

Community Care HealthChoices manual del miembro

Condados centro-norte

Contenido

Sección 1: Bienvenida	5
Introducción.....	5
¿Qué es HealthChoices?	5
Bienvenidos a Community Care	5
Servicio al cliente	6
Aviso de no discriminación.....	7
Tarjetas de identificación de miembro	10
Información de contacto importante.....	10
Emergencias	11
Información de contacto importante: Descripción breve	12
Otros números de teléfono	12
Grupos de apoyo	21
Servicios de comunicación	22
Inscripción.....	22
Cambios en la cobertura	22
Cambios en el hogar	22
¿Qué pasa si me mudo?	23
Pérdida de beneficios	23
Información sobre proveedores.....	23
Elegir o cambiar su proveedor	23
Visitas al consultorio	24
Concertar una cita con su proveedor	24
Normas para las citas	24
Atención fuera del horario de oficina	25
Sección 2: Derechos y responsabilidades	26
Derechos y responsabilidades de los miembros	26
Derechos del miembro	26
Responsabilidades del miembro.....	27
Consentimiento para atención de salud mental	27
Privacidad y confidencialidad.....	28
Información de facturación.....	28
¿Cuándo puede facturarme un proveedor?	29
¿Qué hago si recibo una factura?	29
Seguro de responsabilidad de terceros.....	29
Coordinación de beneficios.....	29
Denunciar fraude y abuso	30
¿Cómo denunciar fraude o abuso de un miembro?	30
¿Cómo denunciar fraude o abuso de un proveedor?	30
Sección 3: Servicios de salud conductual	31
Servicios cubiertos	31
Otros servicios	31
Servicios que no están cubiertos	34

Segundas opiniones	34
¿Qué es la autorización previa?	35
¿Qué significa médicamente necesario?	35
Cómo solicitar una autorización previa	35
¿Qué servicios deben tener una autorización previa?	36
Autorización previa de un servicio.....	37
¿Qué pasa si recibo un aviso de denegación?	38
Descripciones de servicio.....	38
Servicios de emergencia	38
Transporte médico de emergencia.....	38
Servicios ambulatorios.....	39
Servicios hospitalarios para pacientes internados.....	39
Medicamentos ambulatorios.....	39
Tratamiento asistido con medicación (MAT).....	39
Telesalud.....	39
Sección 4: Servicios dentro del plan y fuera del plan	41
Proveedores fuera de la red.....	41
Obtener atención mientras esté fuera del área de servicio de Community Care	41
Servicios fuera del plan	41
Transporte médico que no es de emergencia	41
Programa de transporte de Asistencia Médica (MATP).....	42
Programa Mujeres, infantes y niños.....	42
Crisis y prevención de la violencia doméstica.....	42
Sección 5: Instrucciones anticipadas de salud mental.....	44
Instrucciones anticipadas de salud mental	44
Declaración de salud mental.....	44
Poder de representación de salud mental	44
Ayuda para crear Declaraciones de salud mental y Poderes de representación de salud mental	45
Qué hacer si un proveedor no sigue su Declaración de salud mental o su Poder de representación de salud mental	45
Sección 6: Servicios de salud física	46
¿Quién cubre sus servicios de salud física?.....	46
Sus necesidades de salud física.....	46
Coordinar la salud física y la atención de salud conductual	46
Salud física de HealthChoices.....	47
Seleccionar a su PH-MCO	47
Community HealthChoices (CHC).....	47
Calendario de aplicación de CHC.....	47
Seleccionar a su CHC-MCO	48
Sección 7: Quejas, reclamos y audiencias justas.....	49
Quejas, reclamos y audiencias justas.....	49
Quejas	49
¿Qué es una queja?	49

Queja de primer nivel	49
¿Qué debería hacer para presentar una queja?	49
¿Cuándo debería presentar una queja de primer nivel?	50
¿Qué sucede después de que presente una queja de primer nivel?	50
¿Qué ocurre si no estoy conforme con la decisión de Community Care?	51
Queja de segundo nivel.....	52
¿Qué debería hacer si quiero presentar una queja de segundo nivel?	52
¿Qué sucede después de que presente una queja de segundo nivel?	52
¿Qué ocurre si no estoy conforme con la decisión de Community Care sobre mi queja de segundo nivel?	53
Revisión externa de quejas	53
¿Cómo solicito una revisión externa de una queja?	53
¿Qué sucede después de que solicite una revisión externa de una queja?	54
Reclamos.....	54
¿Qué es un reclamo?	54
¿Qué debería hacer si tengo un reclamo?	54
¿Cuándo debería presentar un reclamo?	55
¿Qué sucede después de que presente un reclamo?	55
¿Qué ocurre si no estoy conforme con la decisión de Community Care?	56
Revisión externa de reclamos	56
¿Cómo solicito una revisión externa de un reclamo?	56
¿Qué sucede después de que solicite una revisión externa del reclamo?	57
Quejas y reclamos acelerados.....	57
¿Qué puedo hacer si mi salud corre un peligro inminente?	57
Quejas aceleradas y quejas externas aceleradas.....	58
Reclamos acelerados o reclamos externos acelerados	59
¿Qué tipo de ayuda puedo tener con los procesos de queja y reclamo?	60
Personas cuyo idioma principal no es el inglés.....	60
Personas con discapacidades	61
Audiencias Justas del Departamento de Servicios Humanos	61
¿Sobre qué puedo solicitar una audiencia justa y cuándo tengo que solicitar una audiencia justa?	61
¿Cómo solicito una audiencia justa?	61
¿Qué sucede después de solicitar una audiencia justa?	62
¿Cuándo se decidirá la audiencia justa?	63
Audiencia justa acelerada	63
¿Qué puedo hacer si mi salud corre un peligro inminente?	63

Sección 1: Bienvenida

Introducción

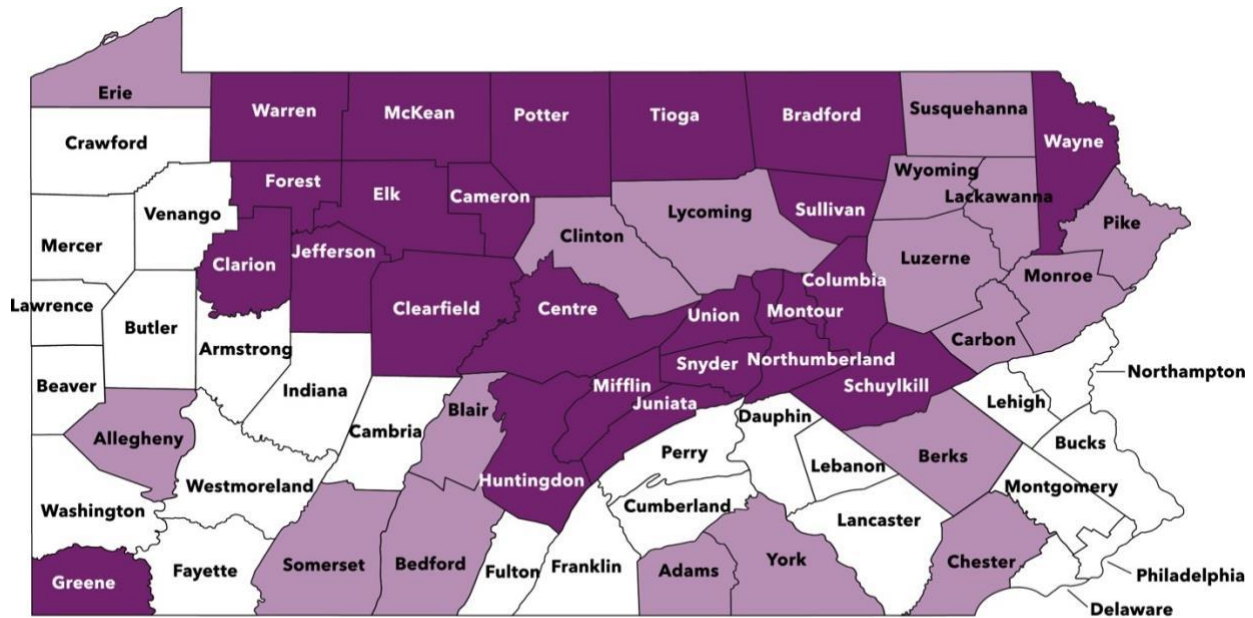
¿Qué es HealthChoices?

HealthChoices es un programa de atención administrada de Asistencia Médica de Pennsylvania. En HealthChoices hay dos partes principales: atención de salud física y atención de salud conductual.

- Los servicios de salud física se prestan a través de organizaciones de atención administrada de salud física (PH-MCO) o a través de organizaciones de atención administrada de Community HealthChoices (CHC-MCO). Las PH-MCO son supervisadas por la Oficina de programas de Asistencia Médica del Departamento de Servicios Humanos, y las CHC-MCO son supervisadas por la Oficina de vida a largo plazo del Departamento de Servicios Humanos. Para obtener más información sobre servicios de salud física consulte la [Sección 6: Servicios de salud física](#).
- Los servicios de salud conductual incluyen servicios de salud mental y servicios para trastornos por consumo de sustancias. Estos servicios de salud conductual se prestan a través de organizaciones de atención administrada de salud conductual (behavioral health managed care organizations, BH-MCO) que son supervisadas por la Oficina de servicios de salud mental y abuso de sustancias (Office of Mental Health and Substance Abuse Services, OMHSAS) del Departamento de Servicios Humanos.

Bienvenidos a Community Care

La organización de atención de salud conductual de Community Care (Community Care) les da la bienvenida como "miembros" a HealthChoices y Community Care.



Community Care counties
 Community Care North Central counties

Community Care es la organización de atención administrada de salud conductual para beneficiarios de Asistencia Médica en su condado bajo el programa HealthChoices. Pagamos los servicios médicamente necesarios de salud mental y de tratamiento de drogodependencia y alcoholismo prestados por nuestra red de proveedores contratados.

Community Care mantiene contratos con una serie de proveedores calificados de salud mental y tratamiento de drogodependencia y alcoholismo en su condado. Estos proveedores son los proveedores de nuestra red. Simplemente llamando puede programar una cita para acudir a uno de los proveedores de nuestra red para que le asesoren. Puede buscar un proveedor en su zona visitando nuestro sitio web, <https://members.ccbh.com>, y haciendo clic en el enlace "Find a Provider" (encontrar un proveedor). Puede llamar a Servicio al cliente al 1.866.878.6046 para pedir que se le envíe una copia del directorio de proveedores. Puede llamar también al Servicio al cliente de Community Care si necesita ayuda para decidir qué tipo de tratamiento es adecuado para usted, o para encontrar un proveedor de la red en su comunidad para ayudarle a recuperarse de sus problemas de salud mental o de drogodependencia o alcoholismo.

Servicio al cliente

El personal del Servicio al cliente puede ayudarle:

- Respondiendo cualquier pregunta que pueda tener sobre servicios de salud conductual.
- A encontrar médicos, asesores y otros profesionales médicos cerca de usted.
- A conseguir transporte para las citas.
- A garantizar que usted esté recibiendo el tratamiento adecuado.
- A garantizar que los servicios que usted reciba estén cubiertos para que no tenga que pagar por ellos.

Los representantes de servicio al cliente de Community Care están disponibles las 24 horas, siete días a la semana, cada día del año. El número de servicio al cliente de los condados de Bradford, Cameron, Centre, Clarion, Clearfield, Columbia, Elk, Greene, Forest, Huntingdon, Jefferson, Juniata, McKean, Mifflin, Montour, Northumberland, Potter, Schuylkill, Snyder, Sullivan, Tioga, Union, Warren, y Wayne es 1.866.878.6046. Los miembros sordos, con problemas de audición o que tengan dificultades en el habla, podrán llamar al operador para personas con problemas de audición de Pennsylvania al 711 para que les ayude a comunicarse con Community Care. También se puede contactar por escrito con Servicio al cliente en:

Community Care Behavioral Health Organization
Customer Service
339 Sixth Ave, Suite 1300
Pittsburgh, PA 15222

También puede visitar nuestro sitio web en www.ccbh.com.

Aviso de no discriminación

Community Care cumple con las leyes federales aplicables de derechos civiles y no discrimina por razones de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. Community Care no excluye a personas ni las trata de forma diferente por su raza, color, origen nacional, etnia, origen étnico, edad, discapacidad, orientación sexual real o percibida, identidad de género, expresión de género o sexo.

Community Care:

- Proporciona asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros, como los siguientes:
 - Intérpretes de lenguas de signos calificados
 - Información por escrito en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Ofrece servicios lingüísticos gratuitos a personas cuya lengua materna no es el inglés, como los siguientes:
 - Intérpretes calificados
 - Información por escrito en otros idiomas

Si necesita estos servicios, contacte con:

Civil Rights Administrator
Community Care
339 Sixth Ave, Suite 1300
Pittsburgh, PA 15222
Teléfono: 1.800.553.7499 (TTY: (marcar el 711) Solicitud: 1.833.545.9191)

Si cree que Community Care no ha prestado estos servicios o ha discriminado de otro modo por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja a:

Civil Rights Administrator
Community Care
339 Sixth Ave, Suite 1300
Pittsburgh, PA 15222
Teléfono: 1.800.553.7499 (TTY: (marcar el 711) Solicitud: 1.833.545.9191)

Puede presentar una queja en persona o por correo. Si necesita ayuda para presentar una queja, Community Care está a su disposición para ayudarle.

También puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU., por vía electrónica a través del Portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo o por teléfono en: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, 1.800.368.1019, 800.537.7697 (TDD).

Los formularios de quejas están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>. Si usted o alguien a quien usted esté ayudando tiene preguntas sobre Community Care, tiene derecho a obtener ayuda e información en su idioma sin costo. Para hablar con un intérprete, llame al teléfono gratuito 1.800.553.7499 (TTY: (marcar el 711) Solicitud: 1.833.545.9191).

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-866-229-3187 (TTY/TDD (Llame al 711): solicitud 1-833-545-9191).

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-553-7499 (TTY/TDD (請致電 711): 請求 1-833-545-9191)。

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-553-7499 (TTY/TDD (Gọi số 711): yêu cầu 1-833-545-9191).

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-553-7499 (телетайп: (Звоните 711): захтев 1-833-545-9191).

Wann du [Deutsch (Pennsylvania German / Dutch)] schwetzscht, kannscht du mitaus Koschte ebber gricke, ass dihr helft mit die englisch Schprooch. Ruf selli Nummer uff: Call 1-800-553-7499 (TTY/TDD (Call 711): 1-833-545-9191).

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-553-7499 (TTY/TDD (Dial 711): 1-833-545-9191) 번으로 전화해 주십시오.

ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-800-553-7499 (TTY/TDD (Chiamare il numero 711): richiesta 1-833-545-9191).

ملحوظة: إذا كنت تتحدث العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-553-7499 (رقم هاتف الصم والبكم: (اتصل بـ 711) اطلب 1-833-545-9191).

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-553-7499 (ATS (Appelez le 711): demander 1-833-545-9191).

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-553-7499 (TTY/TDD (Rufnummer 711): anfordern 1-833-545-9191).

સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-800-553-7499 (TTY/TDD (ફોન કરો 711): વિનંતી કરવી 1-833-545-9191).

UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-800-553-7499 (TTY/TDD (Zadzwoń pod numer 711): żądanie 1-833-545-9191).

ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-553-7499 (TTY/TDD (Rele 711): demann 1-833-545-9191).

ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសាខ្មែរឥតគិតថ្លៃគឺអាចមានសំរាប់បម្រើអ្នក។ ចូរ
ទូរស័ព្ទ 1-800-553-7499 (TTY/TDD (ហៅ 711): សុំទេពី 1-833-545-9191)។

ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-800-553-7499 (TTY/TDD (Dial 711): pedido 1-833-545-9191).

Attention: If you need materials in large print, call 1-800-553-7499 (TTY/TDD (Dial 711): Request 1-833-545-9191)

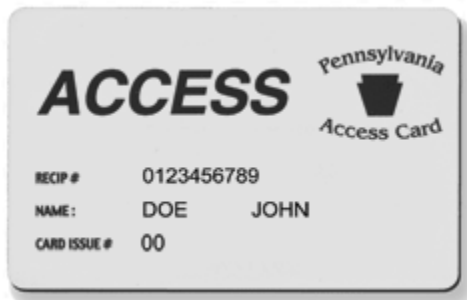
Tarjetas de identificación de miembro

Su tarjeta de identificación de Community Care identifica a Community Care como su plan de atención de salud conductual y le ayuda a recordar nuestro número de teléfono. Llame al servicio al cliente de Community Care si no ha recibido una tarjeta, para informar de la pérdida o el robo de una tarjeta, o para informar de un cambio de dirección. Si pierde su tarjeta de identificación de Community Care, puede seguir recibiendo servicios mientras espera a recibir su tarjeta nueva. Más adelante se muestra una imagen de la tarjeta de identificación de Community Care.



Obtendrá una tarjeta ACCESS. Puede mostrar esta tarjeta en las citas si necesita demostrar que está inscrito en el programa de Asistencia Médica. Si pierde su tarjeta ACCESS, llame a la Oficina de asistencia del condado (CAO). El número de teléfono de la CAO se proporciona a continuación, en la sección Información de contacto importante.

Lleve siempre con usted su tarjeta de identificación ACCESS (Asistencia Médica), su tarjeta de identificación de salud física y su tarjeta de identificación de Community Care.



Información de contacto importante

A continuación se incluye una lista de números de teléfono importantes que podría necesitar. Si no está seguro de a quién debe llamar, contacte con servicio al cliente para obtener ayuda: 1.866.878.6046. Para servicios de TTY, llame al Operador para personas con problemas de audición de Pennsylvania al 711.

Emergencias

Consulte [Servicios de emergencia](#) para obtener más información sobre servicios de emergencia.

Si tiene una emergencia, puede obtener ayuda llamando a:

- Servicios de crisis del condado de Bradford: 1.877.724.7142
- Servicios de crisis del condado de Cameron: 1.800.652.0562
- Servicios de crisis del condado de Centre: 1.800.643.5432
- Servicios de crisis del condado de Clarion: 1.814.226.7223
- Servicios de crisis del condado de Clearfield: 1.800.341.5040
- Servicios de crisis del condado de Columbia: 1.800.222.9016
- Servicios de crisis del condado de Elk: 1.800.652.0562
- Servicios de crisis del condado de Forest: 1.844.757.3224
- Servicios de crisis del condado de Greene: 1.800.417.9460
- Servicios de crisis del condado de Huntingdon: 1.800.929.9583
- Servicios de crisis del condado de Jefferson: 1.800.341.5040
- Servicios de crisis del condado de Juniata: 1.800.929.9583
- Servicios de crisis del condado de McKean: 1.800.459.6568
- Servicios de crisis del condado de Mifflin: 1.800.929.9583
- Servicios de crisis del condado de Montour: 1.800.222.9016
- Servicios de crisis del condado de Northumberland: 1.844.337.3224
- Servicios de crisis del condado de Potter: 1.866.957.3224
- Servicios de crisis del condado de Schuylkill: 1.877.993.4357
- Servicios de crisis del condado de Snyder: 1.800.222.9016
- Servicios de crisis del condado de Sullivan: 1.877.724.7142
- Servicios de crisis del condado de Tioga: 1.877.724.7142
- Servicios de crisis del condado de Union: 1.800.222.9016
- Servicios de crisis del condado de Warren: 1.844.757.3224
- Servicios de crisis del condado de Wayne: 1.833.557.3224
- Servicio al cliente: 1.866.878.6046
- Línea directa de prevención de suicidios: 1.800.273.8255
- Llame al 911 en caso de emergencia. Las emergencias son situaciones que son tan graves que una persona razonable sin formación médica pensaría que suponen un riesgo inmediato para la vida de una persona o para su salud a largo plazo.

Información de contacto importante: Descripción breve

Departamento de Servicios Humanos de Pennsylvania	
Oficina de asistencia del condado/COMPASS <i>Cambie su información personal para la elegibilidad de Asistencia Médica. Consulte la sección Cambios en la cobertura para obtener más información.</i>	1.877.395.8930 1.800.451.5886 (TTY/TDD) www.compass.state.pa.us myCOMPASS PA (aplicación móvil para smartphones)
Línea directa de denuncias de fraude y abuso, Departamento de Servicios Humanos <i>Denunciar fraude o abuso de miembros o proveedores en el programa de Asistencia Médica. Consulte la sección Reportar fraude o abuso para obtener más información.</i>	1.844.DHS.TIPS (1.844.347.8477)
Otros números de teléfono importantes	
Departamento de seguros, Oficina de servicios al consumidor <i>Solicite un formulario de queja, presente una queja o hable con un representante de servicios al consumidor.</i>	1.877.881.6388
Servicios de protección <i>Denuncie presuntos abusos, negligencia, explotación o abandono de un adulto de 60 años de edad y un adulto entre 18 y 59 años de edad que tenga una discapacidad física o mental.</i>	1.800.490.8505

Otros números de teléfono

Condado de Bradford	
Teléfono de atención a los niños	1.800.932.0313
Equipo de satisfacción de consumidor/familia (C/FST)	570.265.0620
Oficina de asistencia del condado (CAO)	1.800.542.3938
Servicios de intervención temprana	1.877.724.7142
Programa contra la drogodependencia y el alcoholismo	570.265.1760/800.588.1828
Asistencia jurídica (Red de asistencia jurídica de Pennsylvania)	1.800.322.7572

Programa de transporte de Asistencia Médica (MATP)	570.888.7330
Servicios de salud mental/discapacidad intelectual	570.265.1760
Línea nacional de prevención de suicidios (National Suicide Prevention Lifeline)	1.800.273.8255

Condado de Cameron

Teléfono de atención a los niños	1.800.932.0313
Equipo de satisfacción de consumidor/familia (C/FST)	814.765.0302
Oficina de asistencia del condado (CAO)	814.486.3757
Servicios de intervención temprana	1.800.652.0562
Programa contra la drogodependencia y el alcoholismo	814.642.2910
Asistencia jurídica (Red de asistencia jurídica de Pennsylvania)	1.800.322.7572
Programa de transporte de Asistencia Médica (MATP)	1.866.282.4968
Servicios de salud mental/discapacidad intelectual	814.772.8016
Línea nacional de prevención de suicidios (National Suicide Prevention Lifeline)	1.800.273.8255

Condado de Centre

Teléfono de atención a los niños	1.800.932.0313
Equipo de satisfacción de consumidor/familia (C/FST)	717.320.3733
Oficina de asistencia del condado (CAO)	1.800.355.6024
Servicios de intervención temprana	1.800.643.5432
Programa contra la drogodependencia y el alcoholismo	814.355.6744
Asistencia jurídica (Red de asistencia jurídica de Pennsylvania)	1.800.322.7572
Programa de transporte de Asistencia Médica (MATP)	814.355.6807
Servicios de salud mental/discapacidad intelectual	814.355.6786
Línea nacional de prevención de suicidios (National Suicide Prevention Lifeline)	1.800.273.8255

Condado de Clarion

Teléfono de atención a los niños	1.800.932.0313
----------------------------------	----------------

Equipo de satisfacción de consumidor/familia (C/FST)	814.765.0302
Oficina de asistencia del condado (CAO)	814.226.1700
Servicios de intervención temprana	814.226.7223
Programa contra la drogodependencia y el alcoholismo	814.226.6350
Asistencia jurídica (Red de asistencia jurídica de Pennsylvania)	1.800.322.7572
Programa de transporte de Asistencia Médica (MATP)	1.800.672.7116
Servicios de salud mental/discapacidad intelectual	814.226.1080
Línea nacional de prevención de suicidios (National Suicide Prevention Lifeline)	1.800.273.8255

Condado de Clearfield

Equipo de satisfacción de consumidor/familia (C/FST)	814.765.0302
Oficina de asistencia del condado (CAO)	814.765.7591
Servicios de intervención temprana	1.800.341.5040
Programa contra la drogodependencia y el alcoholismo	814.371.9002
Asistencia jurídica (Red de asistencia jurídica de Pennsylvania)	1.800.322.7572
Programa de transporte de Asistencia Médica (MATP)	1.800.822.2610
Servicios de salud mental/discapacidad intelectual	814.371.5100
Línea nacional de prevención de suicidios (National Suicide Prevention Lifeline)	1.800.273.8255

Condado de Columbia

Equipo de satisfacción de consumidor/familia (C/FST)	570.416.0718
Oficina de asistencia del condado (CAO)	570.387.4200
Servicios de intervención temprana	1.800.222.9016
Programa contra la drogodependencia y el alcoholismo	570.275.5422
Asistencia jurídica (Red de asistencia jurídica de Pennsylvania)	1.800.322.7572
Programa de transporte de Asistencia Médica (MATP)	1.800.632.9063
Servicios de salud mental/discapacidad intelectual	570.275.5422

Línea nacional de prevención de suicidios (National Suicide Prevention Lifeline)	1.800.273.8255
--	----------------

Condado de Elk

Equipo de satisfacción de consumidor/familia (C/FST)	814.765.0302
Oficina de asistencia del condado (CAO)	814.776.1101
Servicios de intervención temprana	1.800.652.0562
Programa contra la drogodependencia y el alcoholismo	814.642.2910
Asistencia jurídica (Red de asistencia jurídica de Pennsylvania)	1.800.322.7572
Programa de transporte de Asistencia Médica (MATP)	1.800.972.0450
Servicios de salud mental/discapacidad intelectual	814.772.8016
Línea nacional de prevención de suicidios (National Suicide Prevention Lifeline)	1.800.273.8255

Condado de Forest

Equipo de satisfacción de consumidor/familia (C/FST)	814.765.0302
Oficina de asistencia del condado (CAO)	814.755.3552
Servicios de intervención temprana	1.844.757.3224
Programa contra la drogodependencia y el alcoholismo	814.726.2100
Asistencia jurídica (Red de asistencia jurídica de Pennsylvania)	1.800.322.7572
Programa de transporte de Asistencia Médica (MATP)	1.800.222.1706
Servicios de salud mental/discapacidad intelectual	814.726.2100
Línea nacional de prevención de suicidios (National Suicide Prevention Lifeline)	1.800.273.8255

Condado de Greene

Teléfono de atención a los niños	1.800.932.0313
Equipo de satisfacción de consumidor/familia (C/FST)	724.852.5395
Oficina de asistencia del condado (CAO)	724.627.8171
Servicios de intervención temprana	1.800.417.9460
Programa contra la drogodependencia y el alcoholismo	724.852.5276

Servicios Humanos del condado de Greene	724.852.5276
Asistencia jurídica (Red de asistencia jurídica de Pennsylvania)	1.800.322.7572
Programa de transporte de Asistencia Médica (MATP)	877.360.7433
Servicios de salud mental/servicios de discapacidad intelectual y del desarrollo	724.852.5276
Línea nacional de prevención de suicidios (National Suicide Prevention Lifeline)	1.800.273.8255
Condado de Huntingdon	
Teléfono de atención a los niños	1.800.932.0313
Equipo de satisfacción de consumidor/familia (C/FST)	717.320.3733
Oficina de asistencia del condado (CAO)	814.643.1170
Servicios de intervención temprana	1.800.929.9583
Programa contra la drogodependencia y el alcoholismo	717.242.1446/888.242.1446
Asistencia jurídica (Red de asistencia jurídica de Pennsylvania)	1.800.322.7572
Programa de transporte de Asistencia Médica (MATP)	814.641.6408
Servicios de salud mental/discapacidad intelectual	717.242.6467
Línea nacional de prevención de suicidios (National Suicide Prevention Lifeline)	1.800.273.8255
Condado de Jefferson	
Equipo de satisfacción de consumidor/familia (C/FST)	814.765.0302
Oficina de asistencia del condado (CAO)	814.938.2990
Servicios de intervención temprana	1.800.341.5040
Programa contra la drogodependencia y el alcoholismo	814.371.9002
Asistencia jurídica (Red de asistencia jurídica de Pennsylvania)	1.800.322.7572
Programa de transporte de Asistencia Médica (MATP)	1.800.648.3381
Servicios de salud mental/discapacidad intelectual	814.371.5100
Línea nacional de prevención de suicidios (National Suicide Prevention Lifeline)	1.800.273.8255

Condado de Juniata

Equipo de satisfacción de consumidor/familia (C/FST)	717.320.3733
Oficina de asistencia del condado (CAO)	717.436.2158
Servicios de intervención temprana	1.800.929.9583
Programa contra la drogodependencia y el alcoholismo	717.242.1446/888.242.1446
Asistencia jurídica (Red de asistencia jurídica de Pennsylvania)	1.800.322.7572
Programa de transporte de Asistencia Médica (MATP)	717.242.2277
Servicios de salud mental/discapacidad intelectual	717.242.6467
Línea nacional de prevención de suicidios (National Suicide Prevention Lifeline)	1.800.273.8255

Condado de McKean

Equipo de satisfacción de consumidor/familia (C/FST)	814.765.0302
Oficina de asistencia del condado (CAO)	814.362.4671
Servicios de intervención temprana	1.800.459.6568
Programa contra la drogodependencia y el alcoholismo	814.642.2910
Asistencia jurídica (Red de asistencia jurídica de Pennsylvania)	1.800.322.7572
Programa de transporte de Asistencia Médica (MATP)	1.866.282.4968
Servicios de salud mental/discapacidad intelectual	814.887.3350
Línea nacional de prevención de suicidios (National Suicide Prevention Lifeline)	1.800.273.8255

Condado de Mifflin

Equipo de satisfacción de consumidor/familia (C/FST)	717.320.3733
Oficina de asistencia del condado (CAO)	717.248.6746
Servicios de intervención temprana	1.800.929.9583
Programa contra la drogodependencia y el alcoholismo	717.242.1446/888.242.1446
Asistencia jurídica (Red de asistencia jurídica de Pennsylvania)	1.800.322.7572
Programa de transporte de Asistencia Médica (MATP)	717.242.2277
Servicios de salud mental/discapacidad intelectual	717.242.6467

