



**Colorado
Health
Partnerships
Manual del
Miembro**

COLORADO
HEALTH PARTNERSHIPS

*If you need a copy of this handbook in English,
please call us at 1-800-804-5008.*

No hay discriminación

Colorado Health Partnerships no discrimina a nadie por su raza, religión, sexo, edad, discapacidad u orientación sexual. La decisión de proporcionar servicios se basa en necesidades clínicas y en lo que más le ayudará en su recuperación.

Para obtener copias de este manual en un formato de letra grande o en cinta de audio, o si requiere usted servicios de un intérprete, llame al 1-800-804-5040.

Mérito para la foto de portada-Robert Duncan

¡BIENVENIDO!

Bienvenido a Colorado Health Partnerships. El estado de Colorado ha seleccionado a Colorado Health Partnerships (CHP por sus siglas en inglés) para organizar servicios para las personas que viven en los condados escritos por abajo. Colorado Health Partnerships es su **Organización de salud de conducta** (Behavioral Health Organization o BHO por sus siglas en inglés). Si usted o su familia necesitan servicios de salud mental, le podemos ayudar. Podemos ayudarle a hallar servicios si tiene problemas de adicción a las bebidas alcohólicas, drogas callejeras, y a las medicinas recetadas. Puesto que usted cuenta con Medicaid, automáticamente está inscrito en el programa.

Puede usar este manual para encontrar la respuesta a cualquier pregunta que tenga sobre su nuevo plan. Queremos que usted tenga toda la confianza en saber que esté recibiendo la mejor atención posible en cuanto a su salud mental. Si tiene alguna pregunta o comentario acerca de sus servicios, puede marcar nuestra

Linea telefónica “Access to Care”

24 horas al día, 7 días por semana

1-800-804-5008

**Durante horas hábiles, llame la
Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares
(Office of Member and Family Affairs)**

1-800-804-5040

visítenos en Internet a:

www.yourchp.org

Recibirá su atención médica para la salud mental de Colorado Health Partnerships (CHP) si vive en uno de los siguientes condados.

Alamosa	Eagle	La Plata	Prowers
Archuleta	El Paso	Las Animas	Pueblo
Baca	Fremont	Mesa	Rio Blanco
Bent	Garfield	Mineral	Rio Grande
Chaffee	Grand	Moffat	Routt
Conejos	Gunnison	Montezuma	Saguache
Costilla	Hinsdale	Montrose	San Juan
Crowley	Huerfano	Otero	San Miguel
Custer	Jackson	Ouray	Summit
Dolores	Kiowa	Park	Teller
Delta	Lake	Pitkin	

Colorado Health Partnerships (CHP) y nuestros proveedores quieren asegurar que usted y su familia reciban la mejor atención posible para su salud mental. Le ayudamos a personas con problemas emocionales tanto como a personas que padecen de enfermedades mentales graves. También proporcionamos ayuda y apoyo a las familias de niños y adultos que tienen problemas emocionales y enfermedades mentales. CHP y nuestros proveedores creemos que todos pueden recuperarse de trastornos emocionales y de enfermedad mental. Sabemos que los individuos tanto como las familias son resistentes y tienen la capacidad de superar los problemas. Los principios de la recuperación y resistencia son la esencia de todo lo que hacemos.

CONTENIDO

BIENVENIDO

Resistencia y recuperación de enfermedad mental Página 1

OBTENER Y SELECCIONAR SERVICIOS

Horas de oficina y Lugares para obtener servicios Página 5

¿Cuándo me van a atender? Página 5

¿Qué puedo esperar al comienzo de mi tratamiento de salud mental? Página 5

¿Y si no llego a una cita? Página 6

¿Qué es un plan de servicio? Página 6

¿Cuáles servicios para la salud mental puedo obtener? Página 7

 Los beneficios cubiertos por su Plan de salud mental de Medicaid Página 7

 Otros servicios requeridos Página 8

¿Cómo sabré si hay cambios a mi cobertura de salud mental o a mis beneficios? Página 8

¿Cómo se toman decisiones sobre mi atención? Página 9

 Necesidad médica Página 9

 Pautas clínicas Página 9

 Ambiente menos restrictivo Página 9

¿Cómo se toman decisiones acerca de cambios o terminación de mis servicios? Página 9

¿Y si tengo una discapacidad, alguna necesidad especial o si necesito ayuda para hablar o entender el inglés? Página 10

Nuevos procedimientos para el tratamiento Página 10

EMERGENCIAS

¿Qué pasa si tengo una emergencia? Página 11

¿Qué sucede cuando se acabe la emergencia? Página 11

¿Qué pasa si me encuentro lejos de casa y tengo una emergencia? Página 12

OTRAS COSAS QUE SE DEBE SABER SOBRE SUS SERVICIOS

¿Hay límites en cuanto a los servicios que puedo obtener? Página 13

¿Cómo obtengo mis medicamentos? Página 13

Programa para medicamentos recetados de Colorado Página 13

¿Cuánto cuestan los servicios de salud mental? Página 14

¿Qué pasa si quiero una segunda opinión sobre mi tratamiento o diagnóstico? Página 14

¿Qué pasa si tengo otro seguro médico además de Medicaid? Página 14

¿Cómo puedo obtener servicios de transporte a mis citas? Página 15

¿Qué pasa si yo tengo, o un familiar tiene una lesión cerebral o una discapacidad del desarrollo? Página 15

SUS DERECHOS COMO MIEMBRO DE MEDICAID

Sus derechos y responsabilidades	Página 16
Derechos del miembros	Página 16
Responsabilidades del miembro	Página 17
Confidencialidad	Página 17
Directiva médica por adelantado	Página 18
¿Qué pasa si no me respetan los derechos?	Página 18
¿Cómo presento un agravio (queja)?	Página 19
¿Cómo presento una apelación (apelación de una acción)?	Página 20
Oficina del tribunal administrativo?	Página 21
¿Qué pasa si no estoy de acuerdo con la decisión de CHP sobre mi apelación?	Página 22
Ombudsman para el cuidado manejado de Medicaid	Página 23
Directiva médica por adelantado	Página 23
¿Debo crear un plan para una crisis de salud mental?	Página 24

OTRAS COSAS QUE SE DEBE SABER PARA AYUDARLE A GOZAR DE SUS BENEFICIOS DE SALUD MENTAL DE MEDICAID

Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares	Página 25
Programa de mejoramiento de calidad	Página 25
Encuestas de los miembros	Página 26
Comité consultivo para los miembros	Página 26
Otros beneficios de Medicaid	Página 26
Sus beneficios cubiertos por Medicaid no relacionados con la salud mental	Página 26
¿Cómo puedo obtener atención para problemas de salud física?	Página 26
Coordinar su atención	Página 27
La exploración temprana periódica, diagnóstico y tratamiento (EPSDT)	Página 27
Exenciones para servicios de hogar y la comunidad (HCBS)	Página 28
Exenciones para niños	Página 28
Exenciones para adultos	Página 29

GLOSARIO	Página 31
-----------------	-----------

APPENDICE A – CENTROS DE SALUD MENTAL	Página 33
--	-----------

APPENDICE B – HOSPITALES	Página 37
---------------------------------	-----------

APPENDICE C – AGENCIAS VENTANILLA UNICA	Página 40
--	-----------

APPENDICE D – JUNTAS DEL CENTRO COMUNITARIO	Página 42
--	-----------

OBTENER Y SELECCIONAR SERVICIOS

Si usted o sus familiares necesitan servicios de salud mental, facilitamos el acceso a servicios con el proveedor de su elección.

Estamos tan cerca como un teléfono.

- Llame al 1-800-804-5008. Puede llamar 24 horas al día, 7 días por semana. Puede hablar con un consejero de salud mental que le puede ayudar a hallar un proveedor que cumple con sus necesidades.
- Llame o visite el centro comunitario de salud mental que ofrece servicios en su comunidad. Se encuentran los centros de salud mental en el Apéndice A. También puede llamar al 1-00-804-5008 para obtener el número telefónico para su Centro de salud mental.
- Váyase a nuestro sitio de Internet a: www.yourchp.org- Nuestro sitio Web le da toda la información de este manual y mucho más. Es un buen lugar para encontrar información sobre la salud mental y recursos que existen en su comunidad.
- Llame a uno de los proveedores de nuestra red. Incluimos una lista de proveedores con el presente manual. Puede hallar un proveedor en el Directorio de Proveedores ubicado en nuestro sitio de Internet www.yourchp.org haciendo clic en el vínculo “Referral Connect” en el lado izquierdo de la hoja para una lista de proveedores buscable.

Puede optar por obtener sus servicios en uno de nuestros centros comunitarios de salud mental o de un proveedor independiente. Tiene el derecho de elegir. También puede pedir que se agregue un proveedor a nuestra red. Si necesita la atención de un especialista, se lo vamos a recomendar.

Nuestra lista de proveedores es fácil de obtener. En cualquier momento la puede pedir. En la lista encontrará el nombre, dirección y los idiomas que habla el proveedor, aparte del inglés. Llámenos al 1-800-804-5040 durante nuestras horas hábiles para pedir tal lista. O váyase a nuestro sitio de Internet a www.yourchp.org. Nuestros proveedores no tienen planes de incentivos.

No hay costo para ningún servicio cubierto por su Plan de salud mental de Medicaid. No hay ningún copago. Si usted recibe una cuenta para cobrarle algún servicio de salud mental que reciba, comuníquese con nosotros a:

Colorado Health Partnerships
Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares
7150 Campus Drive, suite 300
Colorado Springs, CO 80920
1-800-804-5040

Horas de oficina

Nuestras oficinas administrativas están abiertas desde las 8:00 a.m. hasta las 5:00 p.m. de lunes a viernes. Puede hablar con alguien por nuestra línea telefónica “Access to Care” (Acceso a cuidado) 24 horas al día, 7 días por semana marcando 1-800-804-5008.

Lugares para obtener servicios

Le mandamos una lista de proveedores para la salud mental en el presente manual. También puede encontrar centros para la salud mental CHP en el Apéndice A de este manual. Las oficinas administrativas están abiertas desde las 8:30 a.m. hasta las 5:00 p.m. de lunes a viernes. Llámelas para enterarse de cuándo tienen horas de clínica. Algunas ofrecen citas por las tardes y durante los fines de semana. Se encuentran los números telefónicos en el Apéndice A.

¿Cuándo me van a atender?

Como un miembro de Medicaid, tiene el derecho de gozar de servicios de manera oportuna.

- Cuando llama para programar su primera cita o una rutinaria, nuestros proveedores le ofrecerán una cita dentro de 7 días.
- Si llama por un problema de salud mental urgente, nuestros proveedores lo atenderán dentro de 24 horas.
- Si llama por una emergencia de salud mental, nuestros proveedores de guardia lo atenderán dentro de una hora si usted vive en una ciudad. Si vive en una región rural, lo atenderán dentro de dos horas.

