

**Oficina de Salud del Comportamiento  
para la Comunidad  
Manual para miembros**

**Abril de 2019**

[página dejada en blanco intencionalmente]

## Índice

<b>Bienvenida</b>	<b>5</b>
Introducción	6
Bienvenido a la Oficina de Salud del Comportamiento para la Comunidad	6
Departamento de servicios para los miembros de CBH	8
Tarjetas de identificación de miembro	8
Información de contacto importante	9
Servicios de comunicación	12
Inscripciones	13
Cambios en la cobertura	13
Información sobre los proveedores	14
Cómo elegir o cambiar su proveedor	14
Visitas al consultorio	15
Atención fuera de horario	15
<b>Derechos y responsabilidades</b>	<b>16</b>
Derechos y responsabilidades de los miembros	17
Consentimiento para la atención de la salud mental	18
Privacidad y confidencialidad	19
Información sobre la facturación	19
Responsabilidad de terceros	20
Coordinación de beneficios	20
Denuncias de fraudes y abusos	21
<b>Servicios de salud del comportamiento</b>	<b>22</b>
Servicios cubiertos	23
Servicios que no están cubiertos	23
Segundas opiniones	23
¿Qué es una autorización previa?	23
Servicios cubiertos, adultos	24
Servicios cubiertos, niños y adolescentes	26
Descripción de los servicios	30
<b>Servicios fuera de la red o del plan</b>	<b>32</b>
Proveedores fuera de la red	33
Cómo recibir atención fuera del área de servicio de CBH	33
Servicios fuera del plan	33
<b>Instrucciones por anticipado de salud mental</b>	<b>36</b>
Instrucciones por anticipado de salud mental	37
Declaración de salud mental	37
Poder legal para la atención de salud mental	37
Ayuda para elaborar una declaración de salud mental y un poder legal para la atención de salud mental	38

Qué hacer si su proveedor no respeta su declaración de salud mental o poder legal para la atención de salud mental	38
<b>Servicios de salud física</b>	<b>39</b>
¿Quién cubre los servicios de salud física?	40
Sus necesidades de salud física	40
Coordinación de la salud física y la salud del comportamiento	40
Salud física en HealthChoices	41
Community HealthChoices	41
<b>Quejas, agravios y audiencias justas</b>	<b>43</b>
Quejas, agravios y audiencias justas	44
Quejas	44
Queja de primer nivel	44
Queja de segundo nivel	47
Revisión externa de quejas	48
Agravios	49
Revisión externa de agravios	51
Quejas y agravios acelerados	52
¿Qué tipo de ayuda puedo obtener para los procesos de quejas y agravios?	54
Audiencias justas del Departamento de Servicios Sociales	56
Audiencia justa acelerada	58
<b>Apéndice I: Descripción de los servicios</b>	<b>60</b>
Servicios cubiertos, adultos	61
Servicios cubiertos, niños y adolescentes	66

# **Sección 1:**

# **Bienvenida**

## Introducción

### ¿Qué es HealthChoices?

HealthChoices es el programa de atención administrada de Medical Assistance de Pensilvania. Tiene dos partes principales: la atención de salud física y la atención de salud del comportamiento.

- Los servicios de salud física se brindan a través de las organizaciones de atención médica administrada de salud física (*physical health managed care organizations*, PH-MCO) o a través de las organizaciones de atención administrada de Community HealthChoices (*Community HealthChoices Managed Care Organizations*, CHC-MCO). La Oficina de los programas de Medical Assistance del Departamento de Servicios Sociales supervisa las PH-MCO y la Oficina de Vida de Largo Plazo del Departamento de Servicios Sociales supervisa las CHC-MCO. Para obtener más información sobre los servicios de salud física, consulte la página 39.
- Los servicios de salud del comportamiento incluyen los servicios de salud mental y los servicios para trastornos por consumo de sustancias controladas. Estos servicios se brindan a través de las organizaciones de atención médica administrada de salud del comportamiento (*behavioral health managed care organizations*, BH-MCO) y son supervisadas por la Oficina de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias (*Office of Mental Health and Substance Abuse Services*, OMHSAS) del Departamento de Servicios Sociales.

### **Bienvenido a la Oficina de Salud del Comportamiento para la Comunidad**

La Oficina de Salud del Comportamiento para la Comunidad (*Community Behavioral Health*, CBH) le da la bienvenida como miembro de HealthChoices y de CBH.

El sistema de la salud del comportamiento de Filadelfia incluye el Departamento de Servicios de la Salud del Comportamiento y disCapacidades Intelectuales (*Department of Behavioral Health & Intellectual disAbility Services*, DBHIDS), del cual CBH es una división, y los proveedores de servicios. Este sistema sirve para ayudar a las personas con problemas por abuso de sustancias controladas o de salud mental a alcanzar la salud, el bienestar y la autodeterminación.

CBH es una organización de atención administrada (*managed care organization*, MCO) que trabaja con nuestros socios estatales de Pensilvania (PA) de la Oficina de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias Controladas (*Office of Mental Health and Substance Use Services*, OMHSAS) del Departamento de Servicios Sociales de PA. Juntos administramos los beneficios de salud del comportamiento para los

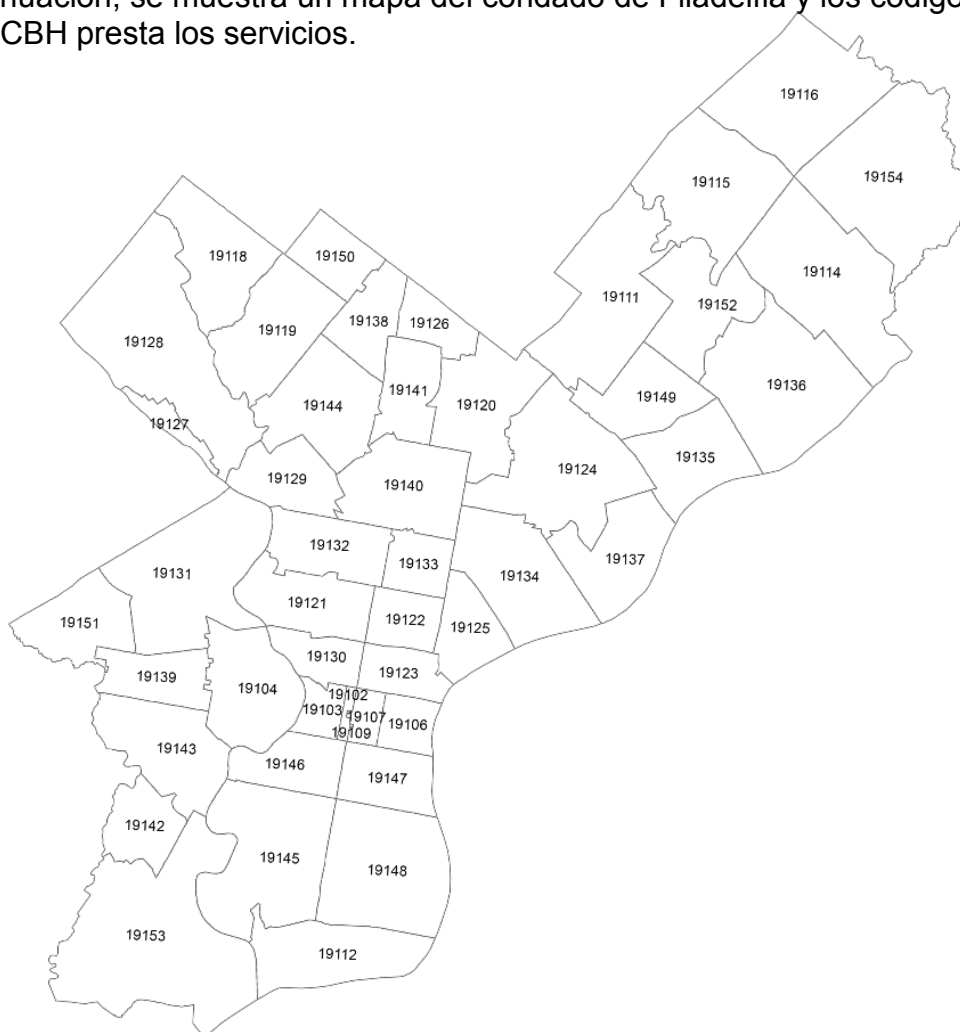
residentes de Filadelfia que reciben Medical Assistance (MA), también conocida como Medicaid, a través del programa Medicaid de PA, llamado HealthChoices.

CBH es la única MCO de atención de salud del comportamiento en el condado de Filadelfia. CBH no proporciona los servicios directamente. Nosotros ayudamos a coordinar y pagar sus servicios de salud del comportamiento, que incluyen servicios de salud mental y por abuso de sustancias controladas.

Los proveedores de la red, es decir, las agencias de salud del comportamiento y los profesionales independientes, son quienes brindan estos servicios a los miembros de CBH. Los proveedores son contratados y agregados a la red según las necesidades de los servicios. CBH proporciona remisiones a los miembros de estas agencias según sus necesidades y preferencias.

CBH se asegura de que reciba el tipo de servicio que necesita y que este servicio esté cubierto por HealthChoices. Es posible que CBH no cubra todos sus gastos de atención médica. Lea su manual atentamente para determinar qué servicios están cubiertos. Si tiene alguna pregunta sobre los servicios de salud del comportamiento, puede llamar a CBH al 1-866-545-2600 (TTY-1-888-436-7482). También puede visitar nuestra página en Internet en [www.cbhphilly.org](http://www.cbhphilly.org).

A continuación, se muestra un mapa del condado de Filadelfia y los códigos postales donde CBH presta los servicios.



## Departamento de servicios para los miembros de CBH

El personal del Departamento de servicios para los miembros de CBH puede:

- Contestar sus preguntas
- Ayudarlo a encontrar proveedores de salud del comportamiento cercanos a su domicilio
- Ponerlo en contacto con los medios de transporte
- Averiguar si está recibiendo los servicios correctos
- Averiguar si los servicios que recibe están cubiertos para que no tenga que pagarlos

El Departamento de servicios para los miembros de CBH atiende durante las **24 horas, los 7 días de la semana** y puede contactarlo llamando al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482). Para los miembros sordos, con problemas de audición o dificultad para hablar, puede llamar al Operador de retransmisión de Pensilvania al 711 para obtener ayuda para comunicarse con CBH. Si habla otro idioma que no sea inglés, el personal puede ayudarlo a acceder a los servicios de interpretación.

También se puede contactar al Departamento de servicios para los miembros de CBH por escrito a la siguiente dirección:

Community Behavioral Health  
801 Market Street  
7th Floor  
Philadelphia, PA 19107  
ATTN: Member Services

## Tarjetas de identificación de miembro

CBH no proporciona tarjetas de identificación de miembro aparte de las tarjetas ACCESS normales.

Usted recibirá una tarjeta ACCESS. Si en alguna cita necesita comprobar que está inscrito en el programa de Medical Assistance, puede presentar esta tarjeta. Si pierde su tarjeta ACCESS, llame a la Oficina de Asistencia del Condado (*County Assistance Office, CAO*). El número de teléfono de la CAO figura más adelante en la sección Información de contacto importante.





## Información de contacto importante

La siguiente es una lista de los números de teléfono importantes que podría necesitar. Si no está seguro de a quién llamar, comuníquese con el Departamento de servicios para los miembros de CBH para obtener ayuda: 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482). Para los servicios de TTY, llame al Operador de retransmisión de Pensilvania al 711.

### Emergencias

Para obtener más información sobre los servicios de emergencia, consulte la Sección 3, Servicios de salud del comportamiento, en la página 22. Si tiene una emergencia, puede recibir ayuda llamando a los números que figuran a continuación; puede encontrar más información sobre los servicios de emergencia en la página 30.

Si tiene una emergencia, siempre obtenga ayuda de inmediato llamando al **911** o yendo a la sala de emergencias. No necesita llamar a CBH antes.

### Líneas directas de emergencia

Si está pensando en lastimarse a sí mismo, llame a alguno de estos números:

- **Línea directa de asesoramiento sobre crisis/suicidio** (215-686-4420), para asesoramiento, consultas y remisiones durante las 24 horas, los 7 días de la semana para personas con necesidades urgentes de salud del comportamiento
- **Línea directa nacional de ayuda al suicida** (1-800-273-TALK)

Si usted, su hijo o alguien que conoce se encuentra en una crisis de salud del comportamiento, llame a este número. Siempre habrá alguien disponible las 24 horas, los 7 días de la semana para conectarlo con el servicio de emergencia más cercano. Si es necesario, enviarán un equipo de emergencia móvil a su ubicación.

- **Línea de delegados de salud mental** (215-685-6440), para obtener ayuda durante las 24 horas, los 7 días de la semana, para coordinar los servicios en caso de crisis para personas con necesidades urgentes de salud del comportamiento, para solicitar alojamiento de emergencia y para informar sobre personas desaparecidas con discapacidad intelectual después de las 5:00 p. m.

### Centros de respuesta para crisis

#### *Adultos*

- **Centro Médico Einstein (Einstein Medical Center)** (215-951-8300), 5501 Old York Road
- **Hospital Friends (Friends Hospital)** (215-831-4600), 4641 Roosevelt Boulevard

- **Hospital Mercy (Mercy Hospital)** (215-748-9525), 501 South 54th Street
- **Hospital de Pensilvania (Pennsylvania Hospital)** (215-829-5433), Spruce Building, 801 Spruce Street, 1st Floor
- **Campus Episcopal del Hospital de la Universidad de Temple (Temple University Hospital Episcopal Campus)** (215-707-2577), 100 East Lehigh Avenue

*Niños*

- **Centro de respuesta para crisis infantil de Filadelfia (Philadelphia Children’s Crisis Response Center)** (215-878-2600), 3300 Henry Avenue, Falls Two Building

**Información de contacto importante: resumen**

<b>Nombre</b>	<b>Información de contacto: teléfono o sitio web</b>	<b>Ayuda proporcionada</b>
<b>Números de teléfono del Departamento de Servicios Sociales de Pensilvania</b>		
Oficina de Asistencia del Condado/COMPASS	1-877-395-8930 o 1-800-451-5886 (TTY/TTD) o <a href="http://www.compass.state.pa.us">www.compass.state.pa.us</a> o la aplicación móvil para teléfonos inteligentes myCOMPASS PA	Modificar su información personal para la elegibilidad de Medical Assistance. Consulte la página 12 de este manual para obtener más información
Línea Directa para Denuncias de Fraudes y Abusos, Departamento de Servicios Sociales	1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477)	Informar fraudes o abusos del miembro o proveedor en el programa de Medical Assistance. Consulte la página 21 de este manual para obtener más información
<b>Otros números de teléfono importantes</b>		
Departamento de Seguros, Oficina de Servicios al Consumidor	1-877-881-6388	Solicitar un formulario de quejas, presentar una queja o hablar con un representante de servicios al consumidor.
Servicios de protección	1-800-490-8505	Informar sospechas de abuso, negligencia, explotación o abandono de una persona adulta mayor de 60 años o de una persona adulta de entre 18 y 59 años que tenga una discapacidad física o mental.

