

Boletín

PARA MIEMBROS

Logrando SU

Cuidado



Otoño/invierno del 2011 | Volumen 7 | Edición 2

UN BOLETÍN PARA LOS MIEMBROS Y FAMILIAS DE CBHNP

¡USTED ES apreciado!

Nos sentimos complacidos de tenerle como Miembro de la Red Comunitaria de Salud del Comportamiento de Pennsylvania (CBHNP por sus siglas en inglés). CBHNP es parte del programa *HealthChoices*. Su plan de salud física es manejado a través de *ACCESS Plus*, *Aetna Better Health*, *AmeriHealth Mercy*, *Gateway Health Plan*, *Unison MedPlus*, o *UPMC*.

CBHNP maneja su plan de salud del comportamiento. (Cuando escuche el término 'salud del comportamiento', piense en los servicios de salud mental y servicios por abuso de sustancias adictivas).

Miembro: Un miembro es una persona que está inscrita en el programa *HealthChoices* y con CBHNP. Esta persona recibe Asistencia Médica (*Medical Assistance* en inglés), está inscrita en uno de los planes de salud física, y ha sido automáticamente inscrita en CBHNP. Los miembros son elegibles para recibir servicios de salud del comportamiento si los necesitan y cuando los necesiten.

Actualmente, servimos a los miembros que viven en los condados de Bedford, Blair, Clinton, Cumberland, Dauphin, Franklin, Fulton, Lancaster, Lebanon, Lycoming, Perry, y Somerset.

Como mencionamos anteriormente, ofrecemos servicios a personas que reciben Asistencia Médica. Nosotros pagamos por servicios de tratamiento de salud mental y servicios por abuso de alcohol y drogas si usted los necesita y si desea recibirlos. Queremos que usted obtenga el mejor cuidado posible. **Ya que usted (o su niño) recibe Asistencia Médica, periódicamente le enviaremos notificaciones, boletines o manuales para mantenerle informado.**

Al ser su plan de salud del comportamiento, periódicamente le recordaremos sobre información importante incluyendo:

- Sus derechos y responsabilidades
- Nuestras responsabilidades al servirle y mantenerle informado
- En dónde puede encontrar información importante (en nuestra página de Internet o en su Manual para Miembros)

Por favor tómese el tiempo de leer este boletín y guárdelo para futuras referencias. Llámenos libre de cargos si necesita ayuda para entender cualquier parte de esta notificación. El número de teléfono de CBHNP en su condado se encuentra en la primera página de este boletín.

La Red Comunitaria de Salud del Comportamiento de Pennsylvania (CBHNP) es parte del programa *HealthChoices*. Nosotros autorizamos y pagamos por los servicios de salud mental y de abuso de drogas y alcohol si los necesita y cuando los necesite.

EN ESTE BOLETÍN

¡Usted es apreciado!	1
¡El Manual para Miembros: es un recurso valioso!	2
Lesión cerebral y abuso doméstico	3
Síndrome del niño maltratado	3
¡Usted tiene derechos!	4
Oportunidades para la participación de la parte involucrada	5
Información importante para nuestros Miembros	5
Opciones	6
Preguntas hechas con frecuencia sobre como obtener servicios	7
La importancia de actualizar su información	8

NÚMEROS DE TELÉFONO DE SERVICIOS PARA MIEMBROS

Llame al teléfono gratuito de Servicios para Miembros que se encuentra al lado del nombre de su condado para hablar con un representante sobre los servicios de salud del comportamiento.

Área Metropolitana:
Condados de Cumberland, Dauphin,
Lancaster, Lebanon y Perry
1-888-722-8646

Región Norte-Central:
Bedford/Somerset: 1-866-773-7891

Blair: 1-866-773-7892

Franklin/Fulton: 1-866-773-7917

Lycoming/Clinton: 1-866-773-7991
1-800-654-5984 TTY o 711 PA Relay

Llame al teléfono de Servicios para Miembros en su condado si usted tiene cualquier pregunta sobre la información en este boletín.

¡EL MANUAL PARA MIEMBROS:

es un recurso valioso!

Su Manual está lleno de información bien útil. Esta información puede ayudarle a entender mejor sus beneficios y a recibir el mejor cuidado. Esperamos que al ser Miembro de la Red Comunitaria de Salud del Comportamiento de Pennsylvania (CBHNP por sus siglas en inglés) usted:

- ▶ Se tome el tiempo de leer su Manual.
- ▶ Guarde su Manual en un lugar en donde siempre pueda encontrarlo cuando lo necesite.
- ▶ Llame a CBHNP si tiene preguntas o si necesita alguna explicación.