Cuando llama para programar su primera cita, es importante que usted nos informe a nosotros, tanto como a su proveedor, si tiene alguna necesidad especial. Algunos miembros nuestros necesitan ayuda especial para gozar del máximo beneficio posible de sus servicios de salud mental. Si tiene alguna discapacidad y requiere ayuda especial, favor de decirnos cuando llama para programar una cita. También, díganos si necesita un intérprete para un idioma que no sea inglés o si necesita alguien que sabe hablar de señas

¿Cuándo puedo esperar mi primera cita?

Al comenzar un tratamiento para la salud mental, nuestros proveedores le harán preguntas para ayudarles a entender sus necesidades. Le preguntarán sobre su pasado y su historia familiar. Le hablarán sobre sus fortalezas, sus problemas y cualquier síntoma que tenga relacionado a la salud mental. Dado que su salud física y emocional se afectan, es importante que le informe a su proveedor sobre cualquier atención médica que recibe y los medicamentos que está tomando. Su proveedor usará toda la información ésta para decidir qué tipo de servicios o medicamentos le ayudarán a mejorarse. Usted toma parte en estas decisiones.

Queremos que nuestros proveedores respeten su tiempo. Si usted tiene que esperar más de 15 minutos para realizar una cita programada, infórmele al recepcionista. Él o ella le dirá la razón por la demora y le preguntará si quiere programar otra cita. Si su condición es urgente o una emergencia, le dará otra cita dentro de ciertos plazos establecidos. Si la cita es para medicamentos, él/ella le dará una cita que tendrá lugar antes de que se acaben sus medicamentos.

Usted tendrá un coordinador de su cuidado. Su coordinador de cuidado:

- Se encargará de su expediente, de su tratamiento y de la coordinación de su atención.
- Le ayudará a crear su plan de servicio (tratamiento).
- Le pedirá que firme autorizaciones para otros proveedores y para la gente que lo apoya. Esto es para que podamos coordinar su salud mental con otros servicios médicos.
- Le ayudará a identificar cualquier necesidad especial que pueda tener.
- Trabajaré con otras agencias comunitarias para asegurar que satisfagan otras necesidades tuyas (como necesidades médicas y de vivienda).
- Le proporcionará seguimiento y le ayuda en el caso de una crisis.

¿Y si no llego a una cita?

La vida moderna es una ocupada. Comprendemos que en ciertas ocasiones las personas no pueden llegar a una cita programada. Si tiene que faltar a una cita, favor de llamar a su proveedor con por lo menos 24 horas de anticipación. De esta manera, su proveedor le puede programar otra. Esto también da la oportunidad a otras personas de obtener una cita si la necesitan. Si falta a sus citas con frecuencia, su proveedor puede pensar que usted no quiere servicios. Si falta a más de tres (3) citas sin aviso o sin devolver las llamadas del proveedor, es posible que le pidamos que cambie de proveedor. De todas formas, su proveedor no le puede cobrar por citas no asistidas.

¿Qué es un plan de servicio?

Es un plan que usted toma parte en desarrollar que guiará su tratamiento. Toma en cuenta sus metas de la vida tanto como las del tratamiento. Puede incluir actividades de bienestar, vivienda, trabajo, educación y las relaciones personales que usted quiere establecer. Como socio en su atención, es necesario que participe en la redacción de su plan de servicio. Si quiere, puede incluir a otras personas que pueden abogar por usted y apoyarlo cuando crea su plan..

¿Cuáles servicios de la salud mental puedo obtener? Sus beneficios cubiertos por el Plan de salud mental de Medicaid

<p>Servicios de administración de casos</p>	<p>Estos son servicios que se obtiene en la comunidad. Le ayudan a permanecer en la comunidad. Incluyen servicios de planificación, alcance, remisiones, y coordinación de servicios. Administración rutinaria de casos es una parte de los servicios proporcionados por su coordinador de cuidado.</p>
<p>Cuidado de emergencia</p>	<p>El cuidado de emergencia es el tratamiento de una condición de salud mental amenazante a la vida. Es amenazante a la vida de la persona que está sufriendo la crisis, u otra persona puede pensar que sea amenazante a la vida de usted.</p>
<p>Hospital para pacientes internados</p>	<p>Servicios para pacientes internados son los servicios de salud mental que tienen que ser proporcionados en un hospital. Su plan de beneficios permite hasta 45 días por año fiscal. El año fiscal comienza el 1° de julio y termina el 30 de junio. Sin embargo, los jóvenes de 20 años de edad o menos pueden calificar para más días de hospitalización si es médicamente necesario. Esto se realiza a través del programa de Exploración temprana periódica, diagnóstico y tratamiento (EPSDT por sus siglas en inglés).</p>
<p>Administración de medicamentos</p>	<p>Se trata de un médico u otro profesional con licencia para recetar medicamentos que le receta y vigila sus medicamentos psiquiátricos.</p>
<p>Tratamiento para pacientes externos</p>	<p>Estos son servicios que se obtiene en un consultorio o en otro lugar en la comunidad. Los recomienda un médico u otro proveedor autorizado. Éstos ayudan a la gente a recuperarse de sus problemas con la salud mental. Si se necesita, también ayuda a la gente a recuperar las habilidades que ocupan para poder vivir en la comunidad. Los servicios incluyen terapia individual, terapia individual breve, terapia familiar, terapia en grupo, y otros tratamientos para pacientes externos. Usted puede gozar de hasta 35 sesiones de terapia breve o individual al año. A través de EPSDT, los jóvenes de 20 años de edad o menos quizás cumplan con los requisitos para recibir más sesiones de terapia breve e individual, si sea médicamente necesario. Noy hay límites en cuanto al tratamiento para pacientes externos.</p>
<p>Tratamiento residencial</p>	<p>Un programa de tratamiento residencial es una situación de vida de 24 horas. Proporciona atención cuando una persona no requiere hospitalización, pero aún necesita ayuda y estructura las 24 horas al día. El tratamiento residencial puede ser para adultos o para niños.</p>
<p>Servicios basados en la escuela</p>	<p>Los servicios basados en la escuela son para niños y jóvenes con necesidades especiales en cuanto a su cuidado de salud mental. Son servicios proporcionados en un entorno escolar. Pueden incluir salones de clase más pequeños, personal con capacitación especial, asesoría y otros servicios para ayudarle al niño a tener éxito.</p>

Otros servicios requeridos

Los siguientes servicios pueden ofrecerse en su comunidad. Para aprender más, llame su centro de salud mental o CHP. Los números para los centros de salud mental se encuentran en el Apéndice A.

- Servicios vocacionales y de empleo
- Servicios basados en el hogar para niños y adolescentes
- Administración intensiva de casos
- Servicios de relevo
- Centros que no requieren cita
- Clubhouses
- Servicios de pares y servicios de apoyo
- Tutoría de pares para niños y adolescentes
- Programas enérgicos de tratamiento comunitario
- Líneas acogedoras (apoyo telefónico)
- Servicios especiales para asuntos sobre la adopción
- Servicios de intervención infantil temprana
- Servicios de apoyo familiar, educación y capacitación
- Terapia multi-sistémica
- Servicios de prevención y actividades de intervención temprana
- Servicios de recuperación
- Empleo apoyado

¿Cómo sabré si hay cambios a mi cobertura de salud mental o a mis beneficios?

CHP le proporciona esta información de varias maneras:

- Le daremos aviso por escrito de cualquier cambio importante por lo menos 30 días antes de la fecha que lleva a cabo tal cambio.
- Le notificaremos de su derecho de solicitar información sobre los beneficios y servicios de salud mental de Medicare al menos una vez al año.
- Si hay algún cambio de la persona o el lugar dónde recibe sus servicios de salud mental, le comunicaremos con usted por correo. Intentaremos a informarle con un mínimo de 15 días de anticipación.
- Se apuntarán los cambios en nuestros sitios de Internet de los Centros comunitarios de salud mental.
- Se apuntarán los cambios en línea a www.yourchp.org.

También se puede llamar la Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares al 1-800-804-5040 para pedir una copia de esta información a toda hora.

¿Cómo se toman decisiones sobre mi cuidado?

Necesidad médica

CHP toma en cuenta la necesidad médica cuando se toma decisiones sobre su cuidado. El estado define los servicios como médicamente necesarios si:

- Son razonablemente necesarios para el tratamiento de un problema,
- Son razonablemente necesarios para mejorar, estabilizar o evitar el empeoramiento de su condición.
- Son administrados en la situación más apropiada, menos restrictiva, y segura, y
- No se pueden suspender sin efecto negativo en cuanto a su salud o la calidad de su cuidado.

Es importante que usted reciba servicios médicamente necesarios cuando los necesita.

Pautas clínicas

Su proveedor también usa las pautas clínicas de CHP para ayudarlo en tomar las decisiones sobre el cuidado que sea más beneficioso para usted. Estas pautas clínicas se basan en la definición de necesidad médica arriba escrito. Los proveedores, clientes, y familiares ayudaron a CHP a desarrollar estas pautas. CHP no niega servicios basándose en objeciones morales ni religiosas.

Si desea una copia de nuestras pautas clínicas, favor de visitar nuestro sitio www.yourchp.org o llámenos al 1-800-804-5040.

Ambiente menos restrictivo

Los reglamentos estatales y federales de Medicaid requieren que usted reciba sus servicios en el ambiente menos restrictivo para satisfacer sus necesidades. Esto significa que la atención deberá proporcionarse en la comunidad siempre que sea posible.

¿Cómo se toman decisiones acerca de cambios a, o terminación de mis servicios?

Puede llegar el momento en que ya no necesita servicios de salud mental. En ese caso, su proveedor trabajará con usted para conseguir recursos para ayudarlo a mantener su recuperación. Si su proveedor recomienda que le dé de alta, y usted no está de acuerdo, puede presentar un agravio contra CHP. (Véase página 19.)

Cuando apenas comienzan los servicios, usted y su proveedor llegarán a un acuerdo en cuanto a las metas que quiere alcanzar durante su tratamiento y antes de que le den de alta. Esto se llama su criterio de alta.

¿Y si tengo una discapacidad, alguna necesidad especial, o necesito ayuda para entender el inglés?

Cuando llama para programar su primera cita, favor de informarnos de cualquier necesidad especial que tenga. Por ejemplo, puede tener una discapacidad por la cual usted requiere acomodación. Usaremos intérpretes del servicio telefónico Language Line si no hablamos su idioma. O, usaremos Relay Colorado o una línea TTY si usted es sordo o tiene dificultades de audición.

Si no habla inglés, trataremos de encontrar un proveedor que habla su lengua materna. O, le proveemos un intérprete. Si usted es sordo, buscaremos un proveedor que habla de señas, si no hay ninguno disponible, le proveemos un intérprete. No hay ningún costo para servicios de intérprete. Nuestros proveedores nunca le piden a un familiar ni a un amigo que interprete—a menos que sea elección suya.

Nuestros materiales escritos están disponibles en español. Si habla un idioma además del inglés y el español, haremos arreglos para tener un intérprete que le puede leer los materiales. También tenemos materiales en cinta de audio o en letra grande.

