



CenterPoint

Manual del afiliado y la familia

El Manual del afiliado de CenterPoint está aprobado bajo la autoridad delegada en el Director administrativo.

Ronda Outlaw
Ronda Outlaw, LCSW, Directora administrativa

21 de diciembre de 2012
Fecha



Servicios Humanos de CenterPoint Manual del afiliado y la familia

Llame al: 1-888-581-9988
En cualquier momento, las 24 horas del día,
los 365 días del año.
Las llamadas son gratuitas y confidenciales.

Este manual está disponible en la página web de CenterPoint en www.cphs.org. Hay disponible una copia impresa de la información publicada en el sitio web previa solicitud llamando al 336-714-9100 y preguntando por Asuntos del consumidor.

Oficina administrativa de CenterPoint
4045 University Parkway
Winston-Salem, NC
Teléfono: 336-714-9100
Fax: 336-714-9111
Línea gratuita de servicio al cliente: 1-888-581-9988

Puede obtener el presente manual en español

Si necesita información en español, llámenos al 1-888-581-9988.

Este manual está disponible en español y en formatos alternativos. Si necesita una versión impresa más amplia o tiene limitación en su capacidad de lectura, llame a servicio al cliente al 1-888-581-9988.

Tabla de contenido

Sección 1

¿Qué es CenterPoint?

Sección 2

¿Cómo puedo obtener ayuda?

Sección 3

¿Qué servicios puedo recibir y cómo se van a pagar?

Sección 4

¿Cuáles son mis derechos y responsabilidades como afiliado?

Sección 5

¿Qué es planificación centrada en la persona?

Sección 6

¿Qué pasa si me niegan los servicios de Medicaid?

Sección 7

¿Qué pasa si no estoy satisfecho con mis servicios?

Sección 8

¿Cómo puedo hacer que CenterPoint sea mejor?

Sección 1

Bienvenido a CenterPoint

Usted o un familiar está recibiendo este manual, porque en este momento recibe o solicita servicios por salud mental, discapacidad intelectual y del desarrollo o abuso de sustancias. Este manual ayudará a proveer información y a contestar preguntas que usted pueda tener sobre nuestra organización y el trabajo que hacemos.

¿Qué es CenterPoint?

CenterPoint es responsable de la prestación de servicios de salud mental, de discapacidades del desarrollo y de abuso de sustancias, financiados con los fondos públicos, a las personas que viven en los condados de Forsyth, Stokes, Davie y Rockingham. CenterPoint trabaja en estrecha colaboración con los miembros de la comunidad, los abogados y los proveedores de servicios para abordar las necesidades de las personas que viven en nuestras comunidades. En el transcurso de los años, a CenterPoint se lo ha conocido como el Centro de salud mental Forsyth-Stokes, la Autoridad del área CenterPoint, la Entidad de gestión local CenterPoint (LME, por sus siglas en inglés) y ahora se lo conoce como CenterPoint, una organización encargada del manejo de la atención de la salud del comportamiento (MBHO, por sus siglas en inglés).

¿Qué hace CenterPoint?

CenterPoint maneja un plan de salud pre-pagado que financia Medicaid bajo una exención de Medicaid 1915(b)/(c). Esta exención permite que no se exijan algunos de los requisitos de Medicaid con el fin de ofrecer alternativas al sistema tradicional de prestación. Si recibe Medicaid en los condados de Forsyth, Davie, Stokes o Rockingham, usted es un afiliado de este plan de salud pre-pagado.

Como sitio de exención, CenterPoint debe:

- Proporcionarle contacto telefónico 24/7
- Proporcionar derivaciones de emergencia 24/7 en el plazo de una hora
- Proporcionar atención de emergencia en el plazo de 2 horas
- Proporcionar atención de urgencia en el plazo de 48 horas
- Proporcionar atención de rutina en el plazo de 10 días hábiles
- Ofrecer todos los servicios médicos necesarios en el plan de beneficios, independientemente de si existe o no un proveedor de la red para ese servicio
- Tener personal calificado para evaluar los servicios que solicitan los proveedores
- Ofrecer una red calificada donde se le ofrezca elegir entre por lo menos dos proveedores
- Tener una selección de proveedores a 30 minutos en una zona urbana
- Proporcionar material escrito explicando el plan de beneficios, cómo acceder a los servicios y los derechos del afiliado en el plazo de los 14 días siguientes al de haber recibido el primer servicio
- Desarrollar programas de salud preventiva. Cada año, CenterPoint envía por correo información sobre programas de salud preventiva a los afiliados. La información sobre estos programas puede solicitarse llamando a servicio al cliente en el 1-888-581-9988.

