



Estimado miembro,

Nuestro Papel

Access Behavioral Care maneja servicios para miembros de Medicaid que viven en los condados de Cheyenne, Denver, Elbert, Kit Carson, Larimer, Lincoln, Logan, Morgan, Phillips, Sedgwick, Washington, Weld, y Yuma. Podemos ayudarle a encontrar los servicios que usted necesita. También podemos ayudarle a empezar estos servicios. Si usted tiene una queja sobre sus servicios, por favor déjenos saber. Podemos ayudarle. Su manual para miembros y familia tiene más información también. Si usted tiene algunas preguntas, por favor llámenos. También puede visitar nuestro sitio web al abc.coaccess.com.

Servicios

Servicios están disponibles cuando usted los necesita. Para servicios rutinarios, la mayoría de las oficinas de proveedores están abiertas de 8:00 am a 5:00 pm lunes a viernes. Pregunte a su proveedor las horas que los servicios están disponibles. Servicios de emergencia están disponibles 24 horas al día, siete días de la semana. Para estos servicios usted debe llamar al 844-493-8255.

Normas de Acceso a la Atención

Usted debe obtener servicios de una manera oportuna. Si usted tiene una emergencia, usted puede hablar con alguien en persona dentro de una hora o por teléfono dentro de 15 minutos. La primera visita debe ser programada dentro siete días hábiles de cuando usted pide el servicio. Una visita urgente debe ser programada dentro de 24 horas de cuando usted pide el servicio. Después de que usted sale del hospital, una visita de seguimiento debe ser programada dentro de siete días calendarios. Una visita para trastorno del abuso de sustancias debe ser programada dentro de dos semanas de cuando usted pide el servicio.

Quejas y Apelaciones

Usted puede presentar una queja si no está satisfecho con la atención que usted recibe. Una queja también es llamada una denuncia. Para presentar una queja, llame al 720-744-5134 o 877-276-5184 (llamada gratuita). También usted puede hablar con un representante de consumidores en un centro comunitario de salud mental. Usted tiene 30 días para presentar una queja. Un representante designado del cliente (DCR) también puede ayudarle presentar una queja. Le ayudaremos resolver cualquier preocupación que usted tenga. No diremos a nadie sobre su queja. Más información sobre apelaciones y quejas se encuentra en su manual para miembros y familia.

Si usted tiene preguntas sobre esta carta, llámenos al 303-751-9030 o 800-984-9133 (llamada gratuita). Los usuarios TTY deben llamar al 888-803-4494.

Sinceramente,
Access Behavioral Care

He leído y entiendo la información en esta carta.

Nombre del miembro

Firma del miembro

Fecha

Sus derechos y responsabilidades

Como miembro de acceso Behavioral Care (ABC), usted tiene ciertos derechos. Es importante que usted sepa cuáles son esos derechos. Si tiene preguntas acerca de estos derechos, por favor llame a nuestra Oficina de Asuntos miembros y familiares. Queremos ayudar a entender sus derechos. Queremos para asegurarse de que está siendo tratado de manera justa.

Si usted tiene alguna pregunta sobre la información en esta página, llame acceso Behavioral Care. **ABC Denver:** (303) 751-9030 o 1-800-984-9133 **ABC Noreste:** (970) 751-9030 o 1-844-880- 8508

Usted tiene el derecho a:

- Ser tratado con respeto y consideración debida a su dignidad y privacidad.
- Pedir información acerca de Access Behavioral Care, nuestros servicios y proveedores, incluyendo:
 - Sus beneficios de salud mental,
 - Cómo acceder a la atención, y
 - Tus derechos.
- Obtener información de una manera que pueda comprender fácilmente.
- Elegir cualquier proveedor de la red de acceso Behavioral Care.
- Obtener servicios culturalmente apropiados y competentes de los proveedores de acceso conducta de los cuidados.
- Obtener los servicios de un proveedor que hable su idioma u obtener servicios de interpretación en cualquier idioma necesario.
- Hacer que un proveedor específico se añadirá a la red de proveedores.
- Obtener los servicios que sean apropiados y accesibles cuando sea médicamente necesario, incluyendo el cuidado de las 24 horas del día, 7 días a la semana durante condiciones de emergencia.
- Obtener los servicios de emergencia de cualquier proveedor, incluso aquellos que no están en nuestra red, sin tener que llamar Acceso Behavioral Care primero.
- Obtener una cita de rutina dentro de los 7 días, o una cita urgente dentro de las 24 horas posteriores a su solicitud.
- Recibir los servicios cubiertos médicamente necesarios de un proveedor que no está en la red de acceso Behavioral Care si somos de otro modo no puede presentarlos.
- Saber sobre las tarifas que pueden cobrar. No hay cuotas o copagos para los servicios de Medicaid cubiertos que recibe por medio del Acceso Behavioral Care.
- Obtener un aviso por escrito de cualquier decisión de Acceso Behavioral Care para negar o limitar los servicios solicitados.
- Obtener una explicación completa de los proveedores sobre:
 - Usted o diagnóstico de salud mental de su hijo y el estado,
 - Diferentes tipos de tratamiento que pueden estar disponibles,