Línea nacional de prevención de suicidios (National Suicide Prevention Lifeline)	1.800.273.8255
--	----------------

Condado de Montour

Equipo de satisfacción de consumidor/familia (C/FST)	570.416.0718
Oficina de asistencia del condado (CAO)	570.275.7430
Servicios de intervención temprana	1.800.222.9016
Programa contra la drogodependencia y el alcoholismo	570.275.5422
Asistencia jurídica (Red de asistencia jurídica de Pennsylvania)	1.800.322.7572
Programa de transporte de Asistencia Médica (MATP)	1.800.632.9063
Servicios de salud mental/discapacidad intelectual	570.275.5422
Línea nacional de prevención de suicidios (National Suicide Prevention Lifeline)	1.800.273.8255

Condado de Northumberland

Equipo de satisfacción de consumidor/familia (C/FST)	570.416.0285
Oficina de asistencia del condado (CAO)	570.988.5900
Servicios de intervención temprana	1.844.337.3224
Programa contra la drogodependencia y el alcoholismo	570.495.2042
Asistencia jurídica (Red de asistencia jurídica de Pennsylvania)	1.800.322.7572
Programa de transporte de Asistencia Médica (MATP)	1.800.479.2626
Servicios de salud mental/discapacidad intelectual	570.495.2040
Línea nacional de prevención de suicidios (National Suicide Prevention Lifeline)	1.800.273.8255

Condado de Potter

Equipo de satisfacción de consumidor/familia (C/FST)	814.765.0302
Oficina de asistencia del condado (CAO)	1.800.446.9896
Servicios de intervención temprana	1.866.957.3224
Programa contra la drogodependencia y el alcoholismo	814.544.7315/800.800.2560
Asistencia jurídica (Red de asistencia jurídica de Pennsylvania)	1.800.322.7572

Programa de transporte de Asistencia Médica (MATP)	1.800.800.2560
Servicios de salud mental/discapacidad intelectual	814.544.7315
Línea nacional de prevención de suicidios (National Suicide Prevention Lifeline)	1.800.273.8255

Condado de Schuylkill

Equipo de satisfacción de consumidor/familia (C/FST)	570.558.3233
Oficina de asistencia del condado (CAO)	570.621.3000
Servicios de intervención temprana	1.877.993.4357
Programa contra la drogodependencia y el alcoholismo	570.621.2890
Asistencia jurídica (Red de asistencia jurídica de Pennsylvania)	1.800.322.7572
Programa de transporte de Asistencia Médica (MATP)	1.800.479.2626
Servicios de salud mental/discapacidad intelectual	570.621.2890
Línea nacional de prevención de suicidios (National Suicide Prevention Lifeline)	1.800.273.8255

Condado de Snyder

Equipo de satisfacción de consumidor/familia (C/FST)	570.416.0718
Oficina de asistencia del condado (CAO)	570.374.8126
Servicios de intervención temprana	1.800.222.9016
Programa contra la drogodependencia y el alcoholismo	570.275.5422
Asistencia jurídica (Red de asistencia jurídica de Pennsylvania)	1.800.322.7572
Programa de transporte de Asistencia Médica (MATP)	1.800.632.9063
Servicios de salud mental/discapacidad intelectual	570.275.5422
Línea nacional de prevención de suicidios (National Suicide Prevention Lifeline)	1.800.273.8255

Condado de Sullivan

Teléfono de atención a los niños	1.800.932.0313
Equipo de satisfacción de consumidor/familia (C/FST)	570.265.0620
Oficina de asistencia del condado (CAO)	1.877.265.1681
Servicios de intervención temprana	1.877.724.7142

Programa contra la drogodependencia y el alcoholismo	570.265.1760/800.588.1828
Asistencia jurídica (Red de asistencia jurídica de Pennsylvania)	1.800.322.7572
Programa de transporte de Asistencia Médica (MATP)	570.888.7330
Servicios de salud mental/discapacidad intelectual	570.265.1760
Línea nacional de prevención de suicidios (National Suicide Prevention Lifeline)	1.800.273.8255

Condado de Tioga

Equipo de satisfacción de consumidor/familia (C/FST)	1.877.315.6855
Oficina de asistencia del condado (CAO)	570.724.4051
Servicios de intervención temprana	877.724.7142
Programa contra la drogodependencia y el alcoholismo	570.724.5766
Asistencia jurídica (Red de asistencia jurídica de Pennsylvania)	1.800.322.7572
Programa de transporte de Asistencia Médica (MATP)	1.800.242.3484
Servicios de salud mental/discapacidad intelectual	570.724.5766
Línea nacional de prevención de suicidios (National Suicide Prevention Lifeline)	1.800.273.8255

Condado de Union

Equipo de satisfacción de consumidor/familia (C/FST)	570.416.0718
Oficina de asistencia del condado (CAO)	570.524.2201
Servicios de intervención temprana	1.800.222.9016
Programa contra la drogodependencia y el alcoholismo	570.275.5422
Asistencia jurídica (Red de asistencia jurídica de Pennsylvania)	1.800.322.7572
Programa de transporte de Asistencia Médica (MATP)	1.800.632.9063
Servicios de salud mental/discapacidad intelectual	570.275.5422
Línea nacional de prevención de suicidios (National Suicide Prevention Lifeline)	1.800.273.8255

Condado de Warren

Equipo de satisfacción de consumidor/familia (C/FST)	814.765.0302
--	--------------

Oficina de asistencia del condado (CAO)	814.723.6330
Servicios de intervención temprana	1.844.757.3224
Programa contra la drogodependencia y el alcoholismo	814.726.2100
Asistencia jurídica (Red de asistencia jurídica de Pennsylvania)	1.800.322.7572
Programa de transporte de Asistencia Médica (MATP)	814.723.1874
Servicios de salud mental/discapacidad intelectual	814.726.2100
Línea nacional de prevención de suicidios (National Suicide Prevention Lifeline)	1.800.273.8255
Condado de Wayne	
Equipo de satisfacción de consumidor/familia (C/FST)	877.315.6855
Oficina de asistencia del condado (CAO)	570.253.7100
Servicios de intervención temprana	1.883.557.3224
Programa contra la drogodependencia y el alcoholismo	570.253.6022
Asistencia jurídica (Red de asistencia jurídica de Pennsylvania)	1.800.322.7572
Programa de transporte de Asistencia Médica (MATP)	570.253.4280
Servicios de salud mental/discapacidad intelectual	570.253.9200
Línea nacional de prevención de suicidios (National Suicide Prevention Lifeline)	1.800.273.8255

Grupos de apoyo

Mental Health Association in Pennsylvania (Asociación de salud mental de Pennsylvania)

717.346.0549 / 866.578.3659

www.mhapa.org

NAMI Keystone Pennsylvania

412.366.3788 / 1.888.264.7972

www.namikeystonepa.org

Servicios de comunicación

Community Care puede proporcionar este manual y otra información que usted necesite en idiomas distintos del inglés sin costo para usted. Community Care además puede proporcionar su manual y otra información que necesite en otros formatos como CD, braille, impresión en letras grandes, DVD, comunicación electrónica y otros formatos si lo necesita, sin costo para usted. Contacte con el servicio al cliente de Community Care en el 1.866.878.6046 para solicitar cualquier ayuda que necesite. Dependiendo de la información que necesite, puede que Community Care necesite hasta cinco días para enviarle la información.

Community Care proporcionará además un intérprete, también para lengua de signos americana o servicios TTY, si no habla o entiende inglés o es sordo o tiene problemas de audición. Estos servicios están disponibles sin ningún costo para usted. Si necesita un intérprete, llame a servicio al cliente al 1.866.878.6046 y un representante de servicio al cliente le pondrá en contacto con el servicio de interpretación que se adapte a sus necesidades. Para servicios de TTY, llame al Operador para personas con problemas de audición de Pennsylvania al 711.

Inscripción

Con el fin de obtener servicios de HealthChoices, usted debe calificar para Asistencia Médica. Usted recibirá la documentación o una llamada telefónica acerca de la renovación de su elegibilidad. Es importante que usted siga las instrucciones para que no concluya su Asistencia Médica. Si tiene preguntas acerca de alguna documentación que se le haya proporcionado o si no está seguro de si su elegibilidad de Asistencia Médica está actualizada, llame a servicio al cliente al 1.866.878.6046 o contacte con su Oficina de asistencia del condado (CAO).

Cambios en la cobertura

Hay motivos por los que su elegibilidad de Asistencia Médica o el programa HealthChoices podrían cambiar. Las siguientes secciones le indican los motivos por los que podría cambiar su elegibilidad y qué debería hacer en cada caso.

Cambios en el hogar

Llame a su CAO y al Servicio al cliente de Community Care al 1.866.878.6046 si hay algún cambio en su hogar.

Por ejemplo:

- Una persona de su hogar tiene un bebé.
- Cambio de dirección o número de teléfono.
- Usted o un miembro de la familia que vive con usted obtienen otro seguro de salud.
- Un miembro de la familia se muda dentro o fuera de su hogar.
- Hay una muerte en la familia.

Recuerde que es importante llamar a su CAO de inmediato si ocurre cualquier cambio en su hogar, puesto que el cambio podría afectar sus beneficios.

¿Qué pasa si me mudo?

Si se va a mudar a un condado diferente de Pennsylvania, llame al Servicio al cliente al 1.866.878.6046 para indicarnos que se muda. Podemos ayudarle a asegurarse de obtener servicios en su nueva comunidad. Deberá además llamar a su CAO e indicar su nueva dirección y número de teléfono.

Si se muda fuera del estado, ya no tendrá la posibilidad de obtener servicios a través de HealthChoices. Deberá comunicar a su CAO y a Community Care que se marcha de Pennsylvania. Su trabajador social dará por terminados sus beneficios en Pennsylvania. Deberá solicitar beneficios en su nuevo estado.

Pérdida de beneficios

Si por algún motivo pierde sus beneficios de Asistencia Médica, deberá llamar a su CAO. El CAO le ayudará a entender por qué han finalizado sus beneficios de Asistencia Médica y qué condiciones deben darse para que usted sea elegible para disfrutar de nuevo de los beneficios de Asistencia Médica.

Información sobre proveedores

El directorio de proveedores de Community Care tiene información sobre los proveedores de la red de Community Care. El directorio de proveedores está en línea aquí: <https://members.ccbh.com/find-provider/provider-directory/>. Puede llamar a Servicio al cliente al 1.866.878.6046 para pedir que se le envíe una copia del directorio de proveedores.

El directorio de proveedores incluye la siguiente información sobre proveedores de la red:

- Nombre, dirección, sitio web, dirección de correo electrónico, número de teléfono.
- Si el proveedor acepta o no nuevos pacientes.
- Los días y horarios de atención.
- Los credenciales y servicios ofrecidos por los proveedores.
- Si el proveedor habla o no idiomas que no sean el inglés y, de ser así, qué idiomas.
- Si se puede acceder en silla de ruedas a las ubicaciones del proveedor.

Elegir o cambiar su proveedor

Puede elegir los proveedores que ve.

- Si está iniciando un nuevo servicio, cambiando la atención que obtiene o desea cambiar de proveedor por algún motivo, Community Care le ayudará a elegir a su nuevo proveedor. Llame al Servicio al cliente al 1.866.878.6046 para obtener ayuda.
- Si es un miembro nuevo de Community Care y actualmente usted está recibiendo servicios, puede que tenga que empezar a recibir los servicios de un proveedor de nuestra red. Si su proveedor actual está inscrito en el Programa de Asistencia Médica de Pennsylvania pero no está en la red de Community Care, usted podrá seguir obteniendo los servicios de su proveedor actual hasta 60 días. Community Care pagará a su proveedor esos servicios. Si su proveedor actual no está inscrito en el Programa de Asistencia Médica de Pennsylvania, Community Care no pagará los servicios que reciba de su proveedor. Si necesita ayuda para encontrar un proveedor de la red de Community Care, llame a Servicio al cliente al 1.866.878.6046.
- Puede ocurrir que un proveedor deje la red de Community Care. Por ejemplo, un proveedor que cierre o se mude. Cuando un proveedor del que usted recibe servicios deja la red de Community Care, usted recibirá un aviso. Si el proveedor está inscrito en el Programa de Asistencia Médica de Pennsylvania, usted podrá seguir obteniendo los servicios del proveedor hasta 60 días. Además, deberá elegir un proveedor nuevo.

Visitas al consultorio

Concertar una cita con su proveedor

Para concertar una cita con su proveedor, llame a la oficina de su proveedor. Si necesita ayuda para concertar una cita, llame a Servicio al cliente al 1.866.878.6046.

Si necesita ayuda para acudir a la cita con su proveedor, consulte [Programa de transporte de Asistencia Médica \(MATP\)](#) en este manual o llame a Servicio al cliente de Community Care al número de teléfono que se indica arriba.

Normas para las citas

Los proveedores de Community Care deben prestar los servicios en un plazo de una hora en caso de emergencias, en un plazo de 24 horas en caso de situaciones urgentes, y en un plazo de siete días para citas rutinarias y referencias a especialistas. Las emergencias son situaciones que son tan graves que una persona razonable sin formación médica pensaría que suponen un riesgo inmediato para la vida de una persona o para su salud a largo plazo. Una afección urgente es una enfermedad o afección que si no se trata en un plazo de 24 horas podría convertirse rápidamente en una crisis o emergencia.

Atención fuera del horario de oficina

Puede llamar a Community Care ante problemas que no sean una emergencia las 24 horas, los siete días de la semana. Profesionales de atención médica de guardia le ayudarán con cualquier atención y tratamiento que necesite.

Sección 2: Derechos y responsabilidades

Derechos y responsabilidades de los miembros

Community Care y su red de proveedores no discriminan a los miembros por su raza, sexo, religión, origen nacional, discapacidad, edad, orientación sexual, identidad de género o cualquier otro motivo prohibido por la ley.

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

Derechos del miembro

Usted tiene derecho a:

1. Que el personal y los proveedores de la red de Community Care le traten con respeto, reconozcan su dignidad y su necesidad de privacidad.
2. Obtener información que pueda localizar y entender fácilmente sobre Community Care, sus servicios y los proveedores que le tratan cuando lo necesita.
3. Elegir cualquier proveedor de la red de Community Care que usted desee que le trate. Usted puede cambiar a los proveedores si no está contento.
4. Obtener servicios de emergencia cuando los necesita de cualquier proveedor sin que sea necesaria la autorización de Community Care.
5. Obtener información de sus proveedores que usted pueda entender fácilmente y poder hablar con ellos de sus opciones de tratamiento sin que Community Care interfiera de ninguna manera.
6. Tomar decisiones sobre su tratamiento. Si no puede tomar decisiones de tratamiento usted mismo, tiene derecho a que alguien más lo ayude a tomar decisiones o tomar decisiones por usted. Usted podrá rechazar el tratamiento o los servicios, a menos que usted deba obtener tratamiento involuntario conforme a la Ley de Procedimientos de Salud Mental (Mental Health Procedures Act).
7. Hablar con los proveedores en privado y a que su información y registros mantengan la confidencialidad.
8. Ver y recibir una copia de sus expedientes médicos y solicitar cambios o correcciones a sus expedientes.
9. Solicitar una segunda opinión.
10. Presentar un reclamo si no está de acuerdo con una decisión de Community Care por la cual se indica que un servicio no es médicamente necesario para usted (la información sobre el proceso se puede encontrar en [Reclamos](#)).
11. Presentar una queja si usted no está contento con la atención o el tratamiento que ha recibido (la información sobre el proceso se puede encontrar en [Quejas](#)).

