



**Colorado
Health
Partnerships
Manual para el
Miembro**

COLORADO
HEALTH PARTNERSHIPS

If you need a copy of this information in English, please call 1-800-804-5008.

Declaración de no discriminación

Colorado Health Partnerships no discrimina a ninguna persona con base en raza, religión, sexo, edad, discapacidad u orientación sexual. La decisión de brindar servicios se basa en la necesidad clínica y en lo que vaya a ser lo mejor para ayudarle en su recuperación.

Para solicitar copias de este manual en letra grande, en audio o si necesita servicios de interpretación, por favor llame al 1-800-804-5040.

Foto de la portada por Robert Duncan

¡BIENVENIDO!

Bienvenido a Colorado Health Partnerships. El estado de Colorado ha escogido a Colorado Health Partnerships (CHP) como proveedor de servicios de la salud conductual para personas que viven en los condados listados abajo. Colorado Health Partnerships es su organización de salud conductual (BHO por su sigla en inglés). Los servicios de salud conductual incluyen servicios de salud mental y para el abuso de sustancias tóxicas. Si usted o su familia necesitan servicios de salud conductual, podemos ayudarle. También podemos ayudarle a encontrar servicios si usted tiene problemas con el alcohol, sustancias ilícitas y adicción a medicamentos de receta médica. Ya que tiene Health First Colorado (el programa Medicaid de Colorado), usted está automáticamente inscrito en el programa.

Puede usar este manual para responder preguntas que tenga sobre su nuevo plan. Queremos que entienda sus beneficios. Queremos que usted se sienta confiado de que está recibiendo el mejor cuidado de la salud conductual posible. Si tiene cualquier pregunta o comentarios sobre sus servicios, puede llamar a

Línea de acceso a cuidados
24 horas al día, 7 días a la semana
1-800-804-5008

o

En horas de trabajo, llame a la
Oficina de Asuntos del Miembro y la Familia
1-800-804-5040

o

Visítenos en nuestro sitio web en:
www.yourchp.org

Usted recibirá cuidado de la salud conductual de Colorado Health Partnerships (CHP) si vive en uno de los siguientes condados.

Alamosa	Eagle	La Plata	Prowers
Archuleta	El Paso	Las Animas	Pueblo
Baca	Fremont	Mesa	Rio Blanco
Bent	Garfield	Mineral	Rio Grande
Chaffee	Grand	Moffat	Routt
Conejos	Gunnison	Montezuma	Saguache
Costilla	Hinsdale	Montrose	San Juan
Crowley	Huerfano	Otero	San Miguel
Custer	Jackson	Ouray	Summit
Dolores	Kiowa	Park	Teller
Delta	Lake	Pitkin	

Colorado Health Partnerships (CHP) y nuestros proveedores quieren asegurarse de que usted y su familia reciben el mejor cuidado de la salud conductual posible. Nosotros ayudamos a personas con problemas emocionales así como aquellas con serias enfermedades mentales. También brindamos ayuda a las familias de problemas emocionales y enfermedades de la conducta. CHP y nuestros proveedores creen que todas las personas se pueden recuperar de trastornos emocionales, uso de sustancias tóxicas y enfermedades mentales. Sabemos que las personas y sus familias son fuertes y tienen la capacidad de vencer a los problemas. Los principios de la recuperación y la fortaleza son aspectos fundamentales de todo lo que hacemos.

ÍNDICE

BIENVENIDO	Página 1
OBTENER Y ESCOGER SERVICIOS	Página 4
Horario de atención al público y ubicación de los servicios	Página 5
¿Cuándo me van a atender?	Página 5
¿Qué va a pasar cuando empiece mi tratamiento para la salud conductual?	Página 6
Información importante sobre los servicios para los trastornos por uso de sustancias tóxicas:	Página 6
¿Qué pasa si falto a una cita?	Página 7
¿Qué es un plan de servicio?	Página 7
¿Qué servicios de salud conductual puedo obtener?	Página 8
Otros servicios requeridos	Página 9
Servicios para trastornos por uso de sustancias tóxicas:	Página 10
¿Cómo voy a saber si hay cambios en la cobertura o en mis beneficios de salud conductual?	Página 11
¿Cómo toman ustedes las decisiones sobre mi cuidado?	Página 11
Necesidad médica	Página 11
Guías clínicas	Página 12
Un ambiente menos restringido	Página 12
¿Cómo se toman las decisiones sobre cambiar o detener mis servicios?	Página 12
¿Qué pasa si tengo una discapacidad, necesidad especial o necesito ayuda para hablar o entender inglés?	Página 12
Cuidado integrado	Página 13
Cuidado informado de trauma	Página 13
Procedimiento para nuevos tratamientos	Página 13
EMERGENCIAS	Página 14
¿Qué pasa si tengo una emergencia?	Página 14
¿Qué pasa cuando la emergencia ha terminado?	Página 15
¿Qué pasa si no estoy en mi casa y tengo una emergencia?	Página 15
OTRAS COSAS QUE DEBE SABER ACERCA DE SUS SERVICIOS	Página 16
¿Hay límite de los servicios que puedo recibir?	Página 16
¿Cómo obtengo mis medicamentos?	Página 16
Programa de medicamentos recetados de Colorado	Página 16
¿Cuánto cuesta recibir servicios de salud conductual?	Página 17
¿Qué debo hacer si quiero una segunda opinión sobre mi tratamiento o diagnóstico?	Página 17
¿Qué pasa si tengo otro seguro además de Health First Colorado?	Página 17
¿Qué es fraude y abuso?	Página 18
Beneficios dentales	Página 19
¿Cómo puedo conseguir transporte para las citas?	Página 19
¿Qué debo hacer si un miembro de mi familia tiene una lesión cerebral o una discapacidad del desarrollo?	Página 19

SUS DERECHOS COMO MIEMBRO DE HEALTH FIRST COLORADO MEMBER	Página 20
Sus derechos y responsabilidades	Página 20
Derechos de miembro	Página 20
Responsabilidades del miembro	Página 21
Confidencialidad	Página 21
Confidencialidad de la información del tratamiento por alcohol y drogas.	Página 22
Directiva anticipada	Página 22
¿Qué debo hacer si tengo problemas de que mi derechos no están siendo respetados?	Página 23
Términos	Página 23
¿Cómo presento una queja?	Página 24
Cómo apelo una decisión que CHP tome sobre mis servicios?	Página 25
¿Dónde presento una apelación?	Página 25
El proceso de apelación	Página 26
Notificación de acción	Página 26
Información incluida en la Notificación de acción	Página 26
Qué hacer si usted está en desacuerdo con la Notificación de acción	Página 27
Plazos para enviar las Notificaciones de acción	Página 27
Fechas límite para presentar una apelación o solicitar una audiencia imparcial ante el estado	Página 28
Plazo de CHP para tomar una decisión sobre su apelación	Página 29
Otras cosas que usted necesita saber sobre su apelación	Página 30
Defensor del paciente (Ombudsman) para el cuidado manejado de Health First Colorado	Página 31
 OTRAS COSAS QUE USTED DEBE SABER QUE LE AYUDAN A USAR SUS BENEFICIOS DE SALUD CONDUCTUAL DE HEALTH FIRTS COLORADO	 Página 32
Oficina de Asuntos del Miembro y la Familia	Página 32
Programa para mejorar la calidad	Página 32
Encuestas para el miembro	Página 33
Comité de consejería para el miembro	Página 33
Otros beneficios de Health First Colorado	Página 33
¿Cómo puedo obtener cuidado para problemas de la salud física?	Página 33
Coordinando su cuidado	Página 34
Servicios de Evaluación Periódica Temprana, Diagnóstico y Tratamiento (EPsDT en inglés)	Página 34
Comunidades saludables	Página 34
Exención para los servicios con base en el hogar y la comunidad (HCBS en inglés)	Página 35
Exenciones para niños	Página 35
Exenciones para adultos	Página 36
 GLOSARIO	 Página 37
 ANEXO A – CENTROS DE SALUD MENTAL	 Página 39
 ANEXO B – HOSPITALES	 Página 43
 ANEXO C – AGENCIAS DE UN SÓLO PUNTO DE ENTRADA	 Página 46
 ANEXO D – JUNTAS DE CENTROS COMUNITARIOS	 Página 48

OBTENER Y ESCOGER SERVICIOS

Si usted o su familia necesita servicios para la salud mental o para el abuso de sustancias tóxicas, nosotros le facilitamos obtener esos servicios del proveedor que usted escoja.

Para servicios de salud mental:

- Llame al 1 800-804-5008 y escoja la opción “miembro”. Usted puede llamar 24 horas al día, 7 días a la semana. Usted puede hablar con un consejero de salud mental quien le va a ayudar a encontrar un proveedor que cumpla sus necesidades.
- Llame o visite el centro de salud mental de la comunidad en su condado. Los centros de salud mental están listados en el Anexo A. También puede llamar al 1-800-804-5008 para obtener el número de su centro de salud mental.
- Visite nuestro sitio web en www.yourchp.org y haga clic en “For Members”. Al lado izquierdo de la página, haga clic en “Provider Directories”. Haga clic en “Provider Directory” para obtener una lista para imprimir o haga clic en el enlace “Referral Connect” para consultar una lista de proveedores. Tanto el directorio “Provider Directory” como el sitio para buscar referencias “Referral Connect” le dirán que otros idiomas ofrecen los proveedores además de inglés.

Usted tiene el derecho a obtener servicios de uno de nuestros centros de salud conductual o de un proveedor independiente en nuestra red. También puede pedir que un proveedor sea agregado a nuestra red. Trataremos de hacer corresponder sus necesidades con proveedores en nuestra red, pero le encontraremos un proveedor fuera de la red si no podemos encontrar un proveedor en nuestra red. Si tiene una necesidad que los proveedores de nuestra red no pueden cubrir, llame al 1 para solicitar que lo vea un proveedor de fuera de la red. Si usted necesita cuidado de un especialista, nosotros lo referiremos a uno. Nuestros proveedores no tienen planes de incentivos.

Para servicios para trastornos por el uso de sustancias tóxicas:

- Llame al 1 800-804-5008 y escoja la opción “miembro”. Usted puede llamar 24 horas al día, 7 días a la semana. Un consejero le ayudará a encontrar un proveedor que cumpla con sus necesidades.

Usted tiene el derecho a escoger cualquier proveedor en la red para el tratamiento de trastornos por el uso de sustancias tóxicas. Trataremos de hacer corresponder sus necesidades con proveedores en nuestra red, pero le encontraremos un proveedor fuera de la red si no podemos encontrar un proveedor en nuestra red. Si tiene una necesidad que los proveedores de nuestra red no pueden cubrir, llame al 1-800-804-5040 para solicitar que lo vea un proveedor de fuera de la red. Nuestros proveedores no tienen planes de incentivos. También puede pedir que un proveedor sea agregado a nuestra red.

Usted no tendrá ningún cargo por cualquier servicio de salud mental o para el uso de sustancias tóxicas **cubierto** por su Plan de salud conductual de Health First Colorado. No hay copagos. Tenga en cuenta que los servicios para pacientes hospitalizados o residenciales de tratamiento por uso de sustancias tóxicas no están cubiertos por su Plan de salud conductual de Health First Colorado. Si usted necesita servicios para paciente hospitalizado o residencial para el tratamiento por uso de sustancias tóxicas, hable con su proveedor para saber si hay otras fuentes de pago. Si usted tiene cualquier pregunta sobre qué servicios usted puede obtener con su Plan de salud conductual de Health First Colorado, comuníquese con nosotros en:

Colorado Health Partnerships
Oficina de Asuntos del Miembro y la Familia
9925 Federal Drive, Suite 100
Colorado Springs, CO 80921
1-800-804-5040

Horario de atención al público

Nuestras oficinas están abiertas de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Usted puede hablar con alguien en nuestra Línea de acceso a cuidados, las 24 horas al día, 7 días a la semana llamando al 1-800-804-5008. Llame a su proveedor para averiguar cuál es su horario de atención al público. El horario de atención al público para los miembros de Health First Colorado es el mismo que para todos los otros clientes.

Ubicación de los servicios

Nosotros le enviamos una lista de los proveedores de salud conductual junto con este manual. También puede encontrar centros de salud conductual CHP en el Anexo A de este manual. El horario de oficina de los centros de salud conductual es de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Llámelos para averiguar sus horario de servicios clínicos. Algunos ofrecen citas en la noche y los fines de semana. El horario de atención al público para los miembros de Health First Colorado es el mismo que para todos los otros clientes. Los números de teléfono están listados en el Anexo A.

¿Cuándo me van a atender?

Como miembro de Health First Colorado, usted tiene el derecho a obtener servicios de salud conductual de forma oportuna. Cuando usted llame para hacer la primera cita, es importante que nos diga a nosotros o a su proveedor si usted tiene necesidades especiales. Algunos de nuestros miembros pueden necesitar ayuda especial para aprovechar al máximo sus servicios para la salud conductual. Si usted tiene una discapacidad y necesita ayuda especial, por favor avísenos cuando llame a hacer una cita. También déjenos saber si necesita un intérprete para un lenguaje diferente del inglés o un intérprete de lenguaje de señas.

Para Servicios de salud mental

- Cuando usted llame para hacer una cita por primera vez o una cita de cuidado de rutina, nuestros proveedores le darán una cita en los siguientes 7 días.
- Si usted llama por un problema urgente de salud mental, nuestros proveedores lo atenderán dentro de las siguientes 24 horas.
- Si usted llama por una emergencia de salud mental, nuestros proveedores de turno lo atenderán en la siguiente hora si usted vive en una ciudad. Si usted vive en un área rural, ellos lo atenderán en dos horas.

Para servicios de trastornos por el uso de sustancias tóxicas:

- Cuando usted llame para hacer una cita por primera vez o una cita de cuidado de rutina, nuestros proveedores le darán una cita en los siguientes 7 días.
- Si usted llama por un problema urgente de uso de sustancias tóxicas, nuestros proveedores lo atenderán dentro de las siguientes 24 horas.
- Si usted tiene una emergencia por el uso de sustancias tóxicas, usted debe llamar al 911 o ir a la sala de emergencias más cercana. Si usted tiene un proveedor para el cuidado por uso de sustancias tóxicas, pregúnteles a ellos sobre sus opciones de tratamiento.

La citas para terapias regulares, de terapia continuada, van a ser programadas dentro de las siguientes 2 semanas de la fecha de su primera cita con su proveedor. Los servicios regulares de terapia continuada incluyen la asignación a un terapeuta regular, orientación personalizada y terapia en grupo.

¿Qué va a pasar cuando empiece mi tratamiento para la salud conductual?

