

fundamentos

Boletín informativo para miembros | volumen 8, 1.ª edición | junio de 2020

La voz de la recuperación: Floyd

El terapeuta de Floyd le aconsejó y brindó su apoyo para ayudarlo a regresar a trabajar después de superar los problemas de salud mental que le impedían hacerlo. Lo convenció de solicitar los beneficios del seguro por incapacidad del Seguro Social (Social Security Disability Insurance, SSDI), Medicare y Medical Assistance. Más tarde, Floyd decidió comenzar con la capacitación para ser especialista certificado en ayuda entre pares (*Certified Peer Specialist, CPS*). Su terapeuta lo ayudó a conseguir un trabajo en la agencia donde lo estaban tratando. Después de comenzar a trabajar, Floyd continuaba cobrando el SSDI, mientras también era elegible para Medical Assistance para Trabajadores con Discapacidades (Medical Assistance for Workers with Disabilities, MAWD).

“Definitivamente me sentí mucho mejor conmigo mismo trabajando, porque sentí que ya no estaba viviendo solo del gobierno” dice Floyd. “Uno de los más grandes retos a los que me enfrenté fue creer en mí mismo de nuevo y aún sigo luchando con ello”.

Como el SSDI era la principal fuente de ingresos de Floyd, era difícil lograr un equilibrio en relación a cuánto podía ganar sin que el SSDI disminuyera. Si bien Floyd calculó las horas que podía trabajar para continuar recibéndolo, tal como la Administración del Seguro Social (Social Security Administration, SSA) se lo había explicado, estuvo a punto de perderlo. Se basó en la ayuda de su supervisor y de la oficina del Seguro Social para lograr el equilibrio correcto de horas. Él aconseja a las personas trabajar estrechamente con un CPS, un consejero y la SSA para obtener asesoramiento sobre los beneficios.

Floyd se siente muy agradecido con su terapeuta por haber sido de tanta ayuda durante el proceso de recuperación. Su definición de recuperación es *ser capaz de volver a sus tareas de la vida cotidiana sin sentirse incapaz de controlarlas*. Pero admite que se trata de una batalla constante. Hoy, él está confiado, feliz, equilibrado, despierto, vivo y listo para cualquier cosa que pueda cruzarse en su camino. Su medicina personal (lo que hace para estar bien) incluye muchas oraciones y apoyarse en sus compañeros. Y su sueño para el futuro es vivir una vida buena y feliz junto a su esposa y su familia ayudando a otras personas a hacer lo mismo.

Proyecto de incentivos para la recuperación del trabajo (RWI)

¿Está interesado en trabajar y tener un beneficio por incapacidad del Seguro Social?

Si es así, las reglas especiales denominadas Incentivos Laborales pueden ayudarlo a comenzar a trabajar o a regresar al trabajo. Estas reglas lo ayudarán a obtener más dinero y un seguro médico. ¡Trabajar es bueno!

Community Care ha creado una serie de fichas informativas y consejos para ayudarlo:

1. Conozca los fundamentos
2. Pregunte a los expertos
3. Elija qué hacer
4. Use los incentivos laborales

Para obtener más información, ingrese en members.ccbh.com/health-topics/recovery-work-incentives.

Información y recursos sobre la COVID-19

El sitio web para miembros de Community Care, members.ccbh.com/covid-19-information, cuenta con información sobre el coronavirus. Estos tiempos han sido difíciles, especialmente para las personas que sufren de una afección en la salud conductual. La página COVID-19 contiene una gran variedad de recursos organizados por tema, que incluyen:

- Para las familias
- Material en español
- Salud mental
- Trastornos por abuso de sustancias
- Prevención de suicidios
- Telemedicina
- Adolescentes y adultos jóvenes



Su salud y bienestar son importantes para nosotros, y queremos asegurarnos de que tenga toda la información que necesita. La situación con respecto al coronavirus cambia constantemente. Continuaremos actualizando nuestro sitio web y trabajando con los proveedores para seguir atendiéndolo.

Actualizaciones de los proveedores de servicios para crisis

Desde el 1 de febrero de 2020, el Centro de Recursos Comunitarios (Center for Community Resources, CRC) es el proveedor de servicios para crisis para los miembros de HealthChoices en los condados de Bedford-Somerset, Centre, Huntingdon-Mifflin-Juniata y Schuylkill. El número de teléfono para comunicarse con estos servicios es el mismo.

Si usted o una persona que conozca están experimentando una crisis de salud mental, llame inmediatamente al número de la línea para crisis de su condado.

- Crisis en los condados de Bedford y Somerset: 1.866.611.6467
- Crisis en el condado de Centre: 1.800.643.5432
- Crisis en el valle de Juniata (Huntingdon, Mifflin, y Juniata): 1.800.929.9583
- Crisis en el condado de Schuylkill: 1.877.993.4357



Asistir a sus citas luego de una hospitalización de salud mental

Ver a su terapeuta, trabajador de salud mental o psiquiatra después de salir del hospital lo ayuda a mantenerse en el camino hacia la recuperación. Lo mejor y más recomendado es ver a un profesional dentro de la primera semana después del alta y regresar luego dentro de un mes.