12. Solicitar una Audiencia Justa del Departamento de Servicios Humanos (la información sobre el proceso se puede encontrar en [Audiencias Justas del Departamento de Servicios Humanos](#)).
13. Ser libre de cualquier forma de limitación o aislamiento utilizado para forzarle a usted hacer algo, para disciplinarle a usted, para facilitar las cosas al proveedor o para castigarle a usted.
14. Obtener información sobre los servicios que Community Care o un proveedor no cubre por objeciones morales o religiosas y sobre cómo obtener esos servicios.
15. Ejercer sus derechos sin que ello afecte negativamente al modo de tratarle a usted del Departamento de Servicios Humanos, Community Care o los proveedores de la red.

Responsabilidades del miembro

Los miembros deben trabajar con sus proveedores de servicios de salud conductual. Community Care necesita su ayuda para que usted pueda obtener los servicios y apoyos que usted necesita.

Estas son las cosas que debe hacer:

1. Proporcionar, en la medida de lo posible, la información que necesitan sus proveedores.
2. Indicarle a su proveedor las medicinas que está tomando. Incluir los medicamentos de venta libre, vitaminas y los remedios naturales.
3. Participar en las decisiones sobre su atención médica y tratamiento.
4. Trabajar con sus proveedores para crear y llevar a cabo sus planes de tratamiento.
5. Informar a sus proveedores de lo que usted desea y necesita.
6. Tomar su medicación tal como se ha prescrito e informar a su proveedor si hay algún problema.
7. Cumplir con sus citas.
8. Informarse de la cobertura de Community Care, incluidos todos los beneficios y límites cubiertos y no cubiertos.
9. Usar solo proveedores de la red, a menos que Community Care apruebe un proveedor de fuera de la red.
10. Respetar a otros pacientes, el personal del proveedor y los trabajadores del proveedor.
11. Informar de cualquier fraude y abuso a la línea directa de denuncias de fraude y abuso del Departamento de Servicios Humanos.

Consentimiento para atención de salud mental

Los niños de menos de 14 años deben obtener el permiso de sus padres o de su tutor legal para recibir atención de salud mental. Los niños a partir de 14 años no necesitan obtener el permiso de sus padres o de su tutor legal para recibir atención de salud mental. Todos los niños pueden obtener ayuda ante problemas de alcoholismo o drogodependencia sin obtener el permiso de sus padres o de su tutor legal. Pueden dar su consentimiento para atención de salud mental y

tienen el derecho de decidir quién puede ver sus registros si han dado su consentimiento para atención de salud mental. Además, un padre o un tutor legal puede dar su consentimiento para atención de salud mental a un niño que tenga 14 años o más, pero menos de 18 años.

Es importante para todos los que tienen un niño a su cargo que trabajen juntos y sean parte de la planificación de la atención al niño. Todo el que tenga un niño a su cargo deberá, siempre que sea posible, compartir la información necesaria para la atención al niño.

La siguiente tabla explica quién puede dar el consentimiento para el tratamiento.

Si el niño tiene:	Entonces:
Menos de 14 años	Debe obtener el permiso de sus padres o de su tutor legal para recibir atención de salud mental
14 años o más	Puede recibir atención de salud mental sin el permiso de los padres o de su tutor legal
Cualquier edad	Puede obtener ayuda ante problemas de alcoholismo o drogodependencia sin el permiso de sus padres o de su tutor legal

Para obtener más información sobre quién puede dar su consentimiento para el tratamiento, puede llamar a Servicio al cliente al 1.866.878.6046. En ocasiones es complicado entender que un niño tiene derechos de privacidad y puede dar su consentimiento para recibir atención de salud mental. Community Care puede ayudarle a entender mejor esos derechos de modo que pueda proporcionar el mejor cuidado posible a su hijo.

Privacidad y confidencialidad

Community Care debe proteger la privacidad de su información de salud personal (PHI). Community Care debe informarle de cómo su PHI puede usarse o compartirse con otros. Esto incluye compartir su PHI con proveedores que le estén tratando para que Community Care pueda pagar a sus proveedores. Incluye además compartir su PHI con el Departamento de Servicios Humanos. Esta información se incluye en el Aviso de las prácticas de privacidad de Community Care. Para obtener una copia del Aviso de las prácticas de privacidad de Community Care, llame a Servicio al cliente al 1.866.878.6046 o visite www.ccbh.com

Información de facturación

Los Proveedores de la red de Community Care no podrán facturarle usted los servicios que cubre Community Care. Incluso si su proveedor no ha recibido el pago o el importe total de sus honorarios de Community Care, el proveedor no podrá facturarle a usted. Esto se llama facturación de saldo.

¿Cuándo puede facturarme un proveedor?

Los proveedores le pueden facturar si:

- Usted recibió servicios de un proveedor fuera de la red sin la autorización de Community Care y el proveedor le indicó antes de que usted recibiera dicho servicio que el servicio no estaría cubierto, y usted aceptó pagar el servicio.
- Usted recibió servicios que no cubre Community Care y el proveedor le indicó antes de que usted recibiera dicho servicio que el servicio no estaría cubierto, y usted aceptó pagar el servicio.
- Usted recibió un servicio de un proveedor que no está inscrito en el programa de Asistencia Médica.

¿Qué hago si recibo una factura?

Si usted obtiene una factura de un proveedor de la red de Community Care y usted piensa que el proveedor no debería haberle facturado, puede llamar al Servicio al cliente al 1.866.878.6046.

Si usted recibe una factura de un proveedor por una de las razones anteriores por las que ese proveedor tiene permitido cobrarle, deberá pagar la factura o llamar al proveedor.

Seguro de responsabilidad de terceros

Usted puede tener Medicare u otro seguro médico. Medicare y su otro seguro de salud es su seguro primario. Este otro seguro se conoce como "Seguro de responsabilidad de terceros" o TPL. Tener otro seguro no afecta su elegibilidad de Asistencia Médica. En la mayoría de los casos, su Medicare u otro seguro pagará a su proveedor de servicios antes de que pague Community Care. Solo se puede facturar a Community Care el importe que su Medicare u otro seguro de salud no pague.

Debe indicar a su CAO y a Servicio al cliente al 1.866.878.6046 si tiene Medicare u otro seguro de salud. Cuando usted acude a un proveedor o a una farmacia es útil que muestre al proveedor o a la farmacia su tarjeta Medicare y su tarjeta ACCESS. Esto ayuda a garantizar que se paguen sus facturas de atención médica.

Coordinación de beneficios

Si tiene Medicare, y el servicio u otra atención que necesite está cubierta por Medicare, puede ser atendido por cualquier proveedor de Medicare que usted elija. El proveedor no tiene que estar en la red de Community Care. Usted tampoco tiene que obtener la autorización previa de Community Care. Community Care trabajará con Medicare para decidir si necesita pagar al proveedor después de que Medicare haya pagado en primer lugar, si el proveedor está inscrito en el programa de Asistencia Médica.

Si necesita un servicio que no esté cubierto por Medicare pero sí esté cubierto por Community Care, usted debe obtener el servicio de un proveedor de la red de Community Care. Todas las reglas de Community Care son aplicables a dichos servicios, como la autorización previa y las referencias a especialistas.

Si usted no tiene Medicare pero tiene otro seguro de salud y necesita un servicio u otra atención que esté cubierta por su otro seguro, usted debe obtener el servicio de un proveedor que esté tanto en la red de su otro seguro como en la red de Community Care. Usted debe seguir las normas de su otro seguro y las de Community Care, tales como, autorización previa y referencias a especialistas. Community Care trabajará con su otro seguro para decidir si debe pagar los servicios después de que su seguro pague primero al proveedor.

Si necesita un servicio que no esté cubierto por su otro seguro, usted debe obtener el servicio de un proveedor de la red de Community Care. Todas las reglas de Community Care son aplicables a dichos servicios, como la autorización previa y las referencias a especialistas.

Denunciar fraude y abuso

¿Cómo denunciar fraude o abuso de un miembro?

Si cree que alguien está usando su tarjeta de miembro de Community Care o la de otro miembro para obtener servicios, equipo o medicinas, está falsificando o modificando sus prescripciones o está obteniendo servicios que no necesita, puede llamar a la línea directa de denuncias de fraude y abuso de Community Care al 1.866.445.5190 para proporcionar esta información a Community Care. También podrá proporcionar esta información a la línea directa de denuncias de fraude y abuso del Departamento de Servicios Humanos al 1.844.DHS.TIPS (1.844.347.8477).

¿Cómo denunciar fraude o abuso de un proveedor?

El fraude de proveedores es cuando un proveedor cobra servicios, equipo o medicamentos que usted no recibió, o cobra un servicio distinto del que recibió usted. Facturar por el mismo servicio más de una vez o cambiar la fecha del servicio también son ejemplos de fraude de proveedores. Para denunciar fraude de un proveedor, puede llamar a la línea directa de denuncias de fraude y abuso de Community Care al 1.866.445.5190. También podrá proporcionar esta información a la línea directa de denuncias de fraude y abuso del Departamento de Servicios Humanos al 1.844.DHS.TIPS (1.844.347.8477).

Sección 3: Servicios de salud conductual

Servicios cubiertos

Lea atentamente este capítulo para saber qué servicios están cubiertos. Si sigue teniendo preguntas sobre qué servicios están cubiertos o necesita más información sobre si un servicio está cubierto, póngase en contacto con Servicio al cliente al 1.866.878.6046.

Los siguientes servicios están cubiertos por Community Care:

- Servicios de rehabilitación de salud conductual (BHRS) (niños/adolescentes)
- Servicios de asistencia con Clozapine (Clozaril®)
- Administración intensiva del abandono de sustancias administrada médicamente con internamiento (anteriormente denominada servicios de desintoxicación de drogas y alcohol con hospitalización) (adolescentes y adultos)
- Servicios intensivos administrados médicamente con internamiento (anteriormente denominada servicios de rehabilitación de drogadicción y alcoholismo con hospitalización) (adolescentes y adultos)
- Servicios ambulatorios en drogadicción y alcoholismo
- Servicios de mantenimiento de metadona en drogadicción y alcoholismo
- Servicios de salud mental basados en la familia.
- Laboratorio (cuando guarde relación con un diagnóstico de salud conductual y lo prescriba un profesional de la salud conductual en el ámbito de la práctica del profesional).
- Servicios de intervención de crisis de salud mental
- Hospitalización de pacientes internos de salud mental
- Servicios ambulatorios de salud mental
- Servicios de hospitalización parcial de salud mental
- Servicios de apoyo de pares
- Centros residenciales de tratamiento (niños/adolescentes)
- Servicios de gestión de casos específicos

Otros servicios

Los servicios que se tratan son específicos para la región centro-norte y puede que no estén disponibles en otras zonas.

Servicios de apoyo residencial y de vivienda

- **Centro de tratamiento residencial para adultos:** Centro de tratamiento terapéutico residencial de salud mental fuertemente estructurado con 16 camas o menos que presta

servicio a personas a partir de 18 años que no requieren hospitalización pero que requieren tratamiento de salud mental y supervisión continua las 24 horas.

Servicios del programa de rehabilitación y tratamiento de día

- **Rehabilitación psiquiátrica (Casa Club):** Un servicio de rehabilitación psiquiátrica certificado por el Centro Internacional para el Desarrollo de Casa Club (International Center for Clubhouse Development) (ICCD) o que participa activamente en el proceso de certificación. Asiste a los miembros con las discapacidades funcionales derivadas de la enfermedad mental para desarrollar, fortalecer y/o mantener la estabilidad psiquiátrica y las competencias de la vida independiente. Muchos servicios se prestan en grupos y el entorno se estructura en torno a un "día ordenado de trabajo"
- **Rehabilitación psiquiátrica (móvil):** Servicios prestados en la casa, el entorno educativo u otro entorno de la comunidad de una persona. Los servicios móviles se usan en lugar de los recursos en centros para asistir a personas con discapacidades funcionales derivadas de una enfermedad mental. El servicio está diseñado para ser una intervención a corto plazo basada en los objetivos individuales. Los servicios se prestan de forma individual y presencial.
- **Rehabilitación psiquiátrica (en centro):** Servicios para proporcionar oportunidades a personas con discapacidades funcionales derivadas de enfermedades mentales graves para explorar y desarrollar aptitudes sociales, laborales, para el ocio y la vida comunitaria que les permitan vivir con la mayor autonomía posible en comunidades de su elección.

Servicios ambulatorios de desintoxicación de drogas y alcohol

- **Intensivo para pacientes ambulatorios (IOP)** Estos programas por lo general proporcionan de 9 a 19 horas de programación estructurada a la semana para adultos y de 6 a 19 horas para adolescentes, que consisten principalmente en asesoramiento y educación sobre los problemas de salud mental relacionados con las adicciones.
- **En establecimiento alternativo ambulatorio:** Servicios prestados por una clínica ambulatoria autorizada de desintoxicación de drogas/alcohol para personas de menos de 21 años en establecimientos alternativos como el colegio o la casa de la persona.

Servicios de desintoxicación de drogas y alcohol no hospitalarios con internamiento

- **Servicios residenciales de baja intensidad administrados clínicamente:** Proporcionan servicios de tratamiento las 24 horas para asistir a una persona con trastorno por consumo de sustancias para lograr y mantener un estilo de vida sin drogas. Los servicios de las casas de rehabilitación social tienen una estructura parecida a un hogar.
- **Administración del abandono de sustancias y desintoxicación con seguimiento médico con internamiento:** Evaluación de abuso de sustancias las 24 horas dirigida por profesionales, servicios de tratamiento y administración de medicamentos para asistir a

una persona que es dependiente físicamente del alcohol, las drogas ilegales y/o los medicamentos con receta para abandonar la dependencia de la(s) droga(s).

- **Rehabilitación residencial de gran y baja intensidad:** Servicios de evaluación y tratamiento de abuso de sustancias las 24 horas dirigidos por profesionales para asistir a una persona con trastorno de abuso de sustancias.

Hospitalización parcial por drogadicción y alcoholismo

- **Libre de drogas:** Estos programas por lo general consisten en 20 horas o más semanales de programación clínica intensiva para personas con trastornos por uso de sustancias.