No hay ningún costo para estos servicios. Favor de llamarnos para pedir cualquier servicio o materiales al 1-800 804-5040.

Nuevos procedimientos para el tratamiento

En ocasiones usted puede enterarse de un tratamiento o medicamento nuevo y querrá saber cómo posiblemente le puede servir a usted. Nos mantenemos al corriente con los nuevos tratamientos y medicamentos. Tiene el derecho de pedir que revisemos cualquier tratamiento o medicamento nuevo que usted cree que quizás le ayude.

EMERGENCIAS

¿Qué pasa si tengo una emergencia?

Una “Condición médica de emergencia” es una condición médica o de salud mental grave. Una condición urgente tiene síntomas severos. Los síntomas son tan severos que una persona que tiene pocos conocimientos sobre la salud piense que el no buscar ayuda puede:

- Poner a riesgo grave la salud de uno.
- Causarle daño a las funciones corporales de uno.
- Causarle daño a alguna parte del cuerpo o a un órgano.

Si tiene una emergencia relacionada con la **salud mental**, debe hacer **una** de las siguientes cosas:

- Llame su Centro de salud mental (se encuentra en el [Apéndice A](#)).
- Llame su proveedor individual, si es que lo tiene.
- Llame el número gratuito de CHP al 1-800-804-5008. Este número está disponible las 24 horas al día, 7 días por semana.
- Acúdase a la sala de emergencias más cercana (se encuentra en el [Apéndice B](#)).
- Llame el 911.

Si tiene una emergencia de la **salud física**, debe hacer **una** de las siguientes cosas:

- Llame la línea de consejos por parte de enfermeros (Nurse Advice Line) en su número gratuito: **1-800-283-3221**. Este número está disponible 24 horas al día, 7 días por semana.
- Llame su clínica de salud (en su región).
- Acúdase a la sala de emergencias más cercana (se encuentran en el [Apéndice B](#)).
- Llame el 911.

No necesita autorización anticipada para obtener servicios de emergencia. Puede obtener servicios de emergencia de cualquier hospital o sala de urgencias en su región. Éstas se encuentran en el [Apéndice B](#).

¿Qué sucede cuando se acabe la emergencia?

Es posible que necesite servicios después que termine la emergencia para ayudarle a mantener estabilidad o para mejorar su condición de salud mental. Esto se llama Cuidado posterior a la estabilización. Servicios posteriores a la estabilización son servicios para pacientes internos y externos proporcionados inmediatamente posteriores a una emergencia. No hay ningún cobro para los servicios que recibe para mantenerse estable posterior a una emergencia.

¿Qué pasa si me encuentro lejos de mi casa y tengo una emergencia?

“Cuidado fuera de la zona de servicio” es cuando se obtiene servicios fuera de los condados donde CHP ofrece sus servicios. Si necesita “*cuidado fuera de la zona de servicio*” de manera urgente, acúdase a la sala de emergencias más cercana. Dígale al personal que usted está inscrito en CHP para su cobertura para la salud mental. El personal de la sala de emergencias se pondrá en contacto con nosotros. Al terminar su atención, trabajaremos con los de la sala de emergencias o el hospital para trasladarlo de nuevo a su proveedor de salud mental.

Solamente se cubre el cuidado recibido en la sala de emergencia y la atención urgente para pacientes hospitalizados cuando está de visita o viajando fuera de la región de CHP. Si necesita ayuda de salud mental de manera no urgente cuando se encuentra fuera de la región, llame a su coordinador de cuidado o el número telefónico gratuito de BHO escrito en la última página del presente manual. Un clínico certificado le ayudará a tomar una decisión.

OTRAS COSAS QUE SE DEBE SABER SOBRE SUS SERVICIOS

¿Hay límites en cuanto a los servicios que puedo obtener?

Sí, Medicaid limite las sesiones de terapia individual y días de hospitalización. No puede usar más de 35 sesiones de terapia individual en un año fiscal (del 1º de julio hasta el 30 de junio.) No puede usar más de 45 días por año fiscal de ser paciente internado en el hospital. Hay algunas excepciones a estos límites. Puede hablar con su coordinador de cuidado o la Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares de CHP si tiene preguntas sobre esto, al 1-800-804-5040.

Puede haber excepciones a estos límites en el caso de jóvenes de 20 años de edad o menos, a los cuales se les haya examinado en el programa de Exploración temprana periódica, diagnóstico y tratamiento (EPSDT). Favor de consultar la sección EPSDT en el manual para saber más.

Aunque hay límites a la terapia individual y a los días de hospitalización, hay muchos servicios que no tienen límites. Entre ellos se incluyen las citas para medicamentos, la terapia en grupo, clases para el bienestar, servicios de pares, clubhouses, grupos de apoyo y muchos servicios más.

¿Cómo obtengo mis medicamentos?

Programa de medicinas recetadas de Colorado

Medicaid cuenta con una Lista de medicamentos preferidos (PDL por sus siglas en inglés) para la gente que necesita medicamentos recetados. La PDL es una lista de medicamentos que no requieren previa autorización del estado. Los medicamentos que no se encuentran en esta lista **requieren** aprobación del estado. Esto quiere decir que algunas opciones para los medicamentos son limitadas.

Los miembros de Medicaid obtienen sus medicamentos en una de dos maneras:

- Si sólo cuenta con Medicaid, se obtienen los medicamentos a través del programa estatal para recetas pagadas por servicio. Actualmente la PDL incluye algunos medicamentos para el Trastorno por déficit de atención e hiperactividad (ADHD por sus siglas en inglés), depresión, y trastornos psicóticos. Los que padecen de enfermedad mental aún pueden obtener los medicamentos que necesitan, aunque sus medicamentos no aparecen en la PDL. El estado tiene un proceso para esta situación.
- Si cuenta con Medicare y Medicaid (elegibilidad doble), tiene que inscribirse en un plan de Medicare Parte D. Medicare Parte D cubre ciertos medicamentos que quizás necesite. Si su plan Parte D no pague por ciertos tipos de medicamentos que necesita, entonces Medicaid los pagará. Las Benzodiacepinas son un ejemplo de medicinas para la salud mental que no son cubiertas por Medicare Parte D.

Para obtener más información sobre la PDL y cualquier cambio que se realice en el futuro:

- Váyase a www.colorado.gov/cs/Satellite/HCPF/HCPF/1197969485609.
- Llame al Enlace farmacéutico estatal al: 303-866-3588 o 1-800-221-3943 (gratuito).
- Llame su Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares al 1-800-804-5040 (gratuito).

Si tiene Medicare y necesita ayuda inscribiéndose para el plan Parte D, llame Medicare al 1-800-633-4227. También puede llamar el State Health Insurance Assistance Program (el Programa estatal para ayuda con el seguro médico) al 1-888-696-7213 (gratuito).

¿Cuánto cuestan los servicios de salud mental?

Como miembro de Medicaid tiene el derecho de gozar de servicios de salud mental sin costo alguno. **No hay copagos** por sus servicios de salud mental. Si le cobran por cualquier servicio de salud mental, comuníquese con CHP al 1-800-804-5040. Véase la sección “Y si tengo otros seguros además de Medicaid?” para situaciones especiales.

¿Qué pasa si quiero una segunda opinión sobre mi tratamiento o diagnóstico?

Es posible que tenga preguntas sobre su tratamiento o servicios. Tiene el derecho de obtener una segunda opinión sobre su diagnóstico o la atención que recibe en cuanto a su salud mental. Para obtener una segunda opinión llame CHP al 1-800-804-5008.

¿Qué pasa si tengo otro seguro médico además de Medicaid?

Para asegurar que no reciba cuentas cobrándole la atención que recibe, tiene que seguir las reglas de su seguro principal. Por ejemplo, debe usar proveedores de su red. Tiene que seguir las pautas suyas para obtener autorización para los servicios. Si no, es posible que tenga que pagar por los servicios. Si necesita ayuda para buscar un proveedor, puede llamar la compañía de su seguro principal. Ellos le pueden decir cómo lograr autorización para los servicios. Si tiene Medicare, puede acudir al sitio web de Medicare. También puede llamar Medicare y pedir un manual del miembro.

Debe informarle a los dos, su seguro principal y CHP, que tiene otro seguro. Puede pedir ayuda en encontrar un proveedor que pertenece a **ambas** redes. Si su proveedor pertenece a **las dos redes**, usted no pagará por los servicios cubiertos por Medicaid.

Si escoge un proveedor con su seguro principal que **no** pertenece a la red de CHP, es posible que le toquen copagos y deducibles. Si su seguro principal no cubre un servicio de salud mental de Medicaid que usted necesita, llámenos. CHP le ayudará a localizar un proveedor para estos servicios.

Si usted cuenta con Medicare, nosotros le ayudamos a encontrar un proveedor que acepta Medicare. Si no podemos localizar un proveedor de Medicare, le ayudaremos a encontrar un proveedor de nuestra red. Es posible que necesite un servicio de salud mental no cubierto por Medicare. Si Medicaid lo cubre, le ayudaremos a obtener ese servicio de uno de nuestros proveedores.

Entendemos que esto puede ser confuso. Si tiene preguntas, favor de llamar la Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares de CHP al 1-800-804-5040.

¿Cómo puedo obtener servicios de transporte para mis citas?

Si necesita ayuda para llegar a sus citas, llame a su coordinador de cuidado. Él o ella le puede ayudar a hallar transporte si está muy enfermo o si no puede caminar o conducir. También le puede ayudar si no se encuentra enfermo, pero si no cuenta con un automóvil ni tiene otra manera de llegar. Para obtener ayuda con el transporte, también puede llamar:

Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares de CHP al 1-800-804-5040.

¿Qué pasa si yo tengo, o un familiar tiene una lesión cerebral o una discapacidad del desarrollo?

El estado tiene una lista de los diagnósticos cubiertos por CHP. TBI (lesión cerebral traumática) y DD (discapacidad del desarrollo) son cubiertos por otros programas de Medicaid. Si tiene un problema en cuanto a la salud mental, puede obtener atención de salud mental aunque tenga TBI o DD. El estado tiene una lista de pautas en cuanto al cuidado para personas que padecen de TBI o DD y enfermedad mental. Puede encontrar las pautas en:

<http://www.colorado.gov/cs/Satellite/HCPF/HCPF/12436017328>

O puede llamar la Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares de CHP al 1 800 804-5040.