## Otros números de teléfono

### Servicios para acceder a la asistencia

- *Oficina de Salud del Comportamiento para la Comunidad (CBH):* 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482), para obtener ayuda las 24 horas, los 7 días de la semana con servicios de salud mental y abuso de sustancias controladas.
- *Iniciativa de especialistas en la salud del comportamiento (Behavioral Health Specialist Initiative):* 215-546-1200, de lunes a viernes, horario laboral, para ayudar a personas sin cobertura con problemas de abuso de sustancias controladas.
- *Línea para disCapacidades intelectuales (Intellectual disAbility Line):* 215-685-5900, para obtener asistencia de rutina, solicitar alojamiento de emergencia e informar sobre personas desaparecidas con discapacidad intelectual.
- *Línea para disCapacidades intelectuales después de las 5:00 p. m. (Intellectual disAbility Line After 5PM):* 215-685-6440, para solicitar alojamientos de emergencia e informar sobre personas desaparecidas con discapacidad intelectual después de las 5:00 p. m.

### Recursos para la violencia doméstica

- *Línea directa de violencia doméstica de Filadelfia (Philadelphia Domestic Violence Hotline):* 1-866-723-3014, para obtener información o ayuda las 24 horas, los 7 días de la semana, para usted o alguien que conozca
- *Mujeres contra el abuso (Women Against Abuse):* 215-386-1280
- *Mujeres contra el abuso (refugio):* 215-386-7777
- *Mujeres en transición (Women in Transition):* 215-751-1111
- *Casa de acogida luterana (Lutheran Settlement House) (español):* 215-462-8610
- *Línea de registro de abuso infantil ChildLine (ChildLine and Abuse Registry):* 1-800-932-0313

### Recursos para la vivienda

- *Oficina de viviendas de apoyo (Office of Supportive Housing):* 215-686-7150, para obtener ayuda para encontrar un refugio (todos los géneros)
- *Ejército de Salvación (Salvation Army):* 215-568-5111, para mujeres y niños que buscan refugio
- *Centro de coordinación de ayuda a los necesitados (Outreach Coordination Center):* 215-232-1984, para cualquier persona sin hogar que necesite ayuda

### Transporte

- *Logisticare:* 1-877-835-7412, para las personas que necesitan ayuda para obtener transporte a una cita para la atención de salud del comportamiento

## Otra asistencia

- *Departamento de Servicios Sociales de Pensilvania (The Pennsylvania Department of Human Services) (PA DHS):* 1-800-692-7462, para solicitar seguro de asistencia en efectivo y cobertura de beneficios
- *Administración del seguro social (Social Security Administration):* 1-800-772-1213, solicite beneficios financieros para adultos mayores y por discapacidad

## Grupos de defensoría

- *Servicios legales de la comunidad (Community Legal Services):* 215-981-3700, asistencia legal para adultos y niños
- *Consumer Satisfaction Team, Inc. (Equipo de Satisfacción al Consumidor):* 215-923-9627, defensoría para adultos y niños
- *Proyecto de ley de discapacidades (Disabilities Law Project):* 215-238-8070, asistencia legal para personas con discapacidades
- *Red de recursos para la familia (Family Resource Network):* 215-599-5176, asesoría telefónica y presencial, mediante talleres y grupos; grupos de apoyo familiar; información sobre seres queridos encarcelados que podrían tener una enfermedad mental
- *Alianzas para la Salud Mental (Mental Health Partnerships):* 215-751-1800, defensoría para adultos
- *Padres Involucrados en el Sistema (Parents Involved Network) (PIN):* 267-507-3860, padres que buscan apoyo en la defensoría para niños

## Servicios de comunicación

CBH puede ofrecer este manual y otra información que necesite en otro idioma distinto al inglés, sin costo alguno para usted. También puede ofrecer este manual y otra información que necesite en distintos formatos como disco compacto, braille, letra grande, DVD, comunicación electrónica y otros si los necesita, sin costo alguno para usted. Comuníquese con el Departamento de servicios para los miembros de CBH al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482) para solicitar la ayuda que necesite. El envío de la información podría tener una demora de hasta 5 días, dependiendo de la información que necesite.

CBH también brindará un intérprete, incluidos el lenguaje de señas americano y los servicios de TTY, si no habla o no comprende el inglés o tiene problemas auditivos. Estos servicios están disponibles sin costo alguno para usted. Si necesita un intérprete, llame al Departamento de servicios para los miembros de CBH al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482) y ellos lo comunicarán con el servicio de intérprete que se adapte a sus necesidades. Para los servicios de TTY, llame al Operador de retransmisión de Pensilvania al 711.

## **Inscripciones**

Para poder recibir los servicios en HealthChoices, debe continuar siendo elegible para Medical Assistance. Usted recibirá la documentación o una llamada telefónica sobre la renovación de su elegibilidad. Es importante que siga las instrucciones para que su cobertura de Medical Assistance no finalice. Si tiene alguna pregunta sobre la documentación que recibe o no está seguro si su elegibilidad para Medical Assistance está actualizada, llame al Departamento de servicios para los miembros de CBH al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482) o a su CAO.

## **Cambios en la cobertura**

Existen motivos por los cuales podría modificarse su elegibilidad para recibir Medical Assistance o el programa de HealthChoices. Las siguientes secciones le explicarán estos motivos y le indicarán qué debe hacer en ese caso.

### **Cambios en el hogar**

Si hay algún cambio en su hogar, llame a su CAO.

Por ejemplo:

- Alguien en su hogar está embarazada o tiene un bebé.
- Cambia su domicilio o número de teléfono.
- Usted o un miembro de la familia que vive con usted obtiene otro seguro de salud.
- Un miembro de su familia se suma o se va del hogar.
- Ocurre una muerte en la familia.

Recuerde que es muy importante llamar a su CAO de inmediato si ocurre algún cambio en su hogar ya que ese cambio podría afectar sus beneficios.

## **¿Qué sucede si me mudo?**

Si se muda a otro condado de Pensilvania, nos lo debe informar llamando al Departamento de servicios para los miembros de CBH al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482). Lo ayudaremos a cerciorarse de que reciba los servicios en su nueva comunidad. También debe llamar a su CAO y darles su nueva dirección y número de teléfono.

Si se muda fuera del estado, ya no podrá recibir los servicios a través de HealthChoices. Debe informar a su CAO y a CBH que se va de Pensilvania. Su asistente social finalizará los beneficios en Pensilvania y usted deberá solicitarlos en su nuevo estado.

## **Pérdida de los beneficios**

Si por alguna razón pierde sus beneficios de Medical Assistance, debe llamar a su CAO. La CAO le explicará los motivos por los cuales sus beneficios de Medical Assistance han finalizado y le dirá lo que debe ocurrir para ser elegible y volver a recibirlos.

## **Información sobre los proveedores**

El directorio de proveedores de CBH contiene información sobre los proveedores pertenecientes a la red. Podrá encontrarlo en Internet en: <https://cbhphilly.org/cbh-members/provider-directory/>. Para solicitar que le envíen una copia del directorio de proveedores, puede llamar al Departamento de servicios para los miembros de CBH al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482). El listado de proveedores incluye la siguiente información sobre los proveedores de la red:

- Nombre, dirección física, dirección en Internet, correo electrónico, número de teléfono.
- Si el proveedor está aceptando o no pacientes nuevos.
- Días y horarios de atención.
- Las credenciales y los servicios que ofrecen los proveedores.
- Si el proveedor habla otros idiomas además del inglés y, de ser así, cuáles.
- Si se puede acceder al sitio del proveedor con silla de ruedas.

## **Cómo elegir o cambiar su proveedor**

Usted puede elegir los proveedores que vea.

- Si va a comenzar un nuevo servicio, cambiar la atención que recibe o quiere cambiar de proveedor por cualquier motivo, CBH lo ayudará a elegir su nuevo proveedor. Para obtener ayuda, llame al Departamento de servicios para los miembros de CBH al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482).

- Si es un nuevo miembro de CBH y actualmente usted está recibiendo servicios, es posible que deba comenzar a recibirlos de un proveedor de nuestra red. Si su proveedor actual está inscrito en el programa de Medical Assistance de Pensilvania, pero no en la red de CBH, puede continuar recibiendo los servicios de su proveedor actual por hasta 60 días. CBH pagará a su proveedor por estos servicios. Si su proveedor actual no está inscrito en el programa de Medical Assistance de Pensilvania, CBH no pagará los servicios que reciba de su proveedor. Si necesita ayuda para buscar un proveedor de la red de CBH, llame al Departamento de servicios para los miembros de CBH al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482).
- Puede haber ocasiones en las que un proveedor deja de pertenecer a la red de CBH. Por ejemplo, un proveedor podría finalizar el acuerdo o mudarse. Se le enviará una notificación cuando un proveedor del cual está recibiendo servicios abandona la red de CBH. Si el proveedor está inscrito en el programa de Medical Assistance de Pensilvania, puede continuar recibiendo sus servicios por hasta 60 días. Luego, deberá elegir un nuevo proveedor.

## **Visitas al consultorio**

### **Cómo programar una cita con su proveedor**

Para programar una cita con el proveedor, llame a su consultorio. Si necesita ayuda para programar una cita, llame al Departamento de servicios para los miembros de CBH al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482).

Si necesita ayuda para conseguir una cita con su proveedor, consulte la sección Programa de transporte de Medical Assistance (MATP) en la página 34 de este manual o llame al Departamento de servicios para los miembros de CBH al número que figura arriba.

### **Normas de las citas**

Los proveedores de CBH deben proporcionar los servicios dentro de 1 hora para emergencias, dentro de las 24 horas para situaciones urgentes y dentro de los 7 días para citas de rutina y remisiones a especialistas. Las emergencias son situaciones de suma gravedad que permiten pensar, a cualquier persona razonable sin capacitación médica, que representan un riesgo inmediato para la vida de la persona o para su salud a largo plazo. Una afección urgente es una enfermedad o afección que, si no se trata dentro de las 24 horas, podría convertirse rápidamente en una crisis o emergencia.

## **Atención fuera de horario**

Por problemas de salud del comportamiento puede llamar a CBH durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

## **Sección 2:**

# **Derechos y responsabilidades**



## **Derechos y responsabilidades de los miembros**

La Oficina de Salud del Comportamiento para la Comunidad y su red de proveedores no discriminan a los miembros por motivo de raza, sexo, religión, nacionalidad, discapacidad, edad, orientación sexual, identidad de género u otro aspecto prohibido por ley.

Como miembro de CBH, usted tiene los siguientes derechos y responsabilidades.

### **Derechos de los miembros**

Usted tiene derecho a:

- 1) Recibir un trato respetuoso y que el personal y los proveedores de la red de CBH reconozcan su dignidad y necesidad de privacidad;
- 2) Obtener información sobre CBH, sus servicios y los proveedores que lo tratan, de una manera que sea fácil de comprender y encontrar cuando lo necesita;
- 3) Elegir a los proveedores de la red de CBH de quienes usted quiera recibir tratamiento. Puede cambiar de proveedor si no está conforme;
- 4) Recibir servicios de emergencia cuando los necesite de cualquier proveedor sin la aprobación de CBH;
- 5) Recibir información por parte de sus proveedores que pueda entender con facilidad y hablar con ellos sobre sus opciones de tratamiento, sin interferencia alguna de CBH;
- 6) Tomar todas las decisiones sobre su atención médica. Si no está en condiciones de tomar decisiones sobre su tratamiento, tiene derecho a que otra persona lo ayude a hacerlo o tome decisiones por usted. Puede rechazar el tratamiento o los servicios, a menos que tenga que recibir tratamiento involuntario conforme a la Ley de Procedimientos de Salud Mental;
- 7) Hablar con los proveedores de manera reservada y que sus datos y registros se mantengan de manera privada y confidencial;
- 8) Ver y obtener una copia de su historia clínica y pedir cambios o correcciones en esta;
- 9) Solicitar una segunda opinión;
- 10) Presentar un agravio si no está de acuerdo con la decisión de CBH de que un servicio no es médicamente necesario para usted (puede encontrar la información sobre el proceso en la página 49);
- 11) Presentar una queja si no está conforme con la atención o el tratamiento que ha recibido (puede encontrar la información sobre el proceso en la página 44);
- 12) Solicitar una audiencia justa del Departamento de Servicios Sociales (puede encontrar la información sobre el proceso en la página 56);
- 13) No ser sometido a ninguna forma de restricción o reclusión para obligarlo a hacer algo, disciplinarlo, simplificarle la tarea al proveedor o castigarlo.
- 14) Obtener información sobre los servicios que CBH o un proveedor no cubra debido a objeciones morales o religiosas y sobre cómo recibir esos servicios.

- 15) Ejercer sus derechos sin que afecten de forma negativa la manera en que lo tratan el Departamento de Servicios Sociales, CBH y los proveedores de la red.

### **Responsabilidades de los miembros**

Los miembros deberán trabajar con sus proveedores de servicios de salud del comportamiento. CBH necesita de su ayuda para que usted pueda recibir los servicios y apoyo que necesita.

Estas son las cosas que debe hacer:

- 1) Brindar, en la medida de lo posible, la información que sus proveedores necesiten.
- 2) Contarle a su proveedor los medicamentos que toma, incluidos los medicamentos de venta libre, las vitaminas y los remedios naturales.
- 3) Participar en las decisiones sobre su atención médica y tratamiento.
- 4) Trabajar con sus proveedores para desarrollar y llevar a cabo sus planes de tratamiento.
- 5) Decirles a sus proveedores lo que desea y necesita.
- 6) Tomar sus medicamentos según lo prescrito y contarle a su proveedor si existe algún problema.
- 7) Respetar sus citas.
- 8) Informarse sobre la cobertura de CBH, incluidos todos los límites y beneficios cubiertos y no cubiertos.
- 9) Usar únicamente los proveedores de la red, a menos que CBH apruebe un proveedor fuera de la red.
- 10) Respetar a los demás pacientes, el personal y trabajadores del proveedor.
- 11) Denunciar fraudes y abusos a la Línea Directa de Cumplimiento de CBH (1-800-229-3050) y a la Línea Directa para Denuncias de Fraudes y Abusos del Departamento de Servicios Sociales (1-866-379-8477).

### **Consentimiento para la atención de la salud mental**

Solo los niños menores de 14 años deben tener la autorización de sus padres o tutor legal para recibir atención de salud mental. Los niños de 14 años o más no necesitan dicha autorización. Todos los niños pueden recibir ayuda para tratar problemas de alcohol y drogas sin la autorización de sus padres o tutor legal. Pueden dar su consentimiento para recibir atención de salud mental y de hacerlo, tienen el derecho de decidir quién puede ver su historia clínica. Además, un padre o tutor legal puede dar su consentimiento para la atención de salud mental para un niño de 14 años o más, pero menor de 18 años.

Es importante que todas las personas que asisten a un niño trabajen en conjunto, sean partícipes de la planificación de su atención y, cuando sea posible, compartan la información necesaria para su cuidado.

