos escuchar sus preocupaciones, llame a cualquiera de las personas inscrita en la guía.

¿QUE HACEMOS NOSOTROS?

- Decirle a usted sobre sus derechos
- Ayudarle a usted si usted tiene una queja.
- Escucharle a usted si usted tiene una preocupación.
- Presentar quejas al estado.
- Dar información sobre enfermedades mentales.
- Decirle a usted sobre grupos de Apoyo.
- Darle información sobre sitios Web para la salud mental.
- Darle información de actividades de nivel estatal.
- Tener grupos de conserjería para obtener sus opiniones.

¿Cómo PUEDO ASERME MIEMBRO DE UN GROUPO DE CONSEJERIA?

NBH esta muy interesado en escuchar su experiencia con los servicios de salud mental que usted recibe. Nosotros necesitamos sus opiniones para mejorar nuestros servicios y arreglar problemas. Usted puede ayudarnos hacer esto. NBH tiene un comité de conserjería en cada uno de los centros de salud mental de la región. Hay uno en el centro de salud mental en Centennial, uno en el centro de Larimer y uno en North Range Behavioral Health. Cualquier individuo reviviendo servicios, padres de niños o miembros de familia son invitados hacer parte del comité.

Sección III; Sus Derechos y Responsabilidades

Es importante saber sus derechos y responsabilidades. Algunos de estos derechos son sobre sus servicios. Algunos son sobre usted. Usted también tiene responsabilidades.

SUS DERECHOS

Usted tiene el derecho a:

- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Que se respeté su privacidad.
- Tener un consejero independiente.
- Que se le diga que significa su diagnóstico.
- Obtener información sobre sus opciones en su tratamiento para que usted pueda entender.
- Tomar parte en las decisiones sobre su tratamiento.
- Rehúsar tratamiento, con la excepción que indique la ley.
- Tener un servicio con un plan de tratamiento con su ayuda.
- Obtener una segunda opinión sin ningún costo.
- Que se le informe que medicamentos tiene que tomar y cuáles son los efectos secundarios.
- Obtener tratamiento de parte de personas competentes y que entiendan su cultura.
- Hacer decisiones adelantadas, y esperar que sus decisiones se cumplan.
- Ser libre de cualquier acción de parte de su proveedor para controlarlo, hacer que usted haga algo, disciplinarlo a usted por medio de una forma de detención o aislamiento, o de quitarle sus derechos.
- Presentar una queja u obtener ayuda para presentar una queja sobre: los servicios que usted está recibiendo, la negación de sus servicios, la violación de sus derechos en su tratamiento.
- Obtener servicios especiales tales como traducciones o interpretaciones orales del idioma que usted hable, lenguaje de señas si usted no puede escuchar muy bien, audio o letras grandes si usted no puede ver muy bien.
- Preguntar y obtener una copia de sus expedientes, y pedir que estos se cambien o se corrijan.
- Escoger un coordinador de salud (proveedor) o pedir que uno sea sumado a la asociación.
- Que se le informe cuando se terminen los servicios, o cambios con sus servicios o con su coordinador.
- Ser libre para usar todos sus servicios y dar a conocer su opinión sobre los servicios de NBH. Usted puede hablar con agencias reguladoras, agencias legisladoras, o los medios. NBH no puede retirar o cambiar sus servicios.
- Obtener información sobre sus beneficios de salud mental y cómo usar estos.
- Cualquier otro derecho bajo las leyes federales y estatales.

¿Que es un consejero?

Usted le puede preguntar a cualquiera que sea su consejero. Un consejero es alguien al quien usted le pregunte que hable por usted, ayudarle a entender y ayudarle a obtener sus servicios. En algunos casos, usted tendrá que firmar un permiso para que esta persona tenga el derecho de hablar por usted.

SUS RESPONSABILIDADES

Para hacer que su tratamiento trabaje, necesitamos trabajar juntos. Por que usted será parte de su cuidado, usted también tiene ciertas responsabilidades.