Introducción y guía a sus beneficios

Por favor, lea este manual. Contiene información para ayudarle a acceder a los servicios por salud mental, discapacidad intelectual/otras del desarrollo y necesidades por abuso de sustancias.

El horario de oficina regular de CenterPoint es de 8:00 am a 5:00 pm, de lunes a viernes. Nuestro Centro de llamadas de servicio al cliente atiende llamadas las 24 horas del día, 7 días a la semana, 365 días al año en nuestro número de línea gratuita: **1-888-581-9988**

Cuando llame a este número, hablará con un profesional que puede asistirlo con información, derivarlo a los proveedores o ayudarle en una crisis.

Sección 2

¿Cómo puedo obtener ayuda?

Si no está recibiendo tratamiento en este momento, pero le gustaría hacerlo, el primer paso es llamar a centro de llamadas de servicio al cliente de CenterPoint. Puede llamar a este número para obtener información o solicitar servicios. Para obtener servicios, tiene que ser un adulto competente (de 18 años o más) que llama por sí mismo o llama por un niño menor de edad o tiene que ser un tutor nombrado por la corte para una persona a quien se ha declarado incompetente. Cualquier persona puede llamar para obtener información.

El número de línea gratuita de servicio al cliente de CenterPoint se contesta las 24 horas del día, 7 días a la semana, 365 días al año