El siguiente cuadro explica quién puede dar su consentimiento para el tratamiento.

<b>Si el niño tiene</b>	<b>Entonces él o ella</b>
Menos de 14 años	Debe tener la autorización del padre, la madre o el tutor legal para recibir atención de salud mental
14 años o más	Puede recibir atención de salud mental sin la autorización del padre, la madre o el tutor legal
Cualquier edad	Puede recibir ayuda para tratar problemas de alcohol o drogas sin la autorización del padre, la madre o el tutor legal

Para obtener más información sobre quién puede dar su consentimiento para el tratamiento, puede llamar al Departamento de servicios para los miembros de CBH al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482). A veces es difícil entender que un niño tiene derechos de privacidad y puede dar su consentimiento para recibir atención de salud mental. CBH puede ayudarlo a comprender mejor estos derechos para que pueda brindarle el mejor apoyo posible para su hijo.

### **Privacidad y confidencialidad**

CBH deberá proteger la privacidad de su información personal de salud (*personal health information*, PHI) y deberá informarle cómo podrá ser usada o compartida con otras personas. Esto incluye el uso compartido de su PHI con proveedores que lo están tratando para que CBH pueda pagarles. También incluye el uso compartido de su PHI con el Departamento de Servicios Sociales. Esta información se incluye en el Aviso de Prácticas de Privacidad de CBH. Para recibir una copia de este aviso, llame al Oficial de Privacidad de CBH al 215-413-8585 o ingrese en <https://cbhphilly.org>.

### **Información sobre la facturación**

Los proveedores de la red de CBH no podrán facturarle por los servicios que están cubiertos por CBH. Incluso si su proveedor no ha recibido el pago o el monto total de sus honorarios por parte de CBH, el proveedor no podrá cobrarle. Esto se llama facturación de saldos.

### **¿Cuándo me puede cobrar un proveedor?**

Los proveedores podrán cobrarle si:

- Recibió servicios de un proveedor fuera a la red sin la aprobación de CBH y el proveedor le dijo antes de recibir el servicio que este no estaría cubierto, y usted aceptó pagarlo.
- Recibió servicios que no están cubiertos por CBH y el proveedor le dijo antes de recibir el servicio que este no estaría cubierto, y usted aceptó pagarlo.
- Recibió un servicio de un proveedor que no está inscrito en el programa de Medical Assistance.

### **¿Qué debo hacer si recibo una factura?**

Si recibe una factura del proveedor de la red de CBH y usted considera que no debe pagarla, puede llamar al Departamento de servicios para los miembros de CBH al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482).

Si recibe una factura del proveedor por alguna de las razones anteriores en las que se le puede cobrar, deberá pagarla o llamar al proveedor.

### **Responsabilidad de terceros**

Es posible que tenga Medicare u otra cobertura de salud. Medicare o su otra cobertura de salud es su seguro primario. Su otro seguro se conoce como “responsabilidad de terceros” o TPL (*third party liability*). Tener otra cobertura no afecta su elegibilidad para Medical Assistance. En la mayoría de los casos, Medicare o su otra cobertura pagará los servicios del proveedor antes de que pague CBH. Solo se le podrá facturar a CBH por el importe que Medicare o su otra cobertura no pague.

Si tiene Medicare u otra cobertura de salud, deberá comunicárselo tanto a su CAO como al Departamento de servicios para los miembros de CBH al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482). Cuando vaya a un proveedor o a una farmacia, deberá mostrar su tarjeta de Medicare y su tarjeta ACCESS. Esto ayuda a garantizar que se paguen sus facturas de atención médica.

### **Coordinación de beneficios**

Si cuenta con Medicare, y el servicio u otra atención que necesita está cubierto por este, podrá recibir atención de cualquier proveedor de Medicare que usted elija. No es necesario que el proveedor pertenezca a la red de CBH o que obtenga su autorización previa. Si el proveedor está inscrito en el programa de Medical Assistance, CBH trabajará con Medicare para decidir si debe pagarle al proveedor después de que Medicare pague primero.

Si necesita un servicio que Medicare no cubre pero que está cubierto por CBH, usted deberá recibir el servicio de un proveedor de la red de CBH. En estos servicios rigen todas las normas de CBH, como de autorización previa y remisiones a especialistas.

Si no tiene Medicare, pero cuenta con otra cobertura de salud y necesita un servicio u otra atención cubiertos por su otra cobertura, deberá recibir el servicio de un proveedor que esté tanto en la red de su otro seguro como en la red de CBH. Deberá seguir las normas de su otra cobertura y de CBH, tales como de autorización previa y remisiones a especialistas. CBH trabajará con su otra cobertura para decidir si necesita pagar los servicios luego de que su otra cobertura pague primero al proveedor.

Si necesita de un servicio que su otra cobertura no cubre, usted deberá recibir el servicio de un proveedor de la red de CBH. En estos servicios rigen todas las normas de CBH, como de autorización previa y remisiones a especialistas.

## **Denuncias de fraudes y abusos**

### **Cómo informar sobre un fraude o abuso del miembro**

Si cree que alguien está utilizando su tarjeta ACCESS o la de otro miembro para recibir servicios, equipos o medicamentos; o está falsificando o alterando recetas médicas, o está recibiendo servicios que no necesita, puede llamar a la Línea Directa de Fraudes y Abusos de CBH al 1-800-229-3050 para brindarles esta información. También puede reportar esta información a través de la Línea Directa de Denuncias de Fraudes y Abusos del Departamento de Servicios Sociales al 1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477).

### **Cómo informar sobre un fraude o abuso del proveedor**

Un fraude por parte de un proveedor ocurre cuando este le cobra servicios, equipos o medicamentos que no recibió o factura por un servicio distinto al que le brindó. Facturar el mismo servicio más de una vez o cambiar la fecha del servicio son otros ejemplos de fraude por parte de un proveedor. Para denunciar estos fraudes, llame a la Línea Directa de Fraudes y Abusos de CBH al 1-800-229-3050. También puede reportar esta información a través de la Línea Directa de Denuncias de Fraudes y Abusos del DHS al 1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477).

**Sección 3:**

**Servicios de salud del  
comportamiento**

## **Servicios cubiertos**

Lea este capítulo detenidamente para saber cuáles son los servicios cubiertos. Si aún tiene preguntas sobre qué servicios están cubiertos o si necesita más información sobre un servicio cubierto, comuníquese con el Departamento de servicios para los miembros de CBH al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482).

En el Apéndice I (página 60) se enumeran y describen los servicios cubiertos por la Oficina de Salud del Comportamiento para la Comunidad (CBH).

## **Servicios que no están cubiertos**

CBH cubre únicamente los servicios de salud del comportamiento. Las MCO de salud física cubrirán los servicios para la salud física, la mayoría de los medicamentos, y la atención odontológica y oftalmológica. Si tiene alguna duda sobre si un servicio está o no cubierto por CBH, llame al Departamento de servicios para los miembros de CBH al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482).

## **Segundas opiniones**

Si no está seguro acerca de algún tratamiento o servicio médico que se le sugiera, tiene derecho a solicitar una segunda opinión. Esta podría brindarle más información para ayudarlo a tomar decisiones importantes sobre su tratamiento y no tiene ningún costo para usted.

Llame al Departamento de servicios para los miembros de CBH al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482) para solicitar el nombre de otro proveedor de la red de CBH para obtener una segunda opinión. Si no hay otros proveedores en la red de CBH, puede solicitarle a CBH una aprobación para obtener una segunda opinión de un proveedor fuera de la red.

## **¿Qué es una autorización previa?**

Algunos servicios necesitan la aprobación de CBH antes de que pueda recibirlos. Esto se llama autorización previa. Para los servicios que necesitan autorización previa, CBH decidirá si el servicio solicitado es médicamente necesario antes de que pueda recibirlo. Por lo tanto, usted o su proveedor deberá realizar la solicitud de aprobación a CBH antes de recibir el servicio. Las siguientes páginas muestran los requisitos de autorización para una variedad de servicios.

## Servicios cubiertos, adultos (18 años o mayores)

Categoría	Servicio	¿Se requiere autorización previa?	¿Cómo obtengo el servicio?
<i>Servicios para casos de emergencia</i>			
Intervención en situaciones de crisis	Servicios para crisis sin cita previa (Centro de respuesta ante crisis)	No	Si necesita servicios de emergencia, llame al 911 o vaya a un Centro de respuesta ante crisis o a una sala de emergencias.
<i>Servicios para casos de urgencia</i>			
Servicios para pacientes hospitalizados	Observación de 24 horas	Sí	Si usted cree que necesita tratamiento como paciente hospitalizado, deberá ir a una sala de emergencias o a un Centro de respuesta ante crisis para una evaluación.  Si usted busca servicios para tratar el abuso de sustancias controladas, también puede ir a un Centro de evaluación de abuso de sustancias controladas.
	Hospitalización psiquiátrica para casos agudos	Sí	
	Hospitalización psiquiátrica para casos subagudos	Sí	
	Atención prolongada para casos agudos	Sí	
	Desintoxicación de drogas y alcohol supervisada médicamente	Sí	
	Desintoxicación de drogas y alcohol administrada médicamente	Sí	
Intervención en situaciones de crisis	Servicios residenciales para crisis	Sí	



## Servicios cubiertos, adultos (18 años o mayores) (cont.)

Categoría	Servicio	¿Se requiere autorización previa?	¿Cómo obtengo el servicio?
<i>Servicios para casos sin urgencia</i>			
Tratamiento de salud mental para pacientes ambulatorios	Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios	No	Busque el Directorio de proveedores en nuestro sitio web o llame a Servicios para los miembros para buscar un proveedor para pacientes ambulatorios. El proveedor lo ayudará a obtener acceso a estos servicios.
	Centro de recuperación integrada comunitaria	No	
	Servicios móviles de rehabilitación psiquiátrica	Sí	
	Hospitalización parcial de salud mental	Sí	
	Clozapina	No	
	Pruebas psicológicas	Sí	
	Terapia electroconvulsiva	Sí	
Tratamiento ambulatorio para problemas de drogas y alcohol	Servicios ambulatorios para problemas de drogas y alcohol	No	
	Programa intensivo para pacientes ambulatorios	No	
	Programa de hospitalización parcial para problemas de drogas y alcohol	No	
	Tratamiento asistido con medicamentos	No	
Servicios de administración de casos y ayuda de pares	Administración de casos intensivos	Sí	Para obtener más información y los servicios de tratamiento asertivo basado en la comunidad y administración de casos, llame al 215-599-2150.
	Administración de casos combinados	Sí	
	Coordinación de recursos	Sí	
	Administración de casos enfocada en drogas y alcohol	Sí	
	Tratamiento asertivo basado en la comunidad	Sí	
	Pares especialistas certificados	Sí	
Servicios de rehabilitación residencial para la dependencia/adicción al alcohol y las drogas	Centro de reinserción social para problemas de alcohol y drogas	Sí	Si usted cree que necesita tratamiento en un entorno de rehabilitación residencial, deberá ir a una sala de emergencias o a un Centro de respuesta ante crisis para una evaluación. Si usted busca servicios para tratar el consumo de sustancias controladas, también puede ir a un Centro de evaluación para el consumo de sustancias controladas
	Servicios residenciales para problemas de alcohol y drogas supervisados médicamente, a corto plazo	No	
	Servicios residenciales para problemas de alcohol y drogas supervisados médicamente, a largo plazo	Sí	
Centros de tratamiento residencial para adultos	Centros de tratamiento residencial para adultos (RTFA)	Sí	Si usted cree que necesita tratamiento en un RTFA, debe tener un vínculo con un proveedor actual que le haga una evaluación psiquiátrica. Si no tiene un proveedor, póngase en contacto con Servicios para los miembros para que lo contacten.

## Servicios cubiertos, niños y adolescentes (hasta los 18 años, 21 años para algunos servicios)

Categoría	Servicio	¿Se requiere autorización previa?	¿Cómo obtengo el servicio?
<i>Servicios para casos de emergencia</i>			
Intervención en situaciones de crisis	Servicios para crisis sin cita previa (Centro de respuesta ante crisis)	No	Si usted o su hijo tiene una emergencia sin riesgo de vida y necesita servicios móviles, llame a la Línea de delegados de salud mental al 215-685-6440. También puede llamar al 911 o ir directamente a un Centro de respuesta ante crisis o a una sala de emergencias.
	Equipo móvil para crisis infantiles	No	
<i>Servicios para casos de urgencia</i>			
Servicios de rehabilitación residencial para la dependencia/adicción al alcohol y las drogas/Servicios de adicción para pacientes hospitalizados	Rehabilitación residencial para problemas de alcohol y drogas en adolescentes	Sí	Si cree que usted o su hijo necesita tratamiento en una unidad para pacientes hospitalizados, deberá ir a una sala de emergencias o un Centro de respuesta ante crisis para una evaluación.
	Hospitalización psiquiátrica para casos agudos	Sí	
Intervención en situaciones de crisis	Servicios de intervención móvil para niños (CMIS)	No	Si cree que usted o su hijo necesita Servicios de intervención móvil para niños, deberá ir a una sala de emergencias, a un Centro de respuesta ante crisis o al Equipo móvil para crisis infantiles para una evaluación.
	Unidad de estabilización de crisis	Sí	

## Servicios cubiertos, niños y adolescentes (hasta los 18 años, 21 años para algunos servicios) (cont.)

Categoría	Servicio	¿Se requiere autorización previa?	¿Cómo obtengo el servicio?
<i>Servicios para casos sin urgencia</i>			
Tratamiento de salud mental para pacientes ambulatorios	Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios	No	Busque el Directorio de proveedores en nuestro sitio web o llame a Servicios para los miembros para buscar un proveedor para pacientes ambulatorios.
	Programa de hospitalización parcial para casos agudos	Sí	
	Pruebas psicológicas	Sí	
Tratamiento ambulatorio para problemas de drogas y alcohol	Servicios ambulatorios para problemas de drogas y alcohol	No	Busque el Directorio de proveedores en nuestro sitio web o llame a Servicios para los miembros para buscar un proveedor para pacientes ambulatorios. El proveedor lo ayudará a obtener acceso a estos servicios.
	Programa intensivo para pacientes ambulatorios con problemas de drogas y alcohol	No	
Servicios de administración de casos	Administración de casos combinados	Sí	Para obtener más información y acceder a los Servicios de administración de casos, llame al 215-599-2150.
	Administración mejorada de casos	Sí	
Servicios de Rehabilitación de Salud Conductual (BHRS) para miembros menores de 21 años	Terapia móvil (MT)	Sí	Busque el Directorio de proveedores en nuestro sitio web o llame a Servicios para los miembros para buscar un proveedor para pacientes ambulatorios. El proveedor lo ayudará a programar una evaluación, la cual se requiere para obtener acceso a estos servicios.
	Asesor especialista en comportamiento (BSC)	Sí	
	Asesor especialista en comportamiento para niños autistas (BSC/ASD)	Sí	
	Personal de asistencia terapéutica (TSS)	Sí	
	Servicios terapéuticos escolares (STS)	Sí	
	Análisis del comportamiento aplicado (ABA)	Sí	
	Programas de tratamiento para la primera infancia	Sí	
	Programa de actividades terapéuticas de verano (STAP)	Sí	
	Servicios de transición y estabilización clínica (CTSS)	Sí	
Servicios basados en la familia	Servicios basados en la familia	Sí	
	Terapia familiar funcional	Sí	
	Terapia multisistémica para comportamientos sexuales problemáticos (MST-PSB)	Sí	
Centros de tratamiento residencial (RTF)	Centros de tratamiento residencial (con o sin certificación de la JCAHO)	Sí	
Hogar anfitrión para la rehabilitación residencial en la comunidad (CRR)	Hogar anfitrión para la CRR	Sí	

## **¿Qué significa médicamente necesario?**

“Médicamente necesario” significa que el servicio o medicamento cumple con alguno de estos criterios:

- Evitará una enfermedad, afección o discapacidad o se esperará justificadamente que lo haga.
- Disminuirá o mejorará los efectos físicos, mentales o de desarrollo de una enfermedad, afección, lesión o discapacidad o se esperará justificadamente que lo haga.
- Lo ayudará a lograr o mantener la capacidad de realizar tareas diarias, teniendo en cuenta sus habilidades y las de alguien de su edad.