- Mantenga sus citas, o llame para cancelar o cambiar su cita si no puede llegar.
- Tomar medicinas como se le receten.
- Presentar preguntas cuando usted no entienda y necesite más información.
- Fijar metas que le ayudaran en su recuperación.
- Usar otros servicios comunitarios que también le puedan ayudar.
- Decirle a su coordinador si usted esta teniendo algún síntoma o no se siente bien.
- Comuníqueles a los empleados médicos si sus medicamentos lo están haciendo sentirse peor desde que usted comenzó a tomárselos.
- Trate a su coordinador y a otros empleados de la misma manera que a usted le gusta que lo traten.
- Conocer sus derechos y entender como usar el proceso para presentar una queja.
- Proteja la privacidad y confidencialidad de otros.
- Provea a los proveedores la información que necesitan para ayudarle mejor.
- Sígalos requisitos de NBH como lo describe esta guía.
- Hágale saber a NBH sobre el seguro medico de una tercera persona o medicare.

Es posible que existan mas cosas para ayudarle hacer que el proceso sea un éxito cuando se trate de problemas con su salud mental.

¿COMO PUEDO OBTENER UNA SENGUNDA OPINION?

Es posible que usted no este de acuerdo alguna veces con las evaluaciones y diagnósticos. Nosotros esperamos que le pregunte a su coordinador para obtener una segunda opinión para usted. A usted no le costara nada el obtener una segunda opinión de parte de un empleado de NBH o una persona calificada que es parte de la asociación de NBH. También nosotros podemos hablar con usted sobre otras maneras de obtener una segunda opinión.

Llame gratis al 1-888-296-5827 para obtener una. Los reportes de una segunda opinión serán parte de su expediente medico.



¿QUE ES UNA ORDEN DE PREVIO AVISO?

Una directiva de previo aviso son órdenes escritas. Usted las escribe cuando esta

saludable sobre lo que usted quiere que pase con usted en un futuro. Usted les dirá a otros lo que tienen que hacer si usted no puede tomar decisiones sobre su cuidado.

Algunas órdenes de previo aviso son;

- Un poder médico durable: nombrará una persona de confianza para tomar decisiones médicas por usted si usted no puede hablar.
- Un testamento: haciéndole saber a su doctor si quiere que se le termine de dar apoyo de vida si su enfermedad es terminal o si se encuentra inconsciente por lo menos una semana.
- Ordenes de CPR: haciéndole saber a trabajadores médicos que no lo revivan si su Corazón o pulmones se detienen.

Si usted decide en dar estas ordenes de previo aviso, su coordinador le ayudara a encontrar a alguien que le pueda ayudar. Si usted tiene órdenes de previo aviso usted tiene que darle una copia a su coordinador. La copia que usted le de a su coordinador estará en su expediente. Nosotros seguiremos sus instrucciones

NBH cumplirá con las leyes estatales sobre sus órdenes de previo aviso. Usted recibirá una copia del folleto de NBH con las órdenes de previo aviso en su cita de ingreso. Usted también puede pedir una copia del folleto o llame a la oficina del consumidor y asuntos de familia al 1-888-296-5827 o 970-347-2367.

El folleto le informara a usted sus derechos bajo las leyes de Colorado. Le informara sobre la póliza de NBH. Le informara si NBH no acepta su petición, si NBH piensa que no es adecuada para usted.

Si usted piensa que NBH No esta siguiendo sus órdenes, usted puede quejarse al departamento de salud pública y ambiente al 303-455-1420.

PRIVACIDAD A LA INFORMACION DE SU SALUD MENTAL

Usted tiene el derecho a la privacidad sobre su tratamiento.

DERECHOS DE PRIVACIDAD ESTATAL:

El estado de Colorado regula los derechos de privacidad. El derecho de privacidad tiene excepciones. Estas son:

- Coordinadores de cuidado en su equipo pueden compartir información para asegurarse de que usted este recibiendo el mejor tratamiento. Ellos necesitaran compartir información cuando necesitan hacer referencias por usted. Ellos pueden contactar a otros para obtener información en caso de emergencia.
- El tribunal puede solicitar información para asegurarse que sus derechos son protegidos apropiadamente.
- El tribunal puede ordenar a NBH que provea información a otros. A usted

¿Que significa privacidad?

