

fundamentos

boletín informativo para miembros | 1ª edición | 2016

Janel

Un especialista en apoyo de pares certificado es alguien que ha vivido una experiencia con una afección de salud mental y está en recuperación. Estos especialistas son capacitados por el estado de Pensilvania para brindar servicios de apoyo para la recuperación de la salud mental. Un especialista en apoyo de pares certificado le brinda ayuda al igual que un mentor o un entrenador.

Un especialista en apoyo de pares certificado puede hacer lo siguiente:

- Ayudarle con su proceso de recuperación.
- Ayudarle a lograr el bienestar personal y los objetivos que desee alcanzar.
- Enseñarle a usar las habilidades necesarias para la vida y brindarle apoyo para esto.
- Informarle sobre las opciones de servicios y los recursos comunitarios que están disponibles.

“Yo creo que los especialistas en apoyo de pares hacen que uno se sienta más seguro y confiado para poder alcanzar los objetivos deseados. Al saber que el compañero también tiene una enfermedad, podemos conectarnos y hablar sin rodeos”, cuenta Janel. Ella ha estado recibiendo servicios de apoyo por parte de pares durante alrededor de 2 años.

Janel cuenta que aún sufre depresión y trastorno bipolar, pero que se siente más saludable ahora desde que comenzó a ver al especialista en apoyo de pares. Ella ve que puede manejar las cosas de una mejor manera y tiene una rutina habitual. Su especialista en apoyo de pares viene a su casa cada 2 semanas y habla con ella sobre cómo se siente y en qué trabaja para mejorar. Él la ayuda cuando la familia de Janel no le brinda el apoyo necesario. “Él me da buenos consejos. Me brinda su apoyo con respecto a mi aspecto emocional, es muy amable y comprensivo”, cuenta Janel.

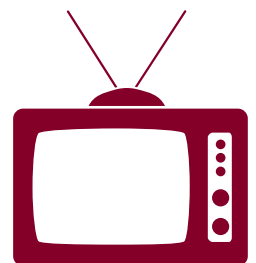
Su especialista en apoyo de pares la alentó a asistir al Centro de Recuperación (Recovery Center) (un programa de recuperación que cuenta con un personal compuesto por pares) una vez por semana. También la ayudó a conseguir el transporte. Janel se siente bien al asistir al Centro de Recuperación porque allí tienen en cuenta sus fortalezas.

Al seguir viendo a su médico y a su especialista en apoyo de pares, Janel se encarga de su recuperación. También lleva un diario para sentirse bien. Trabaja para alcanzar algunos objetivos con su especialista en apoyo de pares y lograr otros por su propia cuenta. En el futuro, a Janel le gustaría trabajar media jornada. Cuando se siente bien, ella se ríe, habla y sonríe con mayor frecuencia. Todos los días trabaja para aumentar su seguridad y confianza en sí misma.

Janel dice que el punto clave para que se decidiera a hacer la recuperación fue escuchar a su médico y hacer terapia. Ahora, ella escucha las experiencias de otras personas que sufren depresión, lleva su diario y pasa tiempo con amigos y la familia como partes importantes de su recuperación. Ella recomienda tener un buen sistema de apoyo. Su arrendador y su asistente social son parte de su sistema de apoyo actualmente.

“Fui derivada a un especialista en apoyo de pares a través de la terapia. Estoy obteniendo buenos resultados. Recibo el apoyo que necesito para mi bienestar”, cuenta Janel. La medicina personal de Janel (las cosas que uno hace para estar bien) es escuchar música, caminar sola o con un amigo y pintar libros para colorear de adultos. Estas cosas hacen sentir feliz a Janel y la ayudan a relajarse.

La medicina personal de Janel es escuchar música, pintar libros para colorear de adultos y mirar televisión y películas.



