



Estimado asegurado:

Queremos proporcionarle cierta información sobre sus servicios.

Servicios

Los servicios están disponibles en el momento en que los necesite. La mayoría de los proveedores de servicios médicos atienden de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. Tenemos proveedores en múltiples ubicaciones. Muchos proveedores prestan servicio por lo menos dos días a la semana en algunas ubicaciones. Los servicios de emergencia están disponibles las 24 horas del día y los 7 días de la semana. Pregunte a su médico cuál es su horario de servicio.

Normas de acceso a la atención médica

Es de esperar que los servicios se le brinden de una manera oportuna. Si tiene una emergencia, puede hablar con alguien en persona antes de una hora o por teléfono antes de 15 minutos. La primera cita debe programarse para los próximos 7 días hábiles. Una cita urgente debe programarse para las próximas 24 horas.

Quejas y apelaciones

Si está insatisfecho con la atención que recibe, puede presentar una queja. Las quejas se llaman también reclamaciones. Para presentar una reclamación, póngase en contacto con BHI llamando al (720) 490-4400 o con el Representante del consumidor en un Centro de salud mental de la comunidad. Tiene usted 30 días para presentar una reclamación. Para presentar una queja puede ayudarle también un Representante designado por el cliente (DCR, por su sigla en inglés). Le ayudaremos a resolver cualquier inquietud que pueda tener. No informaremos a nadie respecto a su reclamación. En el Manual del asegurado y la familia puede encontrar información sobre las apelaciones.

Nuestra función

BHI se encarga de gestionar servicios para los asegurados de Medicaid en los condados de Adams, Arapahoe y Douglas. Si necesita ayuda para localizar o empezar a usar los servicios o tiene reclamaciones acerca de estos, por favor infórmenos. Estamos para ayudarlo.

Su Manual del asegurado y la familia ofrece más información sobre estos temas. Si tiene alguna duda, por favor comuníquese con nosotros. Puede encontrar mayor información también en nuestro sitio de Internet: www.bhicares.org.

Si tiene alguna duda sobre esta carta, puede llamar a BHI al número que aparece al final de esta página.

Atentamente,

Behavioral Healthcare, Inc.

He leído y entiendo la información que se me ha proporcionado en esta carta.

Nombre del asegurado en letra de molde:

Firma del asegurado

Fecha

Si necesita este documento en otro idioma o con letra grande o en casete,
llame al (720) 490-4400. Si desea usar el servicio TTY o TDD, llame al 1(855) 364-1799.
If you need this document in another language, large print or on tape, please call (720)
490-4400. TTY/TDD users please call 1(855) 364-1799.