Si usted es sordo, o tiene problemas auditivos, llame al 711 o al 1-800-645-5984 y pida ayuda llamando a nuestro número gratuito para su condado. En su Manual puede aprender lo siguiente:

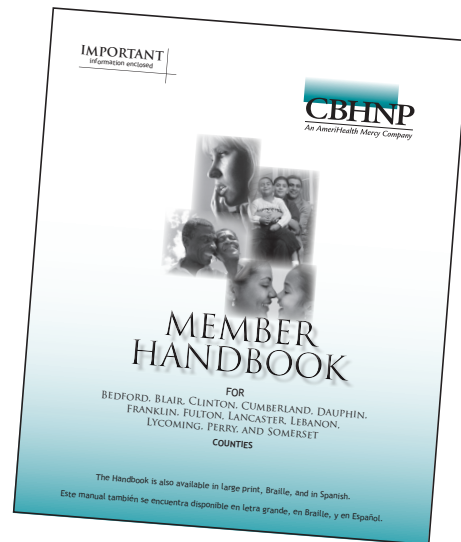
- ▶ Nosotros pagamos por el tratamiento para que usted no tenga que pagar por los servicios de salud mental y de abuso de sustancias que hemos aprobado.
- ▶ Nosotros mantenemos su información privada.
- ▶ Usted tiene la opción de elegir quién le proveerá cuidados y dónde recibirá cuidados.
- ▶ Usted puede obtener ayuda incluso si no habla bien o nada de inglés.
- ▶ Usted puede recibir servicios si es sordo o si tiene problemas auditivos.
- ▶ Usted tiene derechos y necesita aprender sobre ellos para que pueda disfrutarlos.
- ▶ Usted puede recibir ayuda para entender sus derechos.
- ▶ Usted puede llamarnos si siente que sus derechos no han sido respetados.
- ▶ Usted puede obtener una segunda opinión sobre su cuidado.

Si usted no está satisfecho con CBHNP o con las personas que le proporcionaron tratamiento, usted puede hacer algo al respecto:

- ▶ Usted puede llamar o escribir a CBHNP e informarse sobre qué puede hacer.
- ▶ Usted puede llamar o escribir a CBHNP y presentar una queja.
- ▶ Si CBHNP negó servicios que su doctor piensa que usted necesita, usted tiene el derecho de apelar nuestra decisión.

Recuerde y sepa que: usted no tendrá problemas al usar sus derechos. Usted puede obtener ayuda para presentar quejas o agravios. Usted puede hacer que su voz sea escuchada sobre las operaciones de CBHNP.

Como puede ver, hay mucha información útil en su Manual para Miembros. Llámenos si necesita un Manual. También puede leer el Manual en nuestra página de Internet (www.cbhnp.org).



PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE CALIDAD DE CBHNP

Para los Miembros o Familias que deseen obtener más información acerca de cómo CBHNP intenta mejorar los servicios y el cuidado ofrecido por CBHNP y sus proveedores, por favor vea el programa de Mejoramiento de Calidad (QI por sus siglas en inglés).

Usted puede aprender más sobre este programa en diferentes formas:

- ▶ Puede llamar a CBHNP y hablar con alguien en el departamento de Mejoramiento de Calidad. Puede contactar a uno de los representantes de este departamento llamando al número libre de cargos asignado a su condado; este número puede ser encontrado en la página 1 de este boletín. Si usted es sordo, o tiene dificultades auditivas, llame al 711 o al 1-800-654-5984 y pida ayuda llamando a nuestro teléfono libre de cargos.

O TAMBIÉN

- ▶ Puede encontrar información sobre el programa de Mejoramiento de Calidad en la página de internet de CBHNP (www.cbhnp.org). Para acceder a esta información escoja la opción para *Members* y luego escoja la opción *HealthChoices*. La información sobre el programa de Mejoramiento de Calidad está ubicada al lado izquierdo de la página. Allí puede encontrar una descripción del programa, evaluaciones anuales, metas del programa, derechos y responsabilidades de los Miembros y mucho más.