Privacidad significa que información sobre su tratamiento no puede ser compartida sin su permiso. Usted tiene que firmar un permiso para poder compartir información con otros. Hay algunas opciones en regulaciones federales y estatales.

se le hará saber esta orden y usted puede protestar.

Recuerde, si usted desea que otros reciban información rápida y fácil para poderle ayudar, sería conveniente tener un permiso firmado por usted en archivo.

DERECHOS DE PRIVASIDAD FEDERAL

- El derecho a recibir una notificación de derechos de privacidad de parte de su coordinador.
- El derecho de obtener una copia de su expediente.
- El derecho a solicitar un cambio en el expediente.
- El derecho a recibir una lista de permisos de su expediente.
- El derecho a solicitar diferentes maneras de recibir información de parte de su coordinador.

Información más detallada de estos derechos federales están en la notificación de privacidad de derechos. Usted puede encontrar esta notificación en la parte de atrás de este folleto. Usted puede solicitar una copia en cualquier momento.

Sección IV:

¿Que Tal Si Tengo Problemas Con Mi Cuidado De Salud Mental?

NBH le importa la manera en que se le proveen los servicios a usted. Nosotros queremos que usted nos informe sobre cualquier problema que usted tenga. NBH esta comprometido a respetar sus derechos como consumidor incluyendo el derecho de quejarse.

¿QUE PUEDO HACER CUANDO TENGA UN PROBLEMA CON LOS SERVICIOS DE NBH?

Existen algunas cosas que usted puede hacer:

- Si se siente bien, hable con su coordinador. La mayoría del tiempo ellos conocen su problema. Es posible que ellos puedan resolverlo pronto.
- Usted puede llamar o escribir a un representante del consumidor o a un consejero familiar en su centro local, o a NBH.
- Usted puede pedir una segunda opinión si el problema es sobre su diagnostico, medicamento o tratamiento.
- Si no se siente bien al presentar una queja con alguien en NBH o en el centro, usted puede llamar:

Consejero para cuidado administrado por Medicad
303-830-3560
1-877-435-7123
TTY: 1-888-876-8864

¿QUE ES UNA QUEJA/PREOCUPACION?

Una queja es cuando usted le pide a NBH resolver un problema sobre sus servicios. Estos problemas incluyen:

- Preocupaciones sobre la calidad de su cuidado.
- No estar contento con el establecimiento.
- Ser tratado de mal manera de parte de uno de los empleados.
- Invasión de sus derechos.

¿COMO LE DIGO SOBRE MI QUEJA/PREOCUPACION?

Usted puede contactar a NBH. Usted nombrar a otra persona para que lo haga. Si la persona(s) que esta presentando la queja no son sus padre(s) legales o tutor, usted tendrá que firmar un formulario indicando que esta es la persona que usted nombro.

PASO 1: CONTACTE A NBH

Usted tiene que presentar su queja en 20 días desde que paso el problema. Usted puede llamar a la



oficina del consumidor y asuntos de familia, un representante del consumidor o a un consejero de familia. Asegurase de incluir toda la información necesaria:

- Su nombre, dirección y número telefónico.
- Su número de identificación de Medicaid
- Que paso.
- Como piensa usted que se puede resolver el problema.

PASO 2: CONFIRME LOS DETALLES Y PERMITANOS INVESTIGAR.

NBH hablara con usted para asegurarnos que entendemos su queja. Nosotros escribiremos lo que usted nos diga. NBH también enviara una carta para indicarle a usted que nosotros recibimos su queja en 2 días de trabajo regular desde que usted nos llamo o cuando recibimos su carta. Si esta carta no es correcta, contacte a la persona que firmo la carta y explíquele cual es el problema.

Usted necesita permitirnos investigar y resolver el problema.

PASÓ 3: INVESTIGACION

La persona con la que usted hable investigara el problema. Esto puede ser hecho en diferentes maneras.

- Hablando con las personas implicadas.
- Revisando los expedientes.
- Haciendo una revisión medica de su expediente para asuntos médicos. Un Profesional calificado el cual no esta implicado con usted o con el problema hace esto.
- Hablar sobre las opciones con el supervisor(a).
- Fijar reuniones con usted y su coordinador para hablar sobre el problema y maneras de resolverlo.