Servicios de salud conductual en drogodependencia y alcoholismo

- **Servicios de atención a la drogodependencia y alcoholismo/otros:** Incluye actividades generales o servicios diversos de carácter especializado proporcionados a personas con necesidades especiales de manera ambulatoria/móvil. Estos servicios apoyan la identificación de abuso de sustancias y su recuperación a través de la sensibilización, intervención, evaluación o tratamiento. Por ejemplo:
 - **Especialista de recuperación certificado:** Ofrece orientación a las personas que luchan contra la adicción a través de la experiencia compartida de una relación de apoyo mutuo con otra persona que haya experimentado un proceso personal de recuperación.
 - **Coordinación de caso:** Un servicio individualizado diseñado para personas con trastorno de consumo de sustancias con necesidades de tratamiento auxiliar y sin necesidad de tratamiento. Las actividades incluyen valoración/evaluación y documentación de puntos fuertes y desafíos individuales, enlace/referencia a servicios y apoyos de la comunidad, incluyendo a pacientes que tienen tendencia al incumplimiento, planificación del servicio y fijación de objetivos, asistencia para el desarrollo de una red de apoyo, promoción de servicios y recursos, seguimiento para asegurar que se atiendan las necesidades de la persona y reincorporación de la persona cuando deja de acudir a las citas o se identifica un patrón de incumplimiento.
 - **Servicios de atención a la drogodependencia y alcoholismo basados en la comunidad para adolescentes (CBDA):** El servicio CBDA se centra en adolescentes entre 12 y 18 años que residen en los condados de Cameron, Centre, Elk, McKean Northumberland, Schuylkill, o Tioga que tengan un diagnóstico de consumo de sustancias con o sin trastorno psiquiátrico concurrente y que estén volviendo a casa de un centro de tratamiento residencial o de rehabilitación no hospitalaria o que estén en riesgo de expulsión del hogar. Las personas identificadas se esfuerzan por superar los desafíos en relación con su trastorno de consumo de sustancias que incide en el funcionamiento conductual y en las relaciones en la educación, la comunidad y la familia. El servicio está diseñado específicamente para involucrar al sistema familiar con vistas a mejorar los resultados para la juventud y la familia. Usando principalmente un método de equipo, CBDA ofrece

asesoramiento, terapia intensiva individual y familiar, coordinación del caso, servicios de apoyo a la familia, educación de los padres e intervención de crisis según necesidad clínica y determinados por el adolescente, los miembros de la familia y los miembros del equipo terapéutico.

- **Evaluación del nivel de atención:** Una evaluación presencial del cliente para determinar el grado y la gravedad del consumo de alcohol y otras drogas para determinar los servicios y/o modalidad de tratamientos apropiados.
- **Gestión de casos específicos:** Servicio individualizado, centrado en el cliente dirigido a personas con trastorno de consumo de sustancias con necesidades múltiples y complejas. El objetivo es proporcionar soporte, apoyo y asistencia para acceder a los servicios y recursos necesarios.

Servicios generales de salud mental

- **Servicios de salud mental de Community (Community Mental Health Services), otros:** Incluye actividades generales o servicios diversos de carácter especializado proporcionados a personas con necesidades especiales de manera ambulatoria/móvil. Por ejemplo:
 - **Equipos de tratamiento de diagnóstico dual:** Servicios integrales basados en la comunidad para miembros con discapacidad intelectual y enfermedad mental significativa.
 - **Programa de medicación móvil:** Un servicio voluntario disponible para miembros de HealthChoices en los condados de Cameron/Elk, Centre, Clearfield/Jefferson, Huntingdon/Mifflin/ Juniata, McKean, Potter, y Schuylkill con enfermedad mental grave y con dificultad para progresar hacia su recuperación. El servicio está diseñado para crear una atención continua en relación a la administración de medicamentos, supervisión de medicamentos y educación sobre medicamentos, y para ayudar a las personas a desarrollar capacidades y técnicas para afrontar la enfermedad y gestionar la medicación para seguir en casa y reducir el riesgo de hospitalización o modos de vida más restrictivos.
- **Profesional ambulatorio:** Terapia individual, grupal o familiar proporcionada en un consultorio médico por una persona o grupo de personas autorizadas.

Servicios que no están cubiertos

Community Care solo cubre sus servicios de salud conductual. Su MCO de salud física cubrirá sus servicios de salud física, la mayoría de medicamentos, el cuidado dental y el cuidado de la vista. Si tiene alguna pregunta sobre si Community Care cubre un servicio para usted, llame a Servicio al cliente al 1.866.878.6046.

Segundas opiniones

Usted tiene derecho a pedir una segunda opinión si no está seguro de algún tratamiento o servicio que se le ha sugerido. Una segunda opinión puede darle más información que le puede ayudar a tomar decisiones importantes acerca de su tratamiento. Dispone de una segunda opinión sin costo.

Llame a Servicio al cliente al 1.866.878.6046 para preguntar el nombre de otro proveedor de la red de Community Care para obtener una segunda opinión. Si no hay ningún otro proveedor en la red de Community Care, podrá pedir a Community Care que apruebe una segunda opinión de un proveedor de fuera de la red.

¿Qué es la autorización previa?

Algunos servicios requieren la autorización de Community Care antes de poder obtener el servicio. A esto se lo llama autorización previa. Para servicios que requieren autorización previa, Community Care decide si es médicamente necesario un servicio solicitado antes de obtener el servicio. Usted o su proveedor deben realizar una solicitud a Community Care para su autorización antes de que usted obtenga el servicio.

¿Qué significa médicamente necesario?

"Médicamente necesario" significa que un servicio o medicamento hace algo de lo siguiente:

- Prevendrá, o se espera de forma razonable que lo haga, una enfermedad, afección o discapacidad.
- Reducirá o mejorará, o se espera de forma razonable que lo haga, el efecto físico, mental o de desarrollo de una enfermedad, afección, lesión o discapacidad.
- Esto le ayudará a obtener o conservar la capacidad de realizar tareas diarias, teniendo en consideración tanto sus capacidades como las capacidades de alguien de su edad.

Si necesita ayuda para entender si un servicio es médicamente necesario o desea obtener más información, llame a Servicio al cliente al 1.866.878.6046.

Cómo solicitar una autorización previa

Community Care paga los servicios de salud mental y consumo de sustancias. Algunos de dichos servicios requieren la autorización previa antes de iniciar el proceso de tratamiento. Su proveedor podrá formularle preguntas acerca de cómo se siente, los servicios que podría haber obtenido en el pasado y qué le ha funcionado, para ayudarle a determinar el tipo más adecuado de servicios de tratamiento. El proveedor trabajará con usted para identificar la intervención de tratamiento y se pondrán en contacto con Community Care para obtener aprobación/autorización previa.

Si necesita ayuda para entender mejor el proceso de autorización previa, hable con su proveedor de servicio o llame a Servicio al cliente al 1.866.878.6046.

Si su proveedor desea una copia de las directrices de necesidad médica u otras directrices que se emplearon para decidir su solicitud de autorización previa, llame a Servicio al cliente al 1.866.878.6046.

¿Qué servicios deben tener una autorización previa?

La siguiente tabla identifica los servicios que requieren autorización previa.

Servicio	¿Es necesaria autorización previa?	Tipo de autorización previa
Centro de tratamiento residencial para adultos	Sí	Telefónica
Servicios de rehabilitación de salud conductual (BHRS)	Sí	Por escrito
Especialista de recuperación certificado	Sí	En línea
Servicios residenciales de baja intensidad administrados clínicamente	Sí	Telefónica
Servicios de asistencia con Clozapine (Clozaril®)	No	
Servicios de atención a la drogodependencia y alcoholismo basados en la comunidad para adolescentes (CBDA)	No	
Coordinación de caso de drogadicción y alcoholismo	No	
Intensivo ambulatorio en drogadicción y alcoholismo	No	
Evaluación del nivel de atención en drogadicción y alcoholismo	No	
Mantenimiento de metadona en drogadicción y alcoholismo	No	
Servicios ambulatorios por drogadicción y alcoholismo	No	
Servicios ambulatorios por drogadicción y alcoholismo en establecimiento alternativo	No	
Hospitalización parcial por drogadicción y alcoholismo	Sí	Por escrito
Tratamiento de diagnóstico dual (DDT)	Sí	Telefónica
Servicios de emergencia	No	
Transporte médico de emergencia	No	
Servicios de salud mental basados en la familia (FBMHS)	Sí	Por escrito

Servicios hospitalarios para pacientes internados	Sí	Telefónica
Laboratorio	No	
Servicios intensivos administrados médicamente con internamiento	Sí	Telefónica
Administración intensiva del abandono de sustancias administrada médicamente con internamiento	Sí	Telefónica
Tratamiento asistido con medicación (MAT)	No	
Administración del abandono de sustancias con seguimiento médico con internamiento	Sí	En línea o telefónica
Intervención de crisis de salud mental	No	
Hospitalización de pacientes internos de salud mental	Sí	Telefónica
Servicios ambulatorios de salud mental	No	
Servicios de hospitalización parcial de salud mental	Sí	Por escrito
Medicación móvil	Sí	Por escrito/telefónica
Medicamentos ambulatorios	No	
Profesional ambulatorio	No	
Servicios ambulatorios	No	
Apoyo de pares	Sí	En línea
Rehabilitación psiquiátrica (local social)	Sí	En línea
Rehabilitación psiquiátrica (móvil)	Sí	En línea
Rehabilitación psiquiátrica (en centro)	Sí	En línea
Rehabilitación residencial de gran y baja intensidad	Sí	Telefónica
Centro residencial de tratamiento (niño/adolescente)	Sí	Por escrito
Gestión de casos específicos	Sí	En línea
Telesalud	No	

Si usted o su proveedor no están seguros de si un servicio requiere autorización previa, llame a Servicio al cliente al 1.866.878.6046.

Autorización previa de un servicio

Community Care revisará la solicitud de autorización previa y la información que usted o su proveedor hayan presentado. Community Care le comunicará su decisión en dos días hábiles

desde la fecha en la que Community Care recibió la solicitud si Community Care cuenta con información suficiente para decidir si el servicio es médicamente necesario.

Si Community Care no cuenta con información suficiente para decidir sobre la solicitud, Community Care debe indicar a su proveedor dentro de las 48 horas siguientes a recibir la solicitud que Community Care necesita más información para decidir sobre la solicitud y dará un plazo de 14 días al proveedor para que proporcione a Community Care más información. Community Care le indicará a usted la decisión de Community Care en dos días hábiles desde que Community Care reciba la información adicional.

Usted y su proveedor recibirán un aviso por escrito que les informa si la solicitud es aprobada o denegada y, si fuera denegada, la razón por la que fue denegada.

¿Qué pasa si recibo un aviso de denegación?

Si Community Care deniega una solicitud de un servicio o medicamento o no lo aprueba como se ha solicitado, puede presentar una queja o un reclamo. Si presenta una queja o un reclamo por denegación de un servicio o medicamento en curso, Community Care debe autorizar el servicio o medicamento hasta que se resuelva la queja o el reclamo. Véase la [Sección 7: Quejas, reclamos y audiencias justas](#) para obtener información detallada sobre quejas y reclamos.

Descripciones de servicio

Servicios de emergencia

Los servicios de emergencia son servicios necesarios para tratar o evaluar una afección médica de emergencia, incluida la salud conductual. Una afección médica de emergencia es una afección que es tan grave que una persona razonable sin formación médica pensaría que supone un riesgo inmediato para la vida de una persona o para su salud a largo plazo. Si usted tiene una afección médica de emergencia, vaya a la sala de emergencias más cercana, llame al 911, o llame a su proveedor de ambulancia local. No es necesario que obtenga la autorización previa de Community Care para obtener servicios de emergencia y puede acudir a cualquier hospital u otro centro para obtener atención de emergencia.

Si no está seguro de si su afección requiere servicios de emergencia, llame a Servicio al cliente al 1.866.878.6046 las 24 horas, los siete días de la semana.

Transporte médico de emergencia

Community Care cubre el transporte médico de emergencia en una ambulancia para afecciones médicas de emergencia. Si necesita una ambulancia, llame al 911 o a su proveedor de ambulancia local. No llame a MATP (descrito en el [Programa de transporte de Asistencia Médica \(MATP\)](#) de este manual) para transporte médico de emergencia.

Servicios ambulatorios

Community Care cubre los servicios ambulatorios para necesidades de salud conductual o trastornos de consumo de sustancias. Los servicios ambulatorios no requieren que pase la noche en el hospital. Community Care ayudará a gestionar estos servicios en uno de los proveedores de nuestra red.

Se pide a los miembros que accedan a los servicios ambulatorios desde nuestra red de proveedores ambulatorios contratados. No es necesaria una autorización previa para servicios ambulatorios. Si necesita ayuda para encontrar un proveedor de servicios ambulatorios en su condado, llame a Servicio al cliente al 1.866.878.6046 o use nuestra función de búsqueda "Find a Provider" (Encontrar un proveedor) en el sitio web de Community Care en www.ccbh.com.

Servicios hospitalarios para pacientes internados

Community Care cubre los servicios hospitalarios para pacientes internados para necesidades de salud conductual o trastornos de consumo de sustancias. Debe acudir a un hospital de la red de Community Care. Para encontrar un proveedor de la red de Community Care, llame a Servicio al cliente al 1.866.878.6046. También puede consultar el directorio de proveedores en el sitio web de Community Care en <https://members.ccbh.com/find-provider/provider-directory/> y comprobar si un hospital está en la red de Community Care.

Es importante el seguimiento con su médico después del alta hospitalaria. Deberá acudir a todas las citas después de dejar el hospital. Normalmente tendrá una cita con su médico a los siete días de salir del hospital.

Medicamentos ambulatorios

Su plan de salud física cubre la mayor parte de los medicamentos ambulatorios que necesita para su atención de salud conductual. Los medicamentos ambulatorios son medicamentos que no se administran en el hospital. Si tiene alguna pregunta acerca de sus medicamentos ambulatorios, puede llamar a Servicio al cliente al 1.866.878.6046.

Tratamiento asistido con medicación (MAT)

MAT usa medicamentos como metadona, Suboxone®, o Vivitrol® para tratar la dependencia de opiáceos. La metadona está cubierta por Community Care. Suboxone®, Vivitrol®, y otros medicamentos utilizados para tratar la dependencia de opiáceos los prescriben los proveedores de la red de Community Care y están cubiertos por su plan de salud física. Si tiene alguna pregunta acerca del MAT, puede llamar a Servicio al cliente al 1.866.878.6046.

Telesalud

Algunos servicios pueden proporcionarse a través de tecnología de videoconferencia (usted habla con su médico o con otro proveedor a través de una pantalla electrónica). Esto se conoce como telesalud. El uso de la telesalud ayuda a los miembros a recibir servicios difíciles de

programar con mayor celeridad. Si se le ofrece un servicio a través de telesalud, se le dará a elegir entre servicios de telesalud o servicios presenciales.

Sección 4: Servicios dentro del plan y fuera del plan

Proveedores fuera de la red

Un proveedor de fuera de la red es un proveedor que no tiene un contrato con Community Care para prestar servicios a los miembros de Community Care. Puede que en un momento dado necesite hacer uso de un proveedor u hospital que no sea de la red de Community Care. Si esto sucede, puede llamar a Servicio al cliente al 1.866.878.6046. Community Care comprobará si hay otro proveedor en su zona que pueda proporcionarle el mismo tipo de atención que necesita. Si Community Care no puede darle opciones de al menos dos proveedores en su zona, Community Care cubrirá el tratamiento del proveedor de fuera de la red.