O TAMBIÉN

- ▶ Puede solicitar una copia de los materiales del programa de Mejoramiento de Calidad contactando a uno de los representantes de Servicios para Miembros llamando al número asignado a su condado; este número puede ser encontrado en la página 1 de este boletín. Si usted es sordo, o tiene dificultades auditivas, llame al 711 o al 1-800-654-5984 y pida ayuda llamando a nuestro teléfono libre de cargos.

Lesión cerebral

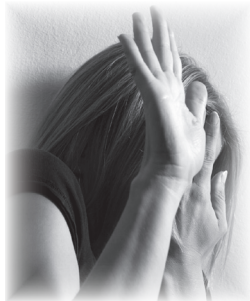
Y

ABUSO DOMÉSTICO

Casi un tercio de todas las víctimas de abuso doméstico sufren lesiones en la cabeza, el cuello y la cara. El abuso puede causar traumatismo craneoencefálico o TCE (siglas en inglés, TBI).

Las víctimas de abuso doméstico pueden sufrir un traumatismo TCE al:

- ▶ Recibir un golpe en la cabeza.
- ▶ Ser sacudidas.
- ▶ Ser empujadas por las escaleras.
- ▶ Ser tiradas o arrojadas.
- ▶ Recibir un disparo en la cabeza.
- ▶ Recibir una puñalada en la cabeza.
- ▶ Ser golpeadas contra una pared o el piso.



Es posible que una víctima con TCE no esté en condiciones de tomar buenas decisiones. Podría resultarle difícil ponerse a salvo o buscar ayuda. Un abusador podría usar estos problemas para confundir y abusar de la víctima aún más.

El TCE podría hacer que la persona sufra ansiedad o depresión. Una persona con TCE podría tener dificultades para conservar su trabajo. Es posible que le resulte difícil prestar atención o realizar tareas.

El TCE puede afectar la manera en que una persona se relaciona con sus hijos y demás familiares. El TCE podría hacer que resulte difícil encontrar las palabras adecuadas, tener paciencia o manejar las emociones.

Otros de los problemas que pueden ser resultado del TCE son la disminución de la memoria o de la velocidad de pensamiento. Una persona con TCE podría mostrarse confundida o con mucho sueño. Podría estar menos consciente o ser menos creativa. Los golpes reiterados a la cabeza pueden causar un daño más grave al cerebro o incluso la muerte.

El traumatismo de cráneo o TCE es serio, pero puede tratarse. Una víctima que cree que puede tener TCE debe consultar a un médico. Si la persona tiene un TCE, puede preguntar sobre las maneras de curarse.

Si usted o alguna persona cercana necesitan más información sobre el TCE, llamen a la línea de lesiones cerebrales al 1-866-412-4755, TTY 1-877-232-7640.

Para hablar con alguien sobre el abuso o encontrar un programa local de violencia doméstica:

NationalDomesticViolenceHotline (Línea Directa Nacional en caso de Violencia Doméstica)

1-800-799-7233 (SAFE)

1-800-787-3224 (TTY para sordos)

Para obtener más información, visite: www.ndvh.org

SÍNDROME

del niño maltratado

El síndrome del niño maltratado, también conocido como síndrome del bebé sacudido (por sus siglas en inglés, SBS), es el resultado de un traumatismo cerebral y la cabeza. El SBS ocurre cuando un bebé:

- ▶ es sacudido
- ▶ se deja caer
- ▶ es arrojado o tirado
- ▶ recibió lesiones en la cabeza por otra razón

El SBS es la principal causa de muerte por maltrato físico infantil en los Estados Unidos. El SBS ocurre con mayor frecuencia en bebés de entre 3 y 8 meses de edad. El riesgo de ser sacudidos es mayor para los bebés hasta los 4 meses de edad. El SBS puede ocurrir en niños de hasta cinco años de edad.

Los músculos del cuello de un bebé no pueden soportar las sacudidas o golpes en la cabeza. Esto puede causar inflamación, hematomas y sangrado dentro del cerebro del bebé. El resultado es el SBS.

Los padres o cuidadores de un bebé pueden llegar a sacudir o golpear a un bebé porque se sienten frustrados o están agotados. Es posible que no sepan qué hacer cuando un bebé no para de llorar. Quizás no sepan cómo consolar a un bebé o no entiendan sobre el desarrollo infantil. A lo mejor aprendieron ese comportamiento de otra persona.

El SBS puede afectar a los niños de muchas maneras. Es posible que los bebés con SBS sean irritables o que no puedan comer mucho. Algunos de ellos no pararán de llorar. El SBS también puede causar demoras en el aprendizaje, ceguera, problemas auditivos o la muerte.