PASÓ 4: RESOLVER EL PROBLEMA.

Lo más pronto posible, pero no mas tarde de 15 días de trabajo regular después de haber recibido su queja, nosotros le enviaremos una carta con la decisión de la solución. Esta carta incluirá:

- Como se resolvió el problema.
- Con quien hablamos.
- El resultado de la investigación.
- El factor que nadie puede tomar represarías en su contra por haberse quejado.
- Como puede obtener una revisión de la decisión si no esta de acuerdo con la decisión de NBH. La revisión se hará por parte de:

Department of Health Care Policy and Financing
1570 Grand Street
Denver, CO 80203-1818
1-800-221-3943. EXT 2245

La decision departe del Department of Health Care Policy and Financing es final.

Se le pedirá que nos llame si usted esta de acuerdo o en desacuerdo con la solución del problema o si esta experimentando represarías.

El plazo para responderle a usted puede ser extendido por 14 días más si usted necesita más tiempo para proveer información adicional. Si nosotros pensamos que mas información es necesaria, NBH también puede tomarse 14 días más. Nosotros le enviaremos una carta para hacerle saber de la tardanza.

¿QUE ES UNA APELACION?

Una apelación es una petición por escrito para revisar una acción tomada por NBH. Esta apelación es sobre una decisión tomada por NBH y con la cual usted no esta de acuerdo. Usted también puede apelar cuando NBH no hace algo. Esta es una lista de cosas que se pueden apelar:

- NBH reduce o termina servicios que previamente habían sido aprobados.
- NBH niega la petición para cubrir un servicio.
- NBH fracasa en proveerle servicios a usted en una hora en una región urbana y 2 horas en una región rural para una emergencia; en 24 horas de una cita urgente; en 7 días para una cita de rutina.
- NBH no le envía una carta de la acción a tiempo, contestación de su queja en 15 días de trabajo o su apelación en 10 días de trabajo.
- NBH niega una petición para obtener servicios fuera red en áreas rurales con un solo coordinador medico.
- NBH se niega a pagar (todo o parte) de los servicios.

¿Quien puede presentar una apelación por usted?

Su consejero o miembro de familia puede presentar una apelación por usted. Usted tiene que darle autorización a su consejero. Si el cliente ha fallecido, el representante legal del estado puede presentar la apelación.

¿QUE ES UNA ACCION?

Una acción es una decisión tomada por NBH sobre su tratamiento. NBH aprueba los servicios basados en sus necesidades médicas.

Cuando un servicio no reúne sus necesidades medicas, NBH puede decidir terminar, negar o cambiar los servicios. NBH le enviara a usted una carta para notificarle a usted de dicha acción. Le informara el porque de la decisión.

¿COMO SE IDENTIFICA UNA NOTIFICACION DE ACCION?

La notificación de acción es una carta, la cual se le envía por correo. Correo certificado es una carta especial, la cual requiere su firma o la de su representante. La carta tendrá la siguiente información:

¿Que es una necesidad medica?

NBH revisa su diagnostico, para ver que también usted se desempeña y que cantidad de servicio le puede ayudar basándose en sus necesidades. Cuando un servicio puede ayudarle a mejorar su condición, el servicio es una necesidad médica. Las necesidades de servicios se basan en prácticas profesionales.

- La decisión tomada por NBH.
- La fecha que la carta fue enviada.
- El día de efectividad de la decisión.
- La razón de la decisión.
- Su derecho a apelar.
- La fecha en que la apelación tiene que ser presentada.
- Su derecho a un proceso rápido de apelación.
- Como puede usted solicitar un proceso rápido de apelación.
- Su derecho a solicitar una audiencia estatal y justa.
- El procedimiento para una audiencia estatal y justa.
- Su derecho para que continúen sus servicios hasta que se decida su apelación.
- Como solicitar una extensión.
- Un comprobante que NBH pague por el costo de los servicios, si la audiencia justa estatal rechaza la decisión de NBH, y usted pide este comprobante por escrito.