Ciertos factores pueden influir en las probabilidades de asistir a una cita de seguimiento. Community Care les recuerda a los miembros que tienen el derecho de realizar peticiones sobre estas.



Una cita de seguimiento puede ser fácil

Si necesita ayuda para programar una cita, el personal del hospital podrá programarla antes de que se retire. Asegúrese de comunicarles los días y horarios que le son convenientes.



También deberá informar al personal si desea ser atendido por un proveedor de determinado sexo, edad, raza, etnia o creencia religiosa. La cita puede ser con una persona con quien se relacione y que satisfaga sus necesidades.



Elabore un plan

Antes de irse del hospital, elabore un plan con el personal sobre cómo acudirá a su cita. Si tiene problemas para acudir a su cita, comuníquese con el Programa de Transporte de Medical Assistance (Medical Assistance Transportation Program, MATP) llamando al 1.888.547.6287 para conocer las distintas opciones que se encuentran disponibles a través del Departamento de Servicios Humanos de Pensilvania.



Biblioteca de Recuperación

El sitio web de la Biblioteca de Recuperación de Community Care cuenta con recursos adicionales para ayudarlo a asistir a su cita de seguimiento. Esta biblioteca es gratuita para todos los miembros. Acceda a ella en members.ccbh.com/health-topics/resources/recovery-library.



Community Care está disponible para ayudarlo las 24 horas, todos los días de la semana

Community Care espera que los proveedores hagan todo lo posible para cumplir con sus preferencias especificadas al momento de realizar las citas de seguimiento. Notifique a Community Care si considera que no se han cumplido estas preferencias; para hacerlo, llame al número de servicios para el cliente de su condado que figura en [la página 15](#).

Los servicios para el cliente pueden ayudarlo con lo siguiente:

- Buscar proveedores que satisfagan sus necesidades y programar sus citas.
- Conectarlo con su administrador de salud.
- Asistirlo con opciones de transporte.
- Brindarle ayuda para informar una queja.



*Con el término hospitalización nos referimos a hospitalización de salud mental.

Cigarrillos electrónicos y vapeo: Preguntas más frecuentes

¿Qué son los cigarrillos electrónicos?

Los cigarrillos electrónicos utilizan una batería para calentar un líquido, que se convierte en un aerosol o vapor para fumar o "vapear". La mayoría de los cigarrillos electrónicos contienen nicotina, saborizantes y otros productos químicos. Son muy populares y pueden parecerse a cigarrillos, cigarros, pipas, bolígrafos o unidades flash USB tradicionales. Los cigarrillos electrónicos más grandes lucen como pequeños tanques. Otros nombres con los que se los conocen son: e-cigs, pipas electrónicas, vapeadores, bolígrafos vapeadores, mods, sistemas de tanques y narguiles.

¿Quiénes utilizan los cigarrillos electrónicos?

- Los jóvenes tienen más probabilidades de usar cigarrillos electrónicos que los adultos. En 2019, más de 5 millones de estudiantes del nivel secundaria y preparatoria usaron cigarrillos electrónicos durante un período de 30 días.
- Los sabores hacen que los cigarrillos electrónicos sean muy atractivos para los niños.
- Los jóvenes que usan cigarrillos electrónicos pueden ser más propensos a fumar cigarrillos comunes y otros productos derivados del tabaco en el futuro.
- La mayoría de las personas de mediana edad y mayores que utilizan cigarrillos electrónicos son fumadores habituales o antiguos.

¿Cuáles son los efectos perjudiciales para la salud?

- El líquido y el vapor de los cigarrillos electrónicos contienen productos químicos nocivos que pueden causar cáncer y enfermedades pulmonares.
- La nicotina es muy adictiva y puede dañar el desarrollo del cerebro.
- Las baterías de los cigarrillos electrónicos pueden explotar y causar quemaduras o incendios.
- El vapor de segunda mano de los cigarrillos electrónicos es perjudicial para los pulmones.
- Vapear es perjudicial para las mujeres embarazadas y sus bebés nonatos. Fumar puede causar bajo peso al nacer, nacimientos prematuros y dar a luz a un bebé muerto.
- En el último año, ha habido más de 1000 casos y 11 muertes debido a una lesión pulmonar por el uso de cigarrillos electrónicos.
- El líquido del cigarrillo electrónico puede ser tóxico. Niños y adultos se han intoxicado después de tragarlo o derramarlo sobre su piel. Menos de la mitad de una cucharadita del líquido puede causar la muerte de niños pequeños. La intoxicación por nicotina puede causar sudoración, mareos, vómitos y aumento de la frecuencia cardíaca. Si se expone al líquido del cigarrillo electrónico, llame al centro local de intoxicaciones: 800.222.1222.

Recomendaciones para los padres:

- La mejor manera de proteger a sus hijos es no fumar ni vapear en lugares donde ellos pasan el tiempo.
- Hable con sus hijos sobre los peligros de los cigarrillos electrónicos.
- Recuerde, los adolescentes pueden esconder los cigarrillos electrónicos en sudaderas con capuchas y mochilas.
- Si utiliza cigarrillos electrónicos, manténgalos siempre, junto con la nicotina líquida, fuera del alcance de los niños.
- Hable con su médico sobre cómo puede dejar de fumar.

