



Colorado Health Partnerships, LLC
Pikes Peak ♦ SyCare ♦ West Slope Casa ♦ ValueOptions

If you need this letter in English, please call - 800-804-5008

Agosto de 2009

Estimado beneficiario de Medicaid:

Le enviamos esta carta para informarle acerca de **Colorado Health Partnerships (CHP)**. CHP es la Organización de Salud Mental (**Behavioral Health Organization, BHO**) seleccionada por el Estado de Colorado, a partir del 1 de septiembre de 2009. Si tiene Medicaid, Colorado Health Partnerships le proporcionará sus servicios de atención de salud mental. Si tiene Medicaid y vive en los condados que atiende CHP, queda automáticamente inscripto en Colorado Health Partnerships. Si recibió servicios de atención de salud mental antes del 1 de septiembre de 2009, no necesita hacer nada diferente.

¿CÓMO Y DÓNDE OBTENGO LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DE SALUD MENTAL?

Si desea obtener los servicios de atención de salud mental, simplemente llame a nuestra *línea gratis* las 24 horas del día al **1-800-804-5008**. Esta llamada es sin cargo. Puede llamar desde cualquier parte dentro del estado. Nuestro personal le ayudará a concertar una cita para recibir la atención de salud mental. No necesita que lo derive su médico. Puede recibir servicios de atención de salud mental en su centro local de atención de salud mental o mediante un proveedor dentro de nuestra red.

¿QUÉ SERVICIOS DE ATENCIÓN DE SALUD MENTAL PUEDO OBTENER?

Como miembro de Colorado Health Partnerships, puede obtener los siguientes servicios:

- **Servicios para pacientes externos** incluyen terapia individual y de grupo, terapia breve y terapia familiar. Puede tener hasta 35 sesiones de terapia individual o breve por año.
- **Servicios como paciente interno** se proporcionan en un hospital cuando necesite dicho nivel de atención. Puede tener hasta 45 días de hospitalización por año.
- **Asistencia de urgencia** es para los problemas de salud mental que sean de vida o muerte.
- **Servicios de administración de casos** lo conectan con otros servicios para que le ayuden a mantenerse en la comunidad. Incluyen extensión, derivaciones y coordinación de otros servicios comunitarios.
- **Administración de medicamentos** incluye consultas con un psiquiatra u otros proveedores con licencia (por ejemplo, una enfermera que pueda recetar). Ellos le ayudarán a decidir si le van a ser útiles los medicamentos para la salud mental. Le recetarán y controlarán dichos medicamentos.
- **Programas de rehabilitación psicosocial** ayudan a las personas con enfermedades mentales graves. Le enseñan a la gente las habilidades que necesitan para vivir en la comunidad.
- **Otros servicios** CHP ofrece muchos otros servicios para ayudarle con necesidades de salud mental.

¿QUÉ DEBO HACER EN UNA EMERGENCIA?

Si usted o alguien de su familia está sufriendo una emergencia de salud mental, llame al **1-800-804-5008**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. En una emergencia no necesita una autorización (aprobación) previa. En una emergencia de salud mental, debe hacer una de las siguientes cosas:

- Llamar a su Centro Comunitario de Salud Mental
- Llamar a nuestra línea gratis las 24 horas al **1-800-804-5008**
- Llamar a su terapeuta, si tiene uno
- Ir a la sala de emergencia del hospital más cercano
- Llamar al **911**

¿CUÁLES SON MIS DERECHOS?

Como miembro de CHP, tiene derechos referentes a sus servicios de atención de salud mental. Usted tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto, dignidad y consideración en cuanto a su privacidad;
- No sufrir discriminación de nuestro personal ni proveedores;
- Obtener información acerca de sus beneficios de salud mental y cómo usarlos;
- Obtener información acerca de sus opciones de tratamiento de una manera que usted pueda entender;
- Obtener los servicios de atención de salud mental médicamente necesarios según la ley federal;
- Participar en las decisiones acerca de su atención médica. Esto incluye el derecho a rechazar tratamiento, excepto cuando lo requiere la ley;
- Tener un plan de servicio que usted ayude a escribir y recibir una copia de su plan;
- Recibir servicios adaptados a su cultura;
- Hacer que se mantenga privada la información acerca de sus diagnósticos y atención, según lo permita la ley;
- No sufrir ninguna forma de restricción o reclusión que se utilice para amedrentarlo o controlarlo. El personal no lo puede restringir o recluir como represalia ni porque sea conveniente;
- Se le debe dar opciones en cuanto a proveedores dentro de nuestra red; pedir que se incluya a un proveedor en nuestra red;
- Obtener una segunda opinión dentro de nuestra red sin costo;
- Pedir ver y obtener una copia de sus registros médicos; pedir que se cambien o corrijan;
- Que se le informe rápidamente si se han terminado sus servicios o si hay cambios en sus servicios o proveedores;
- Obtener servicios de intérprete sin costo si tiene problemas de comunicación o no habla inglés;