Obtener atención mientras esté fuera del área de servicio de Community Care

Si se encuentra fuera del área de servicio de Community Care y tiene una emergencia médica, diríjase a la sala de emergencias más cercana o llame al 911. Para afecciones médicas de emergencia, no tiene que obtener la aprobación de Community Care para ser atendido.

Si necesita atención por una afección que no sea de emergencia mientras se encuentra fuera de su zona de servicio, llame a Servicio al cliente al 1.866.878.6046 y le ayudarán a obtener la atención más adecuada.

Community Care no pagará los servicios recibidos fuera de Estados Unidos.

Servicios fuera del plan

Puede ser elegible para obtener servicios distintos a los que proporciona Community Care. A continuación se indican algunos servicios que están disponibles pero que no cubre Community Care. Si necesita ayuda para obtener dichos servicios, llame a Servicio al cliente al 1.866.878.6046.

Transporte médico que no es de emergencia

Community Care no cubre el transporte médico que no es de emergencia para miembros de HealthChoices. Community Care puede ayudarle a organizar el transporte a las citas del servicio cubierto a través de programas como Shared Ride (transporte compartido) o el Programa de transporte de asistencia médica que se describe a continuación.

Si tiene alguna pregunta acerca del transporte médico que no es de emergencia, llame a Servicio al cliente al 1.866.878.6046.

Programa de transporte de Asistencia Médica (MATP)

El MATP proporciona transporte que no es de emergencia a citas médicas y farmacias, sin costo para usted si necesita ayuda para llegar a su cita o para ir a la farmacia. El MATP del condado donde usted vive determinará su necesidad del programa y brindará el tipo de transporte adecuado para usted. Los servicios de transporte normalmente se prestan de las siguientes maneras:

- Cuando esté disponible el transporte público, el MATP proporciona fichas o pases o le reembolsa la tarifa de transporte público.
- Si puede usar su propio coche o el de otra persona, MATP le pagará una cantidad por milla más el aparcamiento y los peajes con los recibos válidos.
- Si no hay transporte público disponible o no es adecuado para usted, MATP ofrece viajes en vehículos de paratransito que incluyen camionetas, camionetas con acceso para silla de ruedas o taxis. Normalmente el vehículo tendrá más de un conductor con diferentes puntos de recogida y llegada.

Si necesita transporte para una cita médica o para ir a la farmacia, comuníquese con el MATP para obtener más información y registrarse en los servicios. Véase [Otros números de teléfono](#) bajo [Información de contacto importante](#) en la Sección 1 de este manual del miembro o visite el sitio web de MATP del Departamento de Servicios Humanos en <http://matp.pa.gov/CountyContact.aspx>.

MATP trabajará con Community Care para confirmar que la cita médica para la que usted necesita transporte es para un servicio cubierto. Community Care trabaja con MATP para ayudarle a organizar el transporte. También puede llamar a Servicio al cliente para obtener más información al 1.866.878.6046

Programa Mujeres, infantes y niños

El programa Mujeres, infantes y niños (WIC) proporciona comidas saludables y servicios de nutrición a infantes niños menores de cinco años y mujeres embarazadas, que han dado a luz o que están en periodo de lactancia. WIC les ayuda a usted y a su bebé a comer bien al enseñarle sobre la buena nutrición y darle cupones de alimentos para ser usados en tiendas de abarrotes. WIC ayuda a los bebés y a los niños de corta edad a comer los alimentos adecuados de forma que puedan crecer saludables. Puede pedir a su proveedor de atención a la maternidad una solicitud de WIC e su próxima visita o llamar al 1.800.WIC.WINS (1.800.942.9467). Para más información, visite el sitio web de WIC en www.pawic.com

Crisis y prevención de la violencia doméstica

Todos conocen a víctimas de violencia doméstica. Podría ser su vecino(a), su compañero(a) de trabajo o miembro de su familia. La mayoría de víctimas de violencia doméstica son mujeres, pero los hombres también pueden ser víctimas. La violencia doméstica ocurre en una familia o una relación íntima como una forma de una persona para controlar a otra.

La violencia doméstica incluye abuso físico como golpear, patear, ahorcar, empujar o usar objetos como cuchillos y armas de fuego para herir a la víctima. Esto además incluye dañar a alguien emocionalmente con amenazas, insultos o menosprecios. Las víctimas podrían ser violadas o forzadas a actos sexuales no deseados. Un cónyuge o pareja puede robar dinero y otros artículos, destruir pertenencias personales, herir mascotas, amenazar niños, o no permitir que alguien salga de la casa, trabajo, o ver a sus amigos y familia.

Si cualquiera de estas cosas le está sucediendo a usted, o usted teme a su pareja, puede encontrarse una relación abusiva. La violencia doméstica es un delito y hay protecciones legales a su disposición. Dejar una relación violenta no es sencillo, pero usted puede obtener ayuda.

Dónde obtener ayuda:

Línea directa nacional de violencia doméstica

1.800.799.7233 (SAFE)

1.800.787.3224 (TTY)

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

Coalición contra la violencia doméstica de Pennsylvania

1.800.932.4632 (en Pennsylvania)

1.800.537.2238 (nacional)

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

Los servicios prestados a víctimas de violencia doméstica incluyen: intervención de crisis, asesoramiento; acompañamiento a la policía, al médico y a los tribunales; y albergue temporal de emergencia para víctimas y niños dependientes. También se proporcionan programas educativos y de prevención para reducir el riesgo de violencia doméstica en la comunidad.

Sección 5: Instrucciones anticipadas de salud mental

Instrucciones anticipadas de salud mental

Una instrucción de salud mental es un documento que le permite a usted indicar la atención de salud mental que usted desea si usted se vuelve física o mentalmente incapaz de decidir por usted mismo. Hay dos tipos de directivas de instrucciones anticipadas de salud mental: Declaraciones de salud mental y poderes de representación de salud mental. Si tiene una declaración de salud mental o un poder de representación de salud mental deberá proporcionárselo a sus proveedores de atención de la salud mental, y a un miembro de confianza de la familia o a un amigo para que conozcan sus deseos.

Si las leyes relativas a Declaraciones de salud mental y poderes de representación de salud mental cambian, Community Care le comunicará por escrito que el cambio será dentro de los 90 días posteriores a la fecha del cambio. Para obtener información sobre las políticas de declaraciones de salud mental y poderes de representación de salud mental, llame a Servicio al cliente al 1.866.878.6046 o visite el sitio web de Community Care en www.ccbh.com.

Declaración de salud mental

Una Declaración de salud mental es un documento que crea usted. Puede incluir:

- El tipo de tratamiento o atención que usted prefiere.
- Dónde le gustaría que tenga lugar su atención.
- Cualquier instrucción específica que pueda tener sobre su tratamiento de salud mental.

Su proveedor debe tener una copia de su Declaración de salud mental para seguir lo dispuesto en ella. Su Declaración de salud mental se usará si usted no es capaz física o mentalmente de tomar decisiones por sí mismo. Puede revocar o cambiar una Declaración de salud mental siempre que sea capaz de revocarla o de modificarla.

Poder de representación de salud mental

Un Poder de representación de salud mental es un documento en el cual usted otorga a otra persona el poder de tomar decisiones sobre salud mental por usted si usted no es capaz físicamente o mentalmente de tomar decisiones por sí mismo. Además indica lo que debe suceder para que el Poder de representación surta efecto. Para crear un Poder de representación de salud mental, puede obtener, aunque no es necesario, ayuda legal. Puede revocar o cambiar un Poder de representación de salud mental siempre que sea capaz de revocarlo o de modificarlo.

Ayuda para crear Declaraciones de salud mental y Poderes de representación de salud mental

Si desea tener una Declaración de salud mental o un Poder de representación de salud mental o ambos, y necesita ayuda para crearlo, puede ponerse en contacto con una organización de defensa como la Asociación de salud mental de Pennsylvania (Mental Health Association in Pennsylvania), en el teléfono gratuito 1.866.578.3659, o el correo electrónico info@mhapa.org. Ellos le proporcionarán formularios y responderán cualquier pregunta. También puede contactar a Servicio al cliente en el 1.866.878.6046 para obtener más información o las direcciones de recursos que estén cerca de usted.

Qué hacer si un proveedor no sigue su Declaración de salud mental o su Poder de representación de salud mental

Los proveedores no tienen que seguir su Declaración de salud mental o su Poder de representación de salud mental si, por razones de conciencia, sus decisiones son contrarias a la práctica clínica y a las pautas médicas, porque el tratamiento que usted desea no esté disponible o porque lo que usted desea que haga el proveedor sea contrario a las políticas del proveedor. Si su proveedor no puede seguir su Declaración de salud mental o su Poder de representación de salud mental, Community Care le ayudará a encontrar un proveedor que lleve a cabo sus deseos. Llame a Servicio al cliente al 1.866.878.6046.

Si un proveedor no sigue su Declaración de salud mental o su Poder de representación de salud mental, puede presentar una queja. Véase la Sección 7 de este manual, [Quejas, reclamos y audiencias justas](#), para obtener información sobre cómo presentar una queja; o llame a Servicio al cliente al 1.866.878.6046.

Sección 6: Servicios de salud física

¿Quién cubre sus servicios de salud física?

Los servicios de salud física están disponibles a través de su organización de atención administrada de salud física (PH-MCO) o a través de su organización de atención administrada de Community HealthChoices (CHC-MCO). Si tiene preguntas acerca de sus servicios de salud física, deberá contactar con la organización de atención administrada (MCO) que presta dichos servicios. Si no está seguro de si está inscrito en una PH-MCO o en una CHC-MCO, contacte con su CAO local.

Las PH-MCO cuentan con Unidades de necesidades especiales que ayudan a coordinar los servicios de salud física de los miembros con sus necesidades de salud conductual. Si un participante de CHC-MCO es elegible para servicios y apoyo a largo plazo, el coordinador de servicios del participante trabajará con el participante para crear un plan de atención que atienda las necesidades de salud física y conductual del participante. Si un participante de CHC-MCO no es elegible para servicios y apoyo a largo plazo y necesita asistencia adicional con los servicios, el participante puede recibir asistencia de un coordinador de servicio.

No importa qué plan de MCO cubre sus servicios de salud física, usted será miembro de Community Care siempre que esté inscrito en un programa de HealthChoices y viva en el condado de Bradford, Cameron, Centre, Clarion, Clearfield, Columbia, Elk, Forest, Greene, Huntingdon, Jefferson, Juniata, McKean, Mifflin, Montour, Northumberland, Potter, Schuylkill, Snyder, Sullivan, Tioga, Union, Warren, o Wayne.

Sus necesidades de salud física

Si necesita alguno de los siguientes servicios, los servicios los prestará su PH-MCO o CHC-MCO:

- Chequeos.
- Servicios para una afección o una enfermedad de salud física.
- La mayoría de los medicamentos. Véase [Medicamentos ambulatorios](#) y [Tratamiento asistido con medicación](#) para obtener más información sobre qué MCO cubre los medicamentos.
- Una ambulancia.

Coordinar la salud física y la atención de salud conductual

Su salud general puede mejorar enormemente cuando sus proveedores consideran tanto sus necesidades de salud física y las de salud conductual al mismo tiempo, y coordina su atención.

Las medidas que puede adoptar para ayudar a sus proveedores a coordinar mejor sus necesidades de salud incluyen:

- Firmar formularios de autorización que permitirán a sus proveedores a compartir información uno con otro sobre su tratamiento.
- Comunicar a su proveedor de salud física:
 - Todos los medicamentos que toma para su diagnóstico de salud conductual.
 - Cualquier cambio en su diagnóstico o tratamiento de salud conductual.
- Comunicar a su proveedor de salud conductual:
 - Todos los medicamentos que toma para su diagnóstico de salud física.
 - Cualquier cambio en su diagnóstico o tratamiento de salud física.

Salud física de HealthChoices

Seleccionar a su PH-MCO

Si es nuevo en HealthChoices y aún no ha seleccionado una PH-MCO, puede contactar con Servicios de Inscripción de PA para ayudarle a elegir el plan de salud que se adapte mejor a sus necesidades. Si no elige una PH-MCO, se elegirá una PH-MCO para usted. Si desea cambiar su PH-MCO, podrá también contactar a los Servicios de Inscripción de PA.

Para contactar a los Servicios de Inscripción de PA, llame al 1.800.440.3989 ó al 1.800.618.4225 (TTY), de lunes a viernes de 8:00 a 18:00.

Community HealthChoices (CHC)

CHC es el programa de atención administrada de Asistencia Médica de Pennsylvania que incluye beneficios de salud física y servicios y apoyos a largo plazo (LTSS). La Oficina de vida a largo plazo (OLTL) del Departamento de Servicios Humanos supervisa los beneficios de salud física y los LTSS de CHC. Estos servicios se prestan a través de las CHC-MCO.

CHC presta servicio a personas que además tienen cobertura con Medicare y a adultos con discapacidad a partir de 21 años de edad.

Si tiene preguntas acerca de CHC llame al 1.833.735.4416.

Calendario de aplicación de CHC

El programa CHC se aplicará por fases en el estado durante tres años. La siguiente tabla incluye las fechas en las que el programa CHC se aplicará en cada zona geográfica de HealthChoices.

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

Seleccionar a su CHC-MCO

Si es nuevo en HealthChoices y necesita ayuda para elegir su CHC-MCO, puede visitar www.enrollchc.com o llamar al 1.844.824.3655. Si no elige una CHC-MCO, se elegirá una CHC-MCO para usted.

Sección 7: Quejas, reclamos y audiencias justas

Quejas, reclamos y audiencias justas

Si un proveedor o Community Care hace algo con lo que usted no esté satisfecho o no esté de acuerdo, puede comunicar a Community Care o al Departamento de Servicios Humanos aquello con lo que no esté satisfecho o con lo que no esté de acuerdo respecto a lo que haya hecho el proveedor o Community Care. En esta sección se describe lo que puede hacer y lo que sucederá.

Queja

¿Qué es una queja?

Una queja es cuando comunica a Community Care que no está satisfecho con Community Care o con su proveedor o no está de acuerdo con una decisión adoptada por Community Care.

Algunos motivos por los que puede presentar una queja:

- Usted no está satisfecho con la atención que recibe.
- No puede obtener el servicio que desea porque el servicio no está cubierto.
- No ha obtenido los servicios que Community Care ha aprobado.

Queja de primer nivel

¿Qué debería hacer si tengo una queja?

Para presentar una queja de primer nivel:

- Llame a Servicio al cliente de Community Care al 1.866.878.6046 y comunique a Community Care su queja, o
- Escriba su queja y envíela a Community Care por correo o fax.

La dirección de Community Care para quejas:

Community Care Behavioral Health Organization
Complaints and Grievances
339 Sixth Ave, Suite 1300
Pittsburgh, PA 15222

Número de fax: 1.866.562.2403

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

¿Cuándo debería presentar una queja de primer nivel?

Algunas quejas tienen un límite para presentarse. Debe presentar una queja dentro de los **60 días siguientes a recibir un aviso** que le comunique que:

- Community Care ha decidido que usted no puede obtener el servicio que desea porque el servicio no está cubierto.
- Community Care no pagará a un proveedor un servicio que usted obtuvo.
- Community Care no le comunicó a usted su decisión de una queja o reclamo que usted comunicó a Community Care dentro de un plazo de 30 días naturales desde que Community Care recibió su queja o reclamo.
- Community Care ha denegado su solicitud de discrepancia con la decisión de Community Care de que usted debe pagar a su proveedor.