¿El uso de cigarrillos electrónicos puede ayudarme a dejar de fumar?

- Los cigarrillos electrónicos NO están aprobados por la Administración de Medicamentos y Alimentos (Food and Drug Administration, FDA) como una ayuda para dejar de fumar.
- No hay pruebas de que los cigarrillos electrónicos sirvan como herramienta para dejar de fumar.
- La mayoría de los fumadores que utilizan los cigarrillos electrónicos para dejar de fumar se convierten en dobles usuarios, de cigarrillos comunes y electrónicos.
- Los cigarrillos electrónicos NO están recomendados por la Asociación Americana del Corazón ni por la American Lung Association (Asociación Estadounidense del Pulmón).
- Los tratamientos aprobados para ayudar a los fumadores a dejar de fumar son: asesoramiento, parches de nicotina, chicles y pastillas, y los medicamentos recetados como bupropion (Zyban®) y vareniclina (Chantix®).
- Su médico puede ayudarlo a elaborar un plan para dejar de fumar. [El sitio web de Pensilvania para dejar de fumar](#) contiene más información para ayudarlo a dejar de fumar. Si desea hablar con una persona sobre dejar de fumar, llame al 1.800.QUIT.NOW.

Violencia por parte de la pareja y la COVID-19

Durante la pandemia, ha aumentado la preocupación por la cantidad de personas afectadas por la violencia de parte de la pareja (*intimate partner violence*, IPV). La IPV es otra forma de denominar la violencia doméstica. Incluye violencia sexual, violencia física, acoso y abuso emocional por parte de una pareja. Cualquier persona, independientemente de su género, edad, raza o estado económico, puede ser víctima de IPV. Ocurre cuando en una relación, una persona muestra patrones de comportamiento abusivo para ejercer poder o control sobre su pareja. La pandemia ha sido un momento estresante para la mayoría de las personas, y el estrés es un factor en las relaciones abusivas. Si bien la orden de quedarse en casa ha ayudado a frenar la propagación del virus, el hogar puede ser un lugar peligroso tanto para las personas que sufren IPV como para sus hijos. La tensión financiera durante este tiempo también puede aumentar el riesgo de experimentar violencia. Además, la nueva situación de vida en la pandemia podría implicar que otra persona que no es la pareja nos haga daño, como un familiar o un amigo que se queda en el mismo espacio.

Cómo obtener ayuda para usted o para una persona que conozca

Si es víctima de IPV o conoce a una persona que lo sea, existen varias formas de recibir ayuda. Si se encuentra en una situación riesgosa para la vida, llame al 911. Otros recursos son:

- **Prevención y crisis de violencia doméstica del Departamento de Servicios Sociales:** www.dhs.pa.gov/Services/Assistance/Pages/Domestic-Violence.aspx
- **Línea directa nacional para la violencia doméstica:** www.thehotline.org. Chat en línea disponible las 24 horas, todos los días de la semana.
 - Llame al 1.800.799.7233 o envíe un mensaje de texto con la palabra LOVEIS al 1.866.331.9474
- **Línea directa nacional para la trata de personas:** <https://humantraffickinghotline.org/>. Brinda la opción de chat en vivo.
 - Llame al 1.888.373.7888 (TTY: 711) o envíe un mensaje de texto al 233733
- **Línea nacional para la prevención del suicidio (Lifeline):** www.suicidepreventionlifeline.org
 - Llame al 1.800.273.8255 o comuníquese a través del chat en línea
- **PA 211:** Ante cualquier ayuda que necesite, marque 211 o envíe un mensaje de texto con su código postal al 898-211 para hablar de forma gratuita con un especialista en recursos. Visite la página www.pa211.org
- **Coalición de Pensilvania contra la Violencia Doméstica:** encuentre ayuda en www.pcadv.org/find-help
- **Coalición de Pensilvania contra la Violación:** <https://pcar.org/>. Línea directa: 1.888.772.7227
 - Encuentre su centro local ante crisis de violación: <https://pcar.org/help-pa/locations>
- **Recursos de la Coalición Nacional contra la Violencia Doméstica:** ayuda para víctimas y sobrevivientes de abuso, niños, adolescentes, mujeres racializadas, personas de la comunidad LGBTQ y más: ncadv.org/resources
- **RUSafe App:** una aplicación gratuita que puede ayudarlo a encontrar la ayuda que necesita. A través de las respuestas de unas pocas preguntas sobre su relación, la aplicación lo ayudará a comprender su riesgo de violencia y lo conectará con refugios de emergencia cercanos y líneas directas para la violencia doméstica. Busque "RUSafe" en la tienda de aplicaciones de su teléfono inteligente.
- **Línea para el apoyo entre pares de personas trans (Trans Lifeline):** www.translifeline.org (1.877.565.8860)

Para obtener más ayuda o recursos durante la pandemia de la COVID-19, visite la página members.ccbh.com/covid-19-information.