La notificación de la acción tiene que ser enviada por correo por lo menos en 10 días antes de que la acción entre en efecto. Existen excepciones las cuales son:

- NBH puede acortar el límite en 5 días de calendario si NBH tiene factores de probable fraude de parte del consumidor. Estos factores pueden ser verificados por medio de otros recursos.
- NBH puede enviarle la carta con la fecha de la decisión si:
 - Si NBH tiene información fundamental sobre la muerte del cliente.
 - Su firma en un documento por escrito de que usted no quiere más los servicios.
 - Su firma en un documento por escrito en el que proporciona información que requiere la reducción o detención de sus servicios. Usted entiende que esto será el resultado de su información.
 - Usted ha sido admitido en una institución en la cual usted no es elegible para más servicios.
 - Su dirección es desconocida y su correo ha sido devuelto sin la dirección nueva.
 - Si usted está recibiendo servicios en otra región o estado.
 - Si su médico cambia la cantidad de cuidado médico.
 - Esta carta de acción es el resultado de antes de admitir las pruebas requeridas por la ley del seguro social.

La carta tiene que ser entregada lo más pronto posible antes de que usted sea transferido o dado de alta de una institución cuando:

- Cuando la seguridad de el individuo está en riesgo.
- Cuando la salud del individuo está en riesgo.
- Su salud mejora y le permite a usted ir a un lugar diferente o se le da de alta.
- Cuando la transferencia es necesaria o se le da de alta como requerimiento de sus necesidades medicas.
- Usted no se ha quedado en las instalaciones por 30 días.

Notificación de negativa de pago será enviada en el momento de cualquier acción que afecte su petición.

Notificación de autorización en las cuales no se ha podido llegar a una decisión en 10 días, serán hechas en la fecha que se termina el plazo.

Las notificaciones para autorizar servicios rápidos serán enviadas en 3 días.

Si NBH cambia los plazos, se le dará una notificación escrita.

- La razón por la decisión de mover el plazo.
- Su derecho a apelar, si usted no esta de acuerdo.

NBH tomara su decisión lo mas rápido que su salud lo requiera y no mas tarde que se venza el plazo.

¿COMO PRESENTO UNA APELACION DE UNA ACCION?

Después que usted reciba una carta de acción y usted no esta de acuerdo con la decisión, siga estos pasos.

Paso 1: Contacte a NBH.

Usted debe presentar su apelación en 20 días partiendo desde el día que se reciba la carta de acción. Usted puede llamar o escribir a la oficina del consumidor o asuntos de familia, representantes del consumidor, o consejeros de familias. Comuníquese a esta persona que usted desea presentar una apelación a la acción. Las apelaciones serán recibidas por el director de la oficina del consumidor y asuntos de familia de NBH.

Si se presenta una situación en la cual usted siente que la tardanza puede poner en riesgo su vida, salud o futuro, usted puede solicitar una apelación rápida.

Pasó 2: Confirmar detalles de la apelación y dar información.

La persona a la que usted contacto revisara los detalles con usted para darse cuenta porque usted esta en desacuerdo. Usted puede usar expedientes escritos u otra información como parte de la apelación. Usted también puede escoger un horario para revisar el expediente. En 2 días a partir de su petición, NBH le enviara una carta para hacerle saber a usted que recibió su apelación.

Pasó 3: Revisar

El director de la oficina del consumidor y asuntos de familia contactara al director clínico de NBH para pedir que se revise esta acción.

El director clínico de NBH asignara a un investigador imparcial para revisar su apelación. El investigador tiene que tener los requisitos clínicos y conocimiento para determinar si la acción esta en lo correcto.

El investigador revisara el expediente en su archivo y cualquier información que haya presentado antes.

Pasó 4: Decisión

Lo más pronto posible, pero no mas tarde de 10 días de trabajo, el investigador tomara una decisión y les comunicara al director del consumidor y asuntos de

familia. En 10 días de trabajo, el director enviara una carta a usted con la siguiente información.