Debe presentar una queja **dentro de un plazo de 60 días a partir de la fecha en la que debería haber obtenido un servicio** si usted no obtuvo un servicio. El momento en el que usted debería haber recibido un servicio se indica a continuación:

- Si usted necesita los servicios por una emergencia, los servicios deben prestarse en el plazo de una hora.
- Si usted necesita los servicios por una situación de urgencia, los servicios deben prestarse en el plazo de 24 horas.
- Si usted necesita una cita de rutina o una referencia a un especialista, su cita debe ser dentro de los siguientes siete días.

Podrá presentar **todas las demás quejas en cualquier momento**.

¿Qué sucede después de que presente una queja de primer nivel?

Después de presentar una queja, recibirá una carta de Community Care diciéndole que Community Care ha recibido su queja y explicando el proceso de revisión de quejas de primer nivel.

Puede pedir a Community Care ver cualquier información que Community Care tenga sobre el asunto sobre el que usted presentó su queja sin costo para usted. Además, podrá enviar la información que tenga sobre su queja a Community Care.

Podrá asistir a la revisión de la queja si desea hacerlo. Usted puede presenciar la revisión de la queja en persona, por teléfono o por videoconferencia. Si decide que no desea asistir a la revisión de la queja, eso no afectará a la decisión.

Un comité de uno o más integrantes del personal de Community Care que no estuvo involucrado y no trabaje para alguien que haya estado involucrado en el asunto sobre el que usted presentó su queja se reunirá para adoptar una decisión sobre su queja. Si la queja es sobre un asunto clínico, un médico con licencia estará en el comité. Community Care le enviará por correo un aviso dentro de los 30 días naturales a partir de la fecha en la que usted presentó su queja de

primer nivel para comunicarle a usted la decisión sobre su queja de primer nivel. El aviso también le dirá lo que puede hacer si no está de acuerdo con la decisión.

Si necesita más información sobre ayuda durante el proceso de queja, vea [¿Qué tipo de ayuda puedo obtener con los procesos de queja y reclamo?](#)

Qué hacer para seguir recibiendo los servicios:

Si ha estado obteniendo los servicios que se están reduciendo, modificando o denegando y usted presenta una queja verbalmente, o que se envía por fax, que tiene matasellos o se entrega en mano un día después de la fecha del aviso de Community Care que le indicaba a usted que los servicios de hospitalización para pacientes agudos que había estado recibiendo no eran servicios cubiertos para usted o 10 días después de la fecha en la que Community Care le avisó de que cualquier otro servicio que estuvo recibiendo no era un servicio cubierto para usted, los servicios continuarán hasta que se adopte una decisión.

¿Qué ocurre si no estoy conforme con la decisión de Community Care?

Podrá solicitar una revisión externa de la queja, una audiencia justa o una revisión externa de reclamo y una audiencia justa si la queja es sobre uno de los siguientes casos:

- La decisión de Community Care establece que usted no puede obtener el servicio que desea porque el servicio no está cubierto.
- La decisión de Community Care de no pagar a un proveedor un servicio que usted obtuvo.
- El incumplimiento de Community Care de adoptar una decisión sobre una queja o reclamo que usted comunicó a Community Care dentro de un plazo de 30 días naturales desde que Community Care recibió su queja o reclamo.
- Usted no está obteniendo un servicio en el momento en el cual usted debería haberlo recibido.
- La decisión de Community Care de denegar su solicitud de discrepancia con la decisión de Community Care de que usted debe pagar a su proveedor.

Debe solicitar una revisión externa de quejas **dentro de un plazo de 15 días a partir de la fecha en la que recibió el aviso de decisión de la queja de primer nivel.**

Debe solicitar una audiencia justa **dentro de un plazo de 120 días a partir de la fecha del aviso que le informaba de la decisión sobre la queja.**

Para todas las demás quejas, podrá presentar una queja de segundo nivel **dentro de un plazo de 45 días a partir de la fecha en la que recibió el aviso de decisión de la queja.**

Para obtener información sobre audiencias justas, consulte [Audiencias Justas del Departamento de Servicios Humanos](#).

Para obtener información sobre revisión externa de quejas, consulte [Revisión externa de quejas](#).

Si necesita más información acerca del proceso de queja, vea [¿Qué tipo de ayuda puedo obtener con los procesos de queja y reclamo?](#)

Queja de segundo nivel

¿Qué debería hacer si quiero presentar una queja de segundo nivel?

Para presentar una queja de segundo nivel:

- Llame a Community Care al 1.866.878.6046 y comunique a Community Care su queja de segundo nivel, o
- Escriba su queja de segundo nivel y envíela a Community Care por correo o fax.

La dirección de Community Care para quejas de segundo nivel:

Community Care Behavioral Health Organization
Complaints and Grievances
339 Sixth Ave, Suite 1300
Pittsburgh, PA 15222

Número de fax: 1.866.562.2403

¿Qué sucede después de que presente una queja de segundo nivel?

Después de presentar una queja de segundo nivel, recibirá una carta de Community Care diciéndole que Community Care ha recibido su queja y explicando el proceso de revisión de quejas de segundo nivel.

Puede pedir a Community Care ver cualquier información que Community Care tenga sobre el asunto sobre el que usted presentó su queja sin costo para usted. Además, podrá enviar la información que tenga sobre su queja a Community Care.

Podrá asistir a la revisión de la queja si desea hacerlo. Community Care le indicará el lugar, la fecha y la hora de la revisión de la queja al menos 15 días antes de la revisión de la queja. Usted puede presenciar la revisión de la queja en persona, por teléfono o por videoconferencia. Si decide que no desea asistir a la revisión de la queja, eso no afectará a la decisión.

Un comité de tres personas o más, incluida al menos una persona que no trabaje para Community Care, se reunirá y decidirá su queja de segundo nivel. El personal de Community Care del comité no estará involucrado ni habrá trabajado para alguien que estuviera involucrado en el asunto sobre el que usted presentó su queja. Si la queja es sobre un asunto clínico, un médico con licencia estará en el comité. Community Care le enviará por correo un aviso dentro de los 45 días naturales a partir de la fecha en la que usted presentó su queja de segundo nivel

para comunicarle a usted la decisión sobre su queja de segundo nivel. El aviso también le dirá lo que puede hacer si no le gusta la decisión.

Si necesita más información sobre ayuda durante el proceso de queja, vea [¿Qué tipo de ayuda puedo obtener con los procesos de queja y reclamo?](#)

¿Qué ocurre si no estoy conforme con la decisión de Community Care sobre mi queja de segundo nivel?

Usted puede solicitar una revisión externa por parte del Departamento de Salud o el Departamento de Seguros.

Debe solicitar una revisión externa **dentro de un plazo de 15 días a partir de la fecha en la que recibió el aviso de decisión de la queja de segundo nivel.**

Revisión externa de quejas

¿Cómo solicito una revisión externa de una queja?

Debe enviar su solicitud de revisión externa de su queja por escrito, bien a:

Pennsylvania Department of Health
Bureau of Managed Care
Health and Welfare Building, Room 912
625 Forster Street
Harrisburg, PA 17120--0701
Número de teléfono: 1.888.466.2787

o bien a:

Pennsylvania Insurance Department
Bureau of Consumer Services
Room 1209, Strawberry Square
Harrisburg, Pennsylvania 17120
Número de teléfono: 1.877.881.6388

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

El Departamento de Salud se ocupa de las quejas que tienen que ver con la manera en que un proveedor presta atención médica o servicios. El Departamento de Seguros revisa las quejas que atañen a las políticas y procedimientos de Community Care. Si envía su solicitud de revisión externa al departamento equivocado, esta se enviará al departamento correcto.

¿Qué sucede después de que solicite una revisión externa de una queja?

El Departamento de Salud o el Departamento de Seguros recibirá de Community Care su expediente. También puede enviarles cualquier otra información que pueda ayudar a la revisión externa de su queja.

Usted puede ser representado por un abogado u otra persona, como su representante, durante la revisión externa.

Se le enviará una carta de decisión después de que se tome la decisión. Esta carta le explicará el/los motivo(s) de la decisión y lo que puede hacer si no está de acuerdo con la decisión.

Qué hacer para seguir recibiendo los servicios:

Si ha estado obteniendo los servicios que se están reduciendo, modificando o denegando y su revisión externa de la queja tiene matasellos o se entrega en mano un día después de la fecha del aviso de Community Care que le indicaba a usted la decisión de la queja de primer nivel de que usted no podía obtener los servicios de hospitalización para pacientes agudos que había estado recibiendo porque no eran servicios cubiertos para usted o 10 días después de la fecha en la que Community Care le avisó de la decisión sobre la queja de primer nivel de que cualquier otro servicio que estuvo recibiendo no era un servicio cubierto para usted, los servicios continuarán hasta que se adopte una decisión.

Reclamos

¿Qué es un reclamo?

Cuando Community Care deniega, disminuye o aprueba un servicio diferente al servicio que usted solicitó porque no es médicamente necesario, usted recibirá un aviso comunicándole la decisión de Community Care.

Un reclamo es cuando usted comunica a Community Care que usted está en desacuerdo con la decisión de Community Care.

¿Qué debería hacer si recibo un reclamo?

Para presentar un reclamo:

- Llame a Community Care al 1.866.878.6046 y comunique a Community Care su reclamo, o
- Escriba su reclamo y envíelo a Community Care por correo o fax.

La dirección de Community Care para reclamos:

Community Care Behavioral Health Organization
Complaints and Grievances
339 Sixth Ave, Suite 1300
Pittsburgh, PA 15222

Número de fax: 1.866.562.2403

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

¿Cuándo debería presentar un reclamo?

Debe presentar un reclamo dentro de un plazo de **60 días a partir de la fecha en la que recibió el aviso** que le comunicaba la denegación, disminución o aprobación de un servicio diferente para usted.

¿Qué sucede después de que presente un reclamo?

Después de presentar un reclamo, recibirá una carta de Community Care diciéndole que Community Care ha recibido su reclamo y explicando el proceso de revisión de reclamos.

Puede pedir a Community Care ver cualquier información que Community Care haya utilizado para adoptar la decisión sobre el asunto respecto al que usted presentó su reclamo sin costo para usted. Además, podrá enviar la información que tenga sobre su reclamo a Community Care.

Podrá asistir a la revisión del reclamo si desea hacerlo. Community Care le indicará el lugar, la fecha y la hora de la revisión del reclamo al menos 15 días antes de la revisión del reclamo. Usted puede presenciar la revisión del reclamo en persona, por teléfono o por videoconferencia. Si decide que no desea asistir a la revisión del reclamo, eso no afectará a la decisión.

Un comité de tres o más personas, incluido un médico con licencia, se reunirá y decidirá su reclamo. El personal de Community Care del comité no estará involucrado ni habrá trabajado para alguien que estuviera involucrado en el asunto sobre el que usted presentó su reclamo. Community Care le enviará por correo un aviso dentro de los 30 días naturales a partir de la fecha en la que usted presentó su reclamo para comunicarle a usted la decisión sobre su reclamo. El aviso también le dirá lo que puede hacer si no está de acuerdo con la decisión.

Si necesita más información sobre ayuda durante el proceso de reclamo, vea [¿Qué tipo de ayuda puedo obtener con los procesos de queja y reclamo?](#)

Qué hacer para seguir recibiendo los servicios:

Si ha estado obteniendo los servicios que se están reduciendo, modificando o denegando y usted presenta un reclamo verbalmente, o que se envía por fax, que tiene matasellos o se entrega en mano un día después de la fecha del aviso que le indicaba a usted que los servicios de hospitalización para pacientes agudos que había estado recibiendo se estaban reduciendo, modificando o denegando o 10 días después de la fecha del aviso que le comunicaba a usted que cualquier otro servicio que ha estado recibiendo se está reduciendo, modificando o denegando, los servicios continuarán hasta que se adopte una decisión.

¿Qué ocurre si no estoy conforme con la decisión de Community Care?

Puede solicitar una revisión externa del reclamo o una audiencia justa, o puede pedir ambos. Una audiencia justa es su apelación presentada ante la Oficina de audiencias y apelaciones del Departamento de Servicios Humanos para que adopte una decisión en relación a su queja. Una revisión externa del reclamo es una revisión por un médico que no trabaja para Community Care.

Debe solicitar una revisión externa del reclamo **dentro de un plazo de 15 días a partir de la fecha en la que recibió el aviso de decisión del reclamo.**

Debe solicitar una audiencia justa del Departamento de Servicios Humanos **dentro de un plazo de 120 días a partir de la fecha del aviso** que le informaba de la decisión sobre el reclamo.

Para obtener información sobre audiencias justas, consulte [Audiencias Justas del Departamento de Servicios Humanos](#).

Para más información acerca de la revisión externa del reclamo, lea la información que aparece a continuación.

Si necesita más información sobre ayuda durante el proceso de reclamo, vea [¿Qué tipo de ayuda puedo obtener con los procesos de queja y reclamo?](#)

Revisión externa de reclamos

¿Cómo solicito una revisión externa de un reclamo?

Para solicitar la revisión externa de un reclamo:

- Llame a Community Care al 1.866.878.6046 y comunique a Community Care su reclamo, o
- Escriba su reclamo y envíelo a Community Care por correo o fax.

La dirección de Community Care para reclamos:

Community Care Behavioral Health Organization
Complaints and Grievances
339 Sixth Ave, Suite 1300
Pittsburgh, PA 15222

Número de fax: 1.866.562.2403

Community Care le enviará su solicitud de revisión externa del reclamo al Departamento de Salud.

¿Qué sucede después de que solicite una revisión externa del reclamo?

El Departamento de Salud le notificará el nombre, dirección y número de teléfono del revisor externo del reclamo. Además se le proporcionará información acerca del proceso de revisión externa de reclamos.

Community Care enviará su expediente de reclamo al revisor. Usted podrá aportar información adicional al revisor que pueda resultar de ayuda para la revisión externa de su reclamo dentro de un plazo de 15 días a partir de la fecha de la presentación de la solicitud de revisión externa del reclamo.

Usted recibirá una carta con la decisión en un plazo de 60 días a partir de la fecha en que solicitó una revisión externa del reclamo. Esta carta le explicará el/los motivo(s) de la decisión y lo que puede hacer si no está de acuerdo con la decisión.

Qué hacer para seguir recibiendo los servicios:

Si ha estado obteniendo los servicios que se están reduciendo, modificando o denegando y usted presenta una revisión externa del reclamo verbalmente, o en una carta que tiene matasellos o se entrega en mano un día después de la fecha del aviso que le indicaba a usted la decisión sobre el reclamo de Community Care de que los servicios de hospitalización para pacientes agudos que había estado recibiendo se estaban reduciendo, modificando o denegando o 10 días después de la fecha del aviso que le comunicaba a usted la decisión de Community Care de que cualquier otro servicio que hubiera estado recibiendo se estaban reduciendo, modificando o denegando, los servicios continuarán hasta que se adopte una decisión.