Conozca sus derechos

Como miembro de Community Care, usted tiene derecho a lo siguiente:

- A. Recibir información sobre Community Care, sus servicios, sus proveedores, y los derechos y las responsabilidades de los miembros.
- B. Recibir un tratamiento apropiado sin consideración de su raza, color, religión, estilo de vida, orientación sexual, impedimento o discapacidad, nacionalidad de origen, ascendencia, edad, sexo, tendencia política, asociación con gremios o ingresos.
- C. Recibir un trato considerado y respetuoso, que reconozca su dignidad.
- D. Recibir servicios donde su privacidad quede protegida.
- E. Un análisis franco de las opciones de tratamiento adecuadas o necesarias para sus afecciones desde el punto de vista médico, independientemente del costo o la cobertura de beneficios.
- F. Elegir a cualquier proveedor de la lista de proveedores de Community Care. Usted tiene libertad para cambiar de proveedor si no está conforme.
- G. Que su información se mantenga privada y confidencial.
- H. Conocer el nombre y las competencias de todos los proveedores que le prestan servicios.
- I. Manifestar quejas o agravios sobre Community Care o la atención que recibe, y ver cómo responde Community Care a las quejas y los agravios de los miembros.
- J. Un proceso justo que sea fácil de seguir.

Usted también tiene derecho a lo siguiente:

- A. Hacer recomendaciones sobre los derechos y las responsabilidades de los miembros de Community Care.
- B. Recibir una copia de la información que utiliza Community Care cuando decidimos qué atención debería recibir.
- C. Conocer los servicios que está recibiendo, por qué los recibe y qué debe esperar.
- D. Informarse de todo lo que necesite saber para poder tomar decisiones sobre su atención.
- E. Trabajar con proveedores o intérpretes que lo entiendan a usted y a su comunidad.
- F. Obtener información acerca de Community Care que sea clara y fácil de comprender.
- G. Notificarnos si no está conforme con alguna decisión que nosotros o uno de nuestros proveedores haya tomado.
- H. Conocer las competencias de los proveedores y el personal de Community Care.
- I. Recibir información sobre las opciones para su tratamiento.
- J. Recibir esta información en una forma que sea fácil de comprender.
- K. Participar en las decisiones sobre su atención.
- L. Rechazar un tratamiento.
- M. No ser restringido (atado o encerrado) ni abandonado como forma de hostigamiento o castigo por parte de quien le administra el tratamiento, o como forma de que esta persona se tome un descanso.
- N. Pedir una copia de su historia clínica. Usted tiene derecho a corregir la información incluida en su historia clínica.
- O. Conocer sus derechos y no ser tratado de forma diferente por el hecho de conocerlos.
- P. Una segunda opinión sobre su tratamiento o atención.
- Q. Preguntar y conocer detalles sobre las "Instrucciones por anticipado".

Conozca sus responsabilidades

Es importante que usted:

- A. Proporcione a Community Care y a su proveedor la información necesaria para poder brindarle atención.
- B. Le diga a su proveedor todo lo que sabe sobre su salud física y mental. Dígale también qué medicamentos está tomando, incluso los de venta libre (comprados en una tienda).
- C. Informe a su médico de cabecera o médico de atención primaria (primary care physician, PCP) acerca de cualquier tratamiento de salud conductual que esté recibiendo.
- D. Lleve consigo sus tarjetas de identificación ACCESS, de su plan de salud física y de Community Care.
- E. Concurra a un hospital de la red de Community Care en una emergencia, si es posible. Llámenos dentro de las 24 horas si fue atendido por una emergencia en un hospital que no pertenezca a nuestra red de proveedores.
- F. Respete sus citas. Llame con anticipación para cancelar si no puede concurrir.
- G. Comprenda sus problemas de salud y colabore con su proveedor para acordar un plan de tratamiento.
- H. Siga el plan de tratamiento que ha acordado con su proveedor.
- I. Informe a su proveedor si desea interrumpir o modificar los servicios.
- J. Informe a su proveedor y a Community Care de inmediato:
 - Acerca de cualquier otro seguro que tenga.
 - Si se modifica su situación en Medicaid.
 - Si se muda.

Solicítenos información

Usted tiene derecho a solicitar una copia de la siguiente información:

- A. Los nombres, las direcciones y los números de teléfono de los proveedores de servicio:
 - Que hablan otro idioma.
 - Que no aceptan pacientes nuevos.
- B. Cualquier motivo por el cual no pudo elegir a un determinado proveedor de servicio. Por ejemplo, Community Care no proporcionará información de derivación para servicios de tratamiento que no estén reconocidos, en general, por los médicos.
- C. Sus derechos y responsabilidades como miembro.
- D. Información sobre los procedimientos para agravios y audiencias justas.
- E. Los beneficios disponibles para usted, en detalle.
- F. Cómo conocer los beneficios adicionales que ofrece el estado de Pensilvania.
- G. Los pasos que usted (o un proveedor) debe seguir para recibir servicios.
- H. Los pasos que se deben seguir para utilizar un proveedor de servicio que no se encuentre en la red de Community Care.
- I. La información de emergencia que esté disponible, incluso:
 - Qué es una emergencia.
 - Los pasos que se deben seguir para obtener servicio de emergencia, incluido llamar al 911.
 - Los nombres, las direcciones y los números de teléfono de los proveedores de servicios de emergencia.
 - Que los servicios de emergencia no requieren aprobación.
 - Que se puede recurrir a cualquier hospital cuando exista una emergencia.
 - Cómo se provee el transporte de emergencia.