Otros síntomas del SBS pueden incluir:

- ▶ Cambios en los patrones de sueño
- ▶ Dificultad para despertarse
- ▶ Convulsiones
- ▶ Problemas motrices
- ▶ Espasmos o contracciones musculares
- ▶ Parálisis cerebral

Los padres o cuidadores que no sepan qué hacer con un bebé molesto o alterado pueden llamar a algún amigo o pariente para pedir ayuda o simplemente para desahogarse.

Los padres o cuidadores también pueden llamar a:

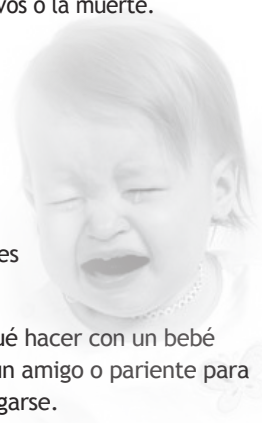
- ▶ La línea directa bebé que llora (Crying Baby Hotline) al 1-866-243-2229
- ▶ La línea de ayuda para lesiones cerebrales (Brain Injury Helpline) al 1-866-412-4755

Para hablar con alguien sobre el abuso doméstico, llame a la línea directa nacional para violencia doméstica (National Domestic Violence Hotline)

1-800-799-7233 (SAFE)

1-800-787-3224 (TTY para sordos)

O visite: www.ndvh.org



4 ¡USTED TIENE DERECHOS!

Como Miembro de CBHNP, usted tiene los derechos y responsabilidades que se enumeran a continuación. Le invitamos a llamarnos al número libre de cargos en su condado si usted necesita ayuda para entender sus derechos y responsabilidades.

Usted tiene derecho a:

- Recibir información. Cada Miembro tiene el derecho de recibir información sobre CBHNP, nuestras políticas y procedimientos, servicios, o profesionales médicos y proveedores y sus derechos y responsabilidades.
- Dignidad y privacidad. A cada Miembro se le garantiza el derecho de ser tratado con respeto y con la debida consideración a su dignidad, derechos a la privacidad y confidencialidad.
- Recibir información acerca de las opciones de tratamiento disponibles. Se garantiza el derecho de cada Miembro a recibir información sobre las opciones y alternativas necesarias de tratamiento, presentadas de manera apropiada según la condición del Miembro y su capacidad de comprenderlas, independientemente del costo o cobertura del beneficio.
- Participar en las decisiones. Se garantiza el derecho de cada Miembro a participar en decisiones sobre su plan de cuidado de salud, incluyendo el derecho de rechazar tratamiento. Usted puede ser parte de su equipo de tratamiento haciendo preguntas y obteniendo respuestas antes y durante su tratamiento y permitiendo que sus familiares y otras personas importantes en su tratamiento participen.
- Rechazar tratamiento. Cada Miembro, como parte del proceso de tomar decisiones sobre su caso, puede rechazar el tratamiento. Bajo esa circunstancia, usted tiene el derecho a que se le explique qué puede suceder si no recibe tratamiento.
- Expresar sus quejas o agravios. Se garantiza el derecho de cada Miembro a expresar quejas o agravios acerca de CBHNP o el cuidado que se le presta. Infórmenos si no está satisfecho con cualquier decisión ya sea nuestra o de alguno de nuestros proveedores.
- Hacer recomendaciones. Se garantiza el derecho de cada Miembro a hacer recomendaciones sobre la política de derechos y responsabilidades de los Miembros de CBHNP.
- Estar libre del uso inapropiado de restricciones o aislamiento. Se garantiza el derecho de cada Miembro a estar libre de cualquier forma de restricción o aislamiento utilizado como medio de fuerza, disciplina, conveniencia o represalia.
- Obtener copias de sus registros médicos. Se garantiza el derecho de cada Miembro a solicitar y recibir una copia de sus registros médicos y de pedir que éstos sean enmendados o corregidos.
- Ejercer sus derechos libremente. Cada Miembro de CBHNP tiene la libertad de ejercer sus derechos. El acto de ejercer sus derechos no afectará negativamente la manera en la que CBHNP y el proveedor lo tratan.

Además de los derechos enumerados anteriormente, los Miembros de CBHNP tienen los siguientes derechos:

- Elegir un proveedor de la lista de proveedores de CBHNP y cambiar de proveedor si no está satisfecho con los servicios que le ofrecen.