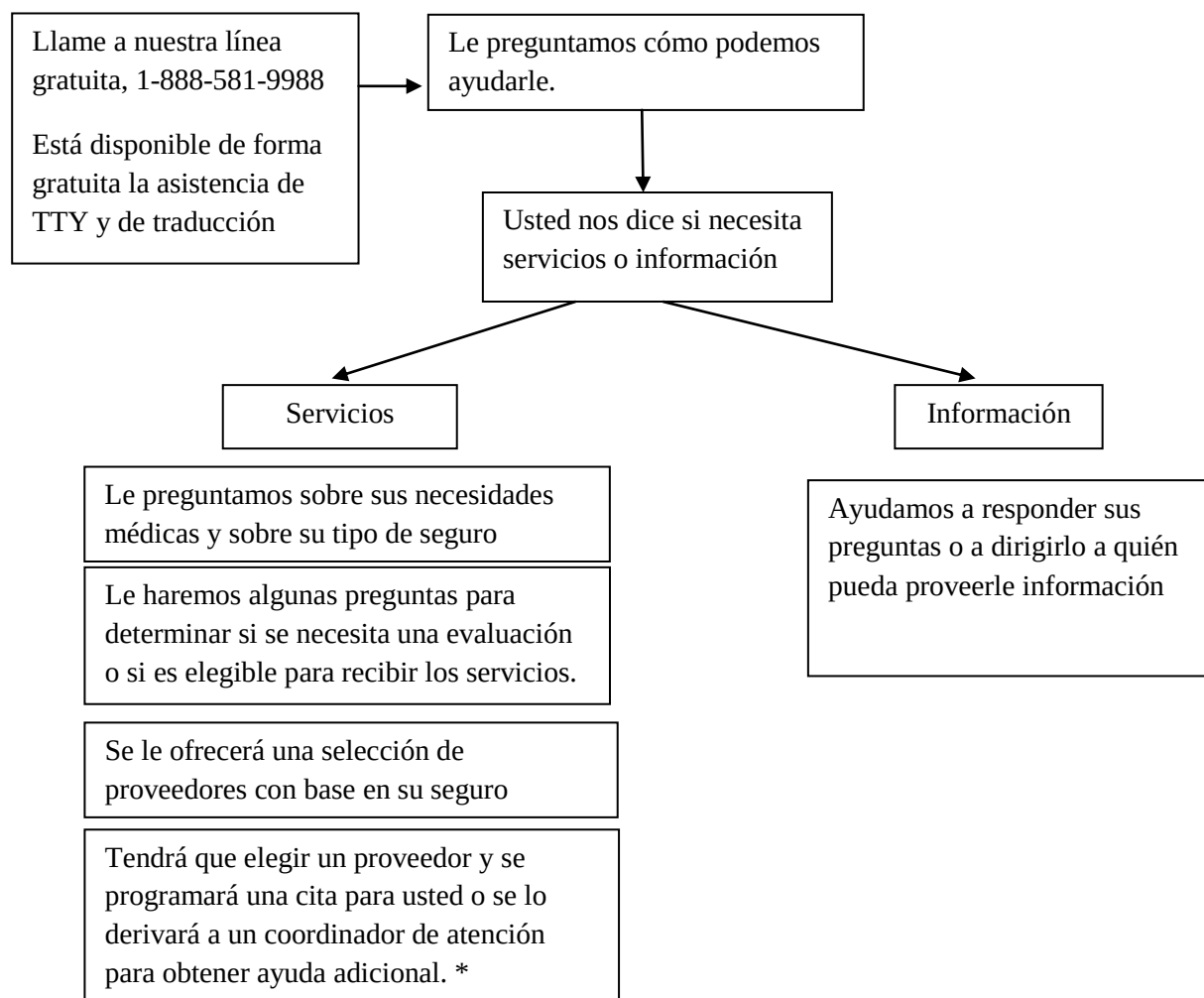
1-888-581-9988

Teletipo (TTY, por sus siglas en inglés): 1-866-625-0230

**Hay disponibles de forma gratuita servicios de traducción oral
para idiomas distintos del inglés**

Si está viviendo una emergencia médica, marque 911

Esto es lo que puede esperar que pase cuando llame al 1-888-581-9988



*La mayoría de los servicios estarán disponibles dentro de las 30 millas o los 30 a 45 minutos de su hogar. Es posible que algunos proveedores de especialidad estén ubicados en otro condado. CenterPoint le ayudará a encontrar un proveedor que pueda satisfacer sus necesidades, lo más cerca a su casa posible. Usted tiene el derecho a acceder a los servicios de emergencia en cualquier establecimiento que provee atención de emergencia sin autorización previa.

Asistencia en idiomas distintos del inglés:

El servicio al cliente puede conectarlo a un servicio de traducción. Este es un **servicio gratuito** y está disponible para cualquier llamada. Puede que tenga que esperar un poco para que lo conecten con su intérprete.

¿Cómo puedo obtener una lista de los proveedores en la red de CenterPoint?

Hay disponible en línea un directorio de proveedores en www.cphs.org/. También puede solicitar que se le envíe por correo una copia impresa.

Si ya estoy recibiendo servicios, ¿puedo cambiar de proveedor?

Sí. Usted tiene el derecho a cambiar de proveedor. Si desea solicitar un cambio, llame al 1-888-581-9988 y recibirá ayuda con este cambio. Hay disponible en línea una herramienta de búsqueda de proveedor en www.cphs.org/.

¿Puedo recibir servicios de un proveedor fuera de la red?

Tiene que recibir autorización previa para recibir servicios de un proveedor fuera del área de servicio de CenterPoint. CenterPoint autorizará el pago a un proveedor fuera de la red si:

- No puede transferírsele de manera segura o apropiada a otro proveedor de nuestra red, o
- Requiere de atención que no está disponible por parte de un proveedor de nuestra red.

Es posible que usted sea responsable del pago si va a un proveedor fuera de la red para recibir servicios que no son de emergencia y que CenterPoint no ha autorizado de manera previa. Para obtener la autorización previa, llame al 1-888-581-9988.

¿Qué pasa si estoy viviendo una emergencia?

Si no tiene una situación en la que se compromete la vida:

- Llame a su proveedor, o
- Llame a servicio al cliente de Centerpoint al 1-888-581-9988.
- El servicio al cliente que lo puede asistir con alternativas para la búsqueda de ayuda en sala de emergencia cuando está teniendo una crisis que no compromete la vida puede incluir:
 - Ingresar al centro de acceso anticipado de Daymark para una evaluación de lunes a viernes de 8 am a 8 pm. Los centros de acceso anticipado se encuentran en Winston-Salem y Wentworth.
 - Los servicios móviles de crisis están disponibles para ayudarlo 24/7. Los equipos móviles de crisis proveen evaluación, tratamiento y derivaciones si está teniendo una crisis que no compromete la vida.

¿Necesito autorización previa para los servicios de crisis?

No. Los servicios de crisis siempre se prestan en caso de emergencia. Si recibe servicios de crisis se lo inscribirá con CenterPoint tan pronto como sea posible. La fecha de inscripción será la fecha en que se suministró el servicio de emergencia. Debe estar inscrito con CenterPoint antes de que pueda recibir otros servicios que no sean de emergencia.

¿Qué pasa si estoy teniendo una crisis y no puede tomar decisiones sobre mi atención?

Usted tiene el derecho a dar instrucción para su tratamiento por adelantado. Hay tres tipos de directrices anticipadas que permiten que se conozca su voluntad en el caso de que no pueda tomar decisiones por sí mismo. Estos son:

- **Directrices psiquiátricas anticipadas (PAD**, por sus siglas en inglés) o Directriz anticipada para la atención de la salud mental. Este es un documento legal que establece las instrucciones para el tratamiento de la salud mental que quisiera recibir si está en una crisis y es incapaz de tomar decisiones por sí mismo
- **Poder notarial de atención de la salud** le permite designar a alguien que pueda tomar decisiones por usted si no puede tomar sus propias decisiones sobre el tratamiento

- **Un testamento en vida** es un documento que le dice a los demás que usted quiere tener una muerte natural, si está enfermo de manera incurable y no puede recibir alimentos ni respirar por su cuenta.