SUS DERECHOS COMO MIEMBRO DE MEDICAID

Derechos y responsabilidades del miembro

Miembros tienen derecho de:

- Ser tratado con dignidad, respeto y estima para su privacidad.
- Ser libre de discriminación en base a su raza, religión, género, edad, discapacidad, condición de salud, u orientación sexual.
- Obtener información sobre sus beneficios de salud mental y cómo tener acceso a ellos.
- Participar en las decisiones que se tomen en cuanto a su cuidado médico. Tiene el derecho de rehusar tratamiento a menos que sea obligado por la ley.
- No ser aislado ni restringido para ser castigado, o para facilitar el asunto para su proveedor.
- Revisar o pedir una copia de su expediente médico; pedir que sea cambiado o corregido.
- Seleccionar a alguien para representar sus mejores intereses si requiere ayuda.
- Tener una selección de proveedores dentro de nuestra red. Pedir que se incluya un proveedor en nuestra red.
- Obtener una segunda opinión de dentro de nuestra red sin costo alguno.
- Recibir servicios adecuados para su cultura.
- Tener un intérprete si tiene problemas de comunicación o si no habla inglés.
- Ser informado rápidamente que los servicios hayan terminado. Ser informado cuando se efectúan cambios a sus servicios o proveedores.
- Decir a los demás su opinión sobre nuestros servicios. Compartir su opinión con otras personas no tendrá ningún afecto sobre la manera en que le cubrimos servicios.
- Obtener servicios de salud mental médicamente necesarios de acuerdo con la ley federal.
- Tener la libertad de ejercer todos sus derechos sin que eso afecte la manera en que lo tratan.
- Ser libre de intimidación sexual en cualquier relación con sus proveedores. Se puede comunicar con el Departamento de agencias reguladoras (DORA por sus siglas en inglés) al 303-894-7788 o escribiéndoles a DORA en el 1560 Broadway, Suite 1350, Denver 80202.
- Obtener información sobre sus opciones de tratamiento en una manera que pueda entender.
- Tener un plan de servicio que usted ayuda en preparar del cual recibe una copia.
- Recibir ayuda en cuanto a la comprensión de sus derechos y de presentar una queja o apelación.
- Recibir ayuda del Ombudsman para el cuidado manejado de Medicaid llamando al 303-830-3560 o 1-877- 435-7123.
- Presentar una queja sobre cualquier parte de sus servicios.
- Pedir una audiencia imparcial del estado si un servicio haya sido denegado o reducido.
- Tener sus datos y la información que usted comparte en terapia mantenidos de forma confidencial. Sépase que leyes federales y estatales permiten el reparto de información si:
 - Usted presenta un peligro a sí mismo o a otras personas
 - Usted es gravemente discapacitado (incapaz de cuidarse a sí mismo)
 - En casos de abuso de menores o abuso de menores sospechado

Miembros tienen la responsabilidad de:

- Aprender sobre sus beneficios de salud mental y cómo usarlos.
- Ser socio en su cuidado. Esto quiere decir:
- Seguir el plan conforme al acuerdo entre usted y su coordinador de cuidado.
- Participar en su tratamiento y trabajar hacia las metas incluidas en su plan de servicio.
- Tomar medicamentos según lo convenido entre usted y su médico.
- Decirle a su terapeuta o médico si no entiende su plan de servicio. Debe decirle a él o ella si no está de acuerdo con su plan de servicio, o si lo quiere cambiar.
- Darle al terapeuta o al médico la información que necesita para proporcionarle buena atención. Esto incluye que le dé permiso por escrito para que sus proveedores puedan coordinar su cuidado. También se conoce como una divulgación de información.
- Llegar a tiempo a sus citas. Debe llamar la oficina si llegará tarde, o si no puede mantener su cita.
- Cooperar con CHP cuando elige un proveedor o cuando lo atiende un proveedor. Si tiene preguntas sobre la elección de un proveedor, o cómo programar una cita, llame CHP al 1-800-804-5008.
- Infórmenos cuando se cambia de dirección o número de teléfono.
- Tratar a los demás con la misma cortesía y respeto que usted exige.

Confidencialidad

Cualquier información sobre su salud mental se llama *información de salud protegida* o PHI (por sus siglas en inglés). Sólo usaremos su PHI para asegurar que usted reciba atención y para las actividades de pago. Por ejemplo, sólo podemos usar la PHI:

- Para el tratamiento. Es posible que compartamos información sobre su salud con las personas que toman parte en proporcionar su cuidado médico.
- Para coordinar su cuidado entre proveedores. Para coordinar cuidado entre el proveedor y una compañía de seguro.
- Para comunicarnos con los proveedores que se le han rendido servicios para poder pagar los reclamos.
- Para investigar cómo nuestros miembros utilizan los servicios. Esto nos ayuda a ofrecerle mejor atención.
- Cuando es obligado por la ley. Compartimos PHI cuando sea obligado por una ley federal, estatal o municipal. Compartiremos PHI si recibimos una orden judicial o si se ordenan la producción de su expediente mediante una citación judicial.
- Para juntar información sobre enfermedades o lesiones para reportar al Ministerio de salud pública.
- Para evitar una amenaza seria a su salud o seguridad. Es posible que compartamos información con oficiales de la ley u otras personas si creemos que vaya a reducir la amenaza para mal.

¿Qué pasa si tengo problemas de que no me respetan los derechos?

Usted nos importa a Colorado Health Partnerships (CHP) y nos importa la calidad de sus servicios de salud mental. Trabajamos duro para proporcionarle la mejor atención. Siempre intentamos a mejorar la manera de servirle y queremos sus reacciones sobre nuestro desempeño.

También sabemos que hay problemas que pasan. Si no está satisfecho con cualquier aspecto de su servicio, tiene el derecho de presentar un agravio (queja). También tiene el derecho de apelar cualquier acción (decisión) con la cual está en desacuerdo. La Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares (OMFA) le puede ayudar con esto. También se puede comunicar con nuestro Centro de servicios para iniciar un proceso de apelación.

Condiciones

Acción: Una acción es cuando CHP:

1. Deniega o limita todo o parte de un servicio solicitado, incluyendo el tipo o nivel de servicio.
2. Reduce, cambia o termina un tratamiento que ya fue aprobado.
3. Rechaza un pago, entero o en parte, por un servicio.
4. No provee servicios de manera oportuna.
5. No actúa dentro de plazos establecidos para agravios y apelaciones.
6. Deniega una solicitud para obtener tratamiento fuera de la red en áreas rurales.

Apelación: Cuando está en desacuerdo con una Acción por CHP y pide una revisión de la Acción. Uno puede presentar su Apelación oralmente pero tiene que hacer un seguimiento de ella por escrito.

Representante designado del cliente (DCR): Una persona que usted elige para presentar un agravio o una apelación en su nombre. Esta elección tiene que ser en forma escrita. Esta persona puede ser uno de sus proveedores, como un médico o un terapeuta. También puede ser un amigo o un miembro de su familia.

Agravio: Una queja en cuanto a sus servicios de salud mental, su proveedor o el personal. Puede presentar un agravio si está descontento con cualquier servicio o miembro del personal. Esto incluye por ejemplo, la calidad de la atención o falta de respetar sus derechos. También puede incluir una falta de cortesía de un proveedor o miembro del personal. Un agravio puede hacerse de manera oral (en persona o por teléfono) o por escrito.

Notificación de acción: Se trata de una carta que le envía CHP explicándole la acción que toma y sus derechos de Apelación.

Proceso de Audiencia imparcial del estado: Esta es una audiencia ante un juez del derecho administrativo del estado. Solamente se dispone para apelaciones.

¿Cómo presento un agravio (Queja)?

Para empezar, intente a hablar con su proveedor o con un supervisor para que se pueda arreglar problemas de manera rápida. Si no quiere hacer esto, o si lo ha intentado y no ayudó, a continuación hay otras maneras de presentar un agravio:

- Comuníquese con el Partidario para familias y clientes de CHP en su centro de salud mental. Encontrará una lista de ellos en el Apéndice A de este manual.
- Comuníquese con la Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares al 1-800-804-5040.
- Comuníquese con el Ombudsman para el cuidado manejado de Medicaid al 303-830-3560, 1-877-435-7123 o TTY 1-888-876-8864. Le ayudarán a presentar un agravio contra el BHO.

Puede pedirle a otra persona que presente un agravio en su nombre. Sin embargo, tiene que nombrar a esa persona su “Representante designado del cliente,” o DCR. Es una persona nombrada por usted para presentar un agravio o apelación en su nombre. Esta persona puede ser uno de sus proveedores de servicio. Tiene que firmar un documento nombrándole a esa persona su DCR. También hay que firmar una Divulgación de información para CHP para poder compartir información con esa persona.

Puede presentar su agravio en persona, por teléfono, o por correo electrónico. También puede hacerlo en forma de carta o con un formulario que puede obtener de la OMFA. Tiene que presentar el agravio dentro de treinta (30) días civiles después de ocurrir el incidente. El Partidario para familias y clientes de CHP o el Director de OMFA le puede ayudar con esto. Si quiere, le puede ayudar a presentar su queja en forma escrita. También puede encargarse de obtener los servicios de intérprete si no habla inglés, o si es sordo o tiene problemas de audición.

CHP le mandará una carta acusando recibo de su agravio dentro de dos (2) días hábiles.

Investigaremos sus preocupaciones y es posible que lo llamemos para hallar más información. La persona que toma decisiones sobre su agravio no será la misma persona que anteriormente había trabajado con el asunto. Si su caso tiene que ver con un problema clínico, hablaremos con una persona clínica que antes no tenía parte en su caso. Este proceso es confidencial. No perderá sus beneficios de Medicaid por presentar un agravio.

Dentro de quince (15) días hábiles después de recibir su agravio, le enviaremos una carta. La carta le informará sobre nuestra decisión en cuanto a su agravio, y la fecha que la tomamos. Si CHP necesita más tiempo, o usted lo necesita, podemos aplazar el tiempo por hasta catorce (14) días civiles adicionales. Le enviaremos una carta explicándole por qué aplazamos el tiempo y cómo eso le puede beneficiar más a usted.

Si no está de acuerdo con nuestra decisión, puede apelarla al Department of Health Care Policy and Financing (Departamento de cuidado de la salud y la financiación). La decisión del Departamento será la final. Para apelar al Departamento, llame:

Atención al cliente de Medicaid
303-866-3513 (area metropolitana de Denver)
1-800-221-3943 (Fuera del area metropolitana)
TTY 303-866-7471

¿Cómo presento una apelación (Apelación de una acción)?

Si no está de acuerdo con una Acción que toma CHP, tiene el derecho de presentar una apelación. Puede presentar una apelación por teléfono, en persona o por escrito. Si apela por teléfono o en persona, CHP considerará esa fecha como la fecha de su apelación. Sin embargo, tiene que seguir con un documento por escrito. La Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares (OMFA) le puede ayudar con eso. Además, la OMFA puede encargarse de obtener los servicios de un intérprete, si lo necesita.

Deberá presentar su apelación dentro de treinta (30) días civiles desde el día que le enviamos la Notificación de la acción. Puede pedir que un amigo, un pariente o un proveedor presente su apelación en el nombre de usted. Sin embargo, tiene que nombrar a esa persona su “Representante designado del cliente,” o DCR. Tiene que firmar un documento nombrándole a esa persona su DCR. También hay que firmar una Divulgación de información para CHP para poder compartir información con esa persona.

¿Qué pasa si mi tratamiento ya fue aprobado, pero el BHO quiere cancelar mi tratamiento?