Queremos que usted reciba el mejor cuidado posible. Solo los proveedores más cualificados son incluidos en nuestra red. Usted tiene el derecho a seleccionar un proveedor de nuestra red, pero trataremos de hacer coincidir la capacidad del proveedor con sus necesidades. Usted puede pedir un proveedor fuera de la red o pedir que se incluya un proveedor en la red. Si escoge ver a un proveedor que no está en nuestra red y no recibe nuestra aprobación para ver el proveedor, puede ser que usted tenga que pagar por su cuidado.

Cuando usted empieza tratamiento para la salud mental o para el uso de sustancias tóxicas, nuestros proveedores le harán preguntas de modo que entiendan cuáles son sus necesidades. Ellos le preguntarán sobre su antecedentes y su historia familiar. Le hablarán sobre sus fortalezas y sobre cualquier otros problemas que usted tenga de salud mental o de uso de sustancias tóxicas. Porque su salud mental y física se afectan mutuamente, es importante que le diga a su proveedor sobre cualquier cuidado médico que esté recibiendo y sobre cualquier medicamento que se esté tomando. Su proveedor usará toda esta información para decidir qué tipo de servicios o medicamentos usted necesita para sentirse mejor. Usted es una parte activa, un asociado en estas decisiones.

Queremos que nuestros proveedores respeten su tiempo. Si usted tiene que esperar más de 15 minutos por una cita, déjele saber a la recepcionista. Ellos le dirán la razón de la demora y le preguntarán si quiere programar la cita de nuevo. Si su condición es urgente o usted está teniendo una emergencia, ellos le darán una nueva cita dentro de ciertos plazos. Si la cita es para medicamentos, ellos le darán una cita antes de que se le acaben los medicamentos.

Usted va a tener un coordinador de cuidados mientras está recibiendo servicios de salud conductual. Su coordinador de cuidados va a:

- Estar a cargo de su tratamiento y de coordinar sus cuidado.
- Le va a ayudar a crear su plan de servicio (tratamiento).
- Le van a pedir que firme autorizaciones para divulgación de información para otra proveedores y sus colaboradores. Esto es para que nosotros podamos coordinar sus servicios de salud mental, para el uso de sustancias tóxicas y otros servicios de salud.
- Ayudarle a identificar cualquier necesidad especial que usted pueda tener.
- Trabajar con otras agencias de la comunidad para asegurar que sus otras necesidades (como las médicas y de vivienda) están cubiertas.
- Proveer seguimiento y ayuda en una crisis.

Información importante sobre los servicios para los trastornos por el uso de sustancias tóxicas:

Por favor tenga en cuenta que si usted necesita servicios por el uso de sustancias tóxicas, su proveedor le va a solicitar que firme una autorización para la divulgación de información (ROI) para compartir la información con CHP de modo que CHP pueda pagar por su servicio. Si usted no firma esta autorización (ROI en inglés), CHP no va a poder autorizar y no podrá pagar por sus servicios por el uso de sustancias tóxicas.

¿Qué pasa si faltó a una cita?

La vida actual es muy ocupada. Entendemos que la gente a veces no puede llegar a una cita. Si usted tiene que faltar a una cita, por favor llame a su proveedor por lo menos 24 horas antes de la cita. De esta manera, su proveedor puede hacer otra cita por usted. Esto también permite que otras personas que necesitan una cita tengan la oportunidad de obtenerla. Si usted sigue faltando a sus citas, su proveedor puede pensar que usted no quiere los servicios. Si usted falta a más de tres (3) citas, sin llamar o devolver las llamadas del proveedor, puede ser que le solicitemos que vaya a donde otro proveedor. En cualquier caso, su proveedor no puede cobrarle por las citas a las que usted ha faltado.

¿Qué es un plan de servicio?

Este es un plan que usted ayuda a desarrollar y que le guiará su tratamiento. Toma en consideración sus metas en la vida así como las de su tratamiento. Puede incluir objetivos como de actividades para el bienestar, vivienda, trabajos, educación y relaciones que usted quiere. Como participante activo en su cuidado, usted necesita estar involucrado en escribir su plan de servicio. Si usted quiere, puede incluir a otras personas que puedan abogar por usted y apoyarle cuando está haciendo su plan.

¿Qué servicios de salud conductual puedo obtener?

Servicios de salud mental:

La tabla abajo explica sus beneficios de salud conductual cubiertos bajo este plan de salud conductual. Todos los servicios tienen que ser médicamente necesarios para su diagnóstico de salud conductual cubierta. Vea la página 11 para una definición de necesidad médica.

Servicios de manejo de caso	Estos son servicios que usted obtiene en la comunidad. Ellos le ayudan a permanecer en la comunidad. Estos incluyen servicios de planeación, actividades de divulgación, referencias y coordinación de servicios. El manejo rutinario de casos es parte de los servicios proveídos por su coordinador de cuidados.
Cuidado de emergencia	El cuidado de emergencia es el tratamiento de una condición de salud mental que pone en peligro la vida. Está poniendo en peligro la vida de la persona que está teniendo la crisis. U otra persona puede pensar que pone en peligro su vida.
Servicios hospitalarios	Los servicios hospitalarios son aquellos servicios de salud mental que necesitan ser dados en un hospital.
Medicamentos Manejo de	Es cuando un doctor u otro profesional con licencia para escribir recetas de medicamentos, le formula y supervisa sus medicamentos psiquiátricos.
Tratamiento ambulatorio	Estos son los servicios que usted recibe en un consultorio u en otro lugar en la comunidad. Estos servicios incluyen terapia individual, breve, de familia y de grupo.
Psicosocial Rehabilitación	Los programas de rehabilitación psicosocial ayudan a las personas con enfermedades mentales graves. En ellos se les enseña las habilidades que necesitan para vivir en la comunidad.
Tratamiento residencial	Un programa de tratamiento residencial es una situación las 24 horas del día. Este ofrece cuidado a una persona que no necesita estar en el hospital, pero que necesita ayuda y estructura las 24 horas del día. El tratamiento residencial puede ser para adultos o niños.
Servicios con base en la escuela	Los servicios con base en la escuela son para niños y jóvenes con necesidades especiales del cuidado de la salud mental. Estos se brindan en la escuela. Los servicios pueden incluir salones de clases más pequeños, personal especialmente entrenado, consejería y otros servicios para ayudar al niño a tener éxito.

Otros servicios requeridos

Los siguientes servicios pueden ser ofrecidos en su comunidad. Para obtener más información, llame a su centro de salud conductual o a CHP. Los números de teléfono del centro de salud conductual están listados en el Anexo A.

- Servicios vocacionales y de empleo.
- Servicios con base en el hogar para niños y adolescentes.
- Manejo de caso intensivo.
- Servicios de apoyo.
- Centros de ayuda para personas que actualmente no son pacientes.
- Casa club.
- Servicios de compañeros y servicios de apoyo.
- Tutoría de compañeros para niños y adolescentes.
- Programas de tratamiento de comunidad afirmativa.
- Apoyo por teléfono de compañeros.
- Servicios especiales para asuntos de adopción.
- Servicios de intervención temprano en la niñez.
- Servicios de apoyo a la familia, educación y capacitación.
- Terapia multisistémica.
- Servicios de prevención y actividades de intervención temprana.
- Servicios de recuperación.
- Empleo con apoyo.

Servicios para el uso de sustancias tóxicas:

La tabla abajo explica sus beneficios para el trastorno por el uso de sustancias tóxicas cubiertos bajo este plan de salud conductual. (Note que los servicios hospitalarios y residenciales **no** son servicios cubiertos.) Todos los servicios tienen que ser médicamente necesarios para su trastorno por el uso de sustancias tóxicas cubierto:

Servicios de manejo de caso	Estos son servicios que usted obtiene en la comunidad. Ellos le ayudan a permanecer en la comunidad. Estos incluyen servicios de planeación, actividades de divulgación, referencias y coordinación de servicios. El manejo rutinario de casos es parte de los servicios proveídos por su coordinador de cuidados.
Cuidado de emergencia	El cuidado de emergencia es el tratamiento de los trastornos por el uso de sustancias tóxicas que ponen en peligro la vida. Está poniendo en peligro la vida de la persona que está teniendo la crisis. U otra persona puede pensar que pone en peligro su vida.
Tratamiento ambulatorio	Estos son los servicios que usted recibe en un consultorio u en otro lugar en la comunidad. Estos servicios incluyen terapia individual, breve, de familia y de grupo.
Servicios sociales de desintoxicación	Estos son servicios que ayudan a las personas a limpiarse de sustancias tóxicas y a mantenerse sobrias. En ellos se supervisa sus signos vitales, se evalúa su motivación para recibir tratamiento, le brindan ayuda para sus necesidades de la vida diaria y hacen una evaluación de seguridad.
Medicación asistida Terapia de	Estos son servicios proveídos a través de servicios ambulatorios para trastornos por el uso de sustancias tóxicas. En ellos se incluye el suministro de metadona u otra sustancia aprobada de uso controlado a una persona que es dependiente del uso de sustancias opiáceas, para reducir o eliminar su dependencia a dichas sustancias. Esto puede incluir consejería para ayudar a la persona a enfocarse en su recuperación sin tener que hacer frente a los síntomas de abstinencia.
Servicios de compañeros	Estos son servicios proveídos por un entrenador de recuperación o por un compañero especialista. Un entrenador de recuperación/compañero especialista es alguien que ha tenido una experiencia personal con una adicción a drogas o alcohol, que se ha recuperado y se mantiene sobrio, y que ha tenido una capacitación especial para usar su experiencia para ayudar a otros en su recuperación. Los entrenadores de recuperación y compañeros especialistas son parte del equipo de tratamiento en el centro de salud conductual o en la oficina del proveedor de tratamiento para el uso de sustancias tóxicas.

Si usted tiene un trastorno por el uso de sustancias tóxicas, también puede tener disponibles los siguientes servicios. Llame a CHP al 1-800-804-5008 o solicite a su proveedor de tratamiento para el uso de sustancias tóxicas usar:

- Servicios vocacionales y de empleo.
- Servicios con base en el hogar para adolescentes.
- Manejo de caso intensivo.
- Servicios de apoyo.

- Centros de ayuda para personas que actualmente no son pacientes.
- Casa club.
- Tutoría de compañeros para adolescentes.
- Programas de tratamiento de comunidad afirmativa.
- Apoyo por teléfono de compañeros.
- Servicios de apoyo a la familia, educación y capacitación.
- Servicios de prevención y actividades de intervención temprana.
- Servicios de recuperación.

¿Cómo voy a saber si hay cambios en la cobertura o en mis beneficios de salud conductual?

CHP le brinda esta información de varias maneras:

- Nosotros le daremos una notificación por escrito de cualquier cambio importante, por lo menos 30 días antes de la fecha del cambio.
- Nosotros le notificaremos de su derecho a solicitar información sobre sus beneficios y servicios de salud conductual de Health First Colorado por lo menos una vez al año.
- Si hay cambios con la persona o el lugar donde usted recibe sus servicios de salud conductual, nosotros nos comunicaremos con usted vía correo regular. Trataremos de hacerle saber por lo menos con 15 días de anticipación.
- Los cambios serán publicados en nuestros sitios web de los centros de salud conductual de la comunidad.
- Los cambios serán publicados en línea en www.yourchp.org

También puede llamar a la oficina CHP de Asuntos del Miembro y la Familia al 1-800-804-5040 para solicitar una copia de esta información en cualquier momento.

¿Cómo toman ustedes las decisiones sobre mi cuidado?

Necesidad médica

CHP considera una necesidad médica cuando se toman decisiones sobre su cuidado. El estado define como un servicio que es necesariamente médico aquel que:

- Es razonablemente necesario para tratar el problema.
- Es razonablemente necesario para mejorar, estabilizar o mantener sus condiciones y evitar que empeoren.
- Es ofrecido en la manera más apropiada, menos restrictiva y más segura.
- No puede detenerse sin tener un mal efecto en su salud o en la calidad de su cuidado.

Es importante que usted reciba los servicios que son médicamente necesarios cuando usted los necesita.

Guías clínicas

Su proveedor también usa las guías clínicas de CHP para ayudarnos a tomar decisiones sobre el cuidado que es apropiado para usted. Nuestras guías clínicas se basan en la definición de necesidad médica descrita arriba. Los proveedores, miembros y familiares nos ayudaron a desarrollar estas guías. CHP no le niega la prestación de servicios a nadie con base en objeciones morales o religiosas.

Si usted quiere una copia de nuestras guías clínicas, por favor visite nuestro sitio web www.yourchp.org o llámenos al 1-800-804-5040.

Un ambiente menos restringido

El reglamento estatal y federal de Health First Colorado requiere que nosotros brindemos servicios en el ambiente menos restrictivo posible que cubra sus necesidades. Esto significa que se debe proveer cuidado en la comunidad cada vez que es posible.

¿Cómo se toman las decisiones sobre cambiar o detener mis servicios?

Puede llegar un momento en el que usted ya no necesita los servicios de salud conductual. En ese caso, su proveedor trabajará con usted para encontrar recursos que le ayuden a mantener su recuperación. Si su proveedor recomienda que le den de alta y usted está en desacuerdo, usted puede presentar una queja a CHP. (Ver la página 24.)

Cuando usted empieza con los servicios, usted y su proveedor estarán de acuerdo sobre los objetivos que usted quiere lograr durante su tratamiento y antes de que sea dado de alta. Esto se llama su criterio para ser dado de alta.

¿Qué pasa si tengo una discapacidad, necesidad especial o necesito ayuda para hablar o entender inglés?

Cuando usted llame para hacer la primera cita, es importante que nos deje saber sobre cualquier necesidad especial que pueda tener. Por ejemplo, usted puede tener una discapacidad y necesitar acomodación especial. O puede necesitar un intérprete. Nosotros usamos intérpretes telefónicos de Voiance® si no hablamos su idioma. Usaremos Relay Colorado o una línea TTY si usted tiene sordera o dificultad para oír.

Si usted no habla inglés, nosotros trataremos de encontrar un proveedor que hable su idioma nativo. O proveeremos un intérprete. Si usted es sordo, trataremos de encontrar un proveedor que use lenguaje de señas. Si no hay ninguno disponible, le proveeremos un intérprete. A usted no se le cobrará el servicio de intérprete. Nuestros proveedores nunca solicitan a sus familiares y amigos que sirvan de intérpretes, a no ser que esa sea su decisión.

Nuestros materiales impresos están disponibles en español. Si habla un idioma diferente al inglés o español, conseguiremos un intérprete para que le lea nuestros materiales. También tenemos materiales en cinta de audio/casete o en letra grande.