¿Y si necesito ayuda con la movilización a las citas?

El Departamento de servicios sociales en su condado tiene una solicitud para que Medicaid apruebe el transporte. No hay cuota para los beneficiarios de Medicaid. Para obtener más información sobre los servicios de transporte, llame a la oficina local del Departamento de servicios sociales o al número de la línea gratuita de atención las 24 horas de CenterPoint: 1-888-581-9988.

**Si está viviendo una emergencia médica, llame al 911 y/o
vaya a una sala de emergencias en su hospital local.**

Sección 3

¿Qué servicios puedo recibir y cómo se van a pagar?

CenterPoint maneja un plan de salud pre-pagado que financia Medicaid bajo una exención de Medicaid 1915(b)/(c). Esta exención permite que no se exijan algunos de los requisitos de Medicaid con el fin de ofrecer alternativas al sistema tradicional de reembolso. Si recibe Medicaid en los condados de Forsyth, Davie, Stokes o Rockingham, usted es un afiliado de este plan de salud pre-pagado.

¿Qué es Medicaid?

Medicaid es un programa de seguro para personas que no pueden pagar los costos de los servicios médicos. Medicaid le sirve a los padres de ingresos bajos, los niños, las personas mayores y las personas con discapacidad. Puede solicitar Medicaid en su oficina local del Departamento de servicios sociales (DSS, por sus siglas en inglés). Usted ya puede ser elegible para Medicaid si recibe ciertos tipos de beneficios por incapacidad. Si es elegible para Medicaid, recibirá una tarjeta de identificación de Medicaid (MID, por sus siglas en inglés). Una tarjeta de afiliación de Medicaid tiene un aspecto como el siguiente:

Cut along dotted lines *Cut along dotted lines* *Cut along dotted lines*

ANNUAL MEDICAID IDENTIFICATION CARD

CASEHEAD NAME
CASEHEAD ADDRESS LINE 1
CASEHEAD ADDRESS LINE 2
CASEHEAD ADDRESS LINE 3
CASEHEAD ADDRESS LINE 4
CASEHEAD ADDRESS LINE 5

Recipient Signature _____
(Not valid unless signed)
USE OF THIS CARD BY ANYONE NOT LISTED ON THE CARD IS FRAUD
AND IS PUNISHABLE BY A FINE, IMPRISONMENT OR BOTH

• N.C. DEPT. OF HEALTH AND HUMAN SERVICES
• DIVISION OF MEDICAL ASSISTANCE
• RECIPIENT I.D. RECIPIENT NAME
• 000.00.0000.N JONNXXXXX Q. PUBLIC
• BIRTH DATE ###/###/#### ISSUE DATE SEPT 1, 2010
• FOLD HERE

PRIMARY CARE PROVIDER NAME
PRIMARY CARE PROVIDER ADDRESS LINE 1
PRIMARY CARE PROVIDER ADDRESS LINE 2
PRIMARY CARE PHONE NO. AND AFTER HOURS NO.

For questions about your Medicaid coverage and/or to report
Medicaid fraud, waste or program abuse, please contact
CARE-LINE at 1-800-662-7030 or locally call 919-855-4400.

Cut along dotted lines

¿Cómo va a ayudarme CenterPoint a averiguar cuáles son mis necesidades médicas?

Las necesidades médicas se determinan mediante una evaluación. Una evaluación le ayudará a saber qué servicios serán útiles y cómo se pagarán esos servicios. En algunos casos, es posible que ya haya tenido una evaluación, y simplemente se le puede pedir que envíe una copia a CenterPoint antes de que pueda derivárselo a un proveedor. Si sus necesidades no son claras, un proveedor puede pedirle que reciba evaluaciones adicionales. Usted debe tener una necesidad de salud mental, por discapacidad intelectual o del desarrollo o por abuso de sustancias identificada en la evaluación para que se lo derive a un proveedor de CenterPoint.

Se llama servicios a diferentes cosas en función del tipo de discapacidad que tenga. Aquí se presentan algunos tipos de servicios que pueden recomendarse:

Evaluaciones - le ayudan a identificar las fortalezas y las necesidades médicas para recibir servicio y cómo se van a pagar.

Coordinación de atención - le ayuda a encontrar un proveedor y ayuda a sus servicios a trabajar juntos.

Administración de medicamentos - le ayuda a decidir si la medicina puede ayudarle y qué tipo debe tomar.