Cómo comprender todo sobre los medicamentos de su hijo

El cuidado de un hijo es una gran responsabilidad. En muchas ocasiones, su hijo necesitará su ayuda. Un ejemplo es ayudar con los medicamentos. Usted puede brindarle el mejor cuidado a su hijo al desempeñar una función activa y aprender todo sobre los medicamentos de su hijo.

Los medicamentos pueden ser muy útiles. A menudo forman parte de un buen plan de tratamiento. Pero antes de administrarle cualquier medicamento a un niño, hay algunas cosas que usted debe saber:

- El nombre del medicamento.
- ¿Cuál es el propósito del medicamento? ¿Durante cuánto tiempo debe tomarlo mi hijo?
- ¿Cuáles son los efectos secundarios comunes?
- ¿Con qué frecuencia es necesario administrarlo?
- ¿Qué debo hacer si se omite una dosis o si mi hijo presenta un efecto secundario?
- ¿Hay algún otro medicamento que no se deba tomar mientras se toma este medicamento?
- ¿Con qué frecuencia deberá ver a mi hijo el médico?
- ¿Serán necesarios otros análisis (de sangre o del corazón) mientras se toma este medicamento?

Si no sabe las respuestas, el médico podrá ayudarle. Es posible que algunos niños deban tomar más de un medicamento. Puede ser difícil recordar cuándo administrar el medicamento. Intente establecer un horario para administrarle los medicamentos a su hijo todos los días.

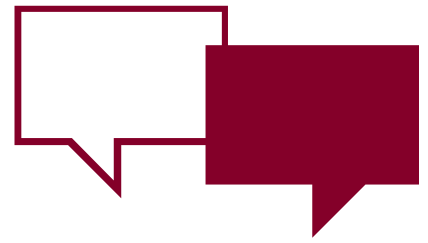
Es posible que su hijo se atienda con más de un médico. Es importante que todos los médicos sepan los medicamentos que toma su hijo. Revise la lista con su médico y actualícela después de cada consulta. Hable con el médico si tiene preguntas sobre alguno de los medicamentos que toma su hijo.



Intente establecer un horario para administrarle los medicamentos a su hijo todos los días.



Los medicamentos pueden ser útiles y, por lo general, parte del tratamiento.



Hable con el médico si tiene alguna pregunta sobre los medicamentos.

Salud, dinero y violencia doméstica

Un artículo informativo del Departamento de Servicios Sociales.

La violencia doméstica puede causar problemas de salud para las personas que la sufren. Con problemas de salud, es posible que la víctima necesite dinero para pagar un médico. Esa persona puede necesitar dinero para comprar medicamentos o para viajar a una clínica de salud. Es posible que las personas que cometen estos actos de violencia se nieguen a dar dinero o facilitar los recursos necesarios para ocuparse de los problemas de salud o los niños.

Las personas que padecen problemas de salud a causa de violencia pueden necesitar atención de inmediato. También es posible que una persona viva con problemas de salud a causa de violencia durante mucho tiempo. Estos pueden incluir lo siguiente:

- Dientes o huesos fracturados
- Lesiones en la cabeza
- Consumo de alcohol o drogas
- Moretones o sangrado
- Ansiedad o depresión
- Embarazo no deseado
- Heridas punzantes o de arma de fuego
- Trastornos alimenticios
- Infecciones de transmisión sexual
- Problemas estomacales o cardíacos

Es posible que las personas que cometen estos actos de violencia hagan que las víctimas falten al trabajo de modo que estas últimas no puedan acceder al seguro médico. Estos abusadores también pueden hacer que una persona sea echada del trabajo, lo que puede derivar en una mala calificación crediticia. Una víctima sin trabajo puede sentirse atrapada e incapaz de irse a un hogar seguro. Todo esto significa que la persona que es víctima de violencia puede necesitar dinero o atención médica, pero no puede obtenerlos. El hecho de no permitir que una persona acceda a una de estas cosas o a todas se considera un abuso:

- Médico
- Trabajo
- Educación
- Medicamentos
- Hogar seguro
- Buena calificación crediticia
- Dinero

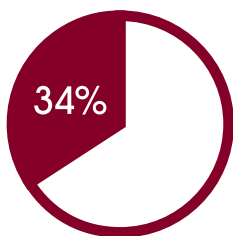
La Ley de Atención Asequible (Affordable Care Act) establece que a una víctima de violencia doméstica no se le puede negar un seguro médico. La Allstate Foundation cuenta con herramientas de aprendizaje en línea para ayudar a personas sobrevivientes de abusos y para aquellas que necesitan dinero o habilidades para buscar trabajo.