Dichos servicios no tendrán ningún costo. Llámenos para preguntar por cualquiera de estos servicios o materiales al 1-800-804-5040.

Cuidado integrado

Es importante cuidar su salud física así como su salud mental. Todas las personas deberían recibir cuidado preventivo de manera regular, incluso si están saludables. Si tiene problemas actuales de salud como diabetes, debe estar bajo el cuidado de un doctor. Si tiene un doctor de atención primaria (PCP), él o ella le recordarán sobre los cuidados preventivos y otros servicios que lo mantendrán saludable. Si tiene una enfermedad crónica su PCP le ayudará a manejar su condición de modo que pueda mejorarse y mantenerse bien. Muchos miembros de CHP también están inscritos en un programa de cuidado de la salud Accountable Care Collaborative (ACC por su sigla en inglés). Si usted está inscrito en un ACC, en el programa le ayudarán a seleccionar un PCP. Si no está inscrito en un ACC, puede comunicarse con el agente de inscripción de Health First Colorado o con HealthColorado para escoger un PCP. Llámelos de manera gratuita al 1-888-367-6557.

Es muy importante que su proveedor del cuidado de salud conductual y su doctor compartan información sobre su cuidado. Por eso es que es importante firmar todas las autorizaciones para la divulgación de información. Esto permitirá que todos sus proveedores compartan información para asegurar que usted recibe el mejor cuidado posible.

Cuidado informado de trauma

El trauma puede tener un gran papel en la salud mental y los trastornos por el uso de drogas. Muchas personas con problemas de salud mental o de uso de sustancias tóxicas han sufrido un evento traumático en algún momento de la vida. El trauma también puede conducir a dolencias físicas. Las personas que han sufrido trauma, pueden tener problemas enfrentando el estrés de todos los días. O tienen dificultad manejando sus sentimientos. También puede ser difícil para ellas confiar en las personas. Un programa que es informado sobre el trauma trata el trauma primero.

Esto es algo muy importante para su tratamiento y recuperación, usted debería pedir ver a un terapeuta que tiene experiencia ayudando a personas con trauma. Asegúrese de mencionar esto en su primera cita. También puede llamar a la Línea de acceso a cuidado de CHP al 1-800-804-5008 y pedir a un terapeuta que tiene experiencia con cuidado informado de trauma.

Procedimiento para nuevos tratamientos

A veces usted se entera sobre un nuevo tratamiento o medicamento y le gustaría aprender más sobre si le serviría. Nosotros nos mantenemos al día sobre los nuevos tratamientos y los nuevos medicamentos. Usted tiene derecho a pedir que revisemos cualquier tratamiento o medicamento nuevo que piense le puede ayudar.

EMERGENCIAS

¿Qué pasa si tengo una emergencia?

Una “condición de emergencia médica” es una condición grave, ya sea médica, de salud mental o inducida por el uso de sustancias tóxicas. Una condición de emergencia tiene síntomas graves. Los síntomas son tan graves que una persona que conoce un poco sobre salud creería que de no recibir ayuda puede:

- Poner en riesgo grave la salud de una persona o en el caso de una mujer embarazada, se pondría en riesgo grave la salud de la mujer o del bebé.
- Causar daño a las funciones corporales de una persona.
- Causar daño a una parte del cuerpo o a un órgano.

Si usted tiene una emergencia de **salud mental**, debe hacer una de las siguientes cosas:

- Llamar a su centro de salud conductual (listado en el Anexo A).
- Llamar a su proveedor individual, si tiene uno.
- Llamar a la línea gratis de ayuda de CHP al 1-800-804-5008. Esta línea está disponible las 24 horas al día, 7 días a la semana
- Ir a la sala de emergencias más cercana (listadas en el Anexo B).
- Llamar al 911.
- También puede llamar a Colorado Crisis Services (servicios de crisis de Colorado) al 1-844-493-TALK (8255) o visitar www.ColoradoCrisisServices.org. Colorado Crisis Services ofrece ayuda confidencial para cualquier crisis de salud mental, abuso de sustancias tóxicas o emocional.

Si usted tiene una **emergencia por uso de sustancias tóxicas**, debe hacer una de las siguientes cosas:

- Llamar a su proveedor para el cuidado por el uso de sustancias tóxicas, si tiene uno.
- Llamar a CHP al 1-800-804-5008. Este número ofrece atención las 24 horas al día, 7 días a la semana
- Ir a la sala de emergencias más cercana (listadas en el Anexo B).
- Llamar al 911.

Si usted tiene una emergencia de **salud física**, usted debe hacer una de las siguientes cosas:

- Llamar a la línea gratis de ayuda de una enfermera al 1-800-283-3221. Esta línea ofrece ayuda las 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Llamar a la clínica (local) de salud.
- Ir a la sala de emergencias más cercana (listadas en el Anexo B).
- Llamar al 911.

Usted no necesitan aprobación previa para recibir servicios de emergencia. Puede recibir servicios de emergencia de cualquier hospital o proveedor cualificado de salas de emergencia en su área. Los números de teléfono de los hospitales de su área están listados en el Anexo B.

¿Qué pasa cuando la emergencia ha terminado?

Si tiene una emergencia de Salud mental o por abuso de sustancias tóxicas y necesita servicios una vez que ha terminado la emergencia, CHP aprobará los servicios necesarios para mantenerle estable después de que la emergencia ha terminado. Esto se llama cuidado para después de estabilizar. Los servicios para después de estabilizar son proveídos justo después de un emergencia de salud mental o por el uso de sustancias tóxicas. No hay cargo por los servicios que usted recibe para mantenerle estable después de una emergencia.

¿Qué pasa si no estoy en mi casa y tengo una emergencia?

“Fuera de área cuidado” es cuando usted recibe servicios fuera del los condados servidos por CHP. Si usted necesitan cuidado de emergencia del tipo *“fuera de área cuidado”*, vaya a la sala de emergencias más cercana. Dígale al personal que usted está inscrito con CHP para cobertura de salud conductual. La sala de emergencias se pondrá en contacto con nosotros. Cuando su cuidado de emergencia haya terminado, nosotros trabajaremos con la sala de emergencias o el hospital para pasarlo a su proveedor de salud conductual.

Solo están cubiertos los cuidados en una sala de emergencia y de hospitalización de emergencia icuando usted está viajando o de visita fuera del área de CHP. Si necesita cuidado que no es de emergencia para la salud conductual cuando está fuera del área de CHP, llame a su coordinador de cuidado a la Línea de acceso a cuidados de CHP al 1-800-804-5008. Un clínico licenciado le ayudará a decidir qué hacer.

OTRAS COSAS QUE DEBE SABER SOBRE SUS SERVICIOS

¿Hay límite de los servicios que puedo recibir?

Servicios de salud mental

No hay límite en las sesiones de terapia individual o de grupo que sean médicamente necesarias o por servicios hospitalarios o residenciales de salud mental.

Servicios para trastornos por uso de sustancias tóxicas

No hay límite en las sesiones de terapia individual o de grupo que sean médicamente necesarias para los trastornos por el uso de sustancias tóxicas. Sin embargo, Colorado Health Partnerships no cubre servicios hospitalarios o residenciales por el uso de sustancias tóxicas. Si usted necesita servicios hospitalarios para trastornos por el uso de sustancias tóxicas hable con su proveedor para ver si ellos pueden recomendarle otros recursos en la comunidad.

¿Cómo obtengo mis medicamentos?

Programa de medicamentos recetados de Colorado

Health First Colorado tiene una lista de medicamentos preferidos (PDL por su sigla en inglés) para los miembros de Health First Colorado que necesiten medicamentos recetados. PDL es una lista de medicamentos que no necesitan aprobación previa por el estado. Los medicamentos que no están en esta lista sí necesitan aprobación del estado.

Los miembros de Health First Colorado obtienen sus medicamentos para la salud mental en una de las dos maneras siguientes:

- Si tiene solamente Health First Colorado, obtiene sus medicamentos a través del programa con cargo de medicamentos recetados del estado. La lista PDL incluye actualmente algunos medicamentos para el Trastorno de Déficit de Atención e Hiperactividad (ADHD por su sigla en inglés), depresión y trastornos psicóticos. Las personas con enfermedades mentales graves pueden recibir los medicamentos que necesitan incluso si estos no están en la lista de PDL. El estado tiene un proceso establecido para esto.
- Si usted tienen Medicare y Health First Colorado (doble elegibilidad), debe inscribirse en la Parte D de un plan de Medicare. La Parte D de un plan de Medicare cubre ciertos medicamentos. Si la Parte D de su plan no paga por ciertas clases de medicamentos, entonces Health First Colorado pagará por ellos. Las benzodiazepinas son un ejemplo de los medicamentos para la salud mental que no están cubiertos por la Parte D de un plan de Medicare.

Para obtener más información sobre la lista de PDL y cualquier cambio en el futuro:

- Visite www.colorado.gov/cs/Satellite/HCPF/HCPF/1197969485609.
- Llame a la Oficina de Asuntos del Miembro y la Familia al 1-800-804-5040 (línea gratis).

Si usted tiene Medicare y necesitan ayuda para inscribirse en un plan de Parte D plan, llame a Medicare al 1-800-633-4227. También puede llamar al programa de ayuda con los seguros para la salud del estado al 1-888-696-7213.

¿Cuánto cuestan los servicios de salud conductual?

Como miembro de Health First Colorado, tiene derecho a tener cobertura sin costo alguno para servicios de salud mental y para trastornos por uso de sustancias tóxicas. Recuerde que los servicios hospitalarios y residenciales para el uso de sustancias tóxicas no son cubiertos. Si usted necesita servicios hospitalarios o residenciales por el uso de sustancias tóxicas, hable con su proveedor de cuidados para el uso de sustancias tóxicas sobre otras opciones de pago.

No hay copagos por sus servicios cubiertos para la salud mental o por el uso de sustancias tóxicas. Si recibe una cuenta de cobre por cualquier servicio de salud conductual, comuníquese con CHP al 1-800-804-5040. Vea la sección “¿Qué debo hacer si tengo otro seguro además de Health First Colorado?” para casos especiales.

¿Qué debo hacer si quiero una segunda opinión sobre mi tratamiento o diagnóstico?

Usted puede tener preguntas sobre su tratamiento o servicios. Usted puede tener preguntas sobre su tratamiento o diagnóstico. Usted tiene derecho a obtener una segunda opinión sobre el cuidado y diagnóstico de su salud mental y trastorno por uso de sustancias tóxicas. Usted puede obtener una segunda opinión de un profesional del cuidado de la salud cualificado dentro de nuestra red o CHP le organizará para que usted obtenga una segunda opinión fuera de la red si no hay otro profesional del cuidado de la salud cualificado dentro de la red, sin ningún costo para usted.

- Llame a la Línea de acceso a cuidados al 1-800-804-5008.
- Llame a la Oficina de Asuntos del Miembro y la Familia de CHP al 1-800-804-5040.

¿Qué pasa si tengo otro seguro además de Health First Colorado?

Para asegurar que usted no recibe cuentas de cobro por su cuidado, usted tiene que seguir las reglas de su compañía de seguro principal. Por ejemplo, usted tiene que usar los proveedores en la red de su seguro. Usted tiene que seguir sus reglas para obtener aprobación por los servicios. Si usted no lo hace, puede ser que tiene que pagar por sus servicios. Para recibir ayuda para encontrar un proveedor, llame a su compañía de seguros principal. Ellos pueden decirle qué debe hacer para obtener aprobación por los servicios. Si tiene Medicare, debe ir a la página web de Medicare. También puede llamar a Medicare y pedir el manual del miembro.

Usted debe avisar a su compañía de seguro principal y a CHP que usted tiene otro seguro. Usted puede solicitar ayuda para encontrar un proveedor que esté en ambas redes. Si su proveedor está en ambas redes, usted no paga por los servicios cubiertos por Health First Colorado. Si escoge un proveedor con de su compañía de seguro principal que no está en la red de CHP, puede ser que tenga que copagos y deducibles. Si sus compañía de seguro principal no cubre los servicios de salud mental o para uso de sustancias tóxicas de Health First Colorado que usted necesita, llámenos. CHP le ayudará a encontrar un proveedor en la red para esos servicios.

Si usted tiene Medicare, nosotros le ayudaremos a encontrar un proveedor que reciba Medicare. Si no podemos encontrar un proveedor de Medicare para usted, le ayudaremos a encontrar un proveedor en nuestra red. Usted puede necesitar servicios para la salud mental o por el uso de sustancias tóxicas que Medicare no cubre. Si Health First Colorado cubre el servicio le ayudaremos a obtener el servicio de uno de nuestros proveedores.

Entendemos que esto es confuso. Si tiene preguntas, llame a la Oficina de Asuntos del Miembro y la Familia de CHP al 1-800-804-5040.

¿Qué es fraude y abuso para Health First Colorado?

Los beneficios de Health First Colorado le son proveídos para que usted y a su familia se mantengan saludables. Como miembro de Health First Colorado, CHP espera que usted use su tarjeta de Health First Colorado y los beneficios de Health First Colorado de manera responsable y legal. Hacer uso inapropiado de sus beneficios de Health First Colorado o de la tarjeta de Health First Colorado puede causar problemas graves.

Se considera *fraude* si un miembro o proveedor mienten de modo que puedan:

- Obtener un servicio que no ha sido aprobado para el miembro.
- Obtener beneficios de Health First Colorado para los cuales no están autorizados.

Abuso se presenta si un miembro ocasiona gastos innecesarios para el sistema, de manera intencional. Por ejemplo:

- Prestando su tarjeta de Health First Colorado a alguien o dando la información de la tarjeta de Health First Colorado de alguien más para que otra persona use los servicios.
- Vendiendo la tarjeta de Health First Colorado a alguien o vendiendo la información de la tarjeta.

El uso indebido de su tarjeta de Health First Colorado, incluyendo prestarla, venderla o darla a otros puede resultar en la pérdida de sus beneficios de Health First Colorado o de otros beneficios. Usted puede perder su elegibilidad de Health First Colorado. El fraude y el abuso son delitos mayores. Y pueden resultar en que se tomen medidas legales en contra del miembro o del proveedor.

Si usted piensa que alguien está cometiendo fraude y abuso, puede comunicarse con:

- El departamento del cumplimiento normativo de CHP al 1-800-804-5040
- La unidad de fraude de Health First Colorado al 303-866-5431.