- Solicitar un terapeuta que comprenda su idioma y cultura
- Recibir los servicios necesarios en momentos y lugares convenientes
- Recibir cuidado de emergencia dentro de un plazo de 1 hora
- Recibir cuidado urgente dentro de un plazo de 24 horas
- Recibir cuidado en un plazo de 7 días a partir de la solicitud de cuidado rutinario

¡LA CONFIDENCIALIDAD!

Uno de sus derechos más importantes es el derecho a la confidencialidad. Esto significa que no compartiremos información sobre sus servicios sin su permiso. Usted tiene el derecho de rehusarse a compartir información sobre sus cuidados excepto en los siguientes casos:

- Cuando la información es requerida como parte de las actividades de monitoreo de CBHNP, su condado y/o el estado.
- Cuando usted u otra persona debe ser protegido de peligro. La ley requiere que la información sobre su cuidado sea compartida con o sin su permiso. Si este es el caso, nosotros sólo compartiríamos la información necesaria para mantenerle seguro a usted y a la otra persona.

¡USTED TIENE RESPONSABILIDADES!

Los Miembros de CBHNP también tienen ciertas responsabilidades:

- Proveer información - Cada Miembro tiene la responsabilidad de proveer la información (en la medida posible) que CBHNP y nuestros médicos y proveedores necesitan a fin de proveer cuidado.
- Seguir instrucciones y hacer preguntas - Cada miembro tiene la responsabilidad de seguir los planes e instrucciones de cuidado que han estado de acuerdo en aceptar con los médicos. Se espera que los Miembros hagan preguntas con relación a su cuidado.
- Entender - Cada miembro tiene la responsabilidad de entender sus problemas de salud y participar en metas de tratamiento acordadas mutuamente en la medida posible.

Además de estas responsabilidades, los Miembros de CBHNP también tienen las siguientes responsabilidades:

- Tratar a otros con consideración y respeto
- Asistir a las citas a tiempo
- Llamar si tiene que cancelar su cita
- Ser parte del equipo de tratamiento informándole al médico o terapeuta de sus síntomas y haciéndoles preguntas
- Informar al médico o terapeuta si no está de acuerdo con sus recomendaciones
- Informar al médico o terapeuta cuando o si desea terminar el tratamiento
- Tomar los medicamentos tal y como se le ha indicado e informarle al médico si existe algún problema
- Llevar sus tarjetas de seguro a las citas
- Informar a CBHNP o a su proveedor si tiene algún otro seguro

Continúa en la siguiente página

¡USTED TIENE DERECHOS!

SEGUNDA OPINIÓN

continuación de la página anterior

Todos los Miembros de CBHNP tienen derecho a solicitar una segunda opinión. Los Miembros pueden solicitar una segunda opinión a un profesional de cuidado de salud del comportamiento en la red de CBHNP. Solicitar una segunda opinión es fácil, sólo debe llamar a Servicios para Miembros de CBHNP y pedir una segunda opinión. Un representante de Servicios para Miembros le proveerá el nombre de un profesional de cuidado de salud del comportamiento dentro de la red o se encargará de conseguir un profesional fuera de la red sin costo adicional para el Miembro.

Llame a CBHNP para obtener información sobre este derecho y beneficio. Si usted siente que sus derechos han sido violados o si desea más información sobre estos u otros derechos, por favor llame a CBHNP y déjenos saber. El número de teléfono de CBHNP en su condado se encuentra en la página 1 de este boletín.

Oportunidades PARA LA PARTICIPACIÓN DE LA PARTE INVOLUCRADA

Parte involucrada:

Una parte involucrada puede ser una persona, grupo, organización o sistema que puede afectar o ser afectado por las acciones de una organización.

Programa conductual HealthChoices:

Es la parte del programa HealthChoices que se ocupa de la salud mental y los servicios del abuso de drogas y alcohol.

En el programa conductual HealthChoices hay muchas partes involucradas. ▶ Niños, jóvenes, personas en edad de transición, adultos, adultos mayores... todos aquellos que caigan en estas categorías y que reciben servicios son considerados como partes involucradas.

▶ Todas las personas que ofrecen cuidados y apoyo a estas personas son también partes involucradas. ▶ Proveedores, grupos defensores, organizaciones, etc. son también partes involucradas.