Si necesita ayuda para comprender cuándo un servicio o medicamento es médicamente necesario, o si desea más información, llame al Departamento de servicios para los miembros de CBH al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482).

## **Cómo solicitar una autorización previa**

Algunos servicios de CBH podrían requerir una autorización previa. Una autorización previa significa que tanto su proveedor como CBH deben aprobar los servicios antes de que pueda recibirlos. Su proveedor es responsable de solicitar a CBH esta autorización. CBH revisará la solicitud del proveedor y su servicio se aprobará siempre y cuando sus necesidades cumplan con los criterios de necesidad médica para ese servicio. Los criterios de necesidad médica se refieren a una lista de síntomas y circunstancias que hacen que un servicio sea “médicamente necesario” para su salud. Esto ayuda a garantizar que reciba los servicios adecuados para usted y en la cantidad correcta. Si CBH niega la solicitud de los servicios, le enviaremos una carta explicando los motivos de la decisión y no se aprobará el pago de esos servicios.

Si necesita ayuda para comprender mejor el proceso de autorización previa, hable con su proveedor de servicios o llame al Departamento de servicios para los miembros de CBH al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482).

Si usted o su proveedor desean una copia de las pautas de necesidad médica u otras reglas que se utilizaron para decidir sobre su solicitud de autorización previa, ingrese en <https://cbhphilly.org/cbh-providers/oversight-and-monitoring/medical-necessity-criteria/>.

## **¿Qué servicios o medicamentos necesitan autorización previa?**

CBH no paga por los medicamentos. Los medicamentos, incluidos los que toma para su salud del comportamiento, están cubiertos por su organización de atención médica

administrada de salud física (PH-MCO). Consulte su PH-MCO para averiguar qué medicamentos están cubiertos.

Consulte los cuadros de las páginas 24 a 27 para saber qué servicios requieren autorización previa.

Si usted o su proveedor no están seguros de si un servicio requiere autorización previa, llame al Departamento de servicios para los miembros de CBH al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482).

### **Autorización previa para un servicio**

Se pueden solicitar autorizaciones previas para servicios urgentes durante las 24 horas del día. CBH llamará a su proveedor para informarle si la solicitud fue aprobada o negada dentro de las 24 horas posteriores a la solicitud.

Las autorizaciones previas para servicios sin urgencia se procesan durante el horario laboral normal. Cuando se recibe una solicitud de servicio sin urgencia fuera del horario laboral, la solicitud se marca como recibida el siguiente día laboral. CBH tomará una decisión sobre las solicitudes de servicios sin urgencia dentro de los 2 días laborales posteriores a la recepción de la solicitud.

Si CBH no tiene suficiente información para tomar una decisión sobre la solicitud, CBH debe informarle a su proveedor, dentro de las 4 horas siguientes a la recepción de la solicitud, de que CBH necesita más información para decidir la solicitud y conceder 14 días para que el proveedor le brinde más información. CBH le informará su decisión dentro de los 2 días laborales siguientes a la recepción de la información adicional.

Usted y su proveedor recibirán un aviso por escrito donde se informará si la solicitud fue aprobada o negada y, si fue negada, los motivos de la negación.

### **¿Qué sucede si recibo un aviso de negación?**

Si CBH rechaza la solicitud para un servicio, o no la aprueba según lo solicitado, usted puede presentar una queja o un agravio. Si presenta una queja o un agravio por la negación de un servicio en curso, CBH deberá autorizarlo hasta que se resuelva la queja o el agravio. Para obtener más detalles sobre las quejas y los agravios, consulte la Sección 7, Quejas, agravios y audiencias justas, en la página 43 de este manual.

## **Descripción de los servicios**

### **Servicios de emergencias**

Los servicios de emergencia son servicios necesarios para tratar o evaluar una afección médica de emergencia, incluida una afección de salud del comportamiento. Una afección médica de emergencia es una afección muy grave que permite pensar, a cualquier persona razonable sin capacitación médica, que representa un riesgo inmediato para la vida de la persona o para su salud a largo plazo. Si sufre una afección médica de emergencia, puede ir a la sala de emergencia más cercana, marcar 911 o llamar a su proveedor local de ambulancia. **No** es necesario que reciba aprobación de CBH para recibir servicios de emergencia y puede hacer uso de cualquier hospital u otro ámbito médico para la atención de emergencia.

### **Servicios ambulatorios**

CBH cubre los servicios ambulatorios para las necesidades de salud del comportamiento y trastornos por abuso de sustancias controladas. Los servicios ambulatorios no requieren quedarse durante la noche en un hospital. CBH lo ayudará a coordinar estos servicios con uno de nuestros proveedores de la red.

### **Servicios de hospitalización**

CBH cubre los servicios de hospitalización para las necesidades de salud del comportamiento y trastornos por abuso de sustancias controladas. Debe utilizar un hospital de la red de CBH. Para averiguar si un hospital pertenece a la red de CBH, llame al Departamento de servicios para los miembros de CBH al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482). También puede consultar el directorio de proveedores del sitio web de CBH en <https://cbhphilly.org/cbh-members/provider-directory/> para verificar si un hospital pertenece a su red.

Si se encuentra fuera del área de Filadelfia y necesita servicios de emergencia de salud mental o por abuso de sustancias controladas, llame al 911 o vaya al hospital o clínica más cercanos para recibir atención de emergencia. El proveedor de emergencias se comunicará con CBH para garantizar que se realice el pago.

Es importante hacer un seguimiento con su médico después de que le den el alta del hospital. Debe asistir a todas sus citas después de salir del hospital. Por lo general, tendrá una cita con el médico dentro de los siete días posteriores a su alta.

### **Medicamentos de uso ambulatorio**

CBH no paga por los medicamentos. Los medicamentos, incluidos los que toma para su salud del comportamiento, están cubiertos por su organización de atención médica administrada de salud física (PH-MCO). Consulte su PH-MCO para averiguar qué medicamentos están cubiertos.

### **Tratamiento asistido con medicamentos**

El tratamiento asistido con medicamentos está cubierto por CBH y utiliza medicamentos como la metadona, Suboxone o Vivitrol para tratar la dependencia a los opioides. Los proveedores de la red de CBH recetan la metadona, Suboxone, Vivitrol y otros medicamentos utilizados para tratar esta dependencia y están cubiertos por su plan de salud física. Si tiene alguna pregunta sobre este tratamiento, puede llamar al Departamento de servicios para los miembros de CBH al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482).

### **Telemedicina**

Es posible que le brindemos algunos servicios a través de la tecnología de videoconferencia (usted habla con su médico u otro proveedor a través de una pantalla electrónica). Esto se conoce como telemedicina. El uso de esta tecnología ayuda a los miembros a recibir servicios difíciles de programar más rápidamente. Si se le ofrece un servicio a través de telemedicina, se le dará la opción de elegir entre esta tecnología y los servicios presenciales. La red de CBH ofrece actualmente acceso limitado a los servicios de telemedicina.

## **Sección 4:**

# **Servicios fuera de la red o del plan**



## **Proveedores fuera de la red**

Un proveedor fuera de la red es un proveedor que no tiene contrato con la Oficina de Salud del Comportamiento para la Comunidad (CBH) para ofrecerles servicios a sus miembros. Puede haber ocasiones en las que tenga que ver a un médico o ir a un hospital que no sea parte de la red de CBH. Si esto sucede, llame al Departamento de servicios para los miembros de CBH al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482). CBH revisará si hay otro proveedor en su área que pueda darle el mismo tipo de atención que usted necesita y, si no puede darle una opción de al menos dos proveedores en su área, deberá cubrirle el tratamiento del proveedor fuera de la red.

## **Cómo recibir atención fuera del área de servicio de CBH**

Si se encuentra fuera del área de servicio de CBH y tiene una emergencia médica, vaya a la sala de emergencias más cercana o llame al 911. Para afecciones médicas de emergencia, no es necesario que obtenga aprobación de CBH.

Si necesita atención para una afección que no sea de emergencia mientras se encuentra fuera del área de servicio, llame al Departamento de servicios para los miembros de CBH al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482) para que lo ayuden a recibir la atención más conveniente.

CBH no realizará pagos por los servicios recibidos fuera de los Estados Unidos.

## **Servicios fuera del plan**

Usted podría ser elegible para recibir servicios distintos a los brindados por CBH. A continuación, se listan algunos servicios que están disponibles, pero no están cubiertos por CBH. Si necesita recibir ayuda para coordinar, pero no para pagar, estos servicios, llame al Departamento de servicios para los miembros de CBH al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482).

### **Transporte médico que no sea para emergencias**

CBH no cubre el transporte médico que no sea para emergencias para los miembros de HealthChoices, pero puede ayudarlo a coordinar el transporte a citas de servicios cubiertos a través de programas como Shared Ride (Viajes compartidos) o el Programa de transporte de Medical Assistance descrito a continuación.

Si tiene alguna pregunta sobre el transporte médico que no sea para emergencias, llame al Departamento de servicios para los miembros al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482).

## **Programa de transporte de Medical Assistance**

Si necesita ayuda para llegar a su cita o a la farmacia, el Programa de transporte de Medical Assistance (*Medical Assistance Transportation Program*, MATP) ofrece transporte que no sea para emergencias sin costo alguno. El MATP de su condado determinará su necesidad del programa y le brindará el tipo de transporte adecuado para usted. Por lo general, los servicios de transporte se ofrecen de las siguientes maneras:

- Donde haya transporte público, el MATP brindará fichas o boletos, o le reembolsará el costo del transporte público.
- Si utiliza su vehículo o el de otra persona, el MATP puede pagarle un monto por milla además del estacionamiento y los peajes con recibos válidos.
- Donde no haya transporte público o no sea el indicado para usted, el MATP ofrecerá viajes en vehículos de paratransito, que incluyen camionetas comunes, camionetas equipadas con elevador o taxis. Por lo general, el vehículo llevará a más de una persona con distintos puntos de recolección y destino.

Si necesita transporte a una cita médica o una farmacia, comuníquese con el MATP para obtener más información y para registrarse en los servicios. Logisticare es el MATP para el condado de Filadelfia; puede contactarlo al 1-877-835-7412. También puede visitar el sitio web del MATP del Departamento de Servicios Sociales en <http://matp.pa.gov/CountyContact.aspx>.

El MATP trabajará con CBH para asegurarse de que la cita médica para la que necesita el transporte esté cubierta. CBH trabajará con el MATP para ayudarlo a coordinar el transporte. También puede comunicarse con el Departamento de servicios para los miembros de CBH al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482) para obtener más información.

## **Programa para mujeres, infantes y niños**

El programa para mujeres, infantes y niños (*Women, Infants, and Children Program*, WIC) brinda alimentos saludables y servicios de nutrición a infantes, niños menores de cinco (5) años y mujeres embarazadas, que han dado a luz o que están amamantando. El WIC ayuda a que usted y su bebé coman bien al enseñarle una buena nutrición y brindarle vales de comida que puede usar en tiendas de comestibles. También ayuda a bebés y niños pequeños a comer los alimentos adecuados para que puedan crecer sanos. Puede pedirle a su proveedor de atención de maternidad una solicitud para el WIC en su próxima visita o llamar al 1-800-WIC-WINS (1-800-942-9467). Para obtener más información, visite el sitio web de WIC en [www.pawic.com](http://www.pawic.com)

## **Casos de crisis y prevención de violencia doméstica**

Todos conocemos alguna víctima de violencia doméstica. Estas víctimas pueden ser nuestros vecinos, compañeros de trabajo o familiares. La mayoría de las víctimas de violencia doméstica son mujeres, pero también puede afectar a los hombres. La violencia doméstica ocurre en una familia o relación íntima como una manera que tiene una persona de controlar a la otra.

La violencia doméstica incluye abuso físico como golpear, patear, ahorcar, empujar o usar objetos como cuchillos o armas para lastimar a la víctima. También incluye daño emocional mediante amenazas, insultos y humillaciones. Las víctimas pueden ser violadas u obligadas a realizar actos sexuales contra su voluntad. Un cónyuge o pareja puede robar dinero y otros objetos, destruir pertenencias personales, herir mascotas, amenazar a los hijos o no permitirle a alguien salir de la casa, del trabajo o ver a sus amigos y familiares.

Si está pasando por alguna de estas situaciones o tiene miedo de su pareja, posiblemente se encuentre en una relación abusiva. La violencia doméstica es un delito y existen protecciones legales disponibles para usted. Si bien no es fácil salir de una relación violenta, puede recibir ayuda.

### **Dónde puede recibir ayuda:**

Línea directa nacional para la violencia doméstica

<https://www.thehotline.org/>

1-800-799-7233 (SAFE)

TTY-1-800-787-3224

Coalición de Pensilvania contra la violencia doméstica

<https://www.pcadv.org/>

Los servicios que se ofrecen a las víctimas de violencia doméstica incluyen intervención en situaciones de crisis; asesoramiento; asistencia a citas policiales, médicas y judiciales; y hospedaje de emergencia temporal para las víctimas y los hijos que dependen de ellas. También se brindan programas de prevención y educación para reducir el riesgo de violencia doméstica en la comunidad.

1-800-932-4632 (en Pensilvania)

1-800-537-2238 (nacional)

## **Sección 5:**

# **Instrucciones por anticipado de salud mental**

## **Instrucciones por anticipado de salud mental**

Una instrucción de salud mental es un documento que le permite establecer sus deseos de atención de salud mental si por motivos físicos o mentales ya no puede tomar decisiones por sí mismo. Hay dos tipos de instrucciones anticipadas de salud mental: la declaración de salud mental y el poder legal para la atención de salud mental. Si tiene una declaración de salud mental o un poder legal para la atención de salud mental, debe dárselo a sus proveedores de atención de salud mental y a un familiar o amigo de confianza para que conozcan sus deseos.