Beneficios dentales

Los miembros adultos de Health First Colorado ahora tienen beneficios dentales. El beneficio cubre los servicios dentales necesarios para mantener una buena salud oral. Los servicios incluyen revisiones, limpiezas, rayos x, empastes, tratamientos de conductos, coronas y prótesis parciales. Otros servicios también están cubiertos, pero necesitan ser aprobado por el estado. Los procedimientos cosméticos no están cubiertos. Health First Colorado se ha asociado con DentaQuest para ayudar a los miembros a encontrar un dentista y manejar los beneficios dentales. Para una lista completa de los beneficios dentales y los detalles del plan, visite

<https://www.colorado.gov/hcpf/dental-benefits>

Los miembros de Health First Colorado pueden llamar ellos mismos al dentista para hacer la cita. Para encontrar a un dentista en su área, llame a DentaQuest al 1-855-225-1729 o visite

<http://www.dentaquest.com/state-plans/regions/colorado/>

¿Cómo puedo conseguir transporte para las citas?

Si usted necesita ayuda para llegar a sus citas, llame a su coordinador de cuidados o a su departamento local de servicios sociales. Si está inscrito en ACC, también puede comunicarse con el servicio al cliente de ACC para solicitar ayuda. Ellos pueden ayudarle a encontrar transporte a las citas si usted está muy enfermo, o no puede caminar o manejar. Ellos también pueden ayudarle si usted no está enfermo, pero no tiene carro u otro medio de transporte para llegar a la cita. Para recibir ayuda con el transporte, también puede llamar a:

La Oficina de Asuntos del Miembro y la Familia de CHP al 1-800-804-5040.

¿Qué pasa si un familiar o yo tenemos una lesión cerebral o una discapacidad del desarrollo?

El estado tiene un lista de diagnósticos que están cubiertos por CHP. TBI (sigla en inglés de traumatic brain injury —Lesión traumática cerebral—) y DD (sigla en inglés de developmental disabilities —discapacidades del desarrollo—) están cubiertos por otros programas de Health First Colorado. Si usted tiene problemas de salud mental o por el uso de sustancias tóxicas, puede recibir cuidado para la salud mental o por el uso de sustancias tóxicas, incluso si tiene TBI o DD. El estado tiene una lista de guías generales a seguir para el cuidado de las personas con TBI o DD y enfermedades mentales. Usted puede encontrar las guías en

<https://www.colorado.gov/pacific/hcpf/program-list>

**O puede llamar a la Oficina de Asuntos del Miembro y la Familia de CHP para obtener una copia.
Llame al 800-804-5040.**

SUS DERECHOS COMO MIEMBRO DE HEALTH FIRST COLORADO

Sus derechos y responsabilidades

Los miembros tiene el derecho a:

- Ser tratados con respeto, dignidad y consideración de su privacidad.
- No ser discriminados con base en raza, religión, sexo, edad, discapacidad, estado de la salud u orientación sexual.
- Obtener información sobre sus beneficios de salud conductual y qué hacer para tener acceso a ellos.
- Ayudar a tomar decisiones sobre el cuidado de su salud. Usted tiene el derecho a rehusar tratamiento a no ser que sea requerido por la ley.
- No ser aislados o restringidos como castigo, para hacer las cosas más fáciles para su proveedor.
- Revisar u obtener una copia de sus archivos médicos; solicitar que estos sean cambiados o corregidos.
- Escoger a alguien para que represente sus intereses, si usted necesita ayuda.
- Tener la opción de escoger entre varios proveedores en nuestra red. Solicitar que un proveedor sea incluido en nuestra red.
- Obtener una segunda opinión dentro de nuestra red, sin costo.
- Obtener servicios que sean adecuados para su cultura.
- Tener un intérprete si tiene problemas comunicándose o si no habla inglés.
- Que le anuncien con rapidez si sus servicios han terminado. Que le anuncien cuando se hagan cambios a sus servicios o proveedores.
- Decir a otros su opinión sobre nuestros servicios. Compartir su opinión con otros no va a afectar la manera como suministramos sus servicios cubiertos.
- Obtener los servicios para el cuidado de la salud conductual médicamente necesarios de acuerdo a la ley federal.
- Ser libres de usar todos sus derechos sin que esto afecte la manera como son tratados.
- Ser libres de cercanía sexual en cualquier relación con sus proveedores. Para comunicarse con el Departamento de Agencias Reguladoras (DORA, sigla en inglés de Department of Regulatory Agencies) llame al 303-894-7788 o escriba a DORA a 1560 Broadway, Suite 1350, Denver 80202.
- Obtener información sobre las opciones de tratamiento en una manera que se pueda entender.
- Tener un plan de servicio plan que hayan ayudado a escribir y ha obtener un copia del plan.
- Obtener ayuda entendiendo sus derechos y presentar una queja o una apelación.
- Obtener ayuda del Defensor del paciente (Ombudsman) de Health First Colorado Managed Care llamando al 303-830-3560 o al 1-877-435-7123.
- Presentar una queja de cualquier parte de sus servicios.
- Solicitar una audiencia imparcial ante el estado si un servicio es denegado o reducido.
- Mantener en privado sus archivos y la información que usted da en terapia.
- Conocer que la ley federal y la estatal permiten que su información sea compartida si:
 - o Usted es un peligro para usted mismo o para otros.
 - o Usted está extremadamente discapacitado (incapaz de cuidarse a sí mismo).
 - o En casos de abuso infantil o de sospecha de abuso infantil.

Un **miembro** tiene la responsabilidad de:

- Aprender sobre sus beneficios de salud del comportamiento y cómo usarlos.
- Ser un socio en su cuidado. Esto significa:
 - Seguir el plan que usted y su coordinador de cuidados han acordado.
 - Participar en su tratamiento y trabajar en lograr los objetivos en su plan de servicio.
 - Tomar los medicamentos del modo que usted y su doctor han acordado.
- Decirle a su terapeuta o su doctor si usted no entiende su plan de servicio. Usted puede decirle a él o ella si usted no está de acuerdo con su plan de servicio o si quiere cambiarlo.
- Dar a su terapeuta o doctor la información que él o ella necesita para brindarle un buen cuidado. Esto incluye dar permiso por escrito para que sus proveedores puedan coordinar sus cuidados. Esto también se conoce como autorización de divulgación de información.
 - Firme el formulario de consentimiento y autorización aprobado por el estado de trastorno por uso de sustancias tóxicas de modo que CHP pueda pagar a su proveedor el cuidado que usted necesita.
- Llegar a sus citas a tiempo. Debe llamar al consultorio si va a llegar tarde o si no va a poder ir.
- Cooperar con CHP cuando usted escoger un proveedor o tiene una cita con su proveedor. Si tiene preguntas sobre escoger un proveedor o sobre cómo hacer una cita, llame a CHP al 1-800-804-5008.
- Avisarnos cuando cambie su dirección o su número de teléfono.
- Trate a otros con la misma cortesía y respeto con que usted espera ser tratado.

Confidencialidad

Cualquier información sobre su salud mental o sobre el uso de sustancias tóxicas es llamada “*información protegida de la salud*” o PHI. Solo podemos usar su PHI para asegurar que usted recibe un buen cuidado de la salud conductual y para efectos de pago. Por ejemplo, solo podemos usar PHI:

- Para tratamiento. Puede ser que compartimos la información de su salud con personas involucradas en brindarle sus cuidados de la salud.
- Para coordinar su cuidado entre proveedores o para coordinar el cuidado entre un proveedor y una compañía de seguro.
- Para comunicación con proveedores que le han brindado servicios, de modo que podamos pagar las cuentas.
- Para ver cómo nuestros miembros usan los servicios, lo cual nos ayuda a brindar mejores cuidados.
- Cuando la ley así lo exija. Nosotros compartimos información PHI cuando la ley federal, estatal o local lo requieren. Compartiremos información PHI si recibimos una orden de la corte o si la corte ha emitido una citación para que sean presentados.
- Para recopilar información sobre enfermedades o lesiones y reportarlas a las autoridades de salud pública.
- Para evitar amenazas graves a la salud o la seguridad. Puede ser que compartimos la información PHI con la policía u otras personas, si pensamos que podemos prevenir o reducir amenazas de daño.

Confidencialidad de la información del tratamiento por alcohol y drogas

La confidencialidad de los archivos de un miembro relacionados con el abuso de alcohol y drogas mantenidos por CHP o nuestros proveedores está protegida por la ley y las regulaciones federales (42 CFR Parte 2). Por lo general, CHP no va a decir a nadie fuera de nuestro programa que un miembro atiende al programa o si es un consumidor de alcohol o drogar, a menos que:

- El miembro dé consentimiento por escrito.
- Una orden de la corte permita compartir la información.
- La información se divulga a personal médico en caso de una emergencia médica o a una persona cualificada del personal en caso de investigación, auditoría o evaluación de un programa.

Existen unas excepciones adicionales, como cuando:

- Un miembro cometió un delito, ya sea en CHP o en contra de cualquier persona que trabaja para CHP, o amenaza con cometer un delito.
- Se sospecha de abuso o negligencia infantil y debe reportarse según la ley estatal a las autoridades estatales o locales competentes.

Directivas anticipadas

Usted tiene el derecho para proveer instrucciones escritas por adelantado para trabajadores en el cuidado de la salud. Estas instrucciones hablan sobre el tipo de cuidado que usted quiere y el que no quiere. Estas son para ser usadas cuando usted se enferma o se lesiona y no puede hablar. Estas decisiones se llaman Directivas anticipadas. Las Directivas anticipadas son documentos legales que usted prepara cuando está saludable. En Colorado, una Directiva anticipada médica incluye:

- Un poder notarial médico durable. Este nombra a la persona en quien usted confía para que tome sus decisiones médicas en caso de que usted no pueda hablar.
- Un testamento vital. Este le dice a su doctor qué tipo de procedimientos para prolongar la vida usted quiere y no quiere.
- Una directiva sobre reanimación cardiopulmonar (CPR). Esto también se conoce como una orden de “no resucitar”. Le dice al personal médico que no lo revivan o reanimen si su corazón y/o sus pulmones dejan de funcionar.

Para obtener más información sobre esto, hable con su médico de atención primaria (PCP). Su médico PCP tendrá un formulario de directivas anticipadas que usted puede llenar. La Oficina de Asuntos del Miembro y la Familia de CHP (OMFA) también puede ayudarle a averiguar a dónde ir para aprender a hacer una Directiva anticipada.

Su proveedor de servicios del cuidado de la salud conductual le va a preguntar si usted tiene una Directiva anticipada. Usted puede mantener una copia en sus archivos si lo desea. Pero usted no necesita tener una Directiva anticipada para obtener cuidado de la salud conductual. Para obtener una copia de nuestra política de directivas anticipadas, por favor comuníquese con nosotros en el 1-800-804-5040.

Si piensa que sus proveedores son están siguiendo su directiva anticipada, usted puede presentar una queja. Llame o escriba al Departamento de Salud Pública y Medio Ambiente de Colorado a:

Colorado Department of Public Health and Environment
4300 Cherry Creek Drive South
Denver, Colorado 80246-1530
303-692-2000

El estado de Colorado no reconoce Directivas de salud mental. De todos modos, es buena idea que usted tenga un *plan en caso de crisis*. Un plan en caso de crisis le ayudará a tener más control sobre las decisiones en caso de que tenga una crisis de salud conductual. Hable con su proveedor sobre escribir un plan en caso de crisis. Un plan en caso de crisis puede ser usado para ayudarle a mantenerse saludable y puede decirle a su familia y proveedores lo que usted quiere que pase en caso de una emergencia. Su proveedor puede guardar una copia de su plan en caso de crisis en su expediente.

¿Qué debo hacer si tengo problemas de que mi derechos no están siendo respetados?

A Colorado Health Partnerships (CHP) le importa usted y la calidad de sus servicios de salud conductual. Nosotros trabajamos para darle el mejor cuidado. Siempre trabajamos en mejorar la manera en que le servimos y queremos recibir sus comentarios de cómo lo estamos haciendo.

También sabemos que se presentan problemas. Si no está satisfecho con cualquier parte de su servicio, tiene el derecho de presentar una queja. También tiene el derecho de apelar cualquier acción (decisión) con la que usted no esté de acuerdo. La Oficina de Asuntos del Miembro y la Familia (OMFA) le puede ayudar con esto. También puede comunicarse con nuestro Centro de Servicio para iniciar un proceso de apelación.

Términos

Acción: Una acción se presenta cuando CHP:

1. Niega o limita todo o una parte de un servicio para la salud mental que se ha solicitado, incluido el tipo o el nivel del servicio.
2. Reduce, cambia o termina un tratamiento que ya había sido aprobado.
3. Niega el pago total o parcial de un servicio.
4. No provee los servicios de forma oportuna.
5. No actúa dentro de los límites de tiempo aprobados para la resolución de quejas y apelaciones.
6. Niega una solicitud de obtener tratamiento fuera de la red en áreas rurales

Apelación: Cuando usted está en desacuerdo con una acción de CHP y solicita una revisión de dicha acción. Usted puede apelar verbalmente pero debe ser seguido de la apelación por escrito.

Ley de Tratamiento para la Salud Mental de los Niños de Colorado: Es una ley estatal que le permite a las familias tener acceso a servicios residenciales para sus niños, sin que tengan que pasar por el proceso de dependencia y negligencia, cuando no existe abuso o negligencia del niño.

Representante de Cliente Designado (DCR): Es una persona a quien usted escoge para presentar una queja o apelación a nombre suyo. Esta opción tiene que ser presentada por escrito. Esta persona puede ser uno de sus proveedores, como un doctor o un terapeuta. También puede ser un amigo o un miembro de la familia o cualquier otra persona que usted escoja.

Apelación acelerada: Una apelación que se decide dentro de los primeros 3 días hábiles de hacer la apelación. Las apelaciones aceleradas se usan cuando esperar por el tiempo estándar que toma una decisión puede poner en riesgo la salud de un miembro. El director médico toma la decisión final sobre si una apelación va a ser procesada en un tiempo más corto.

Queja: Una queja sobre sus servicios de salud mental o para trastornos por el uso de sustancias tóxicas, su proveedor o el personal. Usted puede presentar una queja si no está satisfecho con cualquier servicio o con miembros del personal. Esta incluye cosas como la calidad de su cuidado o la falta de respeto por sus derechos. Esto también puede incluir a un proveedor o un miembro del personal que es rudo con usted. Una queja puede hacerse verbalmente (en persona o por teléfono) o por escrito.

Notificación de acción: Una carta que CHP le envía explicando la acción que está siendo tomada y sus derechos de apelación.

Defensor del paciente (Ombudsman) para el cuidado manejado de Health First Colorado: Un defensor independiente proveído por el estado para ayudar a los miembros con quejas y apelaciones.