- La decisión y la razón por dicha decisión.
- La fecha en que se completo la revisión.
- La firma y credenciales del investigador.
- Su derecho para pedir una audiencia justa y estatal.
- El proceso para una audiencia justa y estatal.
- Su derecho para que sus servicios continúen hasta que la audiencia estatal este completa.
- Como solicitar para la continuación de sus servicios.
- Una declaración indicando que es posible que usted tenga que cubrir los costos de sus servicios si la audiencia estatal es a favor de NBH.
- Una declaración indicando que NBH pagara por el costo de los servicios si usted lo solicita y si usted lo ha pedido por escrito, y si la audiencia estatal rechaza la decisión de NBH.

¿QUE ES UN PROCESO DE APELACION RAPIDA?

Si usted siente que la demora de la apelación puede poner en riesgo su vida, salud, o futuro, usted puede pedir una apelación rápida. Esta es una revisión rápida de la apelación para darle a usted una decisión.

El proceso será una revisión por medio de un Professional clínico el cual no es parte de la acción original. Esta persona tiene que tener el conocimiento para determinar si acción fue la correcta.

Preferiblemente antes, pero en ningún caso mas de 3 días después de obtener su apelación, el investigador de NBH tomara una decisión. Nosotros le llamaremos lo mas pronto después de tomar una decisión. La carta con la decisión será enviada en 2 días desde la decisión. Esta carta tendrá la misma información de la decisión de apelación suscrita en los cuatro pasos mencionados anteriormente.

Si NBH niega la petición para un proceso rápido de apelación, su apelación seguirá el plazo del proceso de apelaciones suscrito en el paso 4 anteriormente. NBH le llamara a usted inmediatamente si su petición es negada. La carta de negación se la enviara en 2 días de vigentes. Usted puede presentar una queja sobre la negativa de sus procesos de apelación rápida.

NBH se asegurara que no se tomen represaría contra usted, su coordinador que presento la apelación, o alguien que apoyo su apelación.



¿QUE TAL SI NECESITO MAS TIEMPO PARA EL PROCESO DE APELACION?

El tiempo para el proceso de apelación puede ser extendido 14 días más si usted lo pide.

NBH también puede pedir más tiempo si esto es en su mejor interés para obtener más información.

NBH le enviara a usted una carta si existe una demora y le explicará el porque.

¿CUAL ES EL PROCESO PARA UNA AUDIENCIA ESTATAL Y JUSTO?

Si usted no esta de acuerdo con la decisión que NBH tomo en su apelación, usted puede contactar al director de NBH del consumidor y asuntos de familia y preguntarle por el proceso para una Audiencia Estatal y Justa. Esta persona le hará saber el proceso y le prestara ayuda con una petición escrita para la revisión.

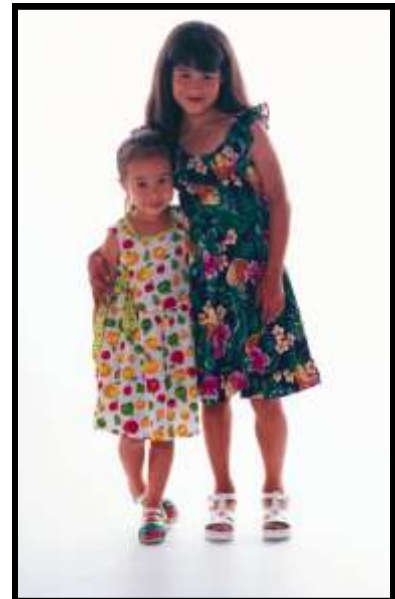
Usted no tiene que esperar por el proceso de apelación de NBH antes que usted pueda pedir una Audiencia Estatal y Justa. Usted tiene que pedir una audiencia Estatal y Justa en 20 días desde el día que recibió la notificación de la acción.

Usted tiene que pedir por la revisión por escrito a:

Office of Administrative Courts
633 17th Street, Suite 1300
Denver, CO 80202
303-866-2000

Usted tiene el derecho a solicitar y recibir servicios durante la audiencia esta en proceso. Llame a Karen Thompson en NBH para solicitar los servicios. Es posible que usted tenga que pagar por estos servicios si la audiencia administrativa esta de acuerdo con la acción de NBH. NBH pagara el costo de estos servicios si la decisión de la audiencia es en su favor.

