

# La administración del cuidado

Boletín para miembros y familias de CBHNP

## Artículos de interés especial:

- “¡Nada sobre nosotros sin nosotros!”  
¡PARTICIPE!
- Se encuentran disponibles programas educativos.
- ¡CBHNP ofrece la posibilidad de escoger!
- ¡Importantes contactos HealthChoices a su disposición!

Llame a CBHNP  
1-888-722-8646  
(Servicios para el miembro)

Para informarse acerca de cómo participar en los comités o programas educativos, llame al: 717-671-6541 ó al número gratuito y solicite hablar con el administrador de Asuntos del Consumidor y de la Familia

Visite CBHNP en Internet  
en [www.cbhnp.org](http://www.cbhnp.org)

## Community Behavioral HealthCare Network of Pa, Capital Area

### “¡Nada sobre nosotros sin nosotros!”

En CBHNP creemos que nuestros miembros y aquellos que los atienden y se preocupan por ellos, deben participar activamente en el programa HealthChoices. Creemos que los consumidores, los proveedores y familiares necesitan unirse para resolver los problemas y mejorar tanto el acceso como la calidad de los servicios. Sin las opiniones de los miembros, nos arriesgaríamos a perder valiosa información, así como también la gran oportunidad de escuchar a las personas que se ven directamente afectadas por la atención y los servicios que administramos en CBHNP.

¡Eso sería una gran pérdida!

El lema “¡Nada sobre nosotros sin nosotros!” se deriva del Movimiento Sudafricano por la Incapacidad. Es un lema que en CBHNP hemos adoptado y estamos trabajando para hacerlo realidad en el programa HealthChoices. Queremos que los miembros y las familias sepan que existen oportunidades para causar un impacto positivo en el “sistema” y que necesitamos personas buenas o que estén dispuestas a aprovechar estas oportunidades. No sólo se desea la participación de los consumidores, sino que además se necesita con urgencia en varios comités de CBHNP. Dichos comités les

proporcionan a los miembros la oportunidad de expresar sus inquietudes, ideas, necesidades y opiniones acerca del programa HealthChoices Behavioral Health (trastornos de la conducta) que afecta a miles de personas en los condados de Cumberland, Dauphin, Lancaster, Lebanon y Perry. A los participantes se les ofrece entrenamiento y se les reembolsa por el tiempo y gastos de viaje. Llámenos hoy para informarse más acerca de las oportunidades de trabajar de manera positiva junto a nosotros para mejorar las cosas.

**¡No podemos hacerlo y no lo lograremos sin usted!**

### ¡USTED DECIDE!

Una de las características más importantes del programa HealthChoices es la posibilidad de escoger del consumidor. Como miembro de HealthChoices, usted tiene derecho a saber y a disfrutar de estas opciones.

CBHNP administra sus servicios de behavioral health (trastornos de la conducta). A medida que use estos servicios, es importante que conozca las opciones que se le ofrecen:

- Puede escoger a su proveedor.
- Para cada nivel de atención, existen varios proveedores disponibles para escoger.
- Los proveedores también hablarán con usted acerca de las opciones que tiene.
- Puede escoger proveedores que le queden cerca.
- Puede escoger proveedores que le ofrezcan la atención que necesita.
- Puede escoger proveedores que se puedan relacionar con usted, que hablen su idioma o que le proporcionan la interpretación en el idioma que usted necesita.
- Si no está satisfecho con un proveedor puede escoger otro.
- Los miembros pueden solicitar citas en los horarios que les sean convenientes.

Si desea saber más acerca de esto, llámenos y gustosamente le explicaremos las opciones que se le ofrecen.



**“¡Nada sobre nosotros sin nosotros!”**

## Programación educativa disponible

CBHNP tiene personal disponible para ofrecer clases sobre el programa HealthChoices Behavioral Health (trastornos de la conducta) y los diversos servicios disponibles para nuestros miembros.

Podemos hablar con su grupo o con individuos sobre temas como:

- **Servicios disponibles para los miembros de CBHNP**
- **Servicios para niños**
- **Derechos y responsabilidades de los miembros a CBHNP**

- **Oportunidades de “participar” con CBHNP y en el programa HealthChoices.**
- **El proceso de quejas y reclamos.**
- **Cómo brindar apoyo de manera efectiva.**
- **Cuidado de sí mismo.**

Nuestra meta sigue siendo la de ayudar a los miembros y las comunidades en donde viven para que estén bien informados sobre CBHNP y los servicios que prestamos.

Llámenos y díganos en qué podríamos ayudarle a usted o a su grupo.

## Números de teléfono importantes de HealthChoices

Los servicios en HealthChoices se dividen en behavioral health (servicios de salud mental y de sustancias adictivas) y salud física (todos los otros servicios de atención de salud).

Si necesita inscribirse a HealthChoice, comuníquese con:

**ACS Concera al:  
1-800-440-3989**

Si vive en los condados de Cumberland, Dauphin, Lancaster, Lebanon o Perry y tiene alguna pregunta básica acerca de su atención de salud

física o de sus recetas, llame al plan que ha elegido o al que se le ha asignado al:

**AmeriHealth Mercy:  
1-888-991-7200  
TDD 1-888-987-5704**

**Gateway Health Plan:  
1-800-392-1147  
TDD 1-800-654-5988**

**Three Rivers MedPlus:  
1-800-414-9025  
TDD 1-877-844-8844**

**TDD es un número que se usa si usted tiene problemas de audición. Úselo y alguien le ayudará con su llamada.**

## Números telefónicos de CBHNP a su disposición

**Información o tratamiento: Servicios para el miembro:  
1-888-722-8646**

**Ayuda para miembros o sus familias o para solicitar a alguien que hable su idioma:  
717- 671-6541 ó 1-888-722-8646 y pida hablar con Asuntos del Consumidor y de la Familia**

**Presentar una queja o un reclamo a HealthChoices:  
717-671-6527 ó 1-888- 722-8646 y solicite presentar una queja o reclamo.**

**Si tiene problemas de audición marque:  
711 ó 1-888-800-654-5988**

## ¿Sabía usted que...?

- Nuestros representantes de servicio al miembro están disponibles las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana, para responder cualquier pregunta que tenga.
- Nuestro personal le ayudará a obtener los servicios que necesite y se le dará la opción de escoger entre varios proveedores de servicio cerca de donde usted vive.
- Le ayudaremos a encontrar un proveedor que hable su idioma o que le proporcione servicios de interpretación o traducción.
- Los servicios que aprobamos no tienen costo para nuestros miembros.

**Si tiene algún problema con sus servicios de atención de salud física o con sus recetas (que no sean sobre metadona, LAAM o servicios de apoyo de Clozaril, que están cubiertos por CBHNP) llame a su plan y pida hablar con la Unidad de Necesidades Especiales de su plan de salud física.**