Esta es una situación especial. Si usted recibe notificación que CHP tiene intención de terminar o reducir un servicio que fue autorizado, usted puede pedir la continuación de tal servicio.

Para continuar los servicios, varias cosas tienen que suceder:

- Usted o su proveedor tiene que presentar la apelación a tiempo. A tiempo quiere decir que debe presentar su apelación dentro de 10 días civiles desde el día que CHP mandó la Notificación o 10 días civiles antes que la terminación o cambio del tratamiento está programado – lo que ocurre más tarde;
- Los servicios tienen que ser ordenados por un proveedor autorizado.
- El plazo de tiempo para el servicio autorizado todavía no puede haberse terminado.
- Tiene que pedir a CHP la continuación de servicios.

Si se continúan los servicios, es para un plazo limitado. Los servicios continúan hasta que ocurra una de las siguientes cosas:

- Usted retira su apelación.
- Pasan diez días después que CHP envía la resolución (decisión) sobre su apelación. Durante esos diez días, puede pedir una Audiencia imparcial del estado. También puede pedir que sigan en vigor sus servicios hasta que alcance la resolución de la audiencia.
- El fallo de la Audiencia imparcial del estado es para la terminación de sus servicios.
- El plazo de tiempo de la autorización original ya terminó.

¿Con quién puedo presentar una apelación?

Hay varias maneras de presentar una apelación.

- Comuníquese con el Departamento de administración de atención de CHP al 1-800-804-5008 envíeles algo por escrito a:

Colorado Health Partnerships
Care Management Department
7150 Campus Drive, Suite 300
Colorado Springs, CO 80920

- Comuníquese con el Partidario de clientes en el Centro comunitario para la salud mental.
- Comuníquese con el Ombudsman para el cuidado manejado de Medicaid al 303-830-3560, 1-877-435-7123, TTY 1-888-876-8864. Su personal le ayudará a presentar su apelación.
- Comuníquese directamente con la Oficina estatal del tribunal administrativo. No se tiene que presentar a CHP primero, pero tiene que informarle al personal de CHP que se ha comunicado con la Oficina del tribunal administrativo. Su información está a continuación:

Office of Administrative Courts
633 17th Street Suite 1300
Denver, CO 80202
303-866-2000
Fax 303-866-5909

Si usted presenta una apelación con CHP, le enviaremos una carta diciéndote que la recibimos. Lo haremos dentro de dos días hábiles. La carta también le informará más sobre el proceso de apelaciones y cuando debe esperar una decisión.

Tomaremos una decisión dentro de diez días civiles. Tiene el derecho de proveer más información a la persona revisando su apelación. Si quiere proveer información y necesita más tiempo, déjenos saberlo. Usted puede pedir que extendamos el tiempo para la decisión. CHP también puede extender el tiempo para la decisión por hasta catorce (14) días. Le enviaremos una carta diciéndole por qué necesitamos tiempo adicional y cuando se puede esperar la decisión. También le diremos por qué la demora le conviene a usted.

Si piensa que el esperar diez días puede ser dañino a su salud, puede pedir una apelación acelerada (más rápida). Su proveedor también puede pedir una apelación acelerada para usted. CHP no tomará ninguna acción negativa en contra del proveedor por haberlo hecho. No tenemos que estar de acuerdo con su solicitud para una apelación acelerada, pero tenemos que enviarle una carta si no estamos de acuerdo. Si concedemos que se debe acelerar su apelación, le enviaremos una carta dentro de tres días hábiles de cuando recibimos su solicitud. También lo intentamos a llamar por teléfono.

Si necesita más tiempo para obtener información para ayudar su apelación, o si nosotros necesitamos más tiempo, extenderemos el tiempo para decisión por hasta catorce (14) días civiles adicionales. Le enviaremos una carta diciéndole por qué se necesita más tiempo y por qué le conviene a usted que obtengamos la información. Le indicará cuándo se puede esperar la decisión.

¿Qué pasa si no estoy de acuerdo con la decisión de CHP en cuanto a mi apelación?

Si no está de acuerdo con nuestra decisión sobre su apelación, puede solicitar una Audiencia imparcial del estado. Es una audiencia judicial ante un Juez de derecho administrativo (ALJ por sus siglas en inglés). Lo hace con la presentación de una apelación con la Oficina del tribunal administrativo. Sin embargo, deberá hacerlo dentro de treinta (30) días civiles desde la fecha que CHP le envió la Notificación de la acción para la denegación de servicios solicitados. Debe apelar dentro de diez (10) días civiles sobre un servicio previamente autorizado. Sugerimos que usted presente su apelación con la Oficina del tribunal administrativo al mismo tiempo que la presenta con CHP. Así no perderá su derecho a una Audiencia imparcial del estado. Puede proveer pruebas de hechos o de derecho y tener a alguien representándolo en tal audiencia.

Si pide una apelación o una Audiencia imparcial del estado, los servicios solicitados seguirán si:

- Usted o su proveedor presenta la apelación dentro de los límites de tiempo apropiados;
- Usted pide que continúen sus servicios;
- Los servicios que pide que continúen fueron autorizados por el BHO; y
- La autorización para el servicio actual todavía sigue en vigor.

Durante el tiempo que está apelando, sus servicios solicitados continúan por un plazo de tiempo. Los servicios solamente continúan hasta que una de las siguientes cosas suceda:

- o Usted retira su apelación.
- o Pasan 10 días después de haberle mandado la notificación de la acción, y usted no haya pedido una audiencia imparcial del estado.
- o Usted ha pedido una audiencia imparcial del estado y la decisión tomada es que terminemos sus servicios.
- o Ha vencido la autorización original para sus servicios.

Nota importante: Si se niega su apelación en la Audiencia imparcial del estado, es posible que tenga que pagar el costo para los servicios que usted recibió durante la revisión de su apelación.

Ombudsman para el cuidado manejado de Medicaid

El Ombudsman es independiente de CHP y de Medicaid. Esa persona le puede ayudar a resolver cuestiones de la salud, o de la salud mental. Le pueden ayudar a presentar un agravio o una apelación. Pueden ayudar a cualquier miembro de atención administrada o socio de BHO. Es un servicio gratuito. Puede comunicarse con el Ombudsman a:

Ombudsman para el cuidado manejado de Medicaid
1-877-435-7123 fuera de Denver
303-830-3560 en el area metropolitana de Denver
TTY 1-888-876-8864

Directiva médica por adelantado

Tiene el derecho de proveer instrucciones escritas por adelantado a trabajadores del cuidado de la salud sobre el tipo de atención médica que usted quiere o no quiere recibir si llega a enfermarse o lastimarse al punto de no poder hablar por sí mismo. Estas decisiones se llaman Directivas médicas por adelantado. Directivas médicas por adelantado son documentos judiciales que se preparan cuando uno está de buena salud. En Colorado, directivas médicas por adelantado incluyen:

- Un poder perdurable médico. Este documento nombra a una persona en la que usted confía para tomar decisiones en su nombre si usted ya no puede hablar por sí mismo.
- Una declaración de últimas voluntades. Este documento le informe a su médico el tipo de procedimientos para sustentar la vida que quiere o no quiere.
- Una directiva de Resucitación cardiopulmonar (RCP). También se conoce como una orden de “No resucitación.” Le indica al personal médico que no lo revivan si deja de funcionar el corazón y/o los pulmones.

Para obtener más información sobre este tema, hable con su Médico de atención primaria (PCP por sus siglas en inglés). Su PCP tendrá un formulario Directiva médica por adelantado para llenar. La Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares de CHP también le puede ayudar a averiguar cómo se hace una Directiva médica por adelantado.

Su proveedor de salud mental le preguntará si tiene una Directiva médica por adelantado. Se puede colocar una copia de la misma en su expediente médico si es su deseo. Pero usted no necesita una Directiva médica por adelantado para recibir atención para la salud mental. Para una copia de nuestra póliza sobre las Directivas médicas por adelantado, favor de contactarnos al 1-800-804-5040.

Si usted cree que sus proveedores no están siguiendo su Directiva médica por adelantado, puede presentar una queja. Llame o escriba al Departamento de salud pública y ambiente de Colorado:

Colorado Department of Public Health and Environment
4300 Cherry Creek Drive South
Denver, Colorado 80246-1530
303-692-2000

¿Debe usted crear un plan para una crisis de salud mental?

Directivas de salud mental no son requeridas por la ley. Es buena idea que usted tenga un *plan para la crisis*. Un plan para la crisis le ayudará a tomar más control sobre decisiones si es que llega a sufrir una crisis en cuanto a la salud mental. Hable con su proveedor de salud mental sobre escribir un plan para la crisis. También puede escribir un Plan de acción para la recuperación del bienestar (WRAP por sus siglas en inglés) u otro tipo de plan para el bienestar. Un WRAP es un plan que usted puede utilizar para mantenerse sano. También les informe a su familia y a sus proveedores qué quiere que ocurra en caso de una emergencia. Su proveedor puede colocar una copia de su plan para la crisis o el WRAP en el expediente suyo.

OTRAS COSAS QUE SE DEBEN SABER PARA AYUDARLE A GOZAR DE SUS BENEFICIOS DE SALUD MENTAL DE MEDICAID

Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares

CHP tiene una Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares (OMFA) para ayudarle. Le pueden ayudar con cualquier problema o pregunta que tenga sobre sus servicios de salud mental. La Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares:

- Les ayuda a los miembros con agravios (quejas) y apelaciones.
- Aboga por los miembros y sus familias.
- Les ayuda a los miembros y sus familias a entender los servicios de salud mental disponibles y cómo obtenerlos.
- Provee información sobre otro apoyo en la comunidad, como grupos de apoyo mutuo y grupos de abogacía.
- Les ayuda a los miembros y sus familias a entender sus derechos y responsabilidades. Trabaja para proteger los derechos del miembro.
- Les ayuda a los miembros y sus familias a tener una voz en el sistema de salud mental involucrándolos en comités y consejos consultivos.
- Provee educación sobre la salud mental y otros asuntos de recuperación.

Llame su centro para la salud mental o CHP si quiere hablar con una persona de la Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares al 1-800-804-5040. Ellos también le pueden informar sobre las juntas consultivas para miembros que existen en su región.

Programa de Mejoramiento de Calidad

CHP tiene un Programa de mejoramiento de calidad (QI por sus siglas en inglés). Este programa nos ayuda a medir y mejorar la calidad de nuestros servicios. Nuestro programa QI provee información sobre temas como:

- Cómo nuestros servicios ayudan a la gente a mejorarse
- Qué tanto éxito tenemos en cuanto a ayudar a la gente a alcanzar sus metas en la recuperación
- Qué tan rápidamente y qué bien respondemos a las quejas y apelaciones
- Con cuánta rapidez se programan citas
- Por cuánto tiempo uno permanece en el hospital
- Qué tanto éxito tenemos en lograr que uno no regrese pronto al hospital después de haberse dado de alta.

Para aprender más sobre nuestro Programa de mejoramiento de calidad o para recibir una copia gratuita de nuestro Plan de calidad, llámenos al 1-800-804-5040.