Si la decisión de la audiencia es en su favor, y usted no ha solicitado los servicios, entonces NBH aprobara los servicios de inmediato.



Sección V: Otra Información

Ayuda de parte de un Defensor (del pueblo)

El Defensor le ayudara a usted con cualquier problema con los proveedores de Medicaid. El Defensor:

- Revisara su queja.
- Decidirá el proceso correcto para su queja.
- Ayudara a resolver el problema.
- Le dará referencias para otras agencias.
- Le dará información sobre las reglas de Medicaid.

Usted puede llamar al defensor para el cuidado administrativo de Medicaid al

1-877-435-7123
TTY 1-888-876-8864

OTROS SERVICIOS MEDICOS Y BENEFICIOS DE MEDICAID

Si usted tiene Medicaid usted puede solicitar estos servicios. Llame a:

Colorado Department Of Health Care Policy and Financing
Línea de información al Consumidor

303-866-3513
1-800-221-3943
TTY 1-800-659-2656
www.chcpf.state.co.us.

EPSDT (Pruebas tempranas y seguidas, Diagnósticos, y Tratamiento)

Pruebas de EPSDT son hechas por su Medico Primario. Su coordinador le pedirá los resultados y trabajara con su medico para su tratamiento. Si usted no hizo estas pruebas NBH lo enviara a su Medico primario para que se le haga estas pruebas o se le encontrara un doctor que haga las pruebas. Este programa es para niños, de 1 a 21 años de edad.

ESPECIALIDADES DE LOS PROVEEDORES.

Usted puede contactar a su coordinador para que lo refiera a un proveedor especial.

PREGUNTANDO POR INFORMACION DE PARTE DE LA COMUNIDAD DE MEDICAID PROGRAMA DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL.

En cualquier momento usted puede solicitar y obtener información sobre cualquier parte en la comunidad de Medicaid para servicios del programa de salud mental. Llame gratis a NBH 1-888-296-5827.

NOTIFICACION DE PARTE DE NBH SOBRE LOS SERVICIOS DE SALUD MENTAL DEL PROGRAMA DE MEDICAID.

NBH le dará información sobre cualquier cambio significativo en el programa por lo menos 30 días antes de la fecha desde que su proveedor deje de ser parte de la

asociación de NBH. Usted recibirá una carta en 15 días desde que NBH sepa que esto vaya a suceder

Información Adicional sobre Northeast Behavioral Health

Estructura y Administración: Usted puede llamarnos para obtener información sobre NBH. NBH no tiene un programa de incentivo medico.

Programa Para Mejorar la Calidad: NBH tiene un comité para mejorar la calidad que incluye personas como usted. El comité se reúne seguido. Este Comité:

- Conduce encuestas.
- Escribe reportes sobre los servicios.
- Revisa quejas.
- Revisa como mejorar las pláticas.
- Revisa entrenamientos para empleados.
- Revisa otras maneras para mejorar el cuidado.

Usted puede llamar a la oficina del consumidor y asuntos de familia para obtener reportes escritos por el comité. Usted puede llamar por información sobre como hacerse miembro de este grupo. Usted puede obtener estos reportes, incluyendo reportes anuales y reportes del impacto del programa, sin ningún costo.



Sección VI: Notificación De Practica De Privacidad

Su información es privada.

Esta notificación le dice que su información médica que nosotros tenemos en nuestros archivos puede ser usada y se le puede dar a otros y como usted puede obtener esta información para usted. Por favor lea esto cuidadosamente.

El programa de Medicaid tiene que seguir las leyes federales para proteger su información bajo la ley de portabilidad de seguro Medico y la ley de responsabilidad (HIPPA). Esta información se llama "Información de Salud Protegida" o PHI. PHI puede ser su nombre, edad, numero de seguro social, numero de Medicaid o talvez porque usted esta enfermo.

Bajo esta ley, esta notificación de la práctica de privacidad le indica a usted como NBH

puede usar o compartir su PHI para que usted pueda obtener un buen cuidado de salud. Si Medicaid de Colorado cambia sus prácticas de privacidad, nosotros le enviaremos por correo una notificación nueva. Usted puede llamarnos en cualquier momento para obtener una copia de la notificación de privacidad.