Para encontrar un programa contra la violencia doméstica que le quede cercano, visite <http://pcadv.org> y haga clic en *Find Help* (Obtener ayuda). También puede usar el mapa de la página de inicio.

Para obtener más información sobre la Ley de Atención Asequible, visite la siguiente página: <https://www.healthcare.gov/get-coverage/>

Para encontrar la herramienta de aprendizaje en línea de Allstate Foundation, visite la siguiente página: <http://www.clicktoempower.org>

Para comunicarse con la Línea Directa de Violencia Doméstica Nacional (National Domestic Violence Hotline), llame al 1.800.799.SAFE (7233). Para acceder al servicio de TTY, marque 1.800.787.3224.



Porcentaje de personas lesionadas por parte de sus parejas íntimas que recibieron atención médica.



Cantidad total de días de trabajo pagados perdidos cada año por víctimas de violencia doméstica.



El costo de la violencia doméstica supera los USD 8.3 mil millones cada año.

Aviso de prácticas de privacidad

Este aviso describe cómo se puede usar y divulgar la información médica sobre usted y de qué manera usted puede acceder a esta información. Revíselo atentamente.

Documentos disponibles

Declaración de privacidad

Los materiales para su membrecía incluyen una Declaración de privacidad. Esa declaración brinda detalles sobre sus derechos. Esos derechos contemplan la privacidad de la información de salud protegida (protected health information, PHI). Nosotros protegemos la PHI de nuestros miembros. También hacemos lo mismo con aquellas personas que han sido miembros anteriormente y aquellas que desean convertirse en miembros.

Aviso de prácticas de privacidad

El documento que usted está leyendo es un Aviso de prácticas de privacidad. Le entregamos este documento para que usted sepa cómo podemos usar o divulgar su PHI. Según lo exige la ley, debemos proteger su información de salud. También debemos enviarle este aviso. Usted tiene derechos relacionados con la PHI. Este aviso describe esos derechos.

Nosotros también tenemos derechos. Uno de esos derechos consiste en poder cambiar nuestras prácticas de privacidad. También podemos cambiar nuestro aviso. Si realizamos un cambio sustancial en nuestras prácticas, haremos lo siguiente:

- Le notificaremos sobre el cambio.
- Publicaremos el nuevo aviso en nuestro sitio web.
- Le proporcionaremos una copia por correo electrónico o correo postal.

Es posible que apliquemos prácticas modificadas a PHI nueva o existente.

Palabras que se deben conocer

Usaremos los siguientes términos:

- Información de salud protegida
- Información
- Información de salud
- PHI

Estas palabras hacen referencia a la información que recopilamos, creamos, mantenemos o transmitimos sobre usted. Es posible que esta información lo identifique. Es posible que esta información se relacione con servicios de salud y salud mental pasados, presentes o futuros. También puede describir pagos para dichos servicios.

Cómo usamos y divulgamos su información de salud protegida

Recopilamos, usamos y divulgamos su información para administrar nuestros planes de salud y brindar servicios a nuestros miembros. Tenemos el derecho de usar o divulgar su información para pagos, tratamientos y operaciones de atención de la salud. Hemos realizado una lista con algunos ejemplos. Quizá desee ver las listas completas. (Título 45 del Código de Regulaciones Federales [Code of Federal Regulations, C.F.R.], sección 164.501). No usaremos ni divulgaremos su información genética para ninguna de estas funciones.