Aviso de prácticas de privacidad

Esta notificación describe la forma en que puede utilizarse y divulgarse su información médica y cómo puede obtener acceso a ella. Revísela atentamente.

Documentos disponibles

Declaración de privacidad

Como miembro, sus materiales incluyen una declaración de privacidad. Dicha declaración ofrece detalles sobre sus derechos acerca de la privacidad de la información de salud protegida (*Protected health information, PHI*). Protegemos la PHI de nuestros miembros actuales, pasados y futuros.

Aviso de prácticas de privacidad

Este documento es el Aviso de prácticas de privacidad ("Aviso") de Community Care. Se lo entregamos para que sepa cómo podemos usar o divulgar la PHI. Por ley, debemos proteger su información de salud y entregarle una copia de este aviso. Usted tiene ciertos derechos relacionados con la PHI. Este Aviso los describe.

Modificaciones al presente Aviso de prácticas de privacidad

Nos reservamos el derecho de modificar nuestras prácticas de privacidad y el presente Aviso. Si realizamos una modificación material a nuestras prácticas:

- Le notificaremos el cambio.
- Publicaremos el nuevo Aviso en nuestro sitio web.
- Le entregaremos una copia del Aviso en formato electrónico o por correo.

Podemos aplicar las prácticas modificadas a la PHI existente y a la nueva.

Términos que debe conocer

Utilizaremos los siguientes términos:

- Información de salud protegida (PHI)
- Información de salud
- Información

Estos términos hacen referencia a la información sobre usted que obtenemos, creamos, mantenemos o transmitimos. Esta información puede identificarlo, ya sea que se utilice sola o junto con otros datos. Puede relacionarse con afecciones o estados de salud y servicios de salud mental pasados, presentes o futuros. También puede describir los pagos por dichos servicios.

Cómo utilizamos y divulgamos su información de salud protegida (PHI)

Obtenemos, utilizamos y divulgamos su información para administrar nuestros planes de salud y proporcionar servicios a nuestros miembros. Tenemos derecho a utilizar o divulgar su información para fines de pago, tratamiento y operaciones de atención médica. A continuación, mencionamos algunos ejemplos de cómo podemos utilizar o divulgar su información para cada uno de estos fines. Quizá desee ver las listas completas. (45 C.F.R. § 164.501). No utilizaremos ni divulgaremos ninguna información genética sobre usted para ninguna de estas funciones.

Pago

- Cobro de primas que se nos adeudan
- Determinación de su cobertura
- Procesamiento de reclamos por servicios
- Coordinación de beneficios
- Pagos por servicios de salud
- Determinación de necesidad médica
- Emisión de una explicación de sus beneficios
- Autorización previa de los servicios
- Determinación de si un servicio está cubierto
- Elegibilidad de cobertura de salud

Operaciones de atención médica

- Acreditación de proveedores de atención médica
- Revisión de pares
- Administración comercial
- Otorgamiento de acreditaciones y licencias
- Revisión de la utilización
- Mejora de la calidad
- Inscripciones
- Análisis financiero
- Reaseguro
- Cumplimiento
- Auditorías
- Clasificaciones
- Otras funciones relacionadas con su plan

Tratamiento

- Tratamiento de enfermedades
- Programas de bienestar
- Coordinación de beneficios de miembros, cuidado y manejo de caso
- Referencias y consultas
- Planificación de beneficios de miembros, cuidado y manejo de caso
- Proporcionando la continuidad de los beneficios de miembros, cuidado y manejo de caso

Otros usos y divulgaciones

Ciertas actividades no se adecuan a las listas mencionadas. Como ejemplos podemos mencionar:

Socios comerciales. Contamos con socios comerciales que cumplen ciertas funciones para nosotros. Debido a estas funciones podrían tener necesidad de utilizar su PHI o tener acceso a ella. Celebramos contratos con cada socio comercial mediante los cuales se le exige proteger su PHI. Únicamente pueden utilizar su información como se detalla en nuestro contrato con ellos.

Otras entidades cubiertas. Podemos utilizar o divulgar su información a proveedores de atención médica para ayudarles a ofrecerle tratamiento, recibir pagos o para ayudarles con sus operaciones de atención médica.

Patrocinadores del plan. Su cobertura puede ser a través de un empleador u otro grupo. Si es así, podemos compartir su PHI con ellos. Esta información puede incluir datos sobre quién se inscribió en nuestro plan y avisos sobre quien ya no está inscrito. También es posible que divulguemos otra PHI al grupo con fines administrativos. Esto únicamente sucede si el grupo acepta restringir el uso y la divulgación. Podemos compartir los nombres de los miembros que han completado los requisitos del programa de bienestar para ayudar a proporcionar recompensas o incentivos.

Exigencias de la ley. Podemos divulgar su información a cualquier entidad federal o estatal para demostrar nuestro cumplimiento con la Ley de Responsabilidad y Portabilidad del Seguro Médico (*Health Insurance and Portability and Accountability Act's*, HIPAA). Si una tal entidad lo solicita, debemos compartir con ella los registros que tengamos sobre usted. El Departamento de Salud y Servicios Sociales de los EE. UU. es una de las entidades que puede pedir nuestros registros.