Tanto la declaración de salud mental como el poder legal para la atención de salud mental deben ser por escrito. Solo con decir lo que quiere no es suficiente.

Si se modifican las leyes con respecto a las declaraciones de salud mental y los poderes legales para la atención de la salud mental, la Oficina de Salud del Comportamiento para la Comunidad (CBH) le informará por escrito cuál es el cambio dentro de los 90 días posteriores al mismo. Para obtener información acerca de las políticas de CBH sobre las declaraciones de salud mental y los poderes legales para la atención de la salud mental, llame al Departamento de servicios para los miembros de CBH al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482) o visite el sitio web de CBH en <https://cbhphilly.org>.

## **Declaración de salud mental**

Una declaración de salud mental es un documento que usted elabora. Puede incluir:

- Qué tipo de tratamiento o atención prefiere.
- Dónde preferiría recibir la atención.
- Todas las instrucciones específicas que pueda tener sobre su tratamiento de salud mental.

Su proveedor debe tener una copia de su declaración de salud mental para poder seguirla. Se utilizará si por motivos físicos o mentales no puede tomar decisiones por sí mismo. Puede revocar o modificar una declaración de salud mental mientras se encuentre en condiciones de hacerlo.

## **Poder legal para la atención de salud mental**

Un poder legal para la atención de salud mental es un documento en el que le otorga a otra persona el poder de tomar decisiones en su nombre sobre su tratamiento de salud mental si por motivos físicos o mentales no puede tomar decisiones por sí mismo. También establece lo que debe suceder para que el poder legal entre en vigencia. Para elaborar un poder legal para la atención de salud mental, quizá no tenga que recibir

ayuda legal. Puede revocar o modificar un poder legal para la atención de salud mental mientras se encuentre en condiciones de hacerlo.

## **Ayuda para elaborar una declaración de salud mental y un poder legal para la atención de salud mental**

Si desea contar con una declaración de salud mental o un poder legal para la atención de su salud mental, o ambos, y necesita ayuda para redactarlos, puede comunicarse con una organización de defensoría, como la **Asociación de Salud Mental de Pensilvania (llame al número gratuito 1-866-578-3659 o envíe un correo electrónico a [info@mhapa.org](mailto:info@mhapa.org))** o las **Alianzas para la Salud Mental (llame al 1-215-751-1800)**. Ellos le proporcionarán los formularios y responderán cualquier pregunta que tenga.

## **Qué hacer si su proveedor no respeta su declaración de salud mental o poder legal para la atención de salud mental**

Los proveedores no están obligados a seguir su declaración de salud mental o su poder legal para la atención de salud mental si, por cuestiones de conciencia, sus decisiones van en contra de la práctica clínica y las normas médicas; el tratamiento que desea no está disponible o lo que desea que el proveedor haga está en contra de sus políticas. Si su proveedor no puede seguir su declaración de salud mental o su poder legal para la atención de salud mental, CBH lo ayudará a encontrar un proveedor que respete sus deseos. Llame al Departamento de servicios para los miembros de CBH al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482).

Si su proveedor no respeta su declaración de salud mental o poder legal para la atención de salud mental, puede presentar una queja. Consulte la página 43 de la Sección 7 de este manual “Quejas, agravios y audiencias justas” para obtener información sobre cómo presentar una queja; o llame al Departamento de servicios para los miembros de CBH al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482).

**Sección 6:**  
**Servicios de salud física**

## **¿Quién cubre los servicios de salud física?**

Los servicios de salud física están disponibles a través de la organización de atención médica administrada de salud física (PH-MCO) de HealthChoices o de la organización de atención médica administrada de Community HealthChoices (CHC-MCO). Si tiene alguna pregunta sobre los servicios de salud física, deberá comunicarse con la organización de atención médica administrada (MCO) que brinda estos servicios. Si tiene alguna duda sobre si está inscrito en una PH-MCO o una CHC-MCO, comuníquese con su CAO local.

Las PH-MCO tienen unidades de necesidades especiales que ayudan a coordinar los servicios de salud física con las necesidades de salud del comportamiento de los miembros. Si un miembro de la CHC-MCO es elegible para los servicios y apoyos a largo plazo, el coordinador de servicios del miembro trabajará con él para diseñar un plan de atención que aborde sus necesidades de salud física y conductual. Si un miembro de la CHC-MCO no es elegible para los servicios y apoyos a largo plazo y necesita asistencia adicional con los servicios, el miembro puede recibir asistencia de un coordinador de servicios.

No importa qué plan de la MCO cubra sus servicios de salud física, usted será miembro de la Oficina de Salud del Comportamiento para la Comunidad (CBH) mientras esté inscrito en un programa de HealthChoices y viva en el condado de Filadelfia.

## **Sus necesidades de salud física**

Si necesita alguno de los siguientes servicios, le serán brindados por su PH-MCO o CHC-MCO:

- Exámenes.
- Servicios para una afección o enfermedad de salud física.
- La mayoría de los medicamentos. Para más información sobre cuál MCO cubre los medicamentos, consulte la página 31 de la Sección 3 “Medicamentos de uso ambulatorio y tratamiento asistido con medicamentos”.
- Una ambulancia.

## **Coordinación de la salud física y la salud del comportamiento**

Su salud general puede mejorar enormemente si sus proveedores tienen en cuenta al mismo tiempo sus necesidades de salud física y de salud del comportamiento, y coordinan su atención. Las medidas que puede tomar para ayudar a sus proveedores a coordinar mejor sus necesidades de salud son:

- Firmar autorizaciones de divulgación que les permiten a sus proveedores compartir información entre sí sobre el tratamiento que está recibiendo.



- Informarle a su proveedor de salud física sobre:
  - todos los medicamentos que toma para su diagnóstico de salud del comportamiento.
  - cualquier cambio en su diagnóstico o tratamiento de salud del comportamiento.
- Informarle a su proveedor de salud del comportamiento sobre:
  - todos los medicamentos que toma para su diagnóstico de salud física.
  - cualquier cambio en su diagnóstico o tratamiento de salud física.

## **Salud física en HealthChoices**

### **Cómo seleccionar su PH-MCO**

Si es nuevo en HealthChoices y aún no ha seleccionado una PH-MCO, puede comunicarse con los Servicios de inscripción de Pensilvania para que lo ayuden a elegir el plan de salud que mejor se adapte a sus necesidades. Si no elige una PH-MCO, se elegirá una por usted. Si desea cambiar su PH-MCO, también puede comunicarse con los Servicios de inscripción de Pensilvania.

El condado de Filadelfia tiene las siguientes PH-MCO:

- *Aetna Better Health*: 1-866-638-1232 (TTY: relé, 7-1-1)
- *Health Partners Plans*: 1-800-553-0784 (TTY: 215-849-1579)
- *Keystone First*: 1-800-521-6860 (TTY:1-800-684-5505)
- *United Healthcare Community Plan of Pennsylvania*: 1-800-321-4462 (TTY:1-800-654-5984)

Para comunicarse con los Servicios de inscripción de Pensilvania, llame al 1-800-440-3989 o al TTY-1-800-618-4225, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

## **Community HealthChoices**

Community HealthChoices (CHC) es el programa de atención administrada de Medical Assistance de Pensilvania que incluye beneficios de salud física y servicios y apoyo a largo plazo (*long-term services and supports*, LTSS). La Oficina de Vida a Largo Plazo (*Office of Long-Term Living*, OLTL) del Departamento de Servicios Sociales supervisa los beneficios de salud física y los LTSS de Community HealthChoices. Esos servicios se proporcionan a través de las organizaciones de atención médica administrada (MCO) de Community HealthChoices.

CHC atiende a personas que también tienen cobertura de Medicare y adultos discapacitados mayores de 21 años.

Los miembros de CHC tienen la opción de las siguientes tres organizaciones de atención administrada para coordinar la atención de salud física y los servicios y apoyos a largo plazo:

- *AmeriHealth Caritas Pennsylvania (Keystone First Community HealthChoices en el sureste):* 1-800-521-6007
- *PA Health & Wellness:* 1-844-626-6813
- *UPMC for You:* 1-844-860-9303

Si tiene alguna pregunta sobre CHC, llame al (833) 735-4416.

### **Desarrollo cronológico de la implementación de Community HealthChoices**

El programa de CHC se implementará gradualmente en todo el estado durante tres años. El siguiente cuadro incluye las fechas en que se implementará el programa de CHC en cada área geográfica de HealthChoices.

Región del suroeste	Región del sureste	Lehigh/Capital, región del noroeste y noreste
Enero de 2018	Enero de 2019	Enero de 2020
Allegheny, Armstrong, Beaver, Bedford, Blair, Butler, Cambria, Fayette, Greene, Indiana, Lawrence, Somerset, Washington, Westmoreland	Bucks, Chester, Delaware, Montgomery, Filadelfia	Adams, Berks, Bradford, Cameron, Carbon, Centre, Clarion, Clearfield, Clinton, Columbia, Crawford, Cumberland, Dauphin, Elk, Erie, Forest, Franklin, Fulton, Huntingdon, Jefferson, Juniata, Lackawanna, Lancaster, Lebanon, Lehigh, Luzerne, Lycoming, McKean, Mercer, Mifflin, Monroe, Montour, Northampton, Northumberland, Perry, Pike, Potter, Schuylkill, Snyder, Sullivan, Susquehanna, Tioga, Union, Venango, Warren, Wayne, Wyoming, York

### **Cómo seleccionar su CHC-MCO**

Si es nuevo en HealthChoices y necesita ayuda para elegir su CHC-MCO, puede ingresar en [www.enrollchc.com](http://www.enrollchc.com) o llamar al 1-844-824-3655. Si no elige una CHC-MCO, se elegirá una por usted.

## **Sección 7:**

# **Quejas, agravios y audiencias justas**

## **Quejas, agravios y audiencias justas**

Si un proveedor o la Oficina de Salud del Comportamiento para la Comunidad (CBH) hace algo con lo que usted no está conforme o no está de acuerdo, puede informárselo a CBH o al Departamento de Servicios Sociales. Esta sección describe lo que puede hacer y lo que sucederá.

### **Quejas**

#### **¿Qué es una queja?**

Una queja es el proceso de informar a CBH que no está conforme con CBH o su proveedor, o que no está de acuerdo con una decisión tomada por CBH.

Algunos ejemplos por los que puede reclamar:

- No está conforme con la atención que recibe.
- No puede recibir el servicio que desea porque no está cubierto.
- No ha recibido los servicios que CBH ha aprobado.

### **Queja de primer nivel**

#### **¿Qué debo hacer si tengo una queja?**

Para presentar una queja de primer nivel:

- llame a CBH al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482) y comuníquese su queja, o bien,
- escriba su queja y envíesela a CBH por correo o fax.

La dirección de CBH para presentar las quejas es la siguiente:

Community Behavioral Health  
801 Market Street, 7th Floor  
Philadelphia, PA 19107  
ATTN: Quality Management

Fax: 215-413-7132

Su proveedor puede presentar una queja en su nombre si le da el consentimiento por escrito para hacerlo.

## **¿Cuándo debería presentar una queja de primer nivel?**

Algunas quejas tienen un plazo límite para presentarse. Debe presentar una queja dentro de los **60 días de recibir un aviso** donde se le indique lo siguiente:

- CBH ha decidido que usted no puede recibir el servicio que desea porque no es un servicio cubierto.
- CBH no le pagará a un proveedor por un servicio que usted recibió.
- CBH no le comunicó su decisión sobre una queja o agravio, que usted le haya presentado, **antes de los 30 días** a partir de la recepción de la queja o el agravio.
- CBH ha rechazado su solicitud de desacuerdo con la decisión de que usted debe pagarle a su proveedor.

Si no recibió un servicio, deberá presentar una queja **dentro de los 60 días de la fecha en que debería haberlo recibido**. A continuación, se indica el plazo en el que debe recibir un servicio:

- Si necesita servicios para una emergencia, debe recibirlos dentro de 1 hora.
- Si necesita servicios para una urgencia, debe recibirlos dentro de las 24 horas.
- Si necesita una cita para una consulta de rutina o una remisión a un especialista, debe recibirla dentro de los 7 días.

Puede presentar **todas las otras quejas en cualquier momento**.

## **¿Qué sucede después de haber presentado una queja de primer nivel?**

Luego de presentar su queja, recibirá una carta de CBH comunicándole su recepción e informándole sobre el proceso de revisión de quejas de primer nivel.

Usted puede solicitarle a CBH que le muestre toda la información que tenga sobre el problema por el que presentó la queja, sin costo alguno. También puede enviarle a CBH la información que usted tenga sobre su queja.

Si desea hacerlo, puede asistir a la revisión de la queja en persona, por teléfono o por videoconferencia. Si decide no asistir, esto no afectará la decisión.

Un comité integrado por 1 o más miembros del personal de CBH, que no hayan estado implicados en el problema por el que presentó la queja ni trabajen para alguien que estuvo implicado en ese problema, se reunirá para tomar una decisión. Si la queja se debe a un problema clínico, un médico colegiado formará parte del comité. CBH le enviará por correo un aviso dentro de los **30 días** desde que presentó la queja de primer nivel para informarle la decisión tomada. El aviso también le indicará lo que puede hacer si no está de acuerdo con la decisión.

Si necesita más información sobre cómo obtener ayuda durante el proceso de la queja, consulte la página 54.

### **Qué hacer para continuar recibiendo servicios:**

Si usted ha estado recibiendo los servicios que se reducirán, modificarán o negarán y presenta una queja de manera verbal o la envía por fax, correo o entrega en mano dentro de 1 día de la fecha del aviso de CBH donde se le informa que los servicios de hospitalización para casos intensivos que ha estado recibiendo no están cubiertos, o dentro de los 10 días de la fecha del aviso de CBH donde se le informa que cualquier otro servicio que haya estado recibiendo no está cubierto, los servicios continuarán hasta que se tome una decisión.

### **¿Qué sucede si no estoy de acuerdo con la decisión de CBH?**

Usted puede solicitar una revisión externa de la queja, una audiencia justa, o ambas si la queja se debe a lo siguiente:

- CBH ha decidido que usted no puede recibir el servicio que desea porque no está cubierto.
- CBH ha decidido no pagarle a un proveedor por un servicio que usted recibió.
- CBH no tomó una decisión sobre una queja o agravio, que usted le haya presentado, **antes de los 30 días** a partir de la recepción de la queja o el agravio.
- No está recibiendo un servicio dentro de los plazos en que debería haberlo recibido.
- CBH ha decidido rechazar su solicitud de desacuerdo con la decisión de que usted debe pagarle a su proveedor.

Deberá solicitar una revisión externa de la queja dentro de los **15 días desde que recibió el aviso de la decisión de la queja de primer nivel.**

Deberá solicitar una audiencia justa dentro de los **120 días desde la fecha del aviso** donde se le informó la decisión de la queja.