Proceso de Audiencia imparcial ante el estado: Esta es una audiencia que se hace ante un juez del tribunal administrativo estatal (ALJ) y está disponible únicamente para apelaciones de notificaciones de acción.

¿Cómo presento una queja?

Primero, trate de hablar con su proveedor o un supervisor de modo que los problemas se puedan arreglar rápidamente. Si usted no quiere hacer eso, o si usted lo ha intentado pero no fue de ayuda, estas son las otras maneras de presentar una queja:

- Comuníquese con el Defensor del cliente o la familia de CHP en su centro de salud conductual:
- Los números de teléfono están listados en el Anexo A de este manual.
- Comuníquese con la Oficina de Asuntos del Miembro y la Familia al 1-800-804-5040.
- Comuníquese con el Defensor del paciente (Ombudsman) de Health First Colorado Managed Care al 303-830-3560, 1-877-435-7123, TTY 1-888-876-8864. Ellos le ayudarán a presentar una queja.

Usted puede solicitar a alguien más que presente una queja a nombre suyo. Sin embargo, usted debe nombrar a esa persona como su “Representante de Cliente Designado” (DCR, por su sigla en inglés). Esta es la persona a quien usted nombra para que presente la queja o apelación a su nombre. Si usted está presentando una apelación, esta persona puede ser uno de sus proveedores de servicio. Esto significa que usted tiene que firmar un formulario nombrando a esa persona como su DCR y también firmar una autorización para la divulgación de información para que CHP comparta la información con esa persona.

Usted puede presentar su queja en persona, por teléfono o por correo electrónico. También puede presentar su queja en una carta o en un formulario que puede obtener de OMFA. Usted debe presentar su queja dentro de los primeros treinta (30) días calendario de la fecha en que sucedió el evento. El Defensor del cliente y la familia de CHP o el Coordinador de quejas de CHP le pueden ayudar con esto. Si usted lo desea, ellos pueden ayudarle a poner su queja por escrito. También pueden organizar servicios de interpretación si usted no habla inglés, tienen sordera o dificultad para oír.

En dos (2) días hábiles, CHP le enviará una carta diciendo que ha recibido la queja.

Estudiaremos sus inquietudes y puede ser que le llamemos a pedir más información. La persona que toma las decisiones sobre su queja no será la misma que está involucrada en su queja. Si su caso involucra un problema clínico, hablaremos con una persona del área clínica que no haya estado involucrada en su caso. Usted no perderá sus beneficios de Health First Colorado beneficios por presentar una queja.

En los primeros (15) quince días hábiles de haber recibido su queja, nosotros le enviaremos por correo regular una carta. La carta le informará sobre la decisión tomada sobre su queja y la fecha en que fue tomada. Si CHP necesita más tiempo, o si usted lo necesita, podemos extender la fecha hasta catorce (14) días calendario más. Le enviaremos una carta diciendo por qué hemos extendido el tiempo y por qué esto es a beneficio suyo.

Si usted no está de acuerdo con nuestra decisión sobre su queja, puede solicitar una revisión del Departamento de Políticas y Financiamiento para Cuidado de la Salud de Colorado (HCPF). La decisión del departamento será la final. Para solicitar una revisión del departamento, llame a:

Servicio al cliente de Health First Colorado
303-866-3513 (Área metropolitana de Denver)
1-800-221-3943 (fuera del Área metropolitana de Denver)
TTY 303-866-7471

¿Cómo apelo una decisión que CHP tome sobre mis servicios?

Usted tiene derecho a apelar cualquier decisión que Colorado Health Partnerships (CHP) tome para denegar, reducir o suspender sus servicios de salud mental o para trastornos por uso de sustancias tóxicas. También puede solicitar una Audiencia imparcial ante el estado (SFH) ante un juez del tribunal administrativo (ALJ). Esta sección del manual contestará sus preguntas sobre cómo apelar la decisión que CHP tome.

La apelación y el proceso de audiencia imparcial estatal solo son usados cuando CHP deniega, reduce o suspende un servicio de salud mental o servicios para el uso de sustancias tóxicas: Si usted tiene una queja sobre los servicios como tal, debe presentar una queja como se describe anteriormente.

¿Dónde presento una apelación?

- Comuníquese con el Departamento de Manejo de Cuidados de CHP al 1-800-804-5008 o escríbales a:

Colorado Health Partnerships
Care management Department
9925 Federal Drive, Suite 100
Colorado Springs, CO 80921

- Comuníquese con el Defensor del cliente en nuestro Centro de salud conductual de la comunidad.

- Comuníquese con el Defensor del paciente (Ombudsman) de Health First Colorado Managed Care al 303-830-3560, 1-877-435-7123, TTY 1-888-876-8864. Ellos le ayudarán a presentar su apelación.
- Comuníquese directamente con la Oficina de Cortes Administrativas. Usted no tiene que presentar primero la apelación con CHP, pero debe comunicarle a CHP que usted se ha comunicado con la Oficina de Tribunales Administrativos.

El proceso de apelación

Hay cuatro partes básicas en el proceso de apelación y las explicaremos todas con detalle. Hay varios tipos diferentes de apelación. Todos ellos tienen requisitos diferentes y diferentes plazos, pero los mismos cuatro componentes aplican en cada caso. En resumen, los cuatro componentes son:

1. **Solicitud de servicios** – Usted o su proveedor solicitan a CHP obtener cierto tipo de servicio.
2. **Notificación de acción** – Si CHP deniega su solicitud de obtener cierto servicio, le enviamos una Notificación de acción.
3. **Presentar una apelación o proceso de audiencia imparcial** - Si usted está en desacuerdo con nuestra decisión de denegar servicios, usted puede presentar una apelación o solicitar una audiencia imparcial ante el estado.
4. **Decisión de apelación** – Revisaremos su apelación, tomaremos una decisión y le notificaremos sobre nuestra decisión.

Notificación de acción

Cuando CHP deniega un servicio que usted o su proveedor han solicitado, suspende o reduce un servicio que fue autorizado anteriormente, esto se llama una “acción”. Cuando CHP deniega un servicio que usted o su proveedor han solicitado, suspende o reduce un servicio que fue autorizado anteriormente, le enviaremos una carta llamada “**Notificación de acción.**”

Información incluida en la Notificación de acción

La carta o Notificación de acción que CHP envía, tendrá la información que usted necesita para presentar una apelación o para una audiencia imparcial ante el estado. Alguna de la información es compleja y confusa, de modo que si usted necesita ayuda entendiendo la carta o entendiendo sus derechos, llame a la Oficina de Asuntos del Miembro y la Familia de CHP al 1-800-804-5040 para recibir ayuda con el proceso de apelación. La carta de Notificación de acción contiene la siguiente información:

- La acción que CHP ha tomado o planea tomar.
- Las razones para dicha acción.
- Su derecho de apelar la acción y cómo hacerlo. Si usted tiene un representante o defensor designado, explicará sus derechos.
- Su derecho a solicitar una audiencia imparcial ante el estado.
- Cómo y cuándo solicitar una audiencia imparcial ante el estado.
- Cómo y cuando solicitar a CHP una decisión acelerada (más rápida) sobre su apelación y los límites de tiempo.
- Las circunstancias en las cuales usted puede solicitar que se le continúe brindando los servicios durante la apelación y cómo hacerlo.
- Una explicación de por qué usted puede tener que pagar por sus servicios si la decisión final no es a su favor.

Qué hacer si usted está en desacuerdo con la Notificación de acción

Usted puede presentar una apelación a CHP por teléfono, en persona o por escrito después de haber recibido su carta de Notificación de acción. Si usted presenta una apelación por teléfono o en persona, consideraremos esa fecha como la fecha de su apelación. Pero, debe ser seguida de la apelación por escrito y nosotros podemos ayudarle con esto. Si necesita servicios de interpretación o una acomodación por discapacidad, haremos los arreglos necesarios para eso.

También puede solicitar una audiencia imparcial ante el estado de la Oficina de Tribunales Administrativos. Su apelación será oída por el juez del tribunal administrativo y este tomara la decisión sobre su caso. Si usted apela primero ante CHP, aun puede solicitar una audiencia imparcial ante el estado al mismo tiempo. Pero hay límites de tiempo. Si espera que CHP tome la decisión sobre su apelación antes de solicitar su audiencia imparcial ante el estado, puede perder la fecha límite para la audiencia imparcial ante el estado. Por eso es que sugerimos que presente la apelación con CHP y presente la solicitud de una audiencia imparcial ante el estado al mismo tiempo. Esto asegura que usted no pierde las fechas límite. Usted tiene que enviar por escrito su solicitud de una audiencia imparcial ante el estado.

Office of Administrative Courts
1525 Sherman St., 4th Floor
Denver, Colorado 80203
303-866-2000
FAX 303-866-5909

Plazos para enviar las Notificaciones de acción

Si CHP deniega o limita un servicio solicitado:

Si usted o su proveedor solicitan un servicio y CHP deniega la solicitud o no aprueba la duración de su servicio, CHP le enviará por correo regular la Notificación de acción dentro de los primeros 10 días calendario desde cuando usted solicitó el servicio. Estas se consideran “decisiones estándar de autorización de servicios”.

Si CHP termina (suspende) o reduce un servicio anteriormente autorizado (aprobado):

La mayoría de las apelaciones son apelaciones estándar. Pero existir un momento en el que usted ya tiene una aprobación para obtener un servicio y CHP decide suspenderlo antes de la expiración de la aprobación. A esto nos referimos como “servicios anteriormente autorizados”. Existen diferentes reglas si esto pasa.

- Si CHP suspende o reduce un servicio anteriormente autorizado, le enviaremos por correo regular la notificación por lo menos 10 días calendario antes de la acción (la fecha en que queremos que el servicio termine).
- CHP puede acortar el plazo de enviarle su Notificación de acción a 5 días calendario desde la fecha de acción si tenemos prueba que un miembro ha cometido fraude.
- CHP puede enviar por correo regular la notificación a más tardar en la fecha de la acción si:
 - CHP encuentra que el miembro ha muerto.
 - Usted nos informa por escrito que usted ya no quiere los servicios.
 - Nos da información que requiere que nosotros suspendamos o reduzcamos sus servicios como resultado de usted habernos dado esa información.

- Usted es admitido en una institución que causa que pierda su elegibilidad a Health First. Colorado.
- Se desconoce su paradero y la oficina de correo postal devuelve su notificación por no encontrarse en esa dirección o por dirección desconocida.
- Encontramos que usted tiene Health First Colorado en otro condado o estado o que su doctor le formula un cambio en el nivel de su cuidado.

Podemos enviarle la notificación tan pronto como sea razonable antes de su transferencia o de ser dado de alta si las siguientes cosas son ciertas:

- La seguridad o la salud de otras personas en las instalaciones está en peligro.
- Su salud mejora lo suficiente para que usted pueda ser transferido o dado de alta inmediatamente.
- Usted tiene una necesidad médica urgente que requiere que le demos de alta o lo transferimos inmediatamente.
- Usted no ha permanecido en las instalaciones por 30 días.

Si CHP acorta el plazo para enviarle la notificación, le avisaremos el por qué en la notificación.

Fechas límite para presentar una apelación o solicitar una audiencia imparcial ante el estado

Apelaciones estándar

Una vez que usted reciba la carta de Notificación de acción, tiene unas fechas límite para presentar una apelación. En la mayoría de los casos, usted tiene treinta (30) días calendario desde la fecha de envío por correo que aparece en la Notificación de acción para presentar una apelación con CHP o para solicitar una audiencia imparcial ante el estado. Estos 30 días de plazo aplican para las apelaciones estándar. Una apelación estándar es cuando CHP envía una Notificación de acción para denegar o limitar un servicio solicitado por usted o su proveedor. Este es el tipo de apelación más frecuente.

Apelaciones sobre servicios anteriormente autorizados

El plazo es diferente si CHP le envía una Notificación de acción reduciendo, cambiando o suspendiendo un servicio que hemos autorizado anteriormente y para el cual *el periodo de autorización no ha terminado y usted solicita que dichos servicios continúen durante su apelación o durante la audiencia imparcial ante el estado*. En este caso, usted debe presentar su apelación dentro de los primeros 10 días de la fecha de envío por correo de la Notificación de acción o de la fecha en que la acción entrará en vigencia, la que fuere posterior. También:

- El servicio tiene que haber sido ordenado por un proveedor autorizado.
- El periodo para el servicio autorizado no puede haber terminado todavía.
- Usted tiene que solicitar a CHP que continúe el servicio.

Si usted quiere que sus servicios continúen durante el proceso de apelación, debe solicitar la continuación de sus servicios. Si usted solicita la continuación de sus servicios, los servicios continuarán hasta que:

- Usted retire la apelación.
- Hayan pasado 10 días desde que CHP envió por correo la decisión sobre su apelación y la decisión es en contra suya, a menos que, dentro del plazo de 10 días, usted haya solicitado una audiencia imparcial ante el estado y haya solicitado la continuación de los beneficios hasta que la audiencia imparcial ante el estado llegue a una decisión.
- Un oficial de la audiencia imparcial ante el estado toma una decisión que no es a su favor.
- El plazo o los límites de servicio del servicio autorizado originalmente se han cumplido.

Si usted solicita que sus servicios continúen durante la apelación, es importante saber si la decisión de su apelación es en contra suya, puede ser que tenga que pagar a CHP el costo de los servicios que usted recibió porque usted solicitó la continuación de los servicios durante el proceso de apelación.

Si usted apela una acción para reducir, cambiar o detener un servicio anteriormente autorizado *pero no solicita que sus servicios continúen durante su apelación*, entonces se aplicarán los plazos y procesos de una apelación estándar. Tiene treinta (30) días calendario desde la fecha de envío por correo que aparece en la Notificación de acción para presentar una apelación.

Plazo de CHP para tomar una decisión sobre su apelación

Apelaciones estándar

CHP le notificará por escrito de nuestra decisión dentro de los primeros 10 días hábiles de la fecha en que recibimos su apelación. Esta carta con la decisión de la apelación explicará la decisión y le dará la fecha en que fue tomada. Si la decisión no está a su favor, la carta también explicará su derecho a solicitar una audiencia imparcial ante el estado (SFH) y cómo hacerlo.

Solicitud de una extensión

CHP puede extender el plazo para tomar una decisión sobre su apelación si usted le solicita a CHP más tiempo o si CHP necesita más información.

- Si CHP extiende el plazo, CHP le enviará una carta explicando por qué es necesario más tiempo para tomar la decisión y explicará porque dicha prolongación le beneficia a usted.
- La extensión le da a CHP 14 días más, pero CHP tomará la decisión lo más rápido que su salud requiera y no más tarde que la fecha en la cual termina la extensión.