Salud pública. Podemos compartir la PHI con el departamento de salud de cualquier condado o estado. Por ejemplo, esto podría suceder si un departamento de salud nos pidiera datos relacionados con una enfermedad grave.

Violencia o negligencia. Podemos compartir su PHI con autoridades gubernamentales, entre las que se incluyen los servicios sociales y de protección. Por ley, debemos proporcionarles información.

Supervisión de la salud. Podemos compartir su PHI para actividades permitidas legalmente. Entre ellas:

- Otorgamiento de licencias
- Auditorías gubernamentales
- Investigación de fraude y abuso
- Acreditación

Procedimientos judiciales. Podemos divulgar su información como respuesta a una orden o citación judicial o a una orden de investigación.

Cumplimiento de la ley. Podemos compartir PHI limitada con la policía y otros organismos encargados de imponer el cumplimiento de la ley. Por ejemplo, podría utilizarse para ayudar a ubicar a una persona desaparecida, denunciar un delito u otros motivos similares.

Médicos forenses y directores de empresas funerarias. Podemos compartir la PHI con un médico forense o investigador médico. Se utilizaría para identificar a una persona fallecida, determinar la causa de la muerte, o según lo exija la ley. También podemos compartir información con el director una empresa funeraria para fines del entierro.

Con objetivos de donación de órganos. Podemos compartir la PHI para satisfacer los deseos de un miembro con respecto a la donación de órganos.

Investigación. Podemos utilizar o divulgar su PHI con fines de investigación. La investigación estaría relacionada con el estudio de enfermedades o discapacidades. Esto ocurriría únicamente si el estudio cumple con los requisitos legales de privacidad.

Amenaza grave a la salud o la seguridad. Podemos compartir su PHI para evitar una amenaza grave hacia usted, otra persona o el público. Su información se entregaría a organismos de salud, la policía u otros encargados de imponer el cumplimiento de la ley. También podemos compartir la PHI si hay una emergencia o un desastre natural.

Funciones gubernamentales especializadas. Podemos compartir su PHI en caso de una crisis nacional. También podemos hacerlo para ayudar a proteger al presidente de los Estados Unidos y sus funcionarios. Nuestra divulgación resultaría de una solicitud gubernamental.

Indemnización laboral. Podemos compartir PHI pertinente a lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo. Esto únicamente ocurriría para fines de la indemnización laboral en virtud de la ley estatal.

Institutos correccionales o funcionarios encargados de imponer el cumplimiento de la ley. Si usted está encarcelado o bajo la custodia de un organismo policial, podemos compartir su PHI. Esto sucedería únicamente si se necesitara para lo siguiente:

- Proporcionarle atención médica.
- Proteger su salud y seguridad.
- Proteger la salud y seguridad de otras personas.
- Mantener la seguridad del establecimiento en el que usted se encuentre.

Violación de datos. Podemos utilizar su información de contacto para proporcionar avisos requeridos por ley. Estos avisos pueden incluir la adquisición o divulgación de su PHI o el acceso a ella, sin autorización. Podemos entregarle estos avisos directamente a usted o entregárselos al empleador o grupo que patrocina su cobertura de salud.

Uso autorizado

Con excepción de lo descrito en el presente Aviso, utilizaremos o divulgaremos su PHI únicamente si usted nos autoriza a hacerlo por escrito. Las notas de psicoterapia, la comercialización del plan de salud y la venta de su información son algunas situaciones que requerirían su autorización. Si nos autoriza a compartir su PHI, no podemos garantizar que la persona que la reciba no la divulgue. Usted puede revocar su autorización en cualquier momento, pero debe comprender que cualquier medida ya tomada sobre la base de su autorización no se puede revertir y su revocación no afectará tales medidas.

Divulgaciones requeridas

Debemos compartir su PHI:

- Con usted o con una persona que tenga el derecho legal para actuar en su nombre (su representante personal). Esto se hace para poder administrar sus derechos según se detalla en nuestro aviso.
- A la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Sociales, si fuera necesario, para garantizar la protección de su privacidad.

Derechos individuales

Debe estar especialmente atento a varios derechos importantes que se mencionan a continuación. Todos los planes de salud y proveedores que participen en su atención deben respetar estos derechos. Debe escribirnos para ejercer estos derechos (consulte la sección del presente Aviso denominada "Ejercicio de sus derechos" a continuación). Su notificación escrita debe estar firmada por usted. O bien, puede estar firmada por su representante. Tenemos formularios para ayudarle a ejercer los derechos mencionados a continuación. Estos formularios figuran en nuestro sitio web. También puede llamar al Departamento de Servicios para los Miembros. Un representante le enviará el formulario por correo. Sus derechos se describen a continuación.

Restricciones

Tiene el derecho de solicitarnos que limitemos la forma en que utilizamos o divulgamos su información para fines de pago, tratamiento y operaciones de atención médica. No tenemos la obligación de aprobar su solicitud, pero consideramos todas las solicitudes razonables. Tenemos el derecho de dar por terminadas las limitaciones que hemos aprobado y le avisaremos si revertimos la aprobación de una limitación previamente aprobada. Usted tiene el derecho de finalizar una limitación, por escrito o verbalmente, comunicándose con nuestra Oficina de Privacidad.