Encuestas de los miembros

Queremos saber su opinión sobre los servicios que recibe. Para saber su opinión, hacemos encuestas por teléfono o por correo. Nuestras encuestas le hacen preguntas sobre su tratamiento de salud mental. También le preguntan su opinión sobre qué podemos hacer mejor. Toda la información rendida de la encuesta es confidencial. No repartimos ningún nombre. Si tiene preguntas sobre la encuesta, favor de llamar CHP y hable con una persona en el Departamento de calidad.

Comités consultivos compuestos de miembros

CHP y los centros para la salud mental tenemos juntas consultivas que nos mantienen informados de las reacciones sobre nuestros servicios. Si quisiera aprender más sobre los grupos en su region, llame la Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares, al 1-800-804-5040, para enterarse de cómo puede participar.

Otros Beneficios de Medicaid

Sus beneficios cubiertos por Medicaid no relacionados con la salud mental

El presente manual no tiene una lista de todos los beneficios suyos de Medicaid. La siguiente sección tiene una lista de algunos beneficios de Medicaid que quizás sea elegible para recibir. Para obtener más información sobre los beneficios de salud de Medicaid, favor de llamar:

Atención al cliente de Medicaid

303-866-3513 (area metropolitana de Denver)

1-800-221-3943 (fuera de Denver)

O váyase al sitio Web estatal de Medicaid:

<http://www.colorado.gov/cs/Satellite/HCPF/HCPF/1197364086675>

¿Cómo puedo obtener atención para problemas de salud física?

Si necesita atención médica, acúdase a su Médico de atención primaria (PCP) u otro médico. Si no tiene un PCP, llame a otro médico. Llame *HealthColorado*. *HealthColorado* es un programa estatal que ayuda a la gente con Medicaid a inscribirse en planes de salud médica.

HealthColorado

area metropolitana de Denver 303-839-2120

Todas otras regiones 1-888-367-6557

TTY: 1-888-876-8864

<http://www.healthcolorado.net/>

CHP también le puede ayudar a buscar un médico. Llámenos al 1-800-804-5008.

Es posible que tenga que pagar un copago por atención médica. Un copago es la porción del costo de atención médica que le corresponde a usted. Llame la oficina de Atención al cliente de Medicaid al 303-866-3513 o 1-800-221-3943 para más información sobre los copagos. O visite el sitio estatal del Internet a:

<http://www.colorado.gov/cs/Satellite/HCPF/HCPF/1197364127331>

Coordinación de su atención

Su salud física y salud mental se afectan. Es importante que informe a sus proveedores de salud mental de cualquier otro cuidado que usted recibe. También debe informarle a su PCP sobre su cuidado de salud mental. Es muy importante que todos sus proveedores sepan cuáles medicamentos usted está tomando. Si tiene preguntas, o si necesita ayuda con la coordinación de su atención, hable con su coordinador de cuidado. También puede llamar CHP al 1-800-804-5008.

La exploración temprana periódica, diagnóstico y tratamiento (EPSDT)

La Exploración temprana periódica, diagnóstico y tratamiento (EPSDT) es un programa de salud especial para niños y jóvenes que tienen Medicaid. Cubre a los niños desde el nacimiento hasta los 20 años de edad. Los niños y jóvenes pueden gozar de revisiones de salud, de nutrición, revisiones dentales, vacunas para bebés, y otras exploraciones. No hay ningún costo para una revisión EPSDT. Revisiones rutinarias son importantes. Mantendrán a su niño sano y detectará cualquier problema de salud de manera temprana. Si la exploración de la EPSDT detecta que su hijo tiene problemas de salud, EPSDT también proporcionará el tratamiento médico.

Si su hijo tiene Medicaid y usted quiere una revisión EPSDT, llame a su Médico de atención primaria (PCP). Su PCP realizará la revisión o le mandará a una clínica de salud. Para enterarse más sobre el programa EPSDT, visite el sitio Web de EPSDT a:

<http://www.colorado.gov/cs/Satellite/HCPF/HCPF/1218622604254>

EPSDT también cubre servicios de salud mental para algunos jóvenes que tienen entre 18 y 20 años que padecen de una discapacidad.

Exenciones para servicios de hogar y la comunidad (HCBS)

El estado de Colorado tiene muchos programas de exención. Programas de exención ayudan a la gente que tiene necesidades especiales a permanecer en sus hogares y en la comunidad. Para calificar, estas personas tienen que cumplir con ciertos niveles de necesidad económica, médica y de atención.

Las personas que reciben servicios por una exención son elegibles por la mayoría de los servicios básicos de Medicaid. No se incluyen el cuidado a largo plazo del hospital ni servicios de asilos de ancianos. Se puede solicitar algunas exenciones a través de una agencia estatal. Otras se deben solicitar a través de una agencia Ventanilla única (SEP por sus siglas en inglés). En el Apéndice C de este manual se encuentran las organizaciones de Ventanilla única que pertenecen a su condado.

Cada exención tiene un límite en cuanto a la inscripción y posiblemente exista una lista de espera. La gente puede solicitar más de una exención, pero sólo puede obtener servicios a través de una exención a la vez. Tiene el derecho de apelar al estado si niegan su solicitud para una exención.

Hay varios tipos de programas de exenciones distintos. Para obtener información general sobre una exención, puede llamar el:

Department of Health Care Policy and Financing
(Departamento de políticas de salud y financiamiento)
303-866-3513,
1-800-221-3943, o
TTY 303-866-7471

<http://www.colorado.gov/cs/Satellite/HCPF/HCPF/1223894303509>

Exenciones para niños

Exención HCBS para niños: Provee servicios de Medicaid en el hogar o comunidad para niños discapacitados hasta los 17 años de edad. Esto pertenece a los jóvenes que no son elegibles para el Medicaid regular por exceso de ingreso familiar. Los jóvenes deben estar a riesgo de ser trasladado a un hospital o una institución de enfermería. Los métodos para solicitar esta exención varían de lugar en lugar. Para enterarse de cómo solicitarla, llame la agencia Ventanilla única que pertenece a su condado que se puede encontrar en el Apéndice C.

Exención para niños que padecen de autismo: Provee servicios de Medicaid en el hogar o comunidad para niños hasta los 5 años de edad con un diagnóstico médico de Autismo. Un niño debe tener necesidades muy importantes de comportamiento para ponerle a riesgo de ser trasladado a una institución. Para solicitar esa exención, comuníquese con la Junta del centro comunitario en su región (Apéndice D).

Exención HCBS para niños para apoyo extenso: Proporciona servicios de Medicaid en el hogar o comunidad para niños hasta los 17 años de edad que padecen de discapacidades del desarrollo o retrasos. El joven debe estar a riesgo de ser trasladado a una institución. Los niños de 0-4 años deben tener un retraso en el desarrollo. Niños de 5-17 años deben padecer de una discapacidad del desarrollo. Los jóvenes tienen que cumplir con otras condiciones también. Para más información, llame la División de discapacidades del desarrollo del Departamento de servicios humanos de Colorado (DHS por sus siglas en inglés) al 303-866-7467. Para solicitar esa exención, comuníquese con la Junta del centro comunitario en su región (Apéndice D).

Habilitación de los niños del programa de exención residencial: Proporciona servicios residenciales para niños y jóvenes en hogares de crianza que tienen una discapacidad del desarrollo y necesidades muy importantes. Los jóvenes deben estar a riesgo de ser trasladados a una institución. Este programa ayuda a los jóvenes desde su nacimiento hasta los 21 años de edad a obtener, mantener o mejorar las habilidades necesarias para vivir en la comunidad. Para cumplir con las pautas de elegibilidad, niños y jóvenes deben ser asignados a través de un Departamento de servicios humanos del condado. Para más información, llame la División de discapacidades del desarrollo del Departamento de servicios humanos de Colorado al 303-866-4393. Para solicitar, llame el Departamento de servicios humanos en su condado.

Exención hospicio pediátrico (Programa HOPEFUL): Este programa es para niños hasta los 19 años de edad que padecen de una enfermedad mental grave que puede acortar su vida. Los servicios ayudan a mantener a los niños fuera del hospital u otra institución. Hay otros requisitos también. Para solicitar, llame la agencia Ventanilla única que pertenece a su condado. (véase el Apéndice C)

Exenciones para adultos

Exención para personas con lesión cerebral: Proporciona servicios en el hogar o en la comunidad para gente de 16 a 64 años de edad que tienen una lesión cerebral. Estos servicios ayudan a mantener a la gente fuera del hospital u otra institución. Se definen las lesiones cerebrales elegibles en el Código de reglamentos de Colorado. Para solicitar esta exención, llame la agencia Ventanilla única que pertenece a su condado. (véase el Apéndice C).

Exención para personas que viven con SIDA: Proporciona servicios en el hogar o en la comunidad para gente de cualquier edad que padece de VIH/SIDA. Estos servicios ayudan a mantener a la gente fuera del hospital u otra institución. Para solicitar esta exención, llame el Consejo de base comunitario en su región (véase el Apéndice D).

Exención para personas con enfermedad mental: Proporciona servicios en el hogar o en la comunidad para gente de 18 años o más que padece de una enfermedad mental grave. Estos servicios ayudan a la gente a mantenerse en la comunidad en vez de en una institución de enfermería. Para solicitar, llame la agencia Ventanilla única que pertenece a su condado. (véase el Apéndice D).

Exención para personas que son ancianas, ciegas y discapacitadas: Proporciona un hogar o una opción con base en la comunidad que ofrece un alternativo a una institución de enfermería para cuidar a los de tercera edad, los ciegos y las personas discapacitadas de 18 años o más. Para solicitar, llame la agencia Ventanilla única que pertenece a su condado. (véase el Apéndice C).

Exención para servicios de una vida apoyada: Provee la vida apoyada en el hogar o la comunidad para personas de 18 años o más que padecen de discapacidades del desarrollo. Para más información, llame la División de discapacidades del desarrollo del Departamento de servicios humanos de Colorado, al 303-866-7462. Para solicitar esta exención, llame la Junta del centro comunitario en su región (véase el Apéndice D).

Exención para personas con discapacidades del desarrollo: Proporciona servicios y apoyo fuera del hogar familiar que permiten a la gente de 18 años o más que padecen de discapacidades del desarrollo a seguir viviendo en la comunidad. Para más información, llame la División de discapacidades del desarrollo del Departamento de servicios humanos de Colorado, al 303-866-7462. Para solicitar esta exención, llame la Junta del centro comunitario en su región (véase el Apéndice D).

GLOSARIO

Acción: Una Acción se refiere a cuando Colorado Health Partnerships (CHP) hace uno de los siguientes:

1. Deniega o limita todo o una parte de un servicio solicitado, incluyendo el tipo o nivel de servicio.
2. Reduce, cambia, o termina un tratamiento que anteriormente fue autorizado.
3. Deniega un pago entero, o en parte, por un servicio.
4. Deniega una solicitud para obtener tratamiento fuera de la red, en áreas rurales
5. No rinde servicios de modo oportuno.
6. No actúa dentro de los plazos de tiempo aprobados para agravios y apelaciones.