Terapia - le ayuda a tratar las necesidades médicas identificadas en la evaluación.

Alivio - da a los familiares un descanso del proveer atención a una persona con discapacidad.

Servicios domiciliarios - ayudan a apoyarlo para vivir de forma independiente mediante el uso de terapia en su vida cotidiana.

Servicios vocacionales - le ayudan a entrenarse para, solicitar y mantener un trabajo.

Servicios de crisis - le ayudan cuando su necesidad de servicios aumenta o cambia de repente.

Servicios para pacientes hospitalizados - cuando usted va a un hospital o centro de tratamiento para recibir atención médica intensiva.

¿Cómo van a pagarse mis servicios si tengo otro seguro distinto de Medicaid?

Debe decirle a CenterPoint y a su proveedor si a usted lo cubre otro seguro distinto de Medicaid. Esto podría incluir Medicare o un seguro privado. Las regulaciones federales requieren que Medicaid sea el “pagador de último recurso”. Medicaid paga por los servicios después de que se haya procesado su otro seguro y de que se haya tomado una decisión sobre el pago.

Descripción de los servicios

Hay tres niveles de servicios que se basan en la necesidad médica y en el historial de tratamiento. Estos niveles de servicio son:

- Beneficios básicos
 - Proporcionar intervenciones rápidas para necesidades agudas (inmediata, pero de corta duración)
 - Están disponibles mediante una derivación de un proveedor de la red de CenterPoint o a través del centro de llamadas de servicio al cliente
 - No requieren previa autorización
 - Si recibe beneficios básicos, por lo general no se le asignará un coordinador de atención
- Beneficios básicos incrementados
 - Estos son beneficios cuando sus necesidades de atención demandan más que el número permitido de visitas para mejorar o mantener su nivel de funcionamiento
 - Estos servicios deben autorizarse con base en su requerimiento y necesidad médica del servicio
- Beneficios mejorados
 - Si ha tenido alguna enfermedad mental grave, abuso de sustancias o una discapacidad intelectual/otra del desarrollo, es posible que tenga mayores beneficios
 - Estos servicios están muy coordinados para asegurarse de que recibe la cantidad de atención adecuada
 - Si recibe beneficios mejorados, debe accederse a ellos mediante el proceso de planificación centrada en la persona. La sección 5 de este manual proporciona más información sobre la planificación centrada en la persona.

Programas de salud preventiva

CenterPoint está llamado a desarrollar programas preventivos de salud como un medio para mejorar la atención a los consumidores y cumplir con las normas nacionales de acreditación. El objetivo de estas iniciativas es educar a los afiliados en sus diagnósticos, opciones de tratamiento y las formas de maximizar el tratamiento. Cada año, CenterPoint envía por correo información sobre programas de salud preventiva a los afiliados. Para solicitar información sobre estos programas, llame a servicio al cliente al 1-888-581-9988.

Análisis temprano y periódico, diagnóstico y tratamiento (EPSDT, por sus siglas en inglés)

La ley federal exige que Medicaid pague por ciertos análisis periódicos, servicios de oftalmología, odontología y de audición para niños menores de 21 años de edad. Los servicios, enumerados en 42U.S.C. 139d(a) [1905(a) de la ley de seguridad social], deben ser médicamente necesarios para corregir o mejorar defectos, enfermedades físicas o mentales o atender una condición identificada mediante el análisis. Esto significa que el servicio debe ser necesario para mejorar o mantener la salud de un individuo en la mejor condición posible, para compensar por un programa de salud para evitar que se empeore o para prevenir el desarrollo de problemas de salud adicionales. Para obtener más información sobre EPSDT, llame a servicio al cliente de CenterPoint al 1-888-581-9988.

Establecimiento de prioridad de los servicios

El establecimiento de la prioridad de los servicios es como sigue:

- **Apremiantes:** estas son situaciones que comprometen la vida en las que usted puede ser suicida, homicida, psicótico activo o mostrar comportamientos o uso de alcohol o sustancias que pueden resultar en causarse daño a sí mismo o perjudicar a otros. Si tiene una necesidad apremiante, recibirá derivaciones las 24 horas del día. Se le proveerá atención en persona en un plazo no superior a las dos horas. Recibirá atención inmediata en persona por situaciones apremiantes que comprometen la vida.
- **Urgentes:** estas son situaciones en las que no está activamente suicida u homicida, pero puede estar en peligro de empeorar sin una intervención. Si tiene una necesidad urgente, recibirá una evaluación en persona dentro de los dos días siguientes a la solicitud de atención.
- **De rutina:** esta es una condición en la que usted describe los signos y síntomas que están causando un impedimento que está interfiriendo con su capacidad para participar en la vida diaria o la calidad de su vida ha disminuido. Si tiene una necesidad de rutina, recibirá una evaluación en persona y/o tratamiento dentro de los 10 días hábiles (14 días calendario) a partir de la fecha de su solicitud de atención.