Comunicaciones confidenciales

Tiene el derecho de solicitarnos que le enviemos su información de manera confidencial. Es posible que desee la información de manera diferente de la habitual. Quizá desee que le enviemos la información a una dirección diferente. Si nuestro procedimiento estándar podría causarle algún daño, tendremos en cuenta solicitudes razonables para adoptar un procedimiento diferente.

Copias de su información

Tiene el derecho de revisar o copiar sus registros. No contamos con historias clínicas pero tenemos lo siguiente:

- Reclamos de pagos de los proveedores de atención médica
- Datos de inscripción
- Revisión médica para aprobar servicios
- Quejas o agravios que usted presentó
- Registros de sus llamadas al Departamento de Servicios para los Miembros

Los registros pueden estar impresos o en formato electrónico. Los registros electrónicos se pueden enviar a través de una computadora. Los registros se pueden enviar a usted o a su representante. Es posible que se cobre una tarifa. Podemos denegar su solicitud de registros. Por lo general, eso no sucede. Si sucediera, puede solicitar que se reconsidere la denegación.

Modificación de información

Tiene el derecho de solicitar que se corrija la información de sus registros. Esto sucede cuando algo está equivocado o incompleto. Debe indicarnos por qué solicita el cambio. Podemos denegar su solicitud. De ser así, puede incluir una declaración en su archivo en la cual establezca por qué no acepta nuestra denegación.

Informe de divulgaciones

Tiene el derecho de solicitarnos que le digamos cuántas veces hemos divulgado su PHI, con quién la compartimos y por qué. En su solicitud, indíquenos el período que desea examinar. No buscaremos información con más de seis años de antigüedad. Su derecho no incluye divulgaciones relacionadas con lo siguiente:

- Pagos
- Operaciones de atención médica
- Tratamientos
- Información que usted mismo solicitó

Copias del presente Aviso

Puede solicitar una copia impresa del presente Aviso, aunque ya tenga una copia electrónica. Le entregaremos una copia impresa a la brevedad. También puede encontrar este Aviso en <https://members.ccbh.com/privacy-practices>

Ejercicio de sus derechos

Comuníquese con nosotros. Responderemos a cualquier pregunta acerca del ejercicio de sus derechos.

Prácticas de Privacidad

Community Care Behavioral Health Organization

339 Sixth Avenue, Suite 1300, Pittsburgh, PA 15222

Presentación de una queja

Si considera que se han violado sus derechos de privacidad, puede presentar una queja a la dirección indicada arriba. También puede comunicarse con la Secretaría de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Sociales de los Estados Unidos de las siguientes maneras:

- Complete y envíe un Formulario de queja sobre la privacidad de la información de salud (disponible en <https://www.hhs.gov/hipaa/filing-a-complaint/complaint-process/index.html>) a:
Departamento de Salud y Servicios Sociales de EE. UU.
200 Independence Avenue, SW
Room 509F HHH Bldg.
Washington, DC 20201
- Complete y envíe un Formulario de queja sobre la privacidad de la información de salud por correo electrónico a OCRComplaint@hhs.gov
- Visite el portal de quejas en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>

No tomaremos ninguna represalia contra usted por presentar una queja.

Fecha de vigencia

Emitido originalmente el 14 de abril de 2003, este aviso es revisado y efectivo a partir del 1 de Enero de 2018.

Información en línea

Community Care quisiera que usted conozca nuestro sitio web (www.ccbh.com). Allí encontrará muchos artículos útiles para leer. Podrá ver o descargar información sobre los siguientes temas:

- Nuestro Programa de mejora de la calidad, que incluye metas, procesos y resultados relacionados con la atención y el servicio.
- Nuestro Programa administración de la atención y cómo usted o su cuidador pueden consultarlo.
- Cómo comunicarse con el personal a través de nuestro número gratuito si tiene preguntas sobre asuntos relacionados con la gestión de la utilización (los servicios que recibe).
- La disponibilidad de asistencia en su idioma y los servicios TDD/TTY para miembros con problemas de audición, cuando quiera hablar sobre asuntos de gestión de la utilización.
- La política de Community Care que prohíbe incentivos financieros para el personal que toma las decisiones sobre su atención.
- La disponibilidad de un proceso de apelaciones externo e independiente para las decisiones que tomemos con relación a su atención.
- Los derechos y las responsabilidades de los miembros de Community Care.
- Los beneficios y los servicios que incluye y excluye su cobertura.
- Copagos y otros cargos de los que usted es responsable.
- Límites de beneficios para los servicios obtenidos fuera de la red o del área de servicio de Community Care.
- La disponibilidad de asistencia en su idioma para ayudarlo con la información sobre beneficios y el acceso a los servicios médicos.
- Cómo presentar un reclamo por servicios cubiertos, si corresponde.
- Cómo obtener información sobre los médicos y sus competencias profesionales.
- Cómo recibir servicios como paciente internado o ambulatorio, hospitalizaciones parciales y otros servicios de atención de la salud conductual.
- Cómo obtener atención para subespecialidades.
- Cómo obtener atención después del horario de atención habitual.
- Cómo obtener atención de emergencia, incluida nuestra política sobre cuándo acceder directamente a la atención de emergencia o usar los servicios del 911.
- Cómo obtener atención y cobertura cuando se encuentra fuera de nuestra área de servicio.
- Cómo presentar una queja.
- Cómo apelar una decisión que afecta negativamente su cobertura, sus beneficios o su relación con Community Care.
- Nuestro aviso de prácticas de privacidad y políticas de confidencialidad, incluso qué es un "consentimiento de rutina" y de qué manera nos permite usar y divulgar información sobre usted:
 - Cómo utilizamos las autorizaciones y su derecho a aprobar la divulgación de información de salud personal que no esté cubierta por el "consentimiento de rutina".
 - Cómo puede solicitar limitaciones del uso o divulgación de su información de salud personal, enmiendas a su información de salud personal, acceso a su información de salud personal o un recuento de las divulgaciones de su información de salud personal.
 - Nuestro compromiso de proteger su privacidad en todos los entornos y nuestra política respecto de compartir la información de salud personal con empleadores y patrocinadores del plan.