Quejas y reclamos acelerados

¿Qué puedo hacer si mi salud corre un peligro inminente?

Si su médico considera que esperar hasta 30 días naturales para obtener una decisión sobre su queja o reclamo podría ser perjudicial para su salud, usted o su médico pueden solicitar que se emita una decisión antes sobre su queja o reclamo. Para que su queja o reclamo se decidan más rápidamente:

- Debe pedir a Community Care una decisión acelerada llamando a Servicio al cliente de Community Care al 1.866.878.6046 y enviando por fax la carta a 1.866.562.2403 o enviando un correo electrónico a CCBH_CustomerService@ccbh.com.
- Su médico deberá enviar por fax una carta firmada a 1.888.251.0087 dentro de las 72 horas siguientes a su solicitud de decisión acelerada que explique por qué el hecho de que Community Care tarde hasta 30 días naturales para comunicarle su decisión sobre su queja o reclamo podría ser perjudicial para su salud.

Si Community Care no recibe una carta de su médico y la información proporcionada no muestra que tomarse el tiempo habitual para emitir una decisión sobre su queja o reclamo podría ser perjudicial para su salud, Community Care decidirá su queja o reclamo en el marco de tiempo habitual de 30 días naturales contando desde el día en que Community Care recibió por primera vez su queja o reclamo.

Quejas aceleradas y quejas externas aceleradas

Su queja acelerada la revisará un comité que incluirá a un médico con licencia. Los miembros del comité no estarán involucrados ni habrán trabajado para alguien que estuviera involucrado en el asunto sobre el que usted presentó su queja.

Podrá asistir a la revisión acelerada de la queja si desea hacerlo. Puede asistir a la revisión de la queja en persona, pero puede que tenga que asistir telefónicamente o en videoconferencia porque Community Care tiene poco tiempo para emitir una decisión acelerada sobre la queja. Si decide que no desea asistir a la revisión de la queja, eso no afectará a la decisión.

Community Care le indicará la decisión sobre su queja en un plazo de 48 horas desde que Community Care haya obtenido la carta de su médico explicando por qué el marco de tiempo habitual para emitir una decisión sobre su queja supondrá un perjuicio para su salud, o en un plazo de 72 horas desde que Community Care obtenga su solicitud de que se emita una decisión acelerada, lo que ocurra primero, a menos que usted pida a Community Care que se tome más tiempo para emitir una decisión sobre su queja. Puede pedir a Community Care que se tome hasta 14 días más para emitir una decisión sobre su queja. También recibirá un aviso en el que se explicará el/los motivo(s) de la decisión y cómo solicitar una revisión externa acelerada de la queja si no está satisfecho con la decisión.

Si no está conforme con la decisión acelerada de la queja, puede solicitar una revisión externa acelerada de la queja al Departamento de Salud en el plazo de **dos días hábiles a partir de la fecha en la que reciba la notificación de la decisión acelerada de la queja**. Para pedir una revisión externa acelerada de una queja:

- Llame a Community Care al 1.866.878.6046 y comunique a Community Care su queja, o
- Envíe un correo electrónico a Community Care a CCBH_CustomerService@ccbh.com, o
- Escriba su queja y envíela a Community Care por correo o fax.

La dirección de Community Care:



Community Care Behavioral Health Organization
Complaints and Grievances
339 Sixth Ave, Suite 1300
Pittsburgh, PA 15222

Número de fax: 1.866.562.2403

Reclamos acelerados o reclamos externos acelerados

Un comité de tres o más personas, incluido un médico con licencia, se reunirá y decidirá su reclamo. El personal de Community Care del comité no estará involucrado ni habrá trabajado para alguien que estuviera involucrado en el asunto sobre el que usted presentó su reclamo.

Podrá asistir a la revisión acelerada del reclamo si desea hacerlo. Puede asistir a la revisión del reclamo en persona, pero puede que tenga que asistir telefónicamente o en videoconferencia porque Community Care tiene poco tiempo para emitir una decisión acelerada sobre el reclamo. Si decide que no desea asistir a la revisión del reclamo, eso no afectará a nuestra decisión.

Community Care le indicará la decisión sobre su reclamo en un plazo de 48 horas desde que Community Care haya obtenido la carta de su médico explicando por qué el marco de tiempo habitual para emitir una decisión sobre su reclamo supondrá un perjuicio para su salud, o en un plazo de 72 horas desde que Community Care obtenga su solicitud de que se emita una decisión acelerada, lo que ocurra primero, a menos que usted pida a Community Care que se tome más tiempo para emitir una decisión sobre su reclamo. Puede pedir a Community Care que se tome hasta 14 días más para emitir una decisión sobre su reclamo. También recibirá un aviso en el que se explicará el/los motivo(s) de la decisión y lo que puede hacer si no está satisfecho con la decisión.

Si no está conforme con la decisión acelerada del reclamo, puede solicitar una revisión externa acelerada del reclamo, o bien una audiencia justa acelerada al Departamento de Servicios Humanos, o bien solicitar tanto una revisión externa acelerada del reclamo como una audiencia justa acelerada.

Debe solicitar una revisión externa acelerada del reclamo del Departamento de Salud **dentro de un plazo de dos días hábiles a partir de la fecha en la que recibió el aviso de decisión acelerada del reclamo**. Para pedir una revisión externa acelerada de un reclamo:

- Llame a Community Care al 1.866.878.6046 y comunique a Community Care su reclamo, o
- Envíe un correo electrónico a Community Care a CCBH_CustomerService@ccbh.com, o
- Escriba su reclamo y envíelo a Community Care por correo o fax.

La dirección de Community Care para reclamos:

Community Care Behavioral Health Organization
Complaints and Grievances
339 Sixth Ave, Suite 1300
Pittsburgh, PA 15222

Número de fax: 1.866.562.2403

Community Care enviará su solicitud al Departamento de Salud en 24 horas después de recibirlo.

Debe solicitar una audiencia justa **dentro de un plazo de 120 días a partir de la fecha del aviso** que le informaba de la decisión acelerada sobre el reclamo.

¿Qué tipo de ayuda puedo tener con los procesos de queja y reclamo?

Si necesita ayuda para presentar una queja o un reclamo, le ayudará un miembro del equipo de Community Care. Esta persona también puede representarlo durante el proceso de queja o reclamo. No tiene que pagar la ayuda de un miembro del personal. Este miembro del personal no habrá estado involucrado en ninguna decisión sobre su queja o reclamo.

Puede que también tenga un miembro de la familia, un amigo, un abogado u otra persona que le ayude a presentar su queja o reclamo. Esta persona también puede ayudarle si usted desea presenciar la revisión de queja o reclamo.

En cualquier momento durante el proceso de queja o reclamo, puede hacer que alguien que usted conoce le represente o actúe en su nombre. Si decide que alguien le represente o actúe en su nombre, indique a Community Care por escrito el nombre dicha persona y cómo Community Care se puede poner en contacto con esta persona.

Usted o la persona que elija para que le represente puede pedir a Community Care ver cualquier información que Community Care tenga sobre el asunto sobre el que usted presentó su queja o reclamo sin costo para usted.

Puede llamar al teléfono gratuito de Community Care, el 1.866.878.6046, si necesita ayuda o tiene preguntas sobre quejas y reclamos, puede contactar con la Red de asistencia jurídica de Pennsylvania (Pennsylvania Legal Aid Network) al 800.322.7572 o llamar al Proyecto de Ley de salud de Pennsylvania (Pennsylvania Health Law Project) al 1.800.274.3258.

Personas cuyo idioma principal no es el inglés

Si solicita servicios lingüísticos, Community Care prestará los servicios sin costo para usted. Estos servicios pueden incluir:

- Proporcionar intérpretes presenciales.
- Proporcionar intérpretes por vía telefónica.
- Proporcionar traducción de documentos.

Personas con discapacidades

Community Care proporcionará a las personas con discapacidades la siguiente ayuda para presentar quejas o reclamos sin costo, de ser necesario. Esta ayuda incluye:

- Proporcionar intérpretes de lenguas de signos.
- Proporcionar información remitida por Community Care en relación a la revisión de la queja o reclamo en un formato alternativo. La versión en formato alternativo se le entregará antes de la revisión.
- Proporcionarle a alguien que le ayude a copiar y presentar información.

Audiencias Justas del Departamento de Servicios Humanos

En algunos casos puede pedir al Departamento de Servicios Humanos que se celebre una audiencia porque usted no está conforme o no está de acuerdo con algo que hizo o no hizo Community Care. Estas audiencias se llaman "Audiencias justas". Puede solicitar una Audiencia justa después de que Community Care emita una decisión sobre su queja de primer nivel o sobre su reclamo.

¿Sobre qué puedo solicitar una audiencia justa y cuándo tengo que solicitar una audiencia justa?

Su solicitud de audiencia justa debe tener el matasellos con fecha dentro de los **120 días siguientes a la fecha de la notificación** que le comunicaba a usted la decisión de Community Care acerca de su queja de primer nivel o reclamo sobre lo siguiente:

- La denegación de un servicio que usted desea porque el servicio no está cubierto.
- La denegación de un pago a un proveedor por un servicio que usted obtuvo y el proveedor le puede facturar por el servicio.
- El incumplimiento de Community Care de adoptar una decisión sobre una queja de primer nivel o reclamo que usted comunicó a Community Care dentro de un plazo de 30 días naturales desde que Community Care recibió su queja o reclamo.
- La denegación de su solicitud de discrepancia con la decisión de Community Care de que usted debe pagar a su proveedor.
- La denegación de un servicio, la disminución de un servicio o la aprobación de un servicio diferente del servicio que usted solicitó porque no era médicamente necesario.
- Usted no está obteniendo un servicio en el momento en el cual usted debería haberlo recibido.

Además puede solicitar una audiencia justa dentro de los 120 días siguientes a la fecha de la notificación que le comunicaba a usted que Community Care no había adoptado una decisión sobre una queja de primer nivel o un reclamo que usted comunicó a Community Care dentro de un plazo de 30 días naturales desde que Community Care recibió su queja o reclamo.

¿Cómo solicito una audiencia justa?

Su solicitud de una audiencia justa debe ser por escrito.

Su solicitud de audiencia justa debe incluir la siguiente información:

- Su nombre (el del miembro) y fecha de nacimiento.
- Un número de teléfono donde localizarle a usted durante el día.
- Si desea que se realice la audiencia justa en persona o por teléfono.
- El/los motivo(s) de que usted solicite una audiencia justa.
- Una copia de cualquier carta que haya recibido sobre el problema por el cual solicita una audiencia justa.

Usted podrá enviar por correo una solicitud de audiencia justa a la siguiente dirección.

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

o

Usted podrá enviar por fax una solicitud de audiencia justa al siguiente número de fax:
717.772.7827

¿Qué sucede después de solicitar una audiencia justa?

Recibirá una carta de la Oficina de audiencias y apelaciones del Departamento de Servicios Humanos que le informa dónde tendrá lugar la audiencia justa y la fecha y hora de la audiencia. Recibirá esa carta por lo menos con 10 días de anticipación a la fecha de la audiencia.

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

Community Care además acudirá a su audiencia justa para explicar por qué Community Care ha adoptado la decisión o explicar qué ha sucedido.

Puede pedir a Community Care que le proporcione cualquier registro, informe o información de otro tipo sobre el asunto sobre el que usted solicitó su audiencia justa sin costo para usted.

¿Cuándo se decidirá la audiencia justa?

La audiencia justa se decidirá dentro de los 90 días siguientes a la fecha en la que usted presentó la queja o reclamo a Community Care, sin incluir el número de días entre la fecha del aviso por escrito de la decisión de Community Care sobre la queja de primer nivel o reclamo y la fecha en la que usted solicitó la audiencia justa.

Si ha solicitado una audiencia justa porque Community Care no le comunicó a usted su decisión de una queja o reclamo que usted comunicó a Community Care dentro de un plazo de 30 días naturales desde que Community Care recibió su queja o reclamo, su audiencia justa se decidirá dentro de los 90 días siguientes a la fecha en la que usted presentó la queja o reclamo a Community Care, sin incluir el número de días entre la fecha del aviso que le comunicaba a usted que Community Care no había adoptado una decisión sobre su queja o reclamo y la fecha en la que usted solicitó la audiencia justa.

El Departamento de Servicios Humanos le enviará la decisión por escrito y le dirá qué hacer si no está satisfecho con la decisión.

Si su audiencia justa no se decide en un plazo de 90 días a partir de la fecha en que el Departamento de Servicios Humanos reciba su solicitud, puede tener la posibilidad de recibir sus servicios hasta que se decida su audiencia justa. Puede llamar al Departamento de Servicios Humanos al 1.800.798.2339 para pedir sus servicios.

Qué hacer para seguir recibiendo los servicios:

Si ha estado obteniendo los servicios que se están reduciendo, modificando o denegando y solicita una audiencia justa y su solicitud tiene matasellos o se entrega en mano un día después de la fecha del aviso que le indicaba a usted la decisión sobre la queja de primer nivel o el reclamo de Community Care de que los servicios de hospitalización para pacientes agudos que había estado recibiendo se estaban reduciendo, modificando o denegando, o 10 días después de la fecha del aviso que le comunicaba a usted la decisión de la queja de primer nivel o reclamo de Community Care de que cualquier otro servicio que hubiera estado recibiendo se estaban reduciendo, modificando o denegando, los servicios continuarán hasta que se adopte una decisión.

Audiencia justa acelerada

¿Qué puedo hacer si mi salud corre un peligro inminente?

Si su médico cree que esperar el tiempo habitual para emitir una decisión de una audiencia justa podría resultar perjudicial para su salud, puede solicitar que la audiencia justa tenga lugar antes. Esto se llama audiencia justa acelerada. Puede solicitar una decisión acelerada llamando al Departamento al 1.800.798.2339 o enviando por fax una carta al 717.772.6328. Su médico debe enviar por fax una carta firmada al 717.772.6328 explicando por qué tardar el tiempo habitual para emitir una decisión sobre su audiencia justa podría ser perjudicial para su salud. Si su médico no envía una carta, su médico deberá testificar en la audiencia justa para explicar por

qué tardar el tiempo habitual para emitir una decisión sobre su audiencia justa podría ser perjudicial para su salud.

La Oficina de audiencias y apelaciones programará una audiencia telefónica y le informará de su decisión en un plazo de tres días hábiles después de que solicitó una audiencia justa.

Si su médico no envía una declaración por escrito y no testifica en la audiencia justa, la decisión de la audiencia justa no será acelerada. Se programará otra audiencia y la audiencia justa se decidirá usando el plazo acostumbrado para decidir una audiencia justa.

Puede llamar al teléfono gratuito de Community Care, el 1.866.878.6046, si necesita ayuda o si tiene preguntas sobre audiencias justas, puede contactar con la Red de asistencia jurídica de Pennsylvania (Pennsylvania Legal Aid Network) al 800.322.7572 o llamar al Proyecto de Ley de salud de Pennsylvania (Pennsylvania Health Law Project) al 1.800.274.3258.