Apelación: Se refiere a cuando usted no está de acuerdo con una Acción de CHP y pide una revisión de tal Acción.

Organización de salud de conducta (Behavioral Health Organization o BHO por sus siglas en inglés): Es una organización contratada por el estado de Colorado para arreglar los servicios de salud mental para miembros de Medicaid. Hay cinco organizaciones BHO en el estado.

Coordinador de cuidado: Un coordinador de cuidado puede ser su terapeuta o su administrador de caso. Él o ella es su proveedor principal en cuanto a la salud mental y es responsable por la coordinación de sus servicios de salud mental y de mantener su expediente.

Centro comunitario de salud mental: Centros comunitarios de salud mental ofrecen servicios para la salud mental. Hay diecisiete centros comunitarios de salud mental en Colorado. Cada centro ofrece servicios en uno hasta varios condados. Vea el Apéndice A para localizar el centro que ofrece servicios en su condado.

Beneficios cubiertos: Los servicios para la salud mental que puede obtener si cuenta con Medicaid.

Representante designado del cliente (DCR): Una persona que usted elige para presentar un agravio o una apelación en su nombre. Esta elección tiene que indicarse por escrito.

Exploración temprana periódica, diagnóstico y tratamiento (EPSDT): Un programa de atención médica para niños que cuentan con Medicaid. Cubre a los jóvenes desde el nacimiento hasta los 20 años. EPSDT provee revisiones médicas, revisiones de nutrición, vacunas para bebés y otros servicios.

Agravio: Un Agravio es una queja acerca de los servicios que recibe de salud mental, un proveedor o un miembro del personal. Se puede presentar un agravio sobre cualquier cosa que lo tiene descontento.

Notificación de acción: Una carta que le envía CHP explicándole la Acción que va a tomar. Le explica también sus derechos de Apelación.

Cuidado fuera de la zona de servicio: Los servicios de salud mental que recibe uno cuando se encuentra fuera de los condados que gozan de servicios cubiertos por su BHO.

Médico de atención primaria (PCP): El médico que usted elige para proveer su atención médica.

Proveedor: Una organización o persona que proporciona servicios en cuanto a la salud mental. Un proveedor puede ser un centro de salud mental, un hospital o una persona.

Proceso de Audiencia imparcial del estado: Es una audiencia ante un juez del derecho administrativo y se dispone solamente para apelaciones.

Programas de exención: Son programas especiales para ayudarle a la gente que padece de necesidades especiales de salud a permanecer en sus hogares y en la comunidad.

APÉNDICE — A

Su Centro comunitario para la salud mental (Community Mental Health Center o CMHC por sus siglas en inglés) posiblemente provee servicios en regiones no mencionadas aquí. Si no se encuentra su comunidad aquí, favor de llamar el CMHC más cercano para enterarse de servicios disponibles cerca de su casa. Todos los Centros CMHC proveen servicios de crisis. Puede obtener servicios de crisis de su CMHC 24 horas al día, 7 días por semana.

<p>ALAMOSA – (Main) San Luis Valley MHC 8745 CR 9 South Alamosa, CO 81101 719-589-3671</p>	<p>ASPEN Aspen Counseling Center Colorado West MHC 405 Castle Creek Rd. #9 Aspen, CO 81611 970-920-5555</p>
<p>CANON CITY (Main) West Central MHC 3225 Independence Rd. Canon City, CO 81212 719-275-2351</p>	<p>COLORADO SPRINGS (Main) AspenPointe Mental Health Center Adult Services 875 West Moreno Avenue Colorado Springs, CO 80905 719-572-6200 1-800-285-1204 Admissions: 719-572-6330</p>
<p>COLORADO SPRINGS AspenPointe Mental Health Center Child and Family Services 179 South Parkside Drive Colorado Springs, CO 80910 719- 572-6300 1-800-285-1204 Admissions: 719-572-6330</p>	<p>COLORADO SPRINGS AspenPointe Mental Health Center Crisis & Acute Services/Lighthouse 115 South Parkside Drive Colorado Springs, CO 80910 719- 635-7000</p>
<p>CORTEZ AXISHealth System 215 W. Arbecam Cortez, CO 81321 970-565-7946</p>	<p>CRAIG Colorado West MHC 439 Breeze Street, Suite 200 Craig, CO 81625 970-824-6541</p>
<p>DELTA The Center for Mental Health 107 W. 11th Street Delta, CO 81416 970-874-8981</p>	<p>DURANGO AXISHealth System 281 Sawyer Drive, Suite 100 Durango, CO 81303 970-259-2162</p>

<p>EAGLE Colorado West MHC 137 Howard St. P.O. Box 1620 Eagle, CO 81631 970-328-6969</p>	<p>FRISCO Colorado West MHC 360 Peak 1 Drive, Suite 110 Frisco, CO 80443 970-668-3478</p>
<p>GLENWOOD SPRINGS Colorado West MHC 6916 Highway 82 Glenwood Springs, CO 81601 970-945-2583</p>	<p>GRAND JUNCTION Colorado West MHC 515 28 ¾ Road Grand Junction, CO 81501 970-241-6023</p>
<p>GUNNISON The Center for Mental Health 710 N. Taylor P.O. Box 898 Gunnison, CO 81230 970-641-0229</p>	<p>LA JUNTA Southeastern Colorado MHC 711 Barnes La Junta, CO 81050 719-384-5446 800-511-5446</p>
<p>LAMAR Southeast Mental Health Services 3500 First Street South Lamar, CO 81052 719-336-7501 800-603-7501</p>	<p>LAS ANIMAS Southeast Mental Health Services 623 Carson Las Animas, CO 81054 719-456-0069</p>
<p>LEADVILLE West Central MHC 714 Front Street P.O. Box 1583 Leadville, CO 80461 719-486-0985</p>	<p>MEEKER Colorado West MHC 267 6th Street P.O. Box 598 Meeker, CO 81641 970-878-5112</p>
<p>MONTE VISTA San Luis Valley MHC 402 Fourth Street Monte Vista, CO 81144 719-852-5186</p>	<p>MONTROSE The Center for Mental Health 605 E. Miami Road Montrose, CO 81401 P.O. Box 1208 Montrose, CO 81402 970-249-9694</p>

<p>NORWOOD The Center for Mental Health 1350 Aspen Street #B. P.O. Box 366 Norwood, CO 81423 970-327-4449</p>	<p>ORDWAY Southeast Mental Health Services 220 East 1st Street Ordway, CO 81063 719-267-4993</p>
<p>PAGOSA SPRINGS AXISHealth System 475 Lewis Street, #104 P.O. Box 1347 Pagosa Springs, CO 81147 970-264-2104</p>	<p>PARK COUNTY AspenPointe Mental Health Center Bailey Office 460 County Road #43 Ste 7 Bailey, CO 80421 303-838-5013</p> <p>AspenPointe Mental Health 295 5th Street Fairplay, CO 80440 719-836-9087</p>
<p>PUEBLO Spanish Peaks BHC 1304 Chinook Lane Pueblo, CO 81001 719-545-2746</p>	<p>PUEBLO Spanish Peaks Community Support Program 1012 W. Abriendo Pueblo, CO 81004 719-583-2207</p>
<p>RANGELY Colorado West MHC- Rio Blanco 17497 Hwy. 64 County Annex Building Rangely, CO 81648 970-675-8411</p>	<p>RIFLE Colorado West MHC 796 Megan Avenue, Suite 300 Rifle, CO 81650 970-625-3582</p>
<p>SALIDA West Central MHC 111 Vesta Road Salida, CO 81201 719-539-6502</p>	<p>SPRINGFIELD Southeastern Colorado MHC 1049 Kansas Springfield, CO 81073 719-523-4889</p>
<p>STEAMBOAT SPRINGS Colorado West MHC 407 S. Lincoln Ave. Steamboat Springs, CO 80487 970-879-2141</p>	<p>TELLER COUNTY AspenPointe Mental Health Center Aspen Mine Resource Center 166 E. Bennett Avenue Cripple Creek, CO 80813 719-689-3584</p>

<p>TRINIDAD Spanish Peaks BHC 417 S. Indiana Trinidad, CO 81082 719-846-4416</p>	<p>VAIL Colorado West MHC- Eagle Valley 395 E. Lionshead Cir. Vail, CO 81657 970-476-0930</p>
<p>WALSENBURG Spanish Peaks BHC 926 Russell Walsenburg, CO 81089 719-738-2386</p>	<p>WALDEN Colorado West MHC 350 McKinley Walden, CO 80480 970-723-0055</p>
<p>WESTCLIFF West Central MHC Favor de llamar la oficina en Canon City (719-275-2351) para programar una cita.</p>	

APÉNDICE — B

Hospitales regionales

<p>ALAMOSA San Luis Valley Medical Center 106 Blanca Avenue Alamosa, CO 81101 719-589-2511</p>	<p>ASPEN Aspen Valley Hospital 0401 Castle Creek Road Aspen, CO 81611 970-544-7350</p>
<p>CANON CITY Thomas More Hospital 1338 Phay Street Canon City, CO 81212 719-285-2000</p>	<p>COLORADO SPRINGS Cedar Springs Health System 2135 Southgate Road Colorado Springs, CO 80906 719-633-4114</p>
<p>COLORADO SPRINGS Memorial Hospital 1400 E. Boulder Street Colorado Springs, CO 80909 719-365-5000</p>	<p>COLORADO SPRINGS Penrose – St. Francis Hospital 2222 N. Nevada Avenue Colorado Springs, CO 80907 719-776-5111</p>
<p>CORTEZ Southwest Memorial Hospital 1311 N. Mildred Road Cortez, CO 81321 970-565-6666</p>	<p>CRAIG The Memorial Hospital 750 Hospital Loop Craig, CO 81625 970-824-9411</p>
<p>DEL NORTE Rio Grande Hospital 0310 County Road 14 Del Norte, CO 81132 719-657-2510</p>	<p>DURANGO Mercy Medical Center 1010 Three Springs Blvd. Durango, CO 81301 970-247-4311</p>
<p>FRUITA Family Health West Hospital 300 West Ottley Avenue Fuita, CO 81521 970-858-2119</p>	<p>GLENWOOD SPRINGS Valley View Hospital 1906 Blake Avenue Glenwood Springs, CO 81601 970-945-6535</p>
<p>GRAND JUNCTION Community Hospital 2021 North 12th Street Grand Junction, CO 81501 970-256-6200</p>	<p>GRAND JUNCTION Colorado West Crisis Unit 515 28 ¾ Rd. Grand Junction, CO 81501 970-241-6023</p>