Para todas las otras quejas, podrá presentar una queja de segundo nivel dentro de los **45 días desde que recibió el aviso de la decisión de la queja.**

Para obtener información sobre las audiencias justas, consulte la página 55.  
Para obtener información sobre la revisión externa de quejas, consulte la página 48.  
Si necesita más información sobre cómo obtener ayuda durante el proceso de la queja, consulte la página 54.

## Queja de segundo nivel

### **¿Qué debo hacer si quiero presentar una queja de segundo nivel?**

Para presentar una queja de segundo nivel:

- llame a CBH al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482) y comuníquese su queja de segundo nivel, o bien,
- escriba su queja de segundo nivel y envíesela a CBH por correo o fax.

La dirección de CBH para presentar las quejas de segundo nivel es la siguiente:

Community Behavioral Health  
801 Market Street, 7th Floor  
Philadelphia, PA 19107  
ATTN: Quality Management

Fax: 215-413-7132

### **¿Qué sucede después de haber presentado una queja de segundo nivel?**

Luego de presentar su queja de segundo nivel, recibirá una carta de CBH comunicándole su recepción e informándole sobre el proceso de revisión de quejas de segundo nivel.

Usted puede solicitarle a CBH que le muestre toda la información que tenga sobre el problema por el que presentó la queja, sin costo alguno. También puede enviarle a CBH la información que usted tenga sobre su queja.

Si desea hacerlo, puede asistir a la revisión de la queja en persona, por teléfono o por videoconferencia. CBH le informará el lugar, la fecha y la hora de revisión de la queja con al menos 15 días de anticipación. Si decide no asistir, esto no afectará la decisión.

Un comité integrado por 3 o más personas, que incluya al menos una persona que no trabaje para CBH, se reunirá para tomar una decisión sobre su queja de segundo nivel. El personal de CBH del comité no habrá estado implicado en el problema por el que presentó su queja ni habrá trabajado para alguien que haya estado implicado en ese problema. Si la queja se debe a un problema clínico, un médico colegiado formará parte del comité. CBH le enviará por correo un aviso dentro de los **45 días** desde que presentó la queja de segundo nivel para informarle la decisión tomada. El aviso también le indicará lo que puede hacer si no está de acuerdo con la decisión.

Si necesita más información sobre cómo obtener ayuda durante el proceso de la queja, consulte la página 54.
---

## **¿Qué sucede si no estoy de acuerdo con la decisión de CBH sobre mi queja de segundo nivel?**

Puede solicitar una revisión externa por el Departamento de Salud o el Departamento de Seguros.

Deberá solicitar una revisión externa **dentro de los 15 días desde que recibió el aviso de la decisión de la queja de segundo nivel.**

### **Revisión externa de quejas**

#### **¿Cómo puedo solicitar una revisión externa de quejas?**

La solicitud de revisión externa de su queja deberá enviarse por escrito a una de las siguientes direcciones:

Pennsylvania Department of Health  
Bureau of Managed Care  
Health and Welfare Building, Room 912  
625 Forster Street  
Harrisburg, PA 17120-0701  
Número de teléfono: 1-888-466-2787

o Pennsylvania Insurance Department  
Bureau of Consumer Services  
Room 1209, Strawberry Square  
Harrisburg, Pennsylvania 17120

Número de teléfono: 1-877-881-6388

Si lo solicita, el Departamento de Salud lo ayudará a presentar su queja por escrito.

El Departamento de Salud se encarga de las quejas relacionadas a la forma en que un proveedor brinda la atención o los servicios. El Departamento de Seguros revisa las quejas relacionadas con las políticas y los procedimientos de CBH. Si envía su solicitud para una revisión externa al departamento incorrecto, se reenviará al departamento correspondiente.

#### **¿Qué sucede después de haber solicitado una revisión externa de quejas?**

El Departamento de Salud o el Departamento de Seguros recibirán su presentación a través de CBH. Usted también puede enviarles cualquier otra información que pueda ser de utilidad para la revisión externa de su queja.

Usted tiene derecho a que lo represente un abogado u otra persona, como su representante, durante la revisión de queja externa.

Se le enviará una carta una vez que se tome la decisión. En esta carta se le comunicarán los motivos de la decisión y qué puede hacer si no está de acuerdo con ella.



### **Qué hacer para continuar recibiendo servicios:**

Si usted ha estado recibiendo los servicios que se reducirán, modificarán o negarán y envía por correo o entrega en mano su solicitud para una revisión externa de quejas dentro de 1 día de la fecha del aviso donde se le informa la decisión de la queja de primer nivel de CBH sobre que no puede recibir los servicios de hospitalización para casos intensivos que ha estado recibiendo porque no están cubiertos, o dentro de los 10 días de la fecha del aviso donde se le informa la decisión de la queja de primer nivel de CBH sobre que no puede recibir cualquier otro servicio que ha estado recibiendo porque no está cubierto, los servicios continuarán hasta que se tome una decisión.

## **Agravios**

### **¿Qué es un agravio?**

Cuando CBH niegue, reduzca o apruebe un servicio diferente al que solicitó debido a que no es médicamente necesario, usted recibirá un aviso donde se le comunicará la decisión de CBH.

Un agravio es el proceso de informarle a CBH que no está de acuerdo con su decisión.

### **¿Qué debo hacer si tengo un agravio?**

Para presentar un agravio:

- llame a CBH al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482) y comuníquese su agravio, o bien,
- escriba su agravio y envíeselo a CBH por correo o fax.

La dirección de CBH para presentar los agravios es la siguiente:

Community Behavioral Health  
801 Market Street, 7th Floor  
Philadelphia, PA 19107  
ATTN: Quality Management

Fax: 215-413-7132

Su proveedor puede presentar un agravio en su nombre si le da su consentimiento por escrito para hacerlo. Si su proveedor presenta un agravio en su nombre, usted no puede presentar otro agravio por su cuenta.

### **¿Cuándo debería presentar un agravio?**

Deberá presentar un agravio dentro de los **60 días desde la fecha en que recibió el aviso** donde se le informó sobre la negación, la reducción o la aprobación de un servicio diferente para usted.

### **¿Qué sucede después de haber presentado un agravio?**

Luego de presentar su agravio, recibirá una carta de CBH comunicándole su recepción e informándole sobre el proceso de revisión de agravios.

Usted puede solicitarle a CBH que le muestre toda la información que haya utilizado para tomar la decisión sobre su agravio, sin costo alguno. También puede enviarle a CBH la información que usted tenga sobre su agravio.

Si desea hacerlo, puede asistir a la revisión del agravio en persona, por teléfono o por videoconferencia. CBH le informará el lugar, la fecha y la hora de revisión del agravio con al menos 15 días de anticipación. Si decide no asistir, esto no afectará la decisión.

Un comité integrado por 3 o más personas, que incluya un médico colegiado, se reunirá para tomar una decisión sobre su agravio. El personal de CBH del comité no habrá estado implicado en el problema por el que presentó su agravio ni habrá trabajado para alguien que haya estado implicado en ese problema. CBH le enviará por correo un aviso dentro de los **30 días** desde la fecha en que presentó su agravio para informarle sobre la decisión tomada. El aviso también le indicará lo que puede hacer si no está de acuerdo con la decisión.

Si necesita más información sobre cómo obtener ayuda durante el proceso del agravio, consulte la página 54.

#### **Qué hacer para continuar recibiendo servicios:**

Si usted ha estado recibiendo los servicios que se reducirán, modificarán o negarán y presenta un agravio de manera verbal o lo envía por fax, correo o entrega en mano dentro de 1 día de la fecha del aviso donde se le informa que los servicios de hospitalización para casos intensivos que ha estado recibiendo se reducirán, modificarán o negarán, o dentro de los 10 días de la fecha del aviso donde se le informa que cualquier otro servicio que haya estado recibiendo se reducirá, modificará o negará, los servicios continuarán hasta que se tome una decisión.

## **¿Qué sucede si no estoy de acuerdo con la decisión de CBH?**

Usted puede solicitar una revisión externa del agravio, una audiencia justa o ambas. Una audiencia justa es su apelación presentada en la Oficina de Audiencias y Apelaciones del DHS para tomar una decisión sobre su queja. Una revisión externa de un agravio es un proceso llevado a cabo por un médico que no trabaja para CBH.

Deberá solicitar una revisión externa del agravio dentro de los **15 días desde que recibió el aviso de la decisión del agravio**.

Deberá solicitar una audiencia justa del Departamento de Servicios Sociales **dentro de los 120 días desde la fecha del aviso** donde se le informó la decisión del agravio.

Para obtener información sobre las audiencias justas, consulte la página 56. Para obtener información sobre la revisión externa de agravios, consulte más adelante. Si necesita más información sobre cómo obtener ayuda durante el proceso del agravio, consulte la página 54.

## **Revisión externa de agravios**

### **¿Cómo puedo solicitar una revisión externa de agravios?**

Para solicitar una revisión externa del agravio:

- llame a CBH al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482) y comuníquese su agravio, o bien,
- escriba su agravio y envíeselo a CBH por correo a:

Community Behavioral Health  
801 Market Street, 7th Floor  
Philadelphia, PA 19107  
ATTN: Quality Management

Fax: 215-413-7132

CBH enviará su solicitud para una revisión externa del agravio al Departamento de Salud.

### **¿Qué sucede después de haber solicitado una revisión externa de agravios?**

El Departamento de Salud le comunicará el nombre, la dirección y el número de teléfono del revisor externo del agravio. También se le proporcionará información sobre el proceso de revisión externa de agravios.

CBH enviará los antecedentes de su agravio al revisor y usted podrá proporcionarle información adicional que sea de utilidad para la revisión externa de su agravio, dentro de los 15 días de presentar la solicitud de dicha revisión.

Recibirá una carta sobre la decisión dentro de los 60 días de la fecha en que solicitó la revisión externa del agravio. En esta carta se le comunicarán los motivos de la decisión y qué puede hacer si no está de acuerdo con ella.

### **Qué hacer para continuar recibiendo servicios:**

Si usted ha estado recibiendo los servicios que se reducirán, modificarán o negarán y presenta una solicitud para una revisión de externa de agravios de manera verbal, o la envía por correo o entrega en mano dentro de 1 día de la fecha del aviso donde se le comunica la decisión de CBH sobre el agravio de que los servicios de hospitalización para casos intensivos que ha estado recibiendo se reducirán, modificarán o negarán, o dentro de los 10 días de la fecha del aviso donde se le comunica la decisión de CBH sobre el agravio de que cualquier otro servicio que haya estado recibiendo se reducirá, modificará o negará, los servicios continuarán hasta que se tome una decisión.

## **Quejas y agravios acelerados**

### **¿Qué puedo hacer si mi salud corre peligro inmediato?**

Si su médico considera que esperar **30 días** para recibir la decisión sobre su queja o agravio podría afectar su salud, usted o su médico pueden solicitar que se tome una decisión con mayor rapidez. Para esto:

- Debe solicitarle a CBH una decisión anticipada llamando al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482), enviando una carta por fax al **215-413-7132** o un correo electrónico a **CBH.Quality.Review@phila.gov**.
- Su médico debe enviar una carta firmada por fax al **215-413-7132** dentro de las 72 horas de presentada su solicitud de una decisión anticipada explicando por qué esperar 30 días para decidir sobre su queja o agravio podría afectar su salud.

Si CBH no recibe una carta de su médico y la información proporcionada no demuestra que tomarse el plazo normal para decidir su queja o agravio podría afectar su salud, CBH tomará la decisión en el plazo normal de 30 días desde que haya recibido su queja o agravio por primera vez.

### **Queja acelerada y queja externa acelerada**

Su queja acelerada será revisada por un comité que incluye un médico colegiado. Los integrantes del comité no habrán estado implicados en el problema por el que presentó su queja ni habrán trabajado para alguien que haya estado implicado en ese problema.

Si desea hacerlo, puede asistir a la revisión de la queja acelerada en persona, pero es posible que tenga que comunicarse por teléfono o videoconferencia ya que CBH cuenta con poco tiempo para decidir una queja acelerada. Si decide no asistir, esto no afectará la decisión.

CBH le informará la decisión de la queja dentro de las 48 horas desde la recepción de la carta de su médico donde explique por qué tomarse el plazo normal para decidir su queja podría afectar su salud, o dentro de las 72 horas desde la recepción de la solicitud de una decisión anticipada, lo que ocurra primero, a menos que le solicite a CBH que se tome más tiempo para decidir sobre su queja. Puede solicitarle a CBH que se tome hasta 14 días más para tomar la decisión. También recibirá un aviso donde se le comunicarán los motivos de la decisión y cómo solicitar una revisión externa acelerada de la queja si no está de acuerdo con la decisión.

Si no está de acuerdo con la decisión de la queja acelerada, puede solicitar una revisión externa de la queja acelerada por el Departamento de Salud dentro de los **2 días laborables desde la fecha en que recibió el aviso de la decisión de la queja acelerada.**

Para solicitar la revisión externa acelerada de una queja:

- llame a CBH al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482) y comuníquese su queja, o bien,
- envíe un correo electrónico a CBH a **CBH.Quality.Review@phila.gov**, o bien,
- escriba su queja y envíesela a CBH por correo o fax: **801 Market Street, 7<sup>th</sup>; ATTN: Quality Management, Philadelphia, PA, 19107; Fax: 215-413-7132**

### **Agravio acelerado y agravio externo acelerado**

Un comité integrado por 3 o más personas, que incluya un médico colegiado, se reunirá para tomar una decisión sobre su agravio. El personal de CBH del comité no habrá estado implicado en el problema por el que presentó su agravio ni habrá trabajado para alguien que haya estado implicado en ese problema.

Si desea hacerlo, puede asistir a la revisión del agravio acelerado en persona, pero es posible que tenga que comunicarse por teléfono o videoconferencia ya que CBH cuenta con poco tiempo para decidir el agravio acelerado. Si decide no asistir, esto no afectará nuestra decisión.

CBH le informará la decisión del agravio dentro de las 48 horas desde la recepción de la carta de su médico donde explique por qué tomarse el plazo normal para decidir su agravio podría afectar su salud, o dentro de las 72 horas desde la recepción de la solicitud de una decisión anticipada, lo que ocurra primero, a menos que le solicite a CBH que se tome más tiempo para decidir sobre su agravio. Puede solicitarle a CBH que se tome hasta 14 días más para tomar la decisión. También recibirá un aviso donde se le comunicarán los motivos de la decisión y qué puede hacer si no está de acuerdo con ella.

Si no está de acuerdo con la decisión sobre el agravio acelerado, puede solicitar una revisión externa acelerada del agravio, una audiencia justa acelerada por el Departamento de Servicios Sociales, o ambas.

Deberá solicitar una revisión externa acelerada del agravio por el Departamento de Salud dentro de los **2 días laborales desde la fecha en que recibió el aviso de la decisión del agravio acelerado**. Para solicitar la revisión externa acelerada de un agravio:

- llame a CBH al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482) y comuníquese su agravio, o bien,
- envíe un correo electrónico a CBH a **CBH.Quality.Review@phila.gov**, o bien,
- escriba su agravio y envíeselo a CBH por correo o fax: **801 Market Street, 7<sup>th</sup> Floor; ATTN: Quality Management; Philadelphia, PA 19107; Fax: 215-413-7132**

CBH enviará su solicitud al Departamento de Salud dentro de las 24 horas de haberla recibido.