Pagos

- Cobrar primas adeudadas a nosotros
- Determinar su cobertura
- Procesar solicitudes de reembolso
- Coordinar beneficios
- Determinar necesidades médicas
- Emitir una explicación de sus beneficios
- Autorizar servicios con anticipación
- Determinar si un servicio está cubierto

Operaciones de atención de la salud

- Acreditar a proveedores de atención médica
- Revisión entre pares
- Gestión comercial
- Acreditación y otorgamiento de licencias
- Revisión de utilización
- Mejora de la calidad
- Afiliación
- Suscripción
- Reaseguro
- Cumplimiento
- Auditoría
- Calificación
- Otras funciones relacionadas con su plan

Tratamiento

- Manejo de la enfermedad
- Programas de bienestar
- Elegibilidad para la cobertura médica
- Pago de servicios de salud
- Pagos adeudados de parte de los miembros

Otros usos y divulgaciones

Algunas actividades no se ajustan a las listas anteriores. Los ejemplos incluyen lo siguiente:

Asociados comerciales. Tenemos socios comerciales. A estos socios los llamamos asociados comerciales. Los asociados comerciales deben proteger su PHI. Ellos usan su información solo de conformidad con lo expuesto en nuestro contrato con ellos.

Otras entidades cubiertas. Podemos usar su información o divulgarla a proveedores de atención médica para ayudarlos con su atención o para recibir pagos. También podemos divulgar su información a otras entidades cubiertas para ayudarlas con sus operaciones de atención de la salud.

Patrocinadores del plan. Es posible que su cobertura sea proporcionada a través de un empleador u otro grupo. De ser así, podemos compartir su PHI con ellos. Esto puede incluir información sobre quién está inscrito con nosotros. También puede incluir avisos sobre quién ya no está inscrito. Además, podemos divulgar su PHI al grupo para uso administrativo. Esto sucede únicamente 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 brindar recompensas o incentivos.

Exigido por la ley. Podemos divulgar su información a cualquier agencia estatal o federal para mostrar nuestro cumplimiento de la Ley de Responsabilidad y Portabilidad de Seguros Médicos (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA). Si una agencia lo solicita, podemos compartir sus registros con ella. El Departamento de Salud y Servicios Sociales de los EE. UU. es una de las agencias que puede solicitar sus registros.

Salud pública. Podemos compartir la PHI con un departamento de salud del condado. Esto podría suceder si dicha entidad solicita datos relacionados con una enfermedad grave.

Abuso o negligencia. Podemos compartir su PHI con autoridades gubernamentales. Esas autoridades incluyen servicios de protección o servicios sociales. Según lo exige la ley, debemos proporcionarles información a estas autoridades.

Supervisión de la salud. Podemos compartir su PHI para actividades permitidas por la ley. Estas actividades incluyen lo siguiente:

- Licencias
- Auditorías gubernamentales
- Investigaciones de casos de fraude o abuso
- Acreditación

Procedimientos legales. Podemos divulgar su información en respuesta a una orden judicial, una citación o una orden de registro.

Cumplimiento de la ley. Podemos compartir PHI limitada con la policía y otras agencias encargadas de hacer cumplir la ley. Se usaría para ayudar a localizar una persona desaparecida, denunciar un delito u otros motivos similares.

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

Para fines de donación de órganos. Compartimos la PHI para cumplir los deseos de un miembro de donar los órganos.

Investigación. Podemos usar o divulgar su PHI para fines de investigación. La investigación estaría relacionada con el estudio de enfermedades o discapacidades. Esto podría suceder únicamente si el estudio cumple con los requisitos de la ley de privacidad.

Amenaza grave para la salud o la seguridad. Podemos compartir su PHI para evitar una amenaza grave contra usted, otra persona o el público. Su información podría ser proporcionada a agencias de salud, la policía u otras agencias encargadas de hacer cumplir la ley. También podemos compartir la PHI en caso de emergencia o si se produce un desastre natural.