¿QUIEN PODRIA TENER ACCESO A MI INFORMACION?

NBH puede usar y compartir su PHI sin su permiso:

- Para tratamiento- NBH usa o comparte su PHI con su doctor u otros que le proveen cuidados a su salud.
- Para pagos- NBH puede usar y compartir su PHI para pagar por el cuidado que usted obtuvo de parte de médicos u otros que le dieron cuidados a su salud.
- Para administración del cuidado de salud- NBH puede compartir información para asegurados que usted esta recibiendo Buenos cuidados. NBH tiene investigadores calificados quien revisan sus expedientes, de hospitales, proveedores de salud mental, para asegurarnos que usted esta recibiendo el mejor cuidado a su salud.

¿DE QUE OTRAS MANERAS NBH PUEDE USAR O COMPARTIR MI PHI SIN MI PERMISO?

- Para mantenerlo informado- NBH puede usar su PHI para enviarle a usted información por correo sobre el programa de Medicaid.
- Razones Legales-NBH puede usar y compartir su PHI como lo requiere la ley.
- Fraude o Abuso- NBH puede que se le requiera usar o compartir su PHI si es necesario para una investigación de fraude y/o abuso.
- Para otros programas gubernamentales- NBH puede que use a comparta su PHI para beneficios de otros programas gubernamentales tales como para obtener beneficios de Ingresos de seguro suplementario (SSI).
- Para evitar danos-NBH puede usar o compartir su PHI con el cumplimiento de la ley para evitarle danos a usted y a otros (Seguridad Publica).

SI NBH COMPARTE SU PHI DE OTRA MANERA NOSOTROS NECESITAMOS SU AUTORIZACION POR ESCRITO.

NBH le pedirá a usted una autorización escrita para usar su PHI de otras maneras. Si usted da su consentimiento escrito, y luego cambia de parecer o decide cancelarlo, usted tiene que hacerle saber a NBH por escrito.

¿PUEDO TENER ACCESO A MI PROPIA INFORMACION?

Si, usted tiene lo siguiente derechos:

- Usted puede ver y obtener copias de su expediente. NBH puede cobrarle por hacer las copias. Usted tiene que presentar esta petición por escrito. Es posible que usted no pueda ver información preparada para ser usada en una acción civil, criminal o administración legal.
- Usted puede cambiar y sumar información. Usted tiene el derecho de enviar una petición escrita para cambiar un PHI incorrecto o con falta de información.

- Usted le puede preguntar a NBH Con quien a compartirá su PHI. Su petición tiene que ser por escrito.
- Usted puede pedirle a NBH que se comuniqué con usted en privado. Usted puede preguntarle a NBH que se comuniqué con usted en una manera diferente u obtener información en un lugar diferente.
- Usted puede pedirle a NBH que no comparta su PHI. Las excepciones son por tratamiento, pagos administración de cuidado de la salud. La ley indica que NBH no tiene que preguntarle a usted para poder compartir su PHI.

¿QUE TIENE QUE HACER NBH?

- NBH tiene que mantener su PHI privado de acuerdo a las leyes de privacidad.
- NBH tiene que informarle a usted como se mantiene en privado su PHI.
- NBH tiene que darle esta notificación.
- NBH Tiene que seguir las leyes de privacidad.

¿COMO PRESENTO UNA QUEJA DE MI PHI?

- Si usted piensa que tiene una queja , usted tiene que escribir una carta a:

State of Colorado- Medicaid Privacy Officer
1570 Grant Street
Denver, CO 80203

- Usted también puede presentar una queja con la secretaria de salud y servicios humanos al escribir a:

Secretary of the U.S. Department
Of Health and Human Services
Office of Civil Rights
200 Independence Avenue S.W.
Washington, D.D. 20201

NBH no puede quitarle sus beneficios o tomar represarías contra usted si usted presenta una queja.

Si usted necesita esta carta en otro idioma, letras grandes o audio cintas llame a NBH al 970-347-2366 o al 1-888-296-5827.