Deberá solicitar una audiencia justa dentro de los **120 días desde la fecha del aviso** donde se le informó la decisión del agravio acelerado.

## **¿Qué tipo de ayuda puedo obtener para los procesos de quejas y agravios?**

Si necesita ayuda para presentar su queja o agravio, un miembro del personal de CBH lo ayudará. Esta persona también puede representarlo durante el proceso de quejas o agravios. Usted no deberá pagar por la ayuda del miembro del personal. Esta persona no habrá estado involucrada en ninguna decisión sobre su queja o agravio.

Las quejas y los agravios pueden ser presentados por usted (miembro de CBH) o por sus seres queridos en su nombre. Tenga en cuenta que, a menos que la persona que presente la queja o el agravio sea un padre, tutor, representante personal u otra persona autorizada, toda la documentación relacionada con las quejas y los agravios se enviará directamente a los miembros de CBH que tengan 14 años o más. Para

obtener más información sobre cómo ser un representante autorizado o un representante personal, [ingrese en el sitio web de CBH](#).

También puede pedir ayuda a un familiar, un amigo, un abogado u otra persona para presentar su queja o agravio. Esta persona también puede ayudarlo si decide estar presente en la revisión de su queja o agravio.

En cualquier momento del proceso de quejas o agravios, puede pedirle a alguien que conozca que lo represente o actúe en su nombre. Si decide que alguien lo represente o actúe en su nombre, comuníquelo por escrito a CBH el nombre de esa persona y cómo puede comunicarse con ella.

Usted o la persona que eligió para representarlo puede solicitarle a CBH que le muestre toda la información que tenga sobre el problema por el que presentó su queja o agravio, sin costo alguno.

Si necesita ayuda o tiene preguntas sobre las quejas o los agravios, puede llamar al número de teléfono gratuito de CBH al 1-888-545-2600 (TTY-1-888-436-7482), o puede comunicarse con la Red de Asistencia Legal de Pensilvania al 1-800-322-7572, con Community Legal al 215-227-2400 o 215-981-3700, con el Proyecto de Ley de Salud de Pensilvania al 1-800-274-3258 o con Alianzas para la Salud Mental al 267-507-3800.

### **Personas cuyo idioma principal no es el inglés**

Si solicita servicios de idiomas, CBH se los proporcionará sin costo alguno. La ayuda incluye lo siguiente:

- Intérpretes de idiomas en persona.
- Intérpretes de idiomas por teléfono.
- Traducción de documentos.

### **Personas con discapacidades**

Si fuera necesario, CBH les brindará a las personas con discapacidades la siguiente ayuda para presentar quejas o agravios, sin costo alguno. La ayuda incluye lo siguiente:

- Intérpretes del lenguaje de señas.
- La información presentada por CBH en la revisión de la queja o agravio en un formato alternativo. Se le dará la versión de formato alternativo antes de la revisión.
- Una persona para ayudarlo a copiar y presentar la información.

## **Audiencias justas del Departamento de Servicios Sociales**

En algunos casos, usted puede solicitar al Departamento de Servicios Sociales que lleve a cabo una audiencia porque no está conforme o no está de acuerdo con algo que CBH hizo o dejó de hacer. Estas audiencias se llaman “audiencias justas”. Puede solicitar una audiencia justa luego de que CBH tome una decisión sobre su queja de primer nivel o agravio.

### **¿Para qué asuntos puedo solicitar una audiencia justa y cuándo debo solicitarla?**

Su solicitud de audiencia justa debe entregarse por correo dentro de los **120 días desde la fecha del aviso** donde se le comunica la decisión de CBH sobre su queja de primer nivel o agravio sobre lo siguiente:

- La negación de un servicio que desea porque no está cubierto.
- La negación de un pago a un proveedor por un servicio que recibió y que el proveedor puede facturarle.
- CBH no tomó una decisión sobre una queja de primer nivel o agravio, que usted le haya presentado, dentro de los **30** días desde la recepción de la queja o el agravio.
- El rechazo de su solicitud de desacuerdo con la decisión tomada de CBH de que usted debe pagarle a su proveedor.
- La negación o reducción de un servicio, o la aprobación de uno diferente al que solicitó porque no era médicamente necesario.
- No está recibiendo un servicio dentro de los plazos en que debería haberlo recibido.

También puede solicitar una audiencia justa dentro de los 120 días desde la fecha del aviso donde se le comunicó que CBH no tomó una decisión sobre una queja de primer nivel o agravio, que usted le haya presentado, dentro de los **30** días desde la recepción de la queja o el agravio.

### **¿Cómo solicito una audiencia justa?**

Su solicitud para una audiencia justa debe ser por escrito y debe incluir la siguiente información:

- Su nombre y fecha de nacimiento (del miembro);
- Un número de teléfono donde se lo pueda localizar durante el día;
- Si desea realizar la audiencia justa en persona o por teléfono;
- Los motivos por los que solicita una audiencia justa; y
- Una copia de cualquier carta que haya recibido acerca del asunto por el cual solicita la audiencia justa.



Puede enviar su solicitud para una audiencia justa por correo a la siguiente dirección:

Department of Human Services  
Office of Mental Health Substance Abuse Services  
Division of Quality Management  
Commonwealth Towers, 12th Floor  
P.O. Box 2675  
Harrisburg, PA 17105-2675

O bien

Puede enviar su solicitud para una audiencia justa por fax al siguiente número:

717-772-7827

### **¿Qué sucede después de solicitar una audiencia justa?**

Recibirá una carta de la Oficina de Audiencias y Apelaciones del Departamento de Servicios Sociales donde se le comunicará el lugar, la fecha y hora de la audiencia. Recibirá esta carta al menos 10 días antes de la fecha de la audiencia.

Puede ir al lugar donde se realizará la audiencia justa o ser incluido por teléfono. Un familiar, un amigo, un abogado u otra persona pueden ayudarlo durante la audiencia justa. Usted **DEBE** participar en la audiencia justa.

CBH también irá a su audiencia justa para explicar qué sucedió o por qué tomó la decisión.

Usted puede solicitarle a CBH que le proporcione cualquier registro, informes u otra información que tenga sobre el asunto por el que presentó la solicitud de la audiencia justa, sin costo alguno.

### **¿Cuándo se tomará la decisión sobre el asunto de la audiencia justa?**

La audiencia justa se decidirá dentro de los 90 días desde que presentó su queja o agravio a CBH, sin incluir la cantidad de días entre la fecha del aviso escrito de la decisión de la queja de primer nivel o del agravio de CBH y la fecha en que usted solicitó la audiencia justa.

Si solicitó una audiencia justa porque CBH no le comunicó su decisión sobre la queja o el agravio, que usted le presentó, dentro de los **30** días desde que CBH recibió la queja o el agravio, su audiencia justa se decidirá dentro de los 90 días desde que usted le presentó su queja o agravio a CBH, sin incluir la cantidad de días entre la fecha del

aviso donde se le comunicó que CBH no tomó una decisión a tiempo sobre su queja o agravio y la fecha en que solicitó una audiencia justa.

El Departamento de Servicios Sociales le enviará la decisión por escrito y le dirá qué puede hacer si no está de acuerdo con la decisión.

Si la audiencia justa no se decide dentro de los 90 días desde que el Departamento de Servicios Sociales recibió su solicitud, usted podrá recibir los servicios hasta que se tome una decisión. Puede llamar al Departamento de Servicios Sociales al 1-800-798-2339 para solicitar sus servicios.

### **Qué hacer para continuar recibiendo servicios:**

Si usted ha estado recibiendo los servicios que se reducirán, modificarán o negarán y solicita una audiencia justa enviada por correo o entregada en mano dentro de un 1 día de la fecha del aviso donde se le comunica la decisión de CBH sobre la queja de primer nivel o del agravio de que los servicios de hospitalización para casos intensivos que ha estado recibiendo se reducirán, modificarán o negarán, o dentro de los 10 días de la fecha del aviso donde se le comunica la decisión de CBH sobre la queja de primer nivel o del agravio de que cualquier otro servicio que haya estado recibiendo se reducirá, modificará o negará, los servicios continuarán hasta que se tome una decisión.

## **Audiencia justa acelerada**

### **¿Qué puedo hacer si mi salud corre peligro inmediato?**

Si su médico cree que el plazo de espera normal para decidir una audiencia justa podría afectar su salud, usted puede solicitar que la audiencia justa se lleve a cabo antes. Esto se llama audiencia justa acelerada. Puede solicitar una decisión anticipada llamando al Departamento al 1-800-798-2339 o enviando una carta por fax al 717-772-6328. Su médico debe enviar una carta firmada por fax al 717-772-6328 donde explique por qué los plazos normales para decidir sobre su solicitud de una audiencia justa podrían afectar su salud. Si su médico no envía una carta, debe testificar en la audiencia justa para explicar por qué los plazos normales para decidir su solicitud de una audiencia justa podrían afectar su salud.

La Oficina de Audiencias y Apelaciones programará una audiencia telefónica y le comunicará la decisión dentro de los 3 días laborales desde que solicitó la audiencia justa.

Si su médico no envía una declaración escrita y no testifica en la audiencia justa, no se tomará una decisión acelerada. Se programará otra audiencia y la audiencia justa se decidirá en los plazos normales de decisión.

Si necesita ayuda o tiene preguntas sobre las audiencias justas, puede llamar al número de teléfono gratuito de CBH al **1-888-545-2600**, o puede comunicarse con Community Legal al 215-227-2400 o 215-981-3700, con la Red de Asistencia Legal de Pensilvania al 1-800-322-7572 o con el Proyecto de Ley de Salud de Pensilvania al 1-800-274-3258.

# **Apéndice I: Descripción de los servicios**

## **Servicios cubiertos, adultos (18 años o mayores)**

### **SERVICIOS PARA CASOS DE EMERGENCIA**

#### ***Intervención en situaciones de crisis***

##### **Servicios para crisis sin cita previa (Centro de respuesta ante crisis)**

Los servicios para crisis sin cita previa (proporcionados en un Centro de respuesta ante crisis [*Crisis Response Center, CRC*]) incluyen una evaluación de la crisis de emergencia para determinar si una persona es elegible para ser hospitalizada o necesita otro servicio.

##### **Servicios móviles para crisis (equipo de emergencia móvil)**

Los servicios móviles para crisis se envían para apoyar a una persona que está experimentando una emergencia de salud mental, pero no puede ir a un CRC.

### **SERVICIOS PARA CASOS DE URGENCIA**

#### ***Servicios de salud mental para pacientes hospitalizados***

##### **Observación de 23 horas (puede ser para necesidades de salud mental y/o abuso de sustancias controladas)**

Servicios prestados en un ámbito hospitalario durante menos de 23 horas para realizar una evaluación adicional de los síntomas y las necesidades. Los servicios pueden incluir:

- Planificación de los cuidados posteriores
- Nivel de evaluación de la atención

##### **Hospitalización psiquiátrica para casos intensivos**

Servicios prestados en un ámbito hospitalario para ayudar a una persona peligrosa para sí misma o para los demás a estar lo suficientemente estable como para regresar a la comunidad. Los servicios pueden incluir:

- Control de medicamentos
- Terapia individual y grupal
- Planificación de los cuidados posteriores
- Abandono del hábito de fumar tabaco

##### **Hospitalización psiquiátrica para casos subintensivos**

Servicios menos intensos prestados en un ámbito hospitalario durante un período breve para ayudar a una persona a hacer la transición hacia la comunidad o a un ámbito residencial. Los servicios pueden incluir:

- Control de medicamentos
- Terapia individual y grupal
- Planificación de los cuidados posteriores

### **Atención prolongada para casos intensivos**

Son servicios hospitalarios a largo plazo para personas con múltiples hospitalizaciones intensivas y previas que requieren tratamiento y estabilización adicionales. Los servicios pueden incluir:

- Control de medicamentos
- Terapia individual y grupal
- Planificación de los cuidados posteriores
- Evaluaciones psicológicas (requiere autorización previa por separado)

### ***Servicios para problemas de alcohol y drogas para pacientes hospitalizados***

#### **Desintoxicación de drogas y alcohol supervisada médicamente**

Servicios supervisados médicamente prestados en un ámbito hospitalario durante un período breve para ayudar a dejar el consumo de drogas y/o alcohol. Los servicios pueden incluir:

- Control de medicamentos
- Terapia individual y grupal
- Planificación de los cuidados posteriores

#### **Desintoxicación de drogas y alcohol administrada médicamente**

Servicios administrados médicamente prestados en un ámbito hospitalario durante un período breve para ayudar una persona con una afección médica significativa a dejar de consumir drogas y/o alcohol. Los servicios pueden incluir:

- Control de medicamentos
- Terapia individual y grupal
- Planificación de los cuidados posteriores

#### **Rehabilitación por problemas de drogas y alcohol administrada médicamente para pacientes hospitalizados**

Servicios administrados médicamente prestados en un ámbito hospitalario o residencial para ayudar a una persona con una afección médica significativa a mantenerse sobrio en la comunidad. Los servicios pueden incluir:

- Terapia individual y grupal
- Planificación de los cuidados posteriores
- Control de medicamentos
- Entrenamiento del uso de las habilidades para la vida independiente y la recuperación
- Terapia electroconvulsiva (ECT) (requiere autorización previa por separado)

### ***Intervención en situaciones de crisis (casos sin emergencias)***

#### **Servicios residenciales para crisis**

Servicios residenciales prestados en un ámbito comunitario para brindar apoyo adicional después de la hospitalización o mientras se espera una vivienda

estructurada o tratamiento residencial. Se requiere un plan de alta para la admisión. Los servicios pueden incluir:

- Vinculación al tratamiento ambulatorio
- Control de medicamentos
- Personal de apoyo 24 horas

## **SERVICIOS PARA CASOS SIN URGENCIA**

### ***Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios***

#### **Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios**

Servicios prestados en un consultorio, a menudo 1 vez por semana. Los servicios pueden incluir:

- Evaluaciones
- Control de medicamentos
- Terapia individual, familiar y/o grupal

#### **Centro de recuperación integrada comunitaria (*Community Integrated Recovery Center, CIRC*)**

Programa ambulatorio estructurado recomendado por un proveedor para personas con una enfermedad mental grave y crónica, a menudo más de 1 vez por semana. Los servicios pueden incluir:

- Terapia individual y/o grupal
- Control de medicamentos
- Actividades para el desarrollo de habilidades para la vida, el estudio, el trabajo y la socialización

#### **Servicios móviles de rehabilitación psiquiátrica (*Mobile Psychiatric Rehabilitation Services, MPRS*)**

Servicios prestados en la comunidad al menos 1 vez por semana que pueden incluir:

- Ayuda para determinar los objetivos individuales
- Ayuda para identificar y desarrollar las habilidades para la vida independiente

#### **Hospitalización parcial de salud mental**

Servicios prestados en un ámbito hospitalario durante el día para ayudar con la estabilización. Los servicios pueden incluir:

- Control de medicamentos
- Terapia individual, familiar y/o grupal
- Planificación de los cuidados posteriores

#### **Clozapina**

Son servicios prestados por un psiquiatra o enfermera para revisar cómo le está yendo a una persona que toma el medicamento Clozaril (clozapina). Los servicios pueden incluir:

- Visitas al consultorio regulares
- Pruebas de laboratorio para asegurarse de que el medicamento esté surtiendo efecto.