Apelaciones aceleradas – Pedir que su decisión de apelación se tome rápidamente

Si usted o su proveedor piensa que esperar por la decisión de una apelación estándar puede ser perjudicial para su salud, usted puede solicitarnos que tomemos una decisión en tres días hábiles. Esto se llama una Apelación acelerada. CHP no tomará ninguna acción negativa en contra suya o del proveedor por hacerlo. El director médico de CHP decidirá si su apelación debe procesarse de manera acelerada. La decisión del director se basa en que tomar el tiempo para una resolución estándar pueda ser perjudicial para su salud. Si su apelación es acelerada, le enviaremos una decisión por escrito dentro de los primeros tres días hábiles de su apelación. También trataremos de llamarle por teléfono para avisarle de nuestra decisión.

Si denegamos su solicitud de una Apelación acelerada, nos pondremos en contacto con usted por teléfono y le enviaremos el aviso por escrito dentro de los dos primeros días calendario. Este aviso explicará por qué hemos denegado su solicitud de una apelación acelerada. Esto no significa que su apelación ha sido denegada o ignorada. Solo significa que su apelación será manejada en los plazos estándar. Si está en desacuerdo con la decisión del director médico de no manejar su apelación como una apelación acelerada, usted puede presentar una queja.

Si el director médico le aprueba su solicitud de una Apelación acelerada, pero decide que lo mejor para usted sería extender el plazo para tomar la decisión, le enviaremos una carta extendiendo la fecha de decisión hasta por 14 días calendario. La carta explicará por qué esta decisión es beneficiosa para usted. También puede solicitar a CHP extender la fecha decidida para la apelación acelerada si usted piensa que es lo más beneficioso para usted.

Otras cosas que usted necesita saber sobre su apelación

CHP le notificará cuando reciba su apelación. Dentro de dos días hábiles de recibida su apelación, le enviaremos una carta a usted y a su Representante Designado (DCR) avisándoles que hemos recibido su apelación. Le enviaremos dicha notificación por escrito a menos que usted haya presentado una Apelación acelerada (descrita arriba).

Nos aseguraremos de que el revisor que decidirá sobre su apelación no estuvo involucrado en la decisión original. Nos aseguraremos de que el revisor tiene la capacitación clínica necesaria si él o ella están tomando una decisión sobre:

- La apelación de una denegación que se basa en la falta de necesidad médica.
- Una queja sobre la denegación de su solicitud de una apelación acelerada.
- Cualquier queja o apelación que involucra asuntos clínicos.

Usted tiene derecho a tener una persona que abogue por usted en el proceso de apelación. Esta persona que abogue por usted puede ser cualquiera que usted escoja, como un familiar, un amigo o un abogado. Usted no tiene que tener una persona que abogue por usted, pero puede tener uno si así lo escoge.

Usted tiene derecho de dar al revisor cualquier información que usted piense debe ser incluida en la decisión de la apelación. Puede hacer esto personalmente, entregando la información en nuestra oficina o enviándola por correo regular, fax o en un correo electrónico cifrado. Le avisaremos sobre cualquier límite de tiempo que aplique a su caso. También le permitiremos a usted y a su Representante designado (DCR) ver y revisar cualquier registro que usemos para tomar una decisión. Esto incluye los archivos médicos y cualquier otra información usada en el proceso de apelación.

La audiencia imparcial ante el estado

Para solicitar una audiencia imparcial ante el estado (SFH), comuníquese con:

Office of Administrative Courts
1525 Sherman St., 4th Floor
Denver, Colorado 80203
303-866-2000
FAX 303-866-5909

Usted tiene que enviar por escrito su solicitud de una audiencia imparcial ante el estado. Usted puede representarse a sí mismo en la audiencia, llevar un alguien que abogue por usted o tener a alguien más que lo represente. Para obtener más información o ayuda para hacer su solicitud por escrito, llame a la línea gratuita de CHP al **1-800-804-5040** o llame al Defensor del paciente (Ombudsman) de Health First Colorado Managed Care al **1-877-435-7123**.

Si CHP denegó o redujo servicios que ya estaban aprobados y el revisor de CHP o el oficial de la audiencia imparcial ante el estado falla a su favor, y esos servicios no fueron suministrados durante la apelación, CHP debe aprobarlos rápidamente y suministrar los servicios. Si esos servicios se continuaron durante la apelación, CHP debe pagar por los servicios. Sin embargo, si usted solicitó la continuación de servicios anteriormente autorizados durante la audiencia imparcial ante el estado y el oficial de la audiencia falla en contra suya, puede ser que usted tenga que pagar a CHP por esos servicios que recibió durante la audiencia imparcial ante el estado.

Esta información es difícil de entender, de modo que si necesita ayuda con cualquier parte del proceso, la Oficina de Asuntos del Miembro y la Familia le ayudará. Llámenos en cualquier momento entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. de lunes a viernes al **1-800-804-5040**. Esta es una línea gratuita a la que puede llamar desde cualquier parte dentro del estado.

Defensor del paciente (Ombudsman) para el cuidado manejado de Health First Colorado

El Defensor del paciente (Ombudsman) es independiente de CHP y de Health First Colorado. Ellos pueden ayudarle a resolver asuntos de salud o del cuidado de la salud conductual. Ellos le ayudarán a presentar una queja o una apelación. Ellos pueden ayudar a cualquier miembro del cuidado manejado de Health First Colorado o de BHO. Este servicio es gratis. Usted puede llamar al Defensor del paciente (Ombudsman) a:

**Defensor del paciente (Ombudsman) para
el cuidado manejado de Health First Colorado
1-877-435-7123 fuera del área metropolitana de Denver
303-830-3560 en el área metropolitana de Denver
TTY 1-888-876-8864 para personas con discapacidades de oír**

OTRAS COSAS QUE DEBE SABER QUE LE AYUDA A USAR SUS BENEFICIOS DE SALUD CONDUCTUAL DE COLORADO HEALTH FIRST

Oficina de Asuntos del Miembro y la Familia

CHP tiene una Oficina de Asuntos del Miembro y la Familia (OMFA) para ayudarle. Ellos pueden ayudarle con cualquier problema o preguntas sobre sus servicios de salud conductual. La Oficina de Asuntos del Miembro y la Familia:

- Ayuda a los miembros con quejas y apelaciones.
- Defiende a los miembros y sus familias.
- Ayuda a los miembros y a las familias a entender los servicios de salud conductual disponibles y cómo obtenerlos.
- Provee información sobre recursos en la comunidad, como grupos de ayuda y grupos de defensoría.
- Ayuda a los miembros y a las familias a entender sus derechos y responsabilidades. Trabaja para proteger los derechos de los miembros.
- Ayuda a los miembros y a sus familias para tener una voz en el sistema de salud conductual al involucrarse en comités y juntas de consejería.
- Ofrece educación sobre salud mental, trastornos por el uso de sustancias tóxicas y recuperación.

Llame a su centro de salud conductual o a CHP si le gustaría hablar con alguien de la Oficina de Asuntos del Miembro y la Familia al 1-800-804-5040. Ellos también le informan sobre las juntas de consejería para miembros en su área.

Programa para mejorar la calidad

CHP tiene un Programa de mejora de la calidad (QI por su sigla en inglés). Este programa nos ayuda a medir y mejorar la calidad de nuestros servicios.. Nuestro programa IQ ofrece información sobre cosas como:

- Cómo nuestros servicios ayudan a las personas a mejorarse
- Qué estamos haciendo para ayudar a las personas a lograr sus metas de recuperación
- Qué tan rápido y tan bien respondemos a quejas y apelaciones
- Qué tan satisfechos están los miembros con el proceso de quejas
- Qué tan rápido pueden las personas obtener citas
- Cuánto tiempo permanecen las personas en el hospital
- Qué estamos haciendo para evitar que las personas vuelvan a ser internadas en el hospital al poco tiempo de haber sido dadas de alta

Para obtener más información sobre nuestro Programa de mejora de la calidad o para recibir una copia gratis de nuestro Plan de Calidad, llámenos al 1-800-804-5040.

Encuestas al miembro

Queremos conocer su opinión sobre los servicios que usted recibe. Para obtener su opinión, nosotros hacemos encuestas por teléfono o por correo. Nuestras encuestas le hacen preguntas sobre su tratamiento de salud conductual. También le preguntan sobre qué piensa que podemos hacer mejor. Toda la información que obtenemos de la encuesta es confidencial. Nosotros no decimos los nombres de quienes participan en las encuestas. Si usted tiene preguntas sobre la encuesta, llame a CHP y pida hablar con alguien en el Departamento de calidad.

Comités de consejería para el miembro

CHP y los centros de salud conductual tienen grupos de consejería que nos dan comentarios sobre cómo estamos haciendo nuestro trabajo. Si usted quiere obtener más información sobre cualquier grupo en su área, llame a la Oficina del miembro y de asuntos de la familia al 1-800-804-5040, para averiguar cómo puede participar.

Otros beneficios de Health First Colorado

Este manual no lista todos sus beneficios de Health First Colorado. La siguiente sección lista algunos de los beneficios de Health First Colorado para los cuales usted puede ser elegible. Para mayor información sobre sus beneficios del cuidado de la salud de Health First Colorado llame a:

Servicio al cliente de Health First Colorado
303-866-3513 (Área metropolitana de Denver)
1-800-221-3943 (Fuera del área metropolitana de Denver)
O visite el sitio web de Health First Colorado:
<https://www.colorado.gov/hcpf>

¿Cómo puedo obtener cuidado para problemas de la salud física?

Si usted necesita cuidado médico, vea su médico de atención primaria (PCP) u otro doctor. Si no tiene un médico PCP, llame a *HealthColorado*. *HealthColorado* es el agente de inscripción y ayuda a las personas en Health First Colorado a unirse a los planes y a escoger proveedores.

HealthColorado
Área metropolitana de Denver 303-839-2120
Todas las otras áreas 1-888-367-6557
TTY: 1-888-876-8864
<http://www.healthcolorado.net/>

CHP puede también ayudarle a encontrar un doctor. Llámenos al 1-800-804-5040.

Puede ser que tiene que pagar un copago por su cuidado médico. Un copago es el pago que usted hace de su porción del costo de su cuidado de la salud. Llame al servicio al cliente de Health First Colorado al 303-866-3513 o al 1-800-221-3943 para obtener más información sobre copagos. O visite el sitio Web del estado en:

<https://www.colorado.gov/hcpf/our-members>

Coordinando su cuidado

Debido a que salud mental y física están relacionadas, es importante que usted le diga a sus proveedores de salud conductual sobre cualquier otro cuidado que usted esté recibiendo. También le debe decir a su PCP sobre su cuidado de la salud conductual. Es muy importante que todos sus proveedores sepan de cualquier medicamento que usted está tomando. Si tiene preguntas o si necesita ayuda para coordinar su cuidado, hable con su coordinador de cuidados. También puede llamar a CHP al 1-800-804-5008.

Servicios de Evaluación Periódica Temprana, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT en inglés)

Los Servicios de Evaluación Periódica Temprana, Diagnóstico y Tratamiento son un programa del cuidado de la salud para todos los niños de 20 años de edad y menores, así como todas las mujeres embarazadas que estén inscritos en Health First Colorado. Un niño que es elegible puede recibir chequeos médicos, de nutrición, dentales, vacunas y otros exámenes. No hay cargo para los chequeos o por cualquier otro servicio para niños o jóvenes. Las mujeres embarazadas pueden usar servicios de manejo de caso y de otros servicios de bienestar social como sea necesario.

Para recordar los elementos de EPSDT, use el nombre del programa:

Early (Temprano)	Identificar programas temprano, empezando en el nacimiento
Periodic (Con periodicidad)	Chequear la salud de los niños en intervalos periódicos de acuerdo a la edad
Screening (Exámenes)	Hacerse exámenes físicos, mentales, para el desarrollo, dentales, de la audición, la visión y otros exámenes para detectar posibles problemas
Diagnostic	Hacer exámenes de diagnóstico de seguimiento cuando se identifica un riesgo
Treatment (Tratamiento)	Tratar los problemas encontrados

Hacerse chequeos médicos con regularidad es importante. Esto ayuda a mantener a sus niños saludables y a encontrar temprano cualquier problema de salud. Si las evaluaciones dan como resultado que su niño tiene problemas de salud, EPSDT también le brinda el tratamiento médico. Si su niño tiene Health First Colorado y usted quiere que le hagan un chequeo, llame a su médico físico de atención primaria (PCMP) o a la clínica local.

Healthy Communities (Comunidades Saludables) es un programa que ayuda a los miembros de Health First Colorado de 20 años y menores o a las mujeres embarazadas a aprovechar al máximo el programa EPSDT. El programa Healthy Communities:

- Ofrece o hace los arreglos para servicios de evaluación para todos los niños y jóvenes.
- Hace los arreglos necesarios (a través de referencias) para tratamientos cuando la evaluación de EPSDT encuentra que el niño necesita tratamiento.
- Hace seguimiento con los clientes que no asisten a las citas.
- Encuentra transporte para los miembros para que vayan a recibir los servicios.

Para obtener más información sobre el programa de EPSDT, visite su sitio Web en:

<https://www.colorado.gov/hcpf/early-a>
an appeal And-periodic-screening-diagnostic-and-treatment-EPSDT

Exención para los servicios con base en el hogar y la comunidad (HCBS en inglés)

El estado de Colorado tiene muchos programas de exención. Los programas de exención ayudan a las personas con necesidades especiales para el cuidado de la salud. Para cualificar, las personas tienen que cumplir con ciertos niveles de necesidades a nivel financiero, médico y de cuidado.

Las personas que reciben servicios a través una exención son elegibles para la mayoría de servicios básicos de Health First Colorado. El cuidado hospitalario a largo plazo y los servicios en un centro de cuidados especializados no están incluidos. Para algunas exenciones se puede aplicar a través de una agencia del estado. A otras se tiene que aplicar a través de una Agencia de punto de entrada único (SEP). El Anexo C de este manual incluye una lista de las organizaciones de Punto de entrada único de su condado.

Cada exención tiene un tiempo límite de inscripción y puede que tenga una lista de espera. Las personas pueden aplicar a más de una exención, pero pueden recibir servicios a través de una exención a la vez. Usted tiene derecho a apelar al estado si su aplicación a una exención es denegada.

Hay varios tipos de programas de exención. Para obtener información general sobre una exención, llame al:

Departamento de Políticas y Financiamiento para Cuidado de la Salud de Colorado (HCPF).