Si necesito un servicio que requiere una autorización, ¿cómo funciona esto?

La administración de uso (UM, por sus siglas en inglés) tiene la responsabilidad de tomar decisiones de autorización para ayudarle a obtener la atención adecuada, en la cantidad adecuada, en el momento adecuado. La toma de decisiones de UM se basa en la pertinencia de la atención y el servicio y en la existencia de cobertura.

¿Necesito autorización previa para servicios de crisis?

No. Los servicios de crisis siempre se prestan en caso de emergencia. Si recibe servicios de crisis se lo inscribirá con CenterPoint tan pronto como sea posible. La fecha de inscripción será la fecha en que se suministró el servicio de emergencia. Debe estar inscrito con CenterPoint antes de que pueda recibir otros servicios que no sean de emergencia.

Para saber más sobre servicios, llame al **1-888-581-9988**.

Sección 4

¿Cuáles son mis derechos y responsabilidades?

Póngase en contacto con nuestro Departamento de asuntos del consumidor en el 1-336-714-9100 (lunes – viernes 8 am a 5 pm). Si necesita ayuda después de estas horas, por favor, llame al 1-888-581-9988 con preguntas sobre sus derechos y responsabilidades

Si recibe servicios de CenterPoint o de un proveedor de CenterPoint, tiene ciertos derechos y responsabilidades. Sus derechos están definidos y protegidos por las leyes federales y estatales. Estos derechos incluyen, pero no se limitan a, lo siguiente. Usted tiene derecho a:

- **Que lo traten con respeto y en consideración debida la dignidad** - Usted tiene el derecho a que lo traten de la manera que siente que deberían cuando se refiere a todos los aspectos de los servicios prestados a lo largo de su bienestar y el proceso de recuperación.
- **A la privacidad** - Usted tiene el derecho a la privacidad bajo las leyes federales y estatales que protegen la confidencialidad de su información personal. La información sólo se puede compartir con otras personas con su expreso consentimiento. Sin embargo, existen leyes que permiten excepciones. Estas excepciones son las siguientes: una orden judicial, una emergencia, como parte de una investigación de abuso de menor y si está resuelto a constituir un peligro para sí mismo o para otros.
- **A estar protegido de todo perjuicio, abuso, negligencia o explotación** - Los empleados de su proveedor de servicios están obligados a protegerlo de cualquier perjuicio, abuso, negligencia o explotación a lo largo de su proceso de tratamiento. Su proveedor tiene la obligación de promover un ambiente seguro y de respeto al ofrecer procedimientos que no lo sometan al dolor.
- **Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia** - Sólo en los casos en que exista peligro de lesión o perjuicio a sí mismo o a otros pueden utilizarse procedimientos restrictivos. Con este derecho también se le dan las garantías contra el uso de medicamentos que puedan representar un riesgo grave para usted.
- **A elegir su proveedor** - Usted tiene el derecho a elegir la agencia que provee sus servicios. Una vez que comience a recibir los servicios de un proveedor, también tiene el derecho de buscar servicios en otro lugar si así lo desea.
- **A un plan individual centrado en la persona** - Usted tiene el derecho a un plan centrado en la persona diseñado de manera específica para usted. A través de este plan, tiene la capacidad de fijar metas personales de bienestar, recuperación y tratamiento y tiene el derecho a revisar su plan en cualquier momento.
- **A recibir información sobre las opciones de tratamiento disponibles y las alternativas que se le presentan en una manera apropiada a su condición y capacidad de entendimiento.** – Sus opciones de tratamiento debe compartirse con usted. Debe permitírsele hacer preguntas cuando no entienda algo.