### **Pruebas psicológicas**

Son servicios prestados por un psicólogo para ayudar a determinar el diagnóstico y el nivel funcional.

### **Terapia electroconvulsiva (*Electroconvulsive Therapy, ECT*)**

Son servicios recomendados por un médico y brindados en un ámbito hospitalario, como paciente hospitalizado o ambulatorio. La ECT es un tratamiento durante el cual se pasa una leve corriente eléctrica a través del cerebro, lo que provoca pequeñas convulsiones para ayudar a reducir los síntomas.

## ***Servicios ambulatorios para problemas de drogas y alcohol***

### **Servicios ambulatorios para problemas de drogas y alcohol**

Servicios prestados en un consultorio, a menudo 1 vez por semana o menos, para proporcionar ayuda para problemas de abuso de alcohol u otras sustancias controladas. Los servicios pueden incluir:

- Evaluaciones
- Terapia individual y/o grupal
- Control de medicamentos

### **Programa intensivo para pacientes ambulatorios**

Servicios prestados en un consultorio, 3 veces por semana, para un mayor nivel de apoyo para problemas de consumo de alcohol u otras sustancias controladas que incluyen:

- Terapia individual y grupal
- Control de medicamentos

### **Programa de hospitalización parcial para problemas de drogas y alcohol**

Servicios prestados en un consultorio, hasta 20 horas por semana, que utilizan un tratamiento basado en la evidencia para problemas de abuso de sustancias controladas y de salud mental. Los servicios pueden incluir:

- Terapia individual, grupal y familiar
- Control de medicamentos, que incluye el manejo de la abstinencia de opioides y el tratamiento asistido con medicamentos (*medication assisted treatment, MAT*) que utiliza Suboxone (buprenorfina), metadona y Vivitrol (naltrexona)
- Asistencia telefónica las 24 horas, los 7 días de la semana, administración de casos en el sitio y servicios de apoyo entre pares



### **Tratamiento asistido con medicamentos (MAT)**

Servicios prestados para tratar la adicción a los opioides como la heroína o la oxycodona. Los servicios pueden incluir:

- Terapia individual y/o grupal
- Control de medicamentos
- Tratamiento asistido con medicamentos (MAT) que utiliza Suboxone (buprenorfina), metadona y Vivitrol (naltrexona)

### ***Servicios de administración de casos y ayuda de pares***

#### **Servicios de administración de casos**

Servicios prestados en la comunidad para ayudar a una persona a acceder y coordinar los recursos; pueden incluir:

- Programar y mantener las citas de salud física y del comportamiento
- Ayudar con el presupuesto y el uso del transporte público
- Recordar cuándo tomar los medicamentos

#### **Apoyo entre compañeros**

Servicios prestados en la comunidad por una persona con experiencia vivida y pueden incluir:

- Consejos para los objetivos de recuperación
- Enseñanza y ayuda para poner en práctica nuevas habilidades
- Ayuda para encontrar los servicios correctos

### ***Servicios de rehabilitación residencial para la dependencia/adicción al alcohol y las drogas***

#### **Centro de reinserción social para problemas de alcohol y drogas**

Servicios prestados en un ámbito residencial basado en la comunidad y pueden incluir:

- Tratamiento en curso para el consumo de sustancias controladas
- Ayuda para continuar la recuperación en la comunidad
- Desarrollo de habilidades y apoyo para la vida independiente

#### **Servicios residenciales para problemas de alcohol y drogas supervisados médicamente, a corto plazo**

Servicios prestados en un ámbito residencial u hospitalario y pueden incluir:

- Terapia individual y grupal
- Planificación de los cuidados posteriores
- Control de medicamentos
- Apoyo en el uso de habilidades para la vida independiente y la recuperación

#### **Servicios residenciales para problemas de alcohol y drogas supervisados médicamente, a largo plazo**

Servicios prestados en un ámbito residencial u hospitalario y pueden incluir:

- Terapia individual y grupal
- Planificación de los cuidados posteriores
- Control de medicamentos
- Ayuda para el desarrollo de habilidades para la vida independiente y la recuperación

### ***Tratamiento residencial***

#### **Centros de tratamiento residencial para adultos (*Residential Treatment Facilities for Adults, RTFA*)**

Servicios prestados en un ámbito residencial basado en la comunidad para ayudar con la transición a la vida independiente y pueden incluir:

- Terapia individual, grupal y familiar
- Sesiones para el desarrollo de habilidades
- Control de medicamentos

### **Servicios cubiertos, niños y adolescentes (hasta los 18 años, 21 años para algunos servicios)**

## **SERVICIOS PARA CASOS DE EMERGENCIA**

### ***Intervención en situaciones de crisis***

#### **Servicios para crisis sin cita previa**

Los servicios para crisis sin cita previa (proporcionados en un Centro de respuesta ante crisis [CRC]) incluyen una evaluación de la crisis de emergencia para determinar si una persona es elegible para ser hospitalizada o necesita otro servicio.

#### **Equipo móvil para crisis infantiles**

Servicios prestados en la comunidad durante un máximo de 72 horas para un niño de hasta 21 años que experimenta una crisis de salud del comportamiento. Estos servicios ayudarán a estabilizar la situación y reducir el riesgo inmediato de peligro. Se brindan durante las 24 horas del día y pueden incluir:

- Evaluación de la crisis y planificación de la seguridad
- Compromiso con los jóvenes y la familia
- Remisión y vinculación a servicios establecidos

## **SERVICIOS PARA CASOS DE URGENCIA**

### ***Servicios de rehabilitación residencial para la dependencia/adicción al alcohol y las drogas***

### **Servicios de rehabilitación residencial para problemas de alcohol y drogas en adolescentes**

Servicios residenciales a corto o largo plazo para niños de entre 13 y 18 años con problemas de abuso de sustancias controladas. Estos servicios pueden incluir:

- Terapia individual, familiar y grupal
- Control de medicamentos
- Planificación de los cuidados posteriores

### ***Servicios de salud mental para pacientes hospitalizados***

#### **Hospitalización psiquiátrica para casos intensivos**

Servicios prestados en un ámbito hospitalario durante un breve período para ayudar a un niño o adolescente a estar lo suficientemente estable como para regresar a la comunidad, incluyen:

- Control de medicamentos
- Terapia individual y grupal
- Planificación de los cuidados posteriores

### ***Intervención en situaciones de crisis (casos sin emergencias)***

#### **Servicios de intervención móvil para niños (*Children's Mobile Intervention Services, CMIS*)**

Son servicios de administración de crisis a corto plazo centrados en la resolución prestados en el hogar para niños de hasta 21 años después de una evaluación del Equipo móvil para crisis infantiles (*Children's Mobile Crisis Team, CMCT*) o el alta del CRC. El equipo de los CMIS incluye un terapeuta con licenciatura, un administrador de casos y un psiquiatra o una enfermera especialista certificada para brindar los siguientes servicios 2 o más veces por semana:

- Evaluación
- Administración de casos
- Control de medicamentos
- Terapia familiar
- Ayuda de guardia 24/7

#### **Servicios de transición y estabilización clínica (*Clinical Transition and Stabilization Services, CTSS*)**

Servicios prestados en la comunidad durante un máximo de 90 días para abordar las necesidades de salud mental y la estabilización de los niños que estén en casas de crianza. Los servicios pueden incluir:

- Terapia individual y familiar en el hogar
- Intervención en situaciones de crisis
- Control de medicamentos
- Coordinación de los servicios necesarios

## **SERVICIOS PARA CASOS SIN URGENCIA**

### ***Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios***

#### **Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios**

Servicios prestados a niños menores de 18 años en un consultorio, a menudo 1 vez por semana y pueden incluir:

- Evaluaciones
- Control de medicamentos
- Terapia individual, familiar y/o grupal

#### **Programa de hospitalización parcial para casos intensivos**

Servicios a corto plazo para niños de entre 5 y 17 años prestados en un ámbito hospitalario durante el día para ayudar con la estabilización y pueden incluir:

- Control de medicamentos
- Terapia individual, familiar y/o grupal
- Planificación de los cuidados posteriores
- Servicios educativos

#### **Pruebas psicológicas**

Son servicios prestados por un psicólogo para ayudar a determinar el diagnóstico, coeficiente intelectual y el nivel funcional.

### ***Servicios ambulatorios para problemas de drogas y alcohol***

#### **Servicios ambulatorios para problemas de drogas y alcohol**

Servicios prestados a niños de hasta 18 años en un consultorio, a menudo 1 vez por semana, para ayudar con los problemas de alcohol u otras sustancias controladas y pueden incluir:

- Evaluaciones
- Terapia individual, familiar y/o grupal
- Control de medicamentos

#### **Programa intensivo para pacientes ambulatorios con problemas de drogas y alcohol**

Servicios prestados a niños de hasta 18 años en un consultorio, al menos 6 horas por semana para un mayor nivel de apoyo, con problemas de consumo de alcohol u otras sustancias controladas, que incluyen:

- Terapia individual
- Terapia grupal
- Control de medicamentos

## **Servicios de administración de casos**

### **Servicios de administración de casos**

Servicios (administración de casos combinados, administración mejorada de casos y equipo de continuidad de la atención) prestados en la comunidad para niños de hasta 18 años para ayudar a acceder y coordinar los recursos; pueden incluir:

- Programar y mantener citas de salud física y conductual
- Ayudar con el presupuesto y el uso del transporte público
- Recordar cuándo tomar los medicamentos

### **Equipo de planificación conjunta/Servicios “wraparound” (integrales) de alta fidelidad**

Servicios prestados en la comunidad para las familias de niños de entre 10 y 17 años que se encuentran en un Centro de tratamiento residencial (*Residential Treatment Facility*, RTF) o están en riesgo de ser ubicados allí. Los servicios pueden incluir:

- Elaboración de planes para crisis
- Apoyo entre compañeros
- Apoyo familiar

## **Servicios de Rehabilitación de Salud del Comportamiento (BHRS)**

### **Servicios de Rehabilitación de Salud del Comportamiento (*Behavioral Health Rehabilitative Services*, BHRS)**

Servicios prestados en la comunidad para niños de hasta 21 años. Estos servicios son proporcionados por uno o más de los siguientes profesionales: terapeuta móvil, asesor especialista en comportamiento o asesor especialista en comportamiento para niños autistas y personal de asistencia terapéutica.

- **Terapia móvil (*Mobile Therapy*, MT)**  
Los servicios de MT son servicios terapéuticos intensivos provistos por un médico con licenciatura para un niño y su familia fuera de un consultorio.
- **Asesor especialista en comportamiento (*Behavior Specialist Consultant*, BSC)**  
Los servicios del BSC se brindan por un asesor con licenciatura o doctorado, experto en el manejo del comportamiento, quien ayuda a desarrollar un plan de tratamiento para los servicios.
- **Asesor especialista en comportamiento para niños autistas (*Behavior Specialist Consultant for Children with Autism*, BSC/ASD)**  
Los servicios del BSC-ASD se brindan por un asesor con maestría o doctorado certificado en análisis del comportamiento aplicado. Este asesor es un experto en administración del comportamiento y ayuda a desarrollar un plan de tratamiento para los servicios.

- **Personal de asistencia terapéutica (*Therapeutic Support Staff, TSS*)**  
El TSS consta de servicios personalizados brindados por un profesional experto en el hogar, la escuela o el ámbito comunitario del niño donde tiene dificultades de comportamiento. La función del TSS es ayudar al niño a cumplir con los objetivos de su plan de tratamiento según lo desarrollado por el BSC.

### **Servicios terapéuticos escolares (*School Therapeutic Services, STS*)**

Los STS son proporcionados por un equipo profesional en un ámbito escolar para niños de jardín de infantes a octavo grado. Los servicios incluyen:

- Terapia individual y grupal
- Consultoría para el comportamiento

### **Análisis del comportamiento aplicado (*Applied Behavioral Analysis, ABA*)**

Servicios prestados por un equipo de los BHRS capacitado en ABA, que incluye un BSC certificado en el ABA (un analista del comportamiento certificado por la Junta). El ABA utiliza varios métodos para trabajar con niños autistas para enseñar y mantener comportamientos socialmente adecuados.

### **Programas de tratamiento para la primera infancia**

Este es un programa preescolar de jornada completa de 12 meses para niños de entre 3 y 5 años que no han tenido éxito con otros programas preescolares debido a problemas de conducta o retrasos en el desarrollo. El programa incorpora música, movimiento y arteterapia. Otros servicios incluyen:

- Terapia individual y familiar.
- Administración de casos
- Servicios psiquiátricos, según necesidad

### **Programa de actividades terapéuticas de verano (*Summer Therapeutic Activities Program, STAP*)**

Este es un campamento comunitario de espacio limitado con apoyo para chicos de hasta 21 años que necesitan un tratamiento grupal más estructurado durante los meses de verano. Es posible que el niño no reciba los BHRS tradicionales al mismo tiempo. Los servicios pueden incluir:

- Terapia grupal
- Actividades de terapia estructurada
- Actividades de integración a la comunidad

## ***Servicios para la familia***

### **Servicios para la familia**

Servicios prestados a las familias para ayudarlas a cuidar a niños de entre 3 y 21 años con necesidades y comportamientos problemáticos en su propio hogar. Estos servicios incluyen:

- Administración de casos y apoyo familiar
- Terapia individual y familiar móvil

- Asistencia para crisis durante las 24 horas, los 7 días de la semana

### ***Centros de tratamiento residencial (Residential Treatment Facility, RTF)***

#### **Centro de tratamiento residencial (con o sin certificación de la Comisión Conjunta de Acreditación de Organizaciones de Atención de la salud [*Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations, JCAHO*])**

Servicios prestados a niños menores de 21 años en un ámbito residencial quienes presentan un riesgo para su propia seguridad y la de otros, y no han tenido éxito con los tratamientos basados en la comunidad. Los servicios pueden incluir:

- Terapia individual, familiar y grupal
- Servicios psiquiátricos
- Educación en ámbito escolar

### ***Rehabilitación residencial en la comunidad (Community Residential Rehabilitation, CRR)***

#### **Hogar anfitrión para la CRR**

Servicios prestados a niños de entre 6 y 18 años en un ámbito de familia anfitriona. El objetivo del hogar anfitrión es que el niño regrese a sus apoyos naturales en la comunidad. Estos servicios pueden incluir:

- Terapia individual y familiar móvil
- Control de medicamentos
- Administración de casos