Básicamente, cualquiera que tenga un interés en el programa conductual HealthChoices, cualquier interesado en que este programa trabaje de la forma supuesta, cualquiera que ayude este programa a tener éxito, es considerado como una parte involucrada.

Una parte importante del programa conductual es la voz de la parte involucrada. Todos están invitados a compartir ideas, preocupaciones, pensamientos, sugerencias... cualquier cosa que pueda ayudar a mejorar las cosas para aquellos que cuentan con el programa.

Estamos muy interesados en conocer las varias oportunidades que se encuentran afuera para que los consumidores y miembros de la familia participen. Tratamos de dar seguimiento a las reuniones del comité de partes involucradas, reuniones de asesoría y otros comités y grupos que dan la bienvenida al consumidor y la familia. Hacemos esto para poder compartir esta información ya que animamos a las personas a que participen.

CBHNP tiene oportunidades para las partes involucradas: personas en recuperación, miembros de la familia, defensores, proveedores, etc. para que sus voces sean escuchadas y para que participen. Tenemos comités y grupos de trabajo y necesitamos su ayuda.

Si esto es de su interés, llame a la oficina de CBHNP de su condado y pregunte por un especialista para el consumidor/asuntos de familia. Esta persona le ayudará a encontrar formas de participar y de que su voz sea escuchada.

INFORMACIÓN IMPORTANTE PARA NUESTROS MIEMBROS

CBHNP se asegura de que usted obtenga la siguiente información importante al convertirse en un Miembro de CBHNP. Hacemos esto a través del Manual de Servicios para Miembros, Boletines para Miembros, Notificaciones Especiales para Miembros, y/o la página web de CBHNP (www.cbhnp.org). Si usted tiene preguntas sobre esta información o sobre este tipo de situaciones, incluiremos dicha información en nuestros boletines y en nuestra página web. La siguiente información se encuentra en su Manual para Miembros y en la página web. Llámenos si necesita ayuda para encontrar o entender esta información.

PARA OBTENER RESPUESTAS SOBRE TODOS LOS TEMAS LISTADOS A CONTINUACIÓN USTED PUEDE:

VER SU MANUAL PARA MIEMBROS

VISITAR EL SITIO WEB DE CBHNP (www.cbhnp.org)

Llamar a Servicios para Miembros de CBHNP en su condado; los teléfonos se encuentran en la página 1 de este boletín

TEMAS

Beneficios y servicios incluidos y excluidos en la cobertura | Los co-pagos y otros cargos por los cuales los Miembros serían responsables | Restricciones de beneficios que aplican a los servicios que los Miembros obtienen de proveedores que no son parte de nuestra red o cuando están fuera del área de servicios | Cómo obtener ayuda en otros idiomas | Obtener información sobre aquellas personas que participan en nuestra red (<http://www.cbhnp.org/howprov.aspx>) | Cómo obtener servicios para pacientes internos y externos, hospitalizaciones parciales y otros servicios del cuidado de la salud del comportamiento | Cómo obtener cuidados en sub-especialidades | Cómo obtener ayuda después de las horas normales de oficina | Cómo obtener cuidados de emergencia, incluyendo la política de CBHNP sobre cuándo obtener cuidados de emergencia directamente o usar los servicios del 911 | Cómo obtener servicios cuando usted está fuera del área de servicio de CBHNP | Cómo expresar una queja | Cómo apelar una decisión que afecta negativamente la cobertura, los beneficios o su relación con el proveedor o CBHNP

OPCIONES OPCIONES OPCIONES

El programa HealthChoices se trata de las opciones del Miembro. CBHNP se encarga de sus servicios de salud del comportamiento. Como Miembro de CBHNP usted tiene derecho a saber sobre sus opciones y a disfrutarlas.

En su área puede haber muchos proveedores que puede utilizar. Usted puede llamar a Servicios para Miembros de CBHNP en su condado o área para aprender más información sobre cómo trabajar con el proveedor que usted le guste y que quiera usar para recibir servicios.

¿QUÉ OPCIONES TENGO?