Funciones especializadas del gobierno. Podemos compartir su PHI si se produce una crisis nacional. También podemos hacerlo para ayudar a proteger al presidente de los Estados Unidos y a otros funcionarios. Nuestra divulgación podría surgir de una solicitud del gobierno.

Indemnización a los trabajadores. Podemos compartir la PHI relativa a enfermedades o lesiones relacionadas con el trabajo. Esto podría suceder únicamente para cobertura de indemnizaciones para los trabajadores de conformidad con la ley estatal.

Instituciones correccionales o funcionarios encargados del cumplimiento de la ley. Si usted está en la cárcel o en custodia de funcionarios encargados del cumplimiento de la ley, podemos compartir su PHI. Esto podría suceder únicamente si es necesario hacer lo siguiente:

- Brindarle atención médica.
- Proteger su salud y seguridad.
- Proteger la salud y la seguridad de otras personas.
- Mantener la seguridad de la institución en la que usted se encuentra.

Violación de los datos. Podemos usar su información de contacto para proporcionar avisos exigidos por la ley. Estos avisos pueden incluir la adquisición, el acceso o la divulgación no autorizados de su PHI. Podemos enviarle esta notificación directamente a usted. O bien, podemos entregársela a su empleador o al grupo que patrocina su cobertura médica.

Uso autorizado

Excepto lo que se describe en este aviso, usaremos o divulgaremos su PHI únicamente si usted nos autoriza por escrito a hacerlo. Las notas de psicoterapia, la comercialización del plan de salud y la venta de su información son algunas de las situaciones que requerirían su autorización. Si usted nos autoriza a compartir su PHI, no podemos garantizar que la persona que reciba su PHI no la divulgará. Puede revocar su autorización en cualquier momento, salvo que ya hayamos actuado conforme a su autorización.

Divulgaciones obligatorias

Estamos obligados a compartir su PHI en los siguientes casos:

- A usted u otra persona que tenga el derecho legal de actuar en su representación (su representante personal). Esto se realiza a fin de administrar sus derechos según se describe en nuestro aviso.
- A la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Sociales, si es necesario, para garantizar que se proteja su privacidad.

Derechos individuales

Usted debe conocer especialmente varios derechos importantes. Estos derechos se muestran en la lista que aparece a continuación. Todos los proveedores y los planes de salud involucrados con su atención deben respetar estos derechos. Debe escribirnos para usar estos derechos. El aviso escrito debe estar firmado por usted. O bien, puede estar firmado por su representante. Tenemos formularios para ayudarle a usar los derechos que se indican a continuación. Estos formularios se encuentran en nuestro sitio web. También puede llamar al Departamento de Servicios para los Miembros. Un representante le enviará un formulario por correo. Los derechos se describen a continuación.

Restricciones

Tiene el derecho de solicitarnos que restrinjamos la manera de usar o divulgar su información para pagos, tratamientos y operaciones de atención de la salud. No tenemos la obligación de aprobar su solicitud. Sin embargo, consideramos todas las solicitudes razonables. Tenemos el derecho de eliminar las restricciones que hemos aprobado. Le notificaremos si aprobamos una restricción y luego cambiamos la decisión respecto de esta. Usted tiene derecho a eliminar, oralmente o por escrito, cualquier restricción. Para hacerlo, debe comunicarse con nuestra Oficina de Cumplimiento.

Comunicaciones confidenciales

Usted tiene derecho a solicitarnos que le enviemos información de manera confidencial. Es posible que desee recibir información de una manera diferente a la habitual. También es posible que desee recibir la información en una dirección diferente. Si nuestro método estándar resultara perjudicial, consideraremos las solicitudes razonables para adoptar uno nuevo.