303-866-3513

1-800-221-3943 o a

TTY 1-800-659-2656

<https://www.colorado.gov/hcpf/program-list>

Exenciones para niños

Exención HCBS para niños: Suministra servicios de Health First Colorado en el hogar o en la comunidad para niños con discapacidades hasta los 17 años de edad. Esto es para niños que no son elegibles para Health First Colorado regular porque el ingreso de la familia es muy alto. Los niños tienen que estar en riesgo de ser internados en una instalación de cuidados especializados o en un hospital. La manera para solicitar esta exención varía entre áreas. Para averiguar como aplicar, llame al Punto de entrada único de su condado ([Anexo C](#)).

Exención para niños con autismo: Suministra servicios de Health First Colorado en el hogar o en la comunidad para niños hasta la edad de 5 años con un diagnóstico médico de autismo. Un niño debe tener necesidades de comportamiento altas que le ponen en riesgo de ser internado en una institución. Para aplicar a esta exención, comuníquese con la Junta centrada en la comunidad de su área ([Anexo D](#)).

Exención para apoyo extenso para niños: PSuministra servicios de Health First Colorado en el hogar o en la comunidad para niños hasta los 17 años de edad con discapacidades o retraso del desarrollo. El niño debe estar en riesgo de ser internado en una institución. Los niños con edades entre recién nacidos y los 4 años, tienen que tener un retraso en el desarrollo. Los niños entre los 5 y los 17 años de edad tienen que tener una discapacidad en el desarrollo. Los niños también tienen que cumplir con otras condiciones. Para más información, llame a la División de Discapacidades del Desarrollo del Departamento de Servicios Humanos de Colorado (DHS) al 303-866-7467. Para solicitar una exención, comuníquese con la Junta centrada en la comunidad de su área ([Anexo D](#)).

Exención para el Programa de habilitación residencial de niños: Brinda servicios residenciales a niños y jóvenes en hogares de acogida, que tienen discapacidades del desarrollo y altas exigencias. Los niños deben estar en riesgo de ser internados en una institución. Este programa ayuda a niños con edades desde recién nacidos hasta los 21 años a obtener, mantener o mejorar habilidades necesarias para vivir en la comunidad. Para ser elegible, los niños y jóvenes tienen que ser situados por medio del Departamento de Servicios Humanos del condado. Para más información, llame a la División de Discapacidades del Desarrollo del Departamento de Servicios Humanos de Colorado al 303-866-4393. Para aplicar, llame al Departamento de Servicios Humanos de su condado.

Exención para hospicio pediátrico (Programa HOPEFUL): Este programa es para niños de hasta 19 años con condiciones médicas graves que pueden acortar su vida. Los servicios ayudan a evitar que los niños sean internados en un hospital o una institución. También hay otros requerimientos. Para aplicar, llame a la agencia de Punto de entrada único ([Anexo C](#)).

Exenciones para adultos

Exención para personas con lesión cerebral: Brinda servicios en el hogar o en la comunidad a personas entre 16 y 64 años de edad que tengan una lesión cerebral. Estos servicios ayudan a que estas personas no sean internadas en un hospital o una institución. Las lesiones cerebrales que cualifican están definidas en el Código de regulaciones de Colorado. Para solicitar esta exención, llame a la Agencia de Punto de entrada único de su comunidad ([Anexo C](#)).

Exención para personas viviendo con SIDA: Brinda servicios en el hogar o en la comunidad a las personas de todas las edades que tengan VIH/SIDA. Estos servicios ayudan a que estas personas no sean internadas en un hospital o una institución. Para solicitar una exención, comuníquese con la Junta centrada en la comunidad en su área ([Anexo C](#)).

Exención para servicios de salud mental en la comunidad: Brinda servicios en el hogar o en la comunidad a personas de 18 años de edad o mayores con trastornos mentales graves. Estos servicios ayudan a que estas personas permanezcan en la comunidad a cambio de una institución especializada. Para solicitar esta exención, llame a la Agencia de Punto de entrada único de su comunidad ([Anexo C](#)).

Exención para personas que son adultos mayores, ciegos y con discapacidad: Brinda un hogar o una alternativa con base en la comunidad a una institución especializada, para los adultos mayores, ciegos y con discapacidades de 18 años de edad o mayores. llame a la Agencia de Punto de entrada único de su comunidad ([Anexo C](#)).

Exención para servicios de vivienda asistida: Brinda vivienda asistida en el hogar o en la comunidad a personas de 18 años de edad o mayores que tengan discapacidades del desarrollo. Para más información, llame a la División de Discapacidades del Desarrollo del Departamento de Servicios Humanos de Colorado al 303-866-7462. Para aplicar, comuníquese con la Junta centrada en la comunidad en su área ([Anexo C](#)).

Exención para personas con discapacidad del desarrollo: Brinda servicios y apoyo fuera del hogar lo que permite que personas con discapacidad del desarrollo, de 18 años y mayores, continúen viviendo en la comunidad. Para más información, llame a la División de Discapacidades del Desarrollo del Departamento de Servicios Humanos de Colorado al 303-866-7462. Para aplicar, comuníquese con la Junta centrada en la comunidad en su área a ([Anexo D](#)).

GLOSARIO

Acción: Una acción es cuando una Organización de salud conductual (BHO) hace algo de lo siguiente:

1. Deniega o limita todo o una parte de un servicio para la salud mental que se ha solicitado, incluido el tipo o el nivel del servicio.
2. Reduce, cambia o termina un tratamiento que ya había sido aprobado.
3. Deniega el pago total o parcial de un servicio.
4. Deniega una solicitud de obtener tratamiento fuera de la red en áreas rurales.
5. No provee los servicios de forma oportuna.
6. No actúa dentro de los límites de tiempo aprobados para la resolución de quejas y apelaciones.

Apelación: Cuando usted está en desacuerdo con una acción de CHP y solicita una revisión de dicha acción.

ACC (Accountable Care Collaborative): El programa Health First Colorado de Colorado que conecta a los miembros de Health First Colorado con un médico de atención primaria y coordina el cuidado de la salud médica y del comportamiento del miembro. Los miembros son inscritos en ACC por el estado. Los miembros pueden escoger quedarse en el programa o salirse. Existen siete programas ACC en el estado, tres de ellos sirven a la región de CHP.

Organización de salud conductual (BHO): Esta es una organización que el estado de Colorado contrata para organizar los servicios de la salud del comportamiento para los miembros de Health First Colorado. Existen cinco BHO en el estado.

Coordinador de cuidados: Un coordinador de cuidados puede ser su terapeuta o administrador de caso. Él o ella es su proveedor primario de salud mental o para el uso de sustancias tóxicas y es responsable de coordinar sus servicios de salud mental y de uso de sustancias tóxicas, así como de mantener sus archivos.

Centro de salud conductual de la comunidad: Los centros de salud conductual de la comunidad ofrecen servicios de salud conductual. Hay diecisiete centros de salud conductual de la comunidad en Colorado. Cada centro sirve de uno a varios condados. Ver el Anexo A para encontrar el centro que sirve a su condado.

Beneficios cubiertos: Los servicios para la salud mental o para el tratamiento por uso de sustancias tóxicas que usted puede recibir si está en Health First Colorado.

Representante de Cliente Designado (DCR): Es una persona a quien usted escoge para presentar una queja o apelación a nombre suyo. Esta opción tiene que ser presentada por escrito.

Servicios de Evaluación Periódica Temprana, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT en inglés): Un programa del cuidado de la salud para niños que reciben Health First Colorado. Sirve a niños desde recién nacidos hasta los 20 años. El programa EPSDT brinda chequeos médicos, de nutrición, vacunas y otros servicios.

Queja: Es cuando usted manifiesta su disconformidad con sus servicios de salud mental o para el uso de sustancias tóxicas, su proveedor o el personal. Usted puede presentar una queja de cualquier cosa con la que no esté satisfecho.

Notificación de acción: Una carta que CHP le envía explicando la acción que está siendo tomada. También explica sus derechos de apelación.

Cuidados fuera del área: Los servicios de salud mental o por el uso de sustancias tóxicas que usted recibe cuando está fuera de los condados cubiertos por su BHO.

Comité del programa de consejería para mejorar (PIAC): Este comité está presidido por el director de calidad de manejo de CHP e incluye a las organizaciones interesadas de la comunidad y brinda guía y comentarios a CHP sobre asuntos de la presentación del servicio y de mejora de la calidad. El comité PIAC se reúne trimestralmente y las minutas de las reuniones se publican en el sitio web de CHP.

Médico de atención primaria (PCP): El doctor que usted escoge para recibir su cuidado médico.

Proveedor: Una organización o un individuo que brinda servicios de salud conductual. Un proveedor puede ser un centro de salud conductual, un hospital o un individuo.

Proceso de Audiencia imparcial ante el estado: Esta es una audiencia que se hace ante un juez del tribunal administrativo y está disponible solo para apelaciones.

Programa de exenciones: Son programas especiales que ayudan a las personas con necesidades especiales para el cuidado de la salud a permanecer en su hogar y comunidad. home and community.

ANEXO — A

CENTROS DE SALUD MENTAL DE LA COMUNIDAD

El centro de salud conductual de su comunidad (CMHC) puede proveer servicios en áreas que no están incluidas en esta lista. Si su comunidad no está en esta lista, por favor llame al CMHC más cercano para obtener información sobre los servicios disponibles cerca de su hogar. Todos los CMHC brindan servicios para crisis. Usted puede recibir servicios para crisis de CMHC las 24 horas al día, 7 días a la semana.

<p>ALAMOSA – (Principal) San Luis Valley MHC 8745 CR 9 South Alamosa, CO 81101 719-589-3671 www.slvmmc.org</p>	<p>ASPEN Aspen Counseling Center Mind Springs Health 405 Castle Creek Road #9 Aspen, CO 81611 970-920-5555 www.mindspringshealth.org/</p>
<p>CANON CITY (Principal) Sol Vista Health 3225 Independence Road Canon City, CO 81212 719-275-2351 www.wcmhc.org/</p>	<p>COLORADO SPRINGS (Principal) AspenPointe Servicios para adultos 875 West Moreno Avenue Colorado Springs, CO 80905 719-572-6200 1-800-285-1204 Admisiones: 719-572-6330 www.aspenpointe.org/</p>
<p>COLORADO SPRINGS AspenPointe Servicios para niños y la familia 179 South Parkside Drive Colorado Springs, CO 80910 719-572-6300 1-800-285-1204 Admisiones: 719-572-6330 www.aspenpointe.org/</p>	<p>COLORADO SPRINGS AspenPointe - Servicios para crisis y atención intensiva Lighthouse 115 South Parkside Drive Colorado Springs, CO 80910 719-635-7000 www.aspenpointe.org/</p>
<p>CORTEZ AXIS Health System 215 W. Arbecam Cortez, CO 81321 970-565-7946 www.axishealthsystem.org/</p>	<p>CRAIG Mind Springs Health 439 Breeze Street, Suite 200 Craig, CO 81625 970-824-6541 www.mindspringshealth.org/</p>

<p>DELTA Center for Mental Health 107 W. 11th Street Delta, CO 81416 970-874-8981 www.centermh.org</p>	<p>DURANGO AXIS Health System 281 Sawyer Drive, Suite 100 Durango, CO 81303 970-259-2162 www.axishealthsystem.org/</p>
<p>EAGLE Mind Springs Health 137 Howard Street P.O. Box 1620 Eagle, CO 81631 970-328-6969 www.mindspringshealth.org/</p>	<p>FRISCO Mind Springs Health 360 Peak 1 Drive, Suite 110 Frisco, CO 80443 970-668-3478 www.mindspringshealth.org/</p>
<p>GLENWOOD SPRINGS Mind Springs Health 6916 Highway 82 Glenwood Springs, CO 81601 970-945-2583 www.mindspringshealth.org/</p>	<p>GRAND JUNCTION Mind Springs Health 515 28 ¾ Road Grand Junction, CO 81501 970-241-6023 www.mindspringshealth.org/</p>
<p>GUNNISON Center for Mental Health 710 N. Taylor P.O. Box 898 Gunnison, CO 81230 970-641-0229 www.centermh.org</p>	<p>LA JUNTA Southeast Health Group 711 Barnes La Junta, CO 81050 719-384-5446 800-511-5446 www.southeasthealthgroup.org</p>
<p>LAMAR Southeast Health Group 3500 First Street South Lamar, CO 81052 719-336-7501 800-603-7501 www.southeasthealthgroup.org</p>	<p>LAS ANIMAS Southeast Health Group 623 Carson Las Animas, CO 81054 719-456-0069 www.southeasthealthgroup.org</p>
<p>LEADVILLE Sol Vista Health 714 Front Street P.O. Box 1583 Leadville, CO 80461 719-486-0985 www.wcmhc.org/</p>	<p>MEEKER Mind Springs Health 267 6th Street P.O. Box 598 Meeker, CO 81641 970-878-5112 www.mindspringshealth.org/</p>

<p>MONTE VISTA San Luis Valley MHC 402 Fourth Street Monte Vista, CO 81144 719-852-5186 www.slvmhc.org</p>	<p>MONTROSE Center for Mental Health 605 E. Miami Road Montrose, CO 81401 P.O. Box 1208 Montrose, CO 81402 970-249-9694 www.centermh.org</p>
<p>NORWOOD Center for Mental Health 1350 Aspen Street, #B. P.O. Box 366 Norwood, CO 81423 970-327-4449 www.centermh.org</p>	<p>ORDWAY Southeast Health Group 220 East 1st Street Ordway, CO 81063 719-267-4993 www.southeasthealthgroup.org</p>
<p>PAGOSA SPRINGS AXIS Health System 475 Lewis Street, #104 P.O. Box 1347 Pagosa Springs, CO 81147 970-264-2104 www.axishealthsystem.org/</p>	<p>PARK COUNTY AspenPointe Oficina de Bailey 460 County Road #43 Ste 7 Bailey, CO 80421 303-838-5013 AspenPointe 295 5th Street Fairplay, CO 80440 719-836-9087 www.aspenpointe.org/</p>
<p>PUEBLO Health Solutions 1304 Chinook Lane Pueblo, CO 81001 719-545-2746 www.spanishpeaks.org</p>	<p>PUEBLO Health Solutions 1012 W. Abriendo Pueblo, CO 81004 719-583-2207 www.spanishpeaks.org</p>
<p>RANGELY Mind Springs Health- Rio Blanco 17497 Hwy. 64 County Annex Building Rangely, CO 81648 970-675-8411 www.mindspringshealth.org/</p>	<p>RIFLE Mind Springs Health 796 Megan Avenue, Suite 300 Rifle, CO 81650 970-625-3582 www.mindspringshealth.org/</p>