<p>GRAND JUNCTION St. Mary's Hospital 2635 North 7th Street Grand Junction, CO 81501 970-244-2273</p>	<p>GUNNISON Gunnison Valley Hospital 711 N. Taylor Street Gunnison, CO 81230 970-641-1456</p>
<p>KREMMLING Kremmling Memorial Hospital 214 S. 4th Street P.O. Box 399 Kremmling, CO 80459 970-724-3442</p>	<p>LA JARA Conejos County Hospital 19021 State Hwy. 285 La Jara, CO 81140 719-274-5121</p>
<p>LA JUNTA Arkansas Valley Medical Center 1100 Carson Avenue La Junta, CO 81050 719-384-5412</p>	<p>LAMAR Prowers Medical Center 401 Kendall Drive Lamar, CO 81052 719-336-4343</p>
<p>LEADVILLE St. Vincent General Hospital 822 West 4th Street Leadville, CO 80461 719-486-0230</p>	<p>MEEKER PIONEERS HOSPITAL 345 Cleveland Street Meeker, CO 81641 970-878-5047</p>
<p>MONTROSE Montrose Memorial Hospital 800 South Third Street Montrose, CO 81401 970-249-2211</p>	<p>PUEBLO Colorado Mental Health Institute 1600 West 24th Street Pueblo, CO 81003 719-546-4000</p>
<p>PUEBLO Parkview Medical Center 400 W. 16th Street Pueblo, CO 81003 719-584-4000</p>	<p>PUEBLO St. Mary Corwin Medical Center 1008 Minnequa Ave. Pueblo, CO 81004 719-557-4000</p>
<p>RANGELY Rangely Hospital 511 South White Avenue Rangely, CO 81648 970-675-5011</p>	<p>RIFLE Grand River Medical Center 501 Airport Road Rifle, CO 81650 970-625-1510</p>

<p>SALIDA Heart of the Rockies Medical Center 1000 Rush Drive Salida, CO 81201 719-530-2200</p>	<p>SPRINGFIELD Southeast Colorado Hospital 373 East 10th Avenue Springfield, CO 81073 719-523-4501</p>
<p>STEAMBOAT SPRINGS Yampa Valley Medical Center 1024 Central Park Drive Steamboat Springs, CO 80487 970-879-1322</p>	<p>TRINIDAD Mt. San Rafael Hospital 410 Benedicta Avenue Trinidad, CO 81082 719-846-9213</p>
<p>VAIL Vail Valley Medical Center 181 W. Meadow Drive Vail, CO 81657 970-476-2451</p>	<p>WALSENBURG Spanish Peaks Health Center 23500 US Highway 160 Walsenburg, CO 81089 719-738-5000</p>

APÉNDICE — C

Agencias ventanilla única

<p>ALAMOSA AND SAGUACHE: Alamosa County Public Health 8900 Independence Way Alamosa, CO 81101 Número principal: 719-589-6639 Número de FAX: 719-589-1103</p>	<p>BENT AND KIOWA: Bent County Public Health 701 Park Avenue Las Animas, CO 81054 Número principal: 719-456-0517 Número de FAX: 719-456-0518</p>
<p>CHAFFEE, CUSTER, FREMONT, LAKE AND PARK: Central Mountain OLTC 172 Justice Center Road Canon City, CO 81212 Número principal: 719-275-2318 Número de FAX: 719-275-5206</p>	<p>CONEJOS AND COSTILLA: Conejos County Nursing Service PO Box 78 La Jara, CO 81140 Physical Address: 19023 State Highway 285 South La Jara, CO 81140 Número principal: 719-274-4307 Número de FAX: 719-274-4309</p>
<p>DELTA, GUNNISON, HINSDALE: Delta County Dept of Social Services Courthouse Annex 560 Dodge Street Delta, CO 81416 Número principal: 970-874-2030 Número de FAX: 970-874-2068</p>	<p>HUERFANO, LAS ANIMAS: Las Animas City Dept of Human Svs 204 South Chestnut Trinidad, CO 81082 Número principal: 719-846-2276 Número de FAX: 719-846-4269</p>
<p>MESA Mesa County Dept. of Human Services PO Box 20000 Grand Junction, CO 81502-5035 Physical Address (if Different): 510 29 1/2 Road Grand Junction, CO 81504 Número principal: 970-248-2888 970-241-8480 Número de FAX: 970-255-3632</p>	<p>DOLORES, MONTEZUMA Montezuma County Health Department County Annex Building 106 West North St Cortez, CO 81321-3189 Número principal: 970-565-3056 Número de FAX: 970-565-0647</p>

<p>MONTROSE, OURAY, SAN MIGUEL Montrose County Dept of Health and Human Services 1845 S. Townsend Ave. Montrose, CO 81401 970-252-5092 Número principal: 970-252-5000 Número de FAX: 970-252-5024</p>	<p>EAGLE, GARFIELD, GRAND, JACKSON, MOFFAT, PITKIN, RIO BLANCO, ROUTT, SUMMIT: Northwest OLTC 195 W. 14th Street Rifle, CO 81650 o 108 Eighth Street, Suite 300 Glenwood Springs, CO 81601 Número principal: 970-945-9191 Número de FAX: 970-928-0465</p>
<p>CROWLEY, OTERO: Otero County Dept of Human Services PO Box 494 La Junta, CO 81050 O Courthouse, 13 West 3rd La Junta, CO 81050 Número principal: 719-383-3166 Número de FAX: 719-383-4607</p>	<p>BACA, PROWERS: Prowers City Public Health Nursing Sv 1001 S Main Street Lamar, CO 81052 Número principal: 719-336-1015 Número de FAX: 719-336-8748</p>
<p>PUEBLO Pueblo County Dept of Social Services 212 W. 12th Street Pueblo, CO 81003 719-583-6846 Número principal: 719-583-6145 Número de FAX: 719-583-6348</p>	<p>MINERAL, RIO GRANDE Rio Grande County Dept of Social Svs Rio Grande County OLTC 925 6th St. Del Norte, CO 81132 Administrator: Jim Berg 719-657-4208 Número principal: 719-657-4208 Número de FAX: 719-657-4211</p>
<p>EL PASO, TELLER: Rocky Mountain Health Care Services 2812 E Bijou Street Colorado Springs, CO 80909 Número principal: 719-457-0660 Número de FAX: 719-457-0766</p>	<p>ARCHULETA, LA PLATA, SAN JUAN: San Juan Basin Health Department P.O. Box 140 Durango, Colorado 81302 O 281 Sawyer Dr Durango, CO 81301 Administrator: Lynn Westberg Número principal: 970-247-5702 Número de FAX: 970-247-9126</p>

APÉNDICE — D

Juntas del centro comunitario

<p>ARKANSAS VALLEY COMMUNITY CENTER 1500 San Juan Avenue La Junta, CO 81050 719-384-8741</p>	<p>HORIZONS SPECIALIZED SERVICES 405 Oak Steamboat Springs, CO 80477 970-879-4466</p>
<p>BLUE PEAKS DEVELOPMENTAL SERVICES 703 Fourth Street Alamosa, CO 81101 719-589-5135</p>	<p>MESA DEVELOPMENTAL SERVICES 950 Grand Avenue Grand Junction, CO 81501 970-243-3702</p>
<p>COLORADO BLUESKY ENTERPRISES 115 West 2nd Street Pueblo, CO 81003 719-546-0572</p>	<p>MOUNTAIN VALLEY DEVELOPMENTAL SERVICES 700 Mount Sopris Drive Glenwood Springs, CO 81602 970-945-2306</p>
<p>COMMUNITY CONNECTIONS 281 Sawyer Drive, #200 Durango, CO 81301 970-259-2464</p>	<p>SOUTHEASTERN DEVELOPMENTAL SERVICES 1111 South Fourth Street Lamar, CO 81052 719-336-3244</p>
<p>COMMUNITY OPTIONS 336 South 10th Street Montrose, CO 81402 970-249-1412</p>	<p>SOUTHERN COLORADO DEVELOPMENTAL SERVICES 1205 Congress Drive Trinidad, CO 81082 719-846-4409</p>
<p>DEVELOPMENTAL PATHWAYS 325 Inverness Drive South Englewood, CO 80112 303-360-6600</p>	<p>STARPOINT 601 Greenwood Canon City, CO 81215 719-275-1616</p>
<p>THE RESOURCE EXCHANGE 418 South Weber Colorado Springs, CO 80903 719-380-1100</p>	

Cómo obtener más información sobre Colorado Health Partnerships

Para obtener más información sobre CHP, favor de comunicarse con la Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares. Nuestra información de contacto se encuentra en la contraportada de este Manual del Miembro. Podemos darle información sobre la estructura de CHP cómo operamos y sobre nuestro Foro único sobre la recuperación. También le podemos decir cómo usted puede participar en las reuniones y comités para ayudarnos a mejorar los servicios

Cada año CHP le informará, por escrito, su derecho de pedir toda la información en el presente manual.

NÚMEROS TELEFÓNICOS IMPORTANTES

Línea gratuita de 24 horas “Access to Care”.....	1-800-804-5008
TTY.....	1-800-432-9553
Oficina de servicio al miembro y asuntos familiares.....	1-800-804-5040

Centros para la salud mental

San Luis Valley Mental Health Center	719-589-3671
The Center for Mental Health	970-252-3200
Southeast Mental Health Services	1-800-511-5446
Spanish Peaks Behavioral Health Center	719-545-2746
Colorado West Mental Health Center	970-945-2583
AspenPointe Mental Health Center	719-572-6300 or 1-800-285-1204
West Central Mental Health Center	719-275-2351
AXISHealth System	970-259-2162

Partidarios para los clientes

San Luis Valley Mental Health Center	719-589-3671
Midwestern Mental Health Center	970-252-3200
Southeast Mental Health Services	1-800-511-5446
Spanish Peaks Mental Health Center	719-545-2746
Colorado West Mental Health Center	970-241-6023
AspenPointe Mental Health Center	719-572-6300 or 1-800-285-1204
West Central Mental Health Center	719-275-2351
AXISHealth System	970-259-2162

Agravios/apelaciones.....	1-800-804-5040
Línea telefónica para Abuso y Fraude.....	1-888-589-3310

Ombudsman para el cuidado manejado de Medicaid (gratuito)	1-877-435-7123
Ombudsman para el cuidado manejaco de Medicaid	TTY 1-888-876-8864

Atención al cliente de Medicaid (gatuito)	1-800-221-3943
Atención al cliente de Medicaid	TTY 303 866-7471

EN UNA EMERGENCIA, LLAME...1-800-804-5008
O llame 911

Si usted necesita una copia de esta información en español, por favor llame al 1-800-804-5008.

No hay discriminación

Colorado Health Partnerships no discrimina a nadie por su raza, religión, sexo, edad, discapacidad u orientación sexual. La decisión de proporcionar servicios se basa en necesidades clínicas y en lo que más le ayudará en su recuperación.

Para obtener copias de este manual en un formato de letra grande o en cinta de audio, o si requiere usted servicios de un intérprete, llame al 1-800-804-5040.

Mérito para la foto de contraportada-Robert Duncan



COLORADO
HEALTH PARTNERSHIPS

Colorado Health Partnerships
7150 Campus Drive, Suite 300
Colorado Springs, CO 80920