- ▶ Usted puede elegir el proveedor que le dará los servicios.
- ▶ Por cada tipo de servicio que necesite hay proveedores disponibles para elegir.
- ▶ Los proveedores también hablarán con usted sobre las opciones que tiene.
- ▶ Usted puede elegir proveedores cercanos a usted. Esto es importante si usted actualmente tiene que viajar para ver a su proveedor y quiere a alguien que le quede más cerca.
- ▶ Usted puede elegir proveedores que ofrezcan el cuidado que usted necesita. Un proveedor podría satisfacer sus necesidades mejor que otro, así que usted puede elegir el proveedor que más le guste.
- ▶ Usted puede seleccionar proveedores que se identifiquen con usted y con los cuales usted se sienta más cómodo hablando.
- ▶ Usted puede elegir proveedores que hablen su idioma o que proporcionen servicios de interpretación para usted.
- ▶ Es importante que usted se sienta cómodo con el proveedor que le está ayudando. Si no está satisfecho con su proveedor, usted puede elegir otro. Para cambiar de proveedor, llame a CBHNP y hablaremos con usted sobre las opciones que tiene.

¿TODAVÍA TIENE PREGUNTAS SOBRE SUS OPCIONES?

Llame a CBHNP si tiene preguntas sobre su derecho a disfrutar de diferentes opciones. CBHNP le ayudará a entender las opciones de proveedor que tiene y cómo podemos ayudarle a trabajar con ese proveedor. CBHNP le recordará que usted tiene el derecho a opciones a través de boletines, hablando con usted cuando llame por teléfono, y en otras formas. También, los proveedores a menudo le hablarán sobre opciones y le pueden ayudar a decidir. Recuerde, usted puede llamar a CBHNP utilizando el número libre de cargos para su condado o área que listamos a continuación o puede llamar a su proveedor y hablar sobre las opciones que usted tiene. Queremos ayudarle a obtener servicios con los que usted se sienta bien.

Área Capital (condados de Cumberland, Dauphin, Lancaster, Lebanon y Perry)

Llame sin cargos a un representante de Servicios para Miembros a los teléfonos:

- ▶ 1-888-722-8646
- ▶ 1-800-654-5984 (Teléfono para sordomudos—TTY en inglés) ó 711 (Servicio de PA Relay)

Región Norte-Central (condados de Bedford, Blair, Clinton, Franklin, Fulton, Lycoming y Somerset)

Llame sin cargos a un representante de Servicios para Miembros a los teléfonos:

- ▶ 1-866-773-7891 - Condados de Bedford o Somerset
- ▶ 1-866-773-7892 - Condado de Blair
- ▶ 1-866-773-7917 - Condados de Franklin y Fulton
- ▶ 1-866-773-7991 - Condados de Lycoming y Clinton
- ▶ 1-800-654-5984 (Teléfono para sordomudos—TTY) ó 711 (Servicio de PA Relay)



PREGUNTAS HECHAS CON FRECUENCIA SOBRE CÓMO OBTENER SERVICIOS

¿CÓMO EMPIEZO A RECIBIR SERVICIOS?

Si usted está participando en el programa HealthChoices, tiene derecho a recibir servicios de salud del comportamiento. Estos servicios están disponibles para usted o su familia si los necesita y cuando los necesite. En su Manual de Servicios para Miembros se encuentra una lista de servicios disponibles. Si usted no tiene un manual, llame a CBHNP y pida uno. Usted también puede ver el manual en línea en la página www.cbhnp.org.

Hay cuatro formas en las que puede obtener estos servicios:

- ▶ Usted puede ir a cualquier proveedor en la red de CBHNP y solicitar los servicios.
- ▶ Usted puede obtener servicios a través del programa de Intervención de Crisis en su condado.
- ▶ Usted puede obtener ayuda a través del Programa de Salud Mental/Retraso Mental (MH/MR por sus siglas en inglés) de su condado o el Programa de Alcohol y Drogas de su condado.
- ▶ Usted puede llamar a CBHNP directamente y solicitar los servicios de salud del comportamiento.

Por favor, contacte a un representante de Servicios para Miembros en su área o condado si tiene preguntas o si tiene dificultades para obtener los servicios que usted siente que necesita:

Área Metropolitana (condados de Cumberland, Dauphin, Lancaster, Lebanon y Perry). Contacte a un representante de Servicios para Miembros totalmente gratis llamando a los siguientes teléfonos:

- ▶ 1-888-722-8646
- ▶ 1-800-654-5984 - Teléfono para personas con problemas auditivos (TTY) ó 711 PA Relay

Región Norte-Central (condados de Bedford, Blair, Clinton, Franklin, Fulton, Lycoming y Somerset). Contacte a un representante de Servicios para Miembros en su condado totalmente gratis llamando a los siguientes teléfonos:

- ▶ 1-866-773-7891 - Condados de Bedford o Somerset
- ▶ 1-866-773-7892 - Condado de Blair
- ▶ 1-866-773-7917 - Condados de Franklin y Fulton
- ▶ 1-866-773-7991 - Condados de Lycoming y Clinton
- ▶ 1-800-654-5984 - Teléfono para personas con problemas auditivos (TTY) ó 711 PA Relay

¿CÓMO SERÁN PROVISTOS LOS SERVICIOS?