<p>SALIDA Sol Vista Health MHC 111 Vesta Road Salad, CO 81201 719-539-6502 www.wcmhc.org/</p>	<p>SPRINGFIELD Southeast Health Group 1049 Kansas Springfield, CO 81073 719-523-4889 www.southeasthealthgroup.org</p>
<p>STEAMBOAT SPRINGS Mind Springs Health 407 S. Lincoln Ave. Steamboat Springs, CO 80487 970-879-2141 www.mindspringshealth.org/</p>	<p>TELLER COUNTY AspenPointe Aspen Mine - Centro de recursos 166 E. Bennett Avenue Cripple Creek, CO 80813 719-689-3584 www.aspenpointe.org/</p>
<p>TRINIDAD Health Solutions 417 S. Indiana Trinidad, CO 81082 719-846-4416 www.spanishpeaks.org</p>	<p>VAIL Mind Springs Health- Eagle Valley 395 E. Lionshead Cir. Vail, CO 81657 970-476-0930 www.mindspringshealth.org/</p>
<p>WALSENBURG Health Solutions 926 Russell Walsenburg, CO 81089 719-738-2386 www.spanishpeaks.org</p>	<p>WALDEN Mind Springs Health 350 McKinley Walden, CO 80480 970-723-0055 www.mindspringshealth.org/</p>
<p>WESTCLIFF Sol Vista Health Para hacer una cita llame a la oficina de Canon City (719-275-2351) www.wcmhc.org/</p>	

ANEXO — B

Hospitales en el área

<p>ALAMOSA San Luis Valley Medical Center 106 Blanca Avenue Alamosa, CO 81101 719-589-2511</p>	<p>ASPEN Aspen Valley Hospital 0401 Castle Creek Road Aspen, CO 81611 970-925-1120</p>
<p>CANON CITY Thomas More Hospital 1338 Phay Street Canon City, CO 81212 719-285-2000</p>	<p>COLORADO SPRINGS Cedar Springs Health System 2135 Southgate Road Colorado Springs, CO 80906 719-633-4114</p>
<p>COLORADO SPRINGS Memorial Hospital 1400 E. Boulder Street Colorado Springs, CO 80909 719-365-5000</p>	<p>COLORADO SPRINGS Penrose – St. Francis Hospital 6001 E. Woodmen Colorado Springs, CO 80923 719-571-1000</p>
<p>CORTEZ Southwest Memorial Hospital 2095 N. Dolores Road Cortez, CO 81321 970-564-9777</p>	<p>CRAIG The Memorial Hospital 750 Hospital Loop Craig, CO 81625 970-824-9411</p>
<p>DEL NORTE Rio Grande Hospital 310 County Road 14 Del Norte, CO 81132 719-657-2510</p>	<p>DURANGO Mercy Medical Center 1010 Three Springs Blvd. Durango, CO 81301 970-247-4311</p>
<p>FRUITA Family Health West Hospital 300 West Ottley Avenue Fuita, CO 81521 970-858-3900</p>	<p>GLENWOOD SPRINGS Valley View Hospital 1906 Blake Avenue Glenwood Springs, CO 81601 970-945-6535</p>
<p>GRAND JUNCTION Community Hospital 2021 North 12th Street Grand Junction, CO 81501 970-242-0920</p>	<p>GRAND JUNCTION West Springs Hospital 515 28 ³/₄ Road Grand Junction, CO 81501 970-263-4918</p>

<p>GRAND JUNCTION St. Mary's Hospital 2635 North 7th Street Grand Junction, CO 81501 970-244-2273</p>	<p>GUNNISON Gunnison Valley Hospital 711 N. Taylor Street Gunnison, CO 81230 970-641-1456</p>
<p>KREMMLING Kremmling Memorial Hospital 214 S. 4th Street P.O. Box 399 Kremmling, CO 80459 970-724-3442</p>	<p>LA JARA Conejos County Hospital 19021 State Hwy. 285 La Jara, CO 81140 719-274-5121</p>
<p>LA JUNTA Arkansas Valley Medical Center 1100 Carson Avenue La Junta, CO 81050 719-384-5412</p>	<p>LAMAR Prowers Medical Center 401 Kendall Drive Lamar, CO 81052 719-336-4343</p>
<p>LEADVILLE St. Vincent General Hospital 822 West 4th Street Leadville, CO 80461 719-486-0230</p>	<p>MEEKER Pioneers Hospital 345 Cleveland Street Meeker, CO 81641 970-878-5047</p>
<p>MONTROSE Montrose Memorial Hospital 800 South Third Street Montrose, CO 81401 970-249-2211</p>	<p>PUEBLO Colorado Mental Health Institute 1600 West 24th Street Pueblo, CO 81003 719-546-4000</p>
<p>PUEBLO Parkview Medical Center 400 W. 16th Street Pueblo, CO 81003 719-584-4000</p>	<p>PUEBLO St. Mary Corwin Medical Center 1008 Minnequa Ave. Pueblo, CO 81004 719-557-4000</p>
<p>RANGELY Rangely Hospital 511 South White Avenue Rangely, CO 81648 970-675-5011</p>	<p>RIFLE Grand River Medical Center 501 Airport Road Rifle, CO 81650 970-625-1510</p>
<p>SALIDA Heart of the Rockies Medical Center 1000 Rush Drive Salida, CO 81201 719-530-2200</p>	<p>SPRINGFIELD Southeast Colorado Hospital 373 East 10th Avenue Springfield, CO 81073 719-523-4501</p>

<p>STEAMBOAT SPRINGS Yampa Valley Medical Center 1024 Central Park Drive Steamboat Springs, CO 80487 970-879-1322</p>	<p>TRINIDAD Mt. San Rafael Hospital 410 Benedicta Avenue Trinidad, CO 81082 719-846-9213</p>
<p>VAIL Vail Valley Medical Center 181 W. Meadow Drive Vail, CO 81657 970-476-2451</p>	<p>WALSENBURG Spanish Peaks Health Center 23500 US Highway 160 Walsenburg, CO 81089 719-738-5000</p>

ANEXO — C

Agencias de punto de entrada único

<p>ALAMOSA Y SAGUACHE: Alamosa County Public Health 8900 Independence Way Alamosa, CO 81101 Número de teléfono principal: 719-589-6639 Número de fax: 719-589-1103</p>	<p>BENT Y KIOWA: Bent County Public Health 701 Park Avenue Las Animas, CO 81054 Número de teléfono principal: 719-456-0517 Número de fax: 719-456-0518</p>
<p>CHAFFEE, CUSTER, FREMONT, LAKE Y PARK: Central Mountain OLTC 172 Justice Center Road Canon City, CO 81212 Número de teléfono principal: 719-269-2041 Número de fax: 719-275-5206</p>	<p>CONEJOS Y COSTILLA: Conejos County Nursing Service PO Box 78 La Jara, CO 81140 Dirección física: 1902 State Highway 285 South La Jara, CO 81140 Número de teléfono principal: 719-274-4307 Número de fax: 719-274-4309</p>
<p>DELTA, GUNNISON, HINSDALE: Delta County Dept of Social Services Courthouse Annex 560 Dodge Street Delta, CO 81416 Número de teléfono principal: 970-872-1201 Número de fax: 970-872-1229</p>	<p>HUERFANO, LAS ANIMAS: Las Animas City Dept. of Human Services 204 South Chestnut Trinidad, CO 81082 Número de teléfono principal: 719-846-2276 Número de fax: 719-846-4269</p>
<p>MESA Mesa County Dept. of Human Services PO Box 20000 Grand Junction, CO 81502-5035 Dirección física (si es diferente): 510 29 1/2 Road Grand Junction, CO 81502 Número de teléfono principal: 970-248-2888 Número de fax: 970-248-2849</p>	<p>DOLORES, MONTEZUMA Montezuma County Health Department County Annex Building 106 West North St Cortez, CO 81321-3189 Número de teléfono principal: 970-565-3056 ext. 250 Número de fax: 970-565-0647</p>

<p>MONTROSE, OURAY, SAN MIGUEL Montrose County Dept of Health and Human Services 1845 S. Townsend Ave. Montrose, CO 81401 Número de teléfono para admisiones: 970-252-5092 Número de teléfono principal: 970-252-5000 Número de fax: 970-252-5049</p>	<p>EAGLE, GARFIELD, GRAND, JACKSON, MOFFAT, PITKIN, RIO BLANCO, ROUTT, SUMMIT: Northwest OLTC 195 W. 14th Street Rifle, CO 81650 Dirección física (si es diferente): 108 Eighth Street, Suite 300 Glenwood Springs, CO 81601 Número de teléfono principal: 970-963-1369 Número de fax: 970-963-1974</p>
<p>CROWLEY, OTERO: Otero County Dept of Human Services PO Box 494 La Junta, CO 81050 Dirección física (si es diferente): Courthouse, 13 West 3rd La Junta, CO 81050 Número de teléfono principal: 719-383-3167 Número de fax: 719-383-4607</p>	<p>BACA, PROWERS: Prowers City Public Health Nursing Service 1001 S Main Street Lamar, CO 81052 Número de teléfono principal: 719-668-0458 Número de fax: 719-336-9763</p>
<p>PUEBLO Pueblo County Dept of Social Services 212 W. 12th Street Pueblo, CO 81003 Número de teléfono principal: 719-583-6862 Número de fax: 719-583-6348</p>	<p>MINERAL, RIO GRANDE Rio Grande County Dept. of Social Services Rio Grande County OLTC 925 6th St. Del Norte, CO 81132 Número de teléfono para admisiones: 719-657-4208 Número de teléfono principal: 719-657-4208 Número de fax: 719-657-4211</p>
<p>EL PASO, TELLER: Rocky Mountain OLTC 2812 E Bijou Street Colorado Springs, CO 80909 Número de teléfono principal: 719-457-0660 Número de fax: 719-457-0762</p>	<p>ARCHULETA, LA PLATA, SAN JUAN: San Juan Basin Health Department P.O. Box 140 Durango, Colorado 81302 Dirección física (si es diferente): 281 Sawyer Dr Durango, CO 81301 Número de teléfono principal: 970-247-5702 Número de fax: 970-247-9126</p>

ANEXO — D

Juntas de centros comunitarios

INSPIRATION FIELD 612 Adams Avenue La Junta, CO 81050 719-384-8741	HORIZONS SPECIALIZED SERVICES 405 Oak Steamboat Springs, CO 80477 970-879-4466
BLUE PEAKS DEVELOPMENTAL SERVICES 703 Fourth Street Alamosa, CO 81101 719-589-5135	STRIVE 950 Grand Avenue Grand Junction, CO 81502 970-243-3702
COLORADO BLUESKY ENTERPRISES 115 West 2nd Street Pueblo, CO 81003 719-546-0572	MOUNTAIN VALLEY DEVELOPMENTAL SERVICES 700 Mount Sopris Drive Glenwood Springs, CO 81602 970-945-2306
COMMUNITY CONNECTIONS 281 Sawyer Drive, #200 Durango, CO 81303 970-259-2464	SOUTHEASTERN DEVELOPMENTAL SERVICES 1111 South Fourth Street Lamar, CO 81052 719-336-3244
COMMUNITY OPTIONS 336 South 10th Street Montrose, CO 81402 970-249-1412	SOUTHERN COLORADO DEVELOPMENTAL SERVICES 1205 Congress Drive Trinidad, CO 81082 719-846-4409
DEVELOPMENTAL PATHWAYS 325 Inverness Drive South Englewood, CO 80112 303-360-6600	STARPOINT 601 Greenwood Canon City, CO 81215 719-275-1616
THE RESOURCE EXCHANGE 418 South Weber Colorado Springs, CO 80903 719-380-1100	

Cómo obtener más información sobre Colorado Health Partnerships

Para obtener más información sobre CHP, comuníquese con la Oficina de Asuntos del Miembro y la Familia. Nuestra información de contacto está en la parte de atrás del Manual del miembro. Podemos brindarle información sobre la estructura y operaciones de CHP y sobre nuestro único Foro de recuperación. También podemos darle información sobre cómo involucrarse en los comités y reuniones para ayudar a mejorar nuestros servicios.

Colorado Health Partnerships le informará por escrito, por lo menos una vez al año, sobre su derecho de solicitar toda la información incluida en este manual.

NÚMEROS DE TELÉFONO IMPORTANTES

Línea gratuita de acceso a cuidados las 24 horas.....	1-800-804-5008
TTY.....	1-800-432-9553
Asuntos de la Oficina de Asuntos del Miembro y la Familia	1-800-804-5040

Centros de salud mental

San Luis Valley Mental Health Center	719-589-3671
The Center for Mental Health	970-252-3200
Southeast Health Group	1-800-511-5446
Health Solutions	719-545-2746
Mind Springs Health	970-945-2583
AspenPointe Mental Health Center	719-572-6300 o 1-800-285-1204
Sol Vista Health	719-275-2351
AXISHealth System	970-259-2162

Defensores del cliente

San Luis Valley Mental Health Center	719-589-3671
The Center for Mental Health	970-252-3200
Southeast Health Group	1-800-511-5446
Health Solutions	719-545-2746
Mind Springs Health	970-241-6023
AspenPointe Mental Health Center	719-572-6300 o 1-800-285-1204
Sol Vista Health	719-275-2351
AXISHealth System	970-259-2162

Quejas y apelaciones.....1-800-804-5040

Línea gratuita de la Defensoría (Ombudsman)

de Health First Colorado Managed Care1-877-435-7123
Defensoría (Ombudsman) de Health First Colorado Managed Care.....TTY 1-888-876-8864

Línea gratuita de servicio al cliente de Health First Colorado.....1-800-221-3943

Servicio al cliente de Health First ColoradoTTY 303-866-7471

EN CASO DE EMERGENCIA LLAME AL ...1-800-804-5008
O llame al 911

*If you need a copy of this information in
English, please call 1-800-804-5040.*

Declaración de no discriminación

Colorado Health Partnerships no discrimina a nadie con base en la raza, religión, sexo, edad, discapacidad u orientación sexual. La decisión de brindar servicios se basa en la necesidad clínica y en lo que vaya a ser lo mejor para ayudarle en su recuperación.

**Para solicitar copias de este manual en letra grande,
mp-3, casete/cinta de audio o si necesita
servicios de interpretación, llame al 1-800-804-5040.**

Foto de la contraportada por Robert Duncan



COLORADO
HEALTH PARTNERSHIPS

Colorado Health Partnerships
9925 Federal Drive, Suite 100
Colorado Springs, CO 80921