Copias de su información

Usted tiene derecho a solicitar una revisión de sus registros o una copia de estos. No tenemos historias clínicas en nuestro poder. En cambio, sí tenemos lo siguiente:

- Solicitudes de pago de parte de proveedores de atención médica
- Datos relacionados con la afiliación
- Registros de sus llamadas a Servicios para los Miembros
- Revisión médica para la aprobación de servicios
- Quejas y reclamos presentados por usted

Los registros pueden estar en forma impresa o electrónica. Los registros electrónicos se le pueden enviar por computadora. Estos registros pueden ser enviados a usted o a su representante. Es posible que se le cobre alguna tarifa. Nosotros podemos rechazar su solicitud para que le enviemos los registros. Por lo general, eso no ocurre. En caso de que suceda, puede solicitar que se revise dicho rechazo.

Modificación de la información

Usted tiene derecho a solicitar que se cambie determinada información en sus registros. Esto sucede cuando alguna información es incorrecta o incompleta. Debe informarnos el motivo por el cual solicita la modificación. Podemos rechazar su solicitud. Si esto sucede, puede incluir una declaración en su archivo. Esta declaración mostrará por qué usted está en desacuerdo con nuestro rechazo.

Listado de las divulgaciones

Usted tiene derecho a solicitarnos que le informemos de qué manera divulgamos su PHI. Cuando lo solicite, díganos qué período de tiempo desea revisar. No podremos proporcionarle información de registros que tengan más de seis años. Su derecho no incluye divulgaciones relacionadas con lo siguiente:

- Pagos
- Operaciones de atención de la salud
- Tratamiento
- Información solicitada por usted

Copias de este aviso

Puede solicitar que le enviemos una copia de este aviso. Si ya tiene una copia electrónica, puede solicitar una copia impresa. También puede encontrar el aviso en nuestro sitio web. Se puede encontrar en el siguiente enlace: <http://www.ccbh.com/privacy>

Uso de sus derechos

Comuníquese con nosotros. Responderemos todas las preguntas sobre el uso de sus derechos.

Prácticas de privacidad
Community Care Behavioral Health Organization
339 Sixth Avenue, Suite 1300
Pittsburgh, PA 15222

Cómo presentar una queja

Si considera que sus derechos de privacidad han sido violados, puede presentar una queja ante nosotros. Envíela a la dirección indicada anteriormente. También puede notificar a la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Sociales de los EE. UU. No tomaremos ninguna medida contra usted por presentar una queja.

Fecha de entrada en vigencia

Emitido originalmente el 14 de abril de 2003, este Aviso está revisado y entrará en vigencia a partir del 23 de septiembre de 2013.

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 responsabilidades de los miembros.
- B. Recibir un tratamiento adecuado independientemente de su raza, color, religión, estilo de vida, orientación sexual, impedimento o discapacidad, nacionalidad, 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 esté protegida.
- E. Un análisis franco de las opciones de tratamiento adecuadas o necesarias desde el punto de vista médico para sus afecciones, independientemente del costo o la cobertura de beneficios.
- F. Elegir a cualquier proveedor de la lista de proveedores de Community Care. Usted tiene la libertad de cambiar de proveedor si no está conforme.
- G. Mantener su información privada y confidencial.
- H. Conocer el nombre y las competencias de cualquier proveedor que le preste servicios.
- I. Manifestar quejas o reclamos sobre Community Care o la atención que recibe, y ver cómo responde Community Care a las quejas y los reclamos de los miembros.
- J. Un proceso justo que sea fácil de seguir.

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 debe 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 tomada por nosotros o uno de nuestros proveedores.
- 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 da 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. Obtener 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 haga lo siguiente:

- A. Proporcione a Community Care y a su proveedor la información necesaria para poder brindarle atención.
- B. Le indique a su proveedor todo lo que sabe sobre su salud física y mental. Además, infórmele a esta persona qué medicamentos toma, incluidos los medicamentos 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 el tratamiento.
- 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 podría 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 procedimientos para reclamos y audiencias justas.
- E. Los beneficios disponibles para usted, en detalle.
- F. Cómo averiguar sobre los beneficios adicionales que ofrece el estado de Pensilvania.
- G. Los pasos que usted (o un proveedor) necesita 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 para usted, incluido lo siguiente: Qué es una emergencia.
 - Los pasos a 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 utilizar cualquier hospital cuando exista una emergencia.
 - Cómo se provee el transporte de emergencia.