CARING HEART

C O U N S E L I N G

- ¿Qué tratamiento y / o la medicación que podría funcionar mejor, y
 - Lo que puede esperar.
- Participar en las discusiones acerca de lo que necesita, y tomar decisiones sobre su atención de salud mental con sus proveedores.
- Obtener una segunda opinión si usted tiene una pregunta o desacuerdo acerca de su tratamiento.
- Ser notificado de cualquier cambio en los beneficios, servicios o proveedores.
- Rechazar o suspender el tratamiento, salvo que se disponga por ley.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Obtener copias de sus registros de tratamiento y planes de servicio y pedir acceso Behavioral Care para cambiar sus datos si cree que son inexactos o incompletos.
- Obtener información escrita sobre las directivas médicas anticipadas.
- Obtener información acerca de, y ayudar con, queja, apelación y audiencia imparcial.
- Presentar una queja sobre su tratamiento a Access Behavioral Care sin temor a represalias.
- Tener una ayuda defensor independiente con cualquier pregunta, problemas o preocupaciones sobre el sistema de salud mental.
- Expresar una opinión sobre los servicios de acceso conducta de los cuidados a las agencias estatales, los órganos legislativos, o los medios de comunicación, sin que sus servicios se vean afectados.
- Ejercer sus derechos sin ningún cambio en la forma de acceso Behavioral Care o nuestros proveedores lo tratan.
- Que se respete su privacidad. Su información personal sólo se puede liberar a los demás cuando se le da su permiso o cuando es permitido por la ley.
- Saber acerca de los registros que lleve en usted mientras usted está en tratamiento y que pueden tener acceso a sus registros.
- Cualesquiera otros derechos garantizados por ley o regulación (la ley).

Tus responsabilidades:

Para continuar con su tratamiento de salud mental éxito, tenemos que trabajar juntos - usted, su proveedor (s), y el personal de acceso Behavioral Care. Nosotros hacemos nuestra parte que le proporciona información sobre sus derechos y los servicios que ofrecemos. Su parte es asumir la responsabilidad de lo siguiente:

- Elegir un proveedor de la red de acceso Behavioral Care, o llamarnos si desea ver a alguien que no está en la red de acceso Behavioral Care.
- Siga las reglas de acceso Behavioral Care y Medicaid como se describe en el Manual para miembros de ABC. Siga los pasos descritos en el Manual para miembros de ABC si desea presentar una queja o apelación con acceso Behavioral Care o puede llamar a: **ABC Denver:** (303) 751-9030 o 1-800-984-9133 **ABC Noreste:** (970) 751-9030 o 1-844-880-8508

CARING HEART

C O U N S E L I N G

- Pagar por los servicios que recibe y que no están cubiertos por Medicaid o Access Behavioral Care.
- Indicar a Access Behavioral Care si tiene cualquier otro seguro, incluyendo Medicare.
- Las citas programadas, y llame para reprogramar o cancelar si no se puede hacer el nombramiento.
- Haga preguntas cuando usted no entiende, o cuando se desea más información.
- Informe a sus proveedores toda la información que necesitan con el fin de cuidar de usted. Esto incluye cualquier síntoma que pueda tener.
- Trabajar con sus proveedores para crear metas que le ayudarán en la recuperación. Siga los planes de tratamiento que usted y sus proveedores han acordado.
- Tome los medicamentos como se les proporcionan para usted.
- Informe a su médico si tiene cualquier efecto secundario desagradable de sus medicamentos, o si no parecen sus medicamentos a estar trabajando para ayudarlo a sentirse mejor.
- Buscar los servicios de soporte adicionales en la comunidad.
- Invitar a las personas que van a ser útiles y de apoyo para ser una parte de su tratamiento. Estas personas pueden incluir miembros de la familia, amigos, o cualquier otro que pueda escoger.
- Entender sus derechos y el proceso de queja.
- Tratar a sus proveedores como usted espera ser tratado.