La Red Comunitaria de Salud del Comportamiento de Pennsylvania (CBHNP por sus siglas en inglés) administra servicios de salud del comportamiento para los residentes del Área Metropolitana (condados de Cumberland, Dauphin, Lancaster, Lebanon y Perry) y de la Región Norte-Central (condados de Bedford, Blair, Clinton, Franklin, Fulton, Lycoming y Somerset).



CBHNP provee acceso a servicios de calidad en cuidados de salud del comportamiento, servicios apropiados de salud mental y servicios contra el abuso de drogas y alcohol.

¿QUIÉN PROVEERÁ LOS SERVICIOS A LOS CONSUMIDORES?

CBHNP tiene una red establecida de proveedores para proveer servicios de cuidados de salud a nuestros Miembros. Una red está compuesta por profesionales e instalaciones del cuidado de la salud que proveen los servicios incluidos en nuestro listado de servicios cubiertos (servicios que aprobamos y que pagamos).

El personal de Servicios para Miembros de CBHNP está disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana, 365 días al año. Los

especialistas de Servicios para Miembros le explicarán los servicios y ayudarán a los Miembros a obtener los servicios de salud del comportamiento.

¿CUÁNDO ME CONVIERTO EN UN MIEMBRO DE CBHNP?

Usted se convierte en Miembro de CBHNP poco después de que su plan de salud físico entra en vigencia. Esto sucede incluso si nunca utiliza los servicios de salud del comportamiento. Usted está cubierto por el programa de pago por servicios de Asistencia Médica (ACCESS) hasta que su membresía de HealthChoices entre en vigencia. Usted puede llamar a CBHNP totalmente gratis para saber si su membresía ha comenzado. Le diremos lo que necesita hacer si necesita ayuda mientras tanto.

OBTENIENDO AYUDA

Si usted necesita ayuda para encontrar servicios de salud mental o del abuso de drogas y alcohol, puede llamar al departamento de Servicios para Miembros de CBHNP totalmente gratis a los números de teléfono de su área o condado. ¡Estos teléfonos son contestados 24 horas al día, 7 días a la semana!

¿QUÉ SUCEDE AL LLAMAR A CBHNP?

Usted hablará con uno de nuestros especialistas de Servicios para Miembros. Ellos le harán preguntas para saber qué tipos de servicios usted necesita. Ellos pueden ayudarle a programar citas, darle una lista de los proveedores que ofrecen los servicios que necesita, y ayudarle a resolver problemas que usted pueda tener con los servicios que está recibiendo. El personal de Servicios para Miembros también puede ayudarle a presentar un agravio o queja.

LA IMPORTANCIA DE ACTUALIZAR SU INFORMACIÓN

Es muy importante que tengamos información actualizada de nuestros Miembros. Si su información cambia, o cuando cambie, por favor llame al Statewide Change Center al teléfono 1-877-395-8930. Llame a este número si su información personal o de contacto cambia.

Usted puede cambiar o actualizar información, incluyendo su:

- Nombre
- Dirección
- Número de teléfono

Al llamar, usted puede actualizar su información en el Departamento de Bienestar Público (Welfare en inglés), la Oficina de Asistencia del Condado, y CBHNP ¡con sólo una llamada! Les recordamos esto a nuestros Miembros porque algunos intentan llamar a CBHNP para cambiar su información, pero esto no es lo mejor.

Usted todavía puede ir a la Oficina de Asistencia del Condado para actualizar su información.

Por favor tenga en cuenta que no debe llamar a este número como alternativa a las reuniones programadas en la Oficina de Asistencia del Condado con su trabajador de casos.

Si usted necesita ayuda para hacer esta llamada, por favor contacte a la persona encargada de su caso, si tiene una, o comuníquese con Servicios para Miembros de CBHNP. Usted puede encontrar el número de teléfono de CBHNP de su condado en la página 1 de este boletín.



*Envío mejores deseos
de vacaciones de todos
nosotros en*

CBHNP