Información en línea

Community Care desea que usted conozca nuestro sitio web (www.ccbh.com). Hay mucha información útil para leer allí. Puede ver o descargar información sobre los siguientes temas:

- Nuestro programa de mejora de la calidad, incluidos los objetivos, los procesos y los resultados según se relacionen con la atención y el servicio.
- Nuestro programa de gestión de casos y de qué manera usted o su cuidador pueden consultar el programa.
- Cómo comunicarse con el personal si tiene preguntas sobre problemas de gestión de la utilización (los servicios que usted recibe) a través de nuestro número de teléfono gratuito.
- La disponibilidad de los servicios de asistencia en otros idiomas y de TDD/TTY para los miembros con problemas de audición a fin de analizar los problemas de gestión de la utilización.
- La política de Community Care que prohíbe los incentivos económicos para el personal encargado de tomar decisiones sobre su atención.
- La disponibilidad de un proceso de apelación externa independiente para las decisiones que nosotros tomamos sobre su atención.
- Derechos y responsabilidades de los miembros de Community Care.
- Beneficios y servicios incluidos, y no incluidos, en la cobertura.
- Copagos y otros cargos que usted debe pagar.
- Límites en los beneficios que corresponden a los servicios obtenidos fuera del área de servicio o de la red de Community Care.
- La disponibilidad de asistencia en otros idiomas para ayudarle a comprender información sobre los beneficios y el acceso al servicio médico.
- Cómo puede presentar una factura para su reembolso por los servicios cubiertos, si corresponde.
- Cómo obtener información sobre los médicos y sus calificaciones profesionales.
- Cómo obtener servicios ambulatorios y de internación, hospitalizaciones parciales y otros servicios de atención de la salud conductual.
- Cómo obtener atención de 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 de manera negativa la cobertura, los beneficios o su relación con Community Care.
- Nuestras políticas de confidencialidad y nuestro Aviso de prácticas de privacidad, incluido qué es un “consentimiento de rutina” y de qué manera nos permite usar y divulgar información sobre usted:
 - Cómo usamos las autorizaciones y su derecho a aprobar la divulgación de información personal de salud no cubierta por el “consentimiento de rutina”.
 - Cómo puede solicitar restricciones sobre el uso y la divulgación de la información personal de salud, las modificaciones a este tipo de información, el acceso a su información personal de salud o un listado de las divulgaciones de la información personal de salud.
 - Nuestro compromiso para proteger su privacidad en todos los entornos y nuestra política sobre cómo compartimos la información personal de salud con los empleadores y los patrocinadores del plan.

Hay otra información sobre Community Care y nuestros servicios en el sitio web que es importante conocer. Nuestro directorio de proveedores le permite seleccionar un médico o una institución que mejor se adapten a sus necesidades. Puede buscar un proveedor por ubicación y por nombre.

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

- Consumo de alcohol con depresión.
- Ansiedad con trastorno de hiperactividad con déficit de atención (attention déficit hyperactivity disorder, ADHD).

Estas herramientas pueden ayudarle a comprender si debe buscar atención o tratamiento. Las copias impresas de las herramientas de detección están disponibles a pedido.

Nuestro sitio web también cuenta con herramientas para ayudarle a manejar una afección existente. Deseamos que esté saludable y por eso lo alentamos a usar estas herramientas. Contamos con herramientas para lo siguiente:

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

Estas herramientas están diseñadas para ayudarle a manejar y mejorar una afección. Estas herramientas son interactivas y le brindan información para apoyar conductas saludables. Lo alentamos a usar estas herramientas de manera habitual. Estas herramientas se pueden solicitar en copias impresas o por teléfono.

La información más actualizada sobre Community Care y nuestros servicios se encuentra siempre disponible en nuestro sitio web.