- **A participar en las decisiones sobre su atención médica.** – Esto incluye que se lo informe de sus medicamentos y de las recomendaciones del equipo de tratamiento.
- **A rechazar el tratamiento.**
- **A que se lo informe** - Usted tiene el derecho a que se lo informe de todas las políticas y procedimientos que le afectan como consumidor. Todos los proveedores de servicios están obligados a mantenerlo informado de sus derechos y cada proveedor también está obligado a mantener documentación de que cada empleado entiende este proceso.
- **A consentimiento informado** - Usted o su representante legal tienen derecho a ser informados de una manera que sea comprensible cuando se refiere a los beneficios, los riesgos potenciales y los posibles métodos alternativos de tratamiento. Esto también incluye la comprensión de la extensión de tiempo en la que el consentimiento es válido para los servicios, y los procedimientos que deben seguirse si usted o su representante deciden retirar su consentimiento.
- **A entender cómo se cubrirá el pago del servicio** - Usted tiene el derecho a una plena comprensión de cómo usted, o fuentes externas, pagarán o subsanarán sus servicios.
- **A presentar una queja o reclamo** - Usted tiene el derecho de presentar una queja formal con CenterPoint.
- **A solicitar una apelación por cambios en los servicios financiados por el estado (IPRS, por sus siglas en inglés) servicios de salud mental** – Si se han reducido, suspendido o cancelado los servicios financiados por el estado, puede presentar un reclamo para solicitar una apelación.
- **A solicitar una apelación por los cambios en sus servicios de salud mental de Medicaid** - Si se ha reducido, suspendido o cancelado su servicio, usted o su proveedor pueden solicitar reconsideración dentro de los 30 días siguientes a dicha notificación. Este es el primer paso en el proceso de apelación.
- **A solicitar una audiencia imparcial del estado** - Dentro de los plazos determinados, si no está de acuerdo con el resultado de la reconsideración, puede presentar una apelación ante la Oficina de audiencias administrativas de CN y recibir lo que se conoce como una “audiencia imparcial del estado”.
- **A solicitar adaptaciones razonables libres de cargo a usted** - Usted tiene el derecho de solicitar adaptaciones físicas para la accesibilidad y la asistencia con el idioma incluyendo los servicios de teletipo (TTY, por sus siglas en inglés), la interpretación de lengua de señas y los servicios de traducción si no habla inglés y asistencia para los discapacitados visuales.
- **A solicitar y recibir una copia de su historia médica salvo lo dispuesto por la ley. NCGS 122C-53(d)** – Cada proveedor de tratamiento cuenta con políticas y procedimientos que debe seguir para ver su historia médica. Su historia puede retenerse si su médico tratante determina que existe información que pueda ser perjudicial para su bienestar físico o mental.
- **A solicitar que se enmiende o corrija su historia médica de acuerdo con la ley. 45 CFR Parte 164.**

¿Cuáles son mis derechos como menor de edad?

Si es menor de edad, tiene el derecho a estar de acuerdo con algunos tratamientos sin el consentimiento de un padre o tutor. Estos tratamientos incluyen:

- Tratamiento por enfermedades venéreas
- Por embarazo

- Por abuso de alcohol o drogas
- Por trastornos emocionales

Como beneficiario de los servicios de CenterPoint o un proveedor de servicio de CenterPoint, usted tiene la responsabilidad de:

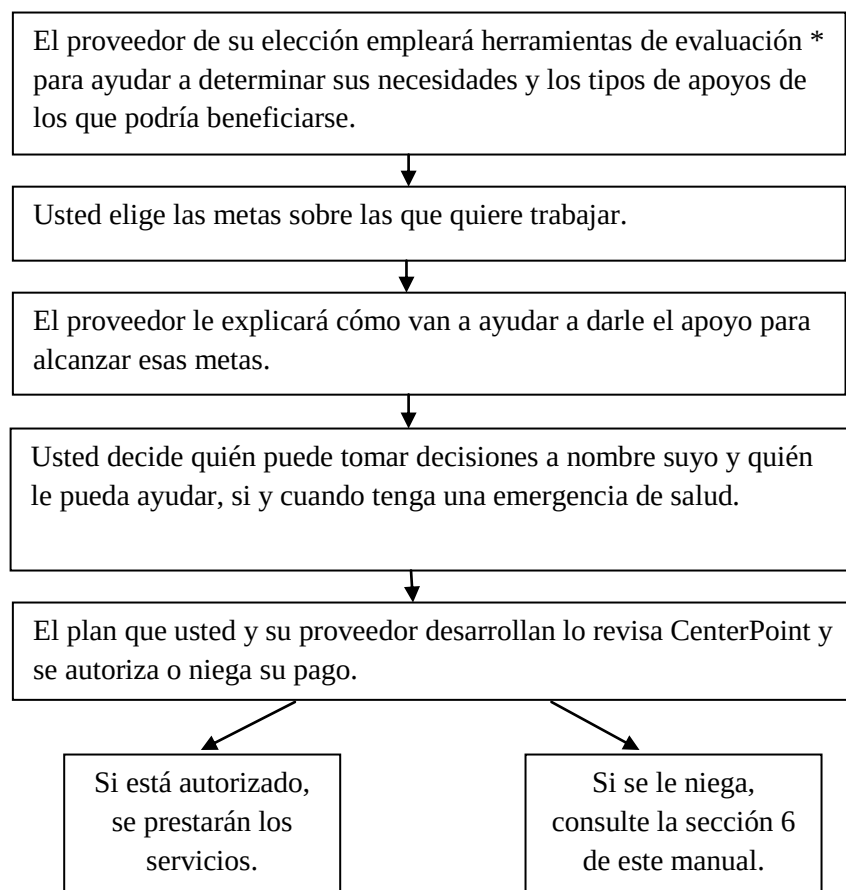
- Proporcionar la información que CenterPoint y sus proveedores necesitan con el fin de proveerle atención
- Seguir los planes e instrucciones de atención que usted ha acordado con sus proveedores
- Contarle al proveedor de servicios sobre los cambios en su condición médica
- Hacer preguntas cuando no entienda su atención o lo que se espera que haga
- Invitar a las personas que serán de gran ayuda y apoyo para usted para que se las incluya en la planificación de su servicio
- Trabajar en las metas de su plan de servicio
- Cumplir todas las citas que pueda
- Si no puede asistir a una cita, cancelar con por lo menos 24 horas de anticipación
- Pagar por los servicios que se prestan y proporcionar copias de la cobertura del seguro
- Tomar los medicamentos como se los recetaron a usted
- Contarle a su médico si tiene efectos secundarios desagradables por sus medicamentos o si sus medicamentos no parecen estar funcionando para ayudarle a sentirse mejor
- Contarle a su médico o terapeuta si no está de acuerdo con sus recomendaciones
- Contarle a su médico o terapeuta cuando/si desea finalizar el tratamiento
- Llevar su tarjeta de Medicaid o de otro seguro consigo a todas las citas programadas