- Presentar un queja, o dar su opinión acerca de nuestros servicios a otros. Puede dar su opinión a entidades locales, estatales y federales, o a los medios de comunicación. No afectará la forma en que le brindemos su atención;
- Obtener ayuda para entender sus derechos y presentar un queja o una apelación;
- Apelar una denegación o reducción (disminución) del tipo o nivel de servicio y pedir una audiencia justa con el estado;
- Tener un mediador independiente (representante) que usted escoja;
- No tener intimidación sexual con un proveedor. Si esto ocurre, informe al Departamento de Agencias Reguladoras de Colorado (Department of Regulatory Agencies, DORA) al **303-894-7788**. O escriba a DORA a la dirección 1560 Broadway, Suite 1350, Denver 80202; y
- Tener la libertad de usar todos sus derechos. El uso de sus derechos no afecta la forma en que lo tratamos.

¿QUÉ PASA SI TENGO UN QUEJA ACERCA DE LOS SERVICIOS QUE ESTOY RECIBIENDO?

Queremos darle la mejor atención. Si tiene un problema o reclamo sobre sus servicios, queremos saberlo. Llame a su centro de atención de salud mental y pida hablar con el *Mediador para Clientes/Familias (Client/Family Advocate)*. O llame a CHP al **1-800-804-5008** y pida la *Oficina de Asuntos de Miembros y Familias (Member and Family Affairs)*. También se puede comunicar con el Defensor de derechos para Medicaid Managed Care **1-877-435-7123** o TTY **1-888-876-8864** (para personas con dificultades auditivas). No hay cargos por *ninguno* de estos servicios.

¿QUÉ MÁS DEBO SABER?

Para recibir la mejor atención de salud mental, puede que necesiten ayuda algunos miembros de nuestro equipo. Si tiene una solicitud especial, menciónela cuando llame para pedir una consulta. Puede obtener toda nuestra información escrita en español. También puede obtener la información impresa con letras grandes, en CD y cassettes. Si necesita información en otro idioma, le pediremos a alguien que le lea la información en su idioma. No hay costo por esto.

Colorado Health Partnerships tiene un Programa de Calidad para asegurarnos de que obtenga la mejor atención. Para obtener mayor

información acerca de nuestro programa de calidad, o para saber cómo puede participar, llame al **1-800-804-5008** y pida hablar con nuestro *Director de Administración de Calidad (Director of Quality Management)*.

Le enviaremos una carta si hay cambios en su cobertura o beneficios. Le enviaremos una carta si su proveedor deja de atender clientes y podrá ver a un proveedor nuevo.

Cumplimos con la *Ley de autodeterminación de los pacientes (Patient Self Determination Act)* de 1989. Esta es una ley federal. Esta ley indica que usted tiene el derecho a tomar decisiones médicas acerca de su atención de salud. Estas decisiones se llaman *Instrucciones anticipadas*. Las Instrucciones anticipadas son documentos legales que usted prepara mientras tiene buena salud. Las Instrucciones anticipadas le indican a la gente que lo está tratando qué deben hacer si usted está enfermo al punto de no poder tomar sus propias decisiones. Las Instrucciones anticipadas son una manera para que usted pueda participar en su atención de salud, aun cuando no pueda tomar decisiones. Puede obtener más información acerca de las Instrucciones anticipadas consultando con su médico. También puede preguntar a una persona en la Oficina de Asuntos de Miembros y Familias (Office of Member and Family Affairs) acerca de cómo entregar sus Instrucciones anticipadas. Nuestros proveedores le preguntarán si tiene Instrucciones anticipadas. Le preguntarán si desea contar con una copia en su registro de salud mental.

¿DÓNDE PUEDO OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE MIS BENEFICIOS DE SALUD MENTAL?

Si desea obtener mayor información acerca de sus beneficios de salud mental, llámenos al **1-800-804-5008** para pedir un manual del afiliado. También puede pedir un directorio de proveedores. También puede llamar al centro de salud mental más cercano para pedir más información. Toda nuestra información se encuentra en nuestro sitio Web:

www.yourchn.com

En Colorado Health Partnerships, queremos darle la atención de salud mental de mejor calidad. Si alguna vez necesita servicios de atención de salud mental, queremos ser su socio para mejorar su salud.

Atentamente,

Arnold Salazar
Director Ejecutivo

***Colorado Health Partnerships
7150 Campus Drive #300
Colorado Springs, CO 80920***