En el sitio web encontrará más información sobre Community Care y nuestros servicios que le resultará útil conocer. Nuestro directorio de proveedores le permite seleccionar un médico clínico o institución que satisfaga mejor sus necesidades. Puede buscar un proveedor por lugar y por nombre.

Nuestro sitio web también ofrece herramientas interesantes para ayudarle a identificar posibles problemas de salud conductual. Contamos con herramientas de detección para lo siguiente:

- Uso del alcohol con depresión.
- Ansiedad con ADHD.

Estas herramientas pueden ayudarle a determinar si debería buscar atención o tratamiento. Puede conseguir copias impresas si las solicita.

Nuestro sitio web también cuenta con herramientas para ayudarle a manejar un trastorno existente. Queremos que esté sano y lo alentamos a utilizar estas herramientas. Contamos con herramientas para:

- Mejorar el sueño.
- Mantener un peso saludable.
- Dejar de fumar.
- Bienestar.

Estas herramientas están diseñadas para ayudarle a manejar y mejorar un trastorno. Son interactivas y le brindan información para promover conductas saludables. Le sugerimos usar las herramientas con regularidad. Están disponibles en copias impresas o por teléfono si las solicita.

Si necesita más información sobre estos temas, llame a Servicios para los Miembros de Community Care de su condado. En nuestro sitio web siempre dispondrá de la información más reciente sobre Community Care y nuestros servicios.

¿Está satisfecho con sus servicios de salud conductual?

Todos los condados donde existe Community Care cuentan con un equipo cuya función es garantizar que todas las personas y sus familiares estén satisfechos con los servicios de salud conductual que reciben. En el condado de Allegheny este equipo se llama Equipo de Respuesta a la Acción del Consumidor (*Consumer Action Response Team, CART*). Los equipos de los demás condados se llaman Equipos de Satisfacción del Consumidor/la Familia (*Consumer/Family Satisfaction Teams, C/FST*).

Los integrantes de los equipos de satisfacción se encuentran en recuperación ellos mismos o son familiares de un niño, joven o adulto que recibe servicios. Los equipos de satisfacción ayudan a las personas y a sus familiares con sus inquietudes o quejas respecto de los servicios que reciben. Los integrantes de los distintos equipos preguntan a las personas y sus familias si están satisfechos con su tratamiento y solicitan ideas sobre cómo se pueden mejorar los servicios. Estas ideas se transmiten a los proveedores, pero sin mencionar el nombre de la persona que sugiere la mejora, solo la sugerencia. Para comunicarse con un integrante del equipo de satisfacción, llame al número de teléfono gratuito del C/FST de su condado que figura en la siguiente tabla. Para encontrar la línea de Servicios para los Miembros de Community Care de su condado, visite nuestra [página de Contacto](#).

Condado	Equipo de satisfacción	Condado	Equipo de satisfacción
Adams	717.843.6973	McKean	1.866.773.0302
Allegheny	412.348.0126	Mifflin	717.320.3733
Berks	610.775.3000	Monroe	610.337.3794
Blair	814.201.2047	Montour	570.416.0718
Bradford	570.265.0620	Northumberland	570.648.8545
Cameron	1.866.773.0302	Pike	610.337.3794
Carbon	610.337.3794	Potter	1.866.773.0302
Centre	717.320.3733	Schuylkill	570.628.0155
Chester	1.800.734.5665	Snyder	570.416.0718
Clarion	1.866.773.0302	Sullivan	570.265.0620
Clearfield	1.866.773.0302	Susquehanna	570.342.7762
Clinton	814.695.0665	Tioga	1.877.315.6855
Columbia	570.416.0718	Union	570.416.0718
Elk	1.866.773.0302	Warren	1.866.773.0302
Erie	814.452.4462	Wayne	1.877.315.6855
Forest	1.866.773.0302	Wyoming	570.342.7762
Huntingdon	717.320.3733	York	717.843.6973
Jefferson	1.866.773.0302		
Juniata	717.320.3733	TTY/TDD (marque 711): solicitud	1.833.545.9191
Lackawanna	570.342.7762		
Luzerne	570.342.7762	En español	1.866.229.3187
Lycoming	814.695.0665		