Sección 5

¿Qué es planificación centrada en la persona?

Todos los servicios que prestan CenterPoint y su red de proveedores se guían por un plan centrado en la persona. Este plan lo desarrollan los afiliados, sus familias y los proveedores. Este plan organiza el paso hacia la recuperación y/o una vida más auto-determinada. La planificación centrada en la persona anima a las personas a dirigir su propia atención siempre que sea posible.

¿Cómo se desarrolla el plan centrado en la persona?



*Para saber más sobre las herramientas de evaluación, póngase en contacto con el coordinador de atención, el proveedor de su elección o llame a servicio al cliente de CenterPoint al **1-888-581-9988**

Sección 6

¿Qué pasa si me niegan los servicios de Medicaid?

Esta sección contiene información sobre cómo solicitar una revisión de las decisiones de Medicaid y a quién llamar si tiene preguntas. Si tiene alguna pregunta, por favor, póngase en contacto con el especialista en asuntos del consumidor de CenterPoint en el 1-336-714-9100 (lunes – viernes 8 am a 5 pm). Si necesita ayuda después de estas horas, por favor, llame al 1-888-581-9988.

Si tiene Medicaid, usted tiene los derechos al debido proceso que están protegidos por la ley estatal y federal. Si CenterPoint niega, reduce, suspende o cancela un servicio que está recibiendo, debe notificársele y tiene el derecho a apelar. Puede apelarse el nivel de servicio o el tipo. La duración de la autorización de un servicio o el tiempo que un servicio puede recibirse, no es algo que pueda apelarse. Por lo menos 10 días antes de la reducción, suspensión o cancelación, CenterPoint está obligado a proveer información sobre el proceso de apelación en una notificación por escrito para que usted pueda presentar una apelación de manera oportuna. A continuación, se muestra un resumen de este proceso:

Nivel 1: reconsideración

Si presenta una apelación dentro de los 30 días siguientes al cambio de servicio, usted tiene el derecho a solicitar reconsideración. La reconsideración debe completarse dentro de los 45 días siguientes a la fecha en que se recibió la solicitud de reconsideración. Puede revisar la información utilizada como parte del proceso de reconsideración. También puede presentar información adicional que apoya el nivel de servicio que se solicita. La reconsideración es una revisión que lleva a cabo un profesional con licencia que no tenía ninguna función en la decisión original de reducir, negar, suspender o cancelar el servicio que está apelando. Puede examinar sus historias médicas durante el proceso de apelación. Es posible que haya discusión entre usted y el revisor de CenterPoint durante la reconsideración. Pueden lograrse acuerdos sobre los tipos y la cantidad de servicios y los apoyos que se le presten.

El proceso de reconsideración debe utilizarse antes de poder utilizar el proceso de audiencia imparcial del estado. Usted puede apelar la decisión de la reconsideración y presentar y apelar a la oficina de audiencias administrativas de Carolina del Norte (OAH, por sus siglas en inglés). Se incluye información sobre este proceso en la notificación de la decisión de la reconsideración.

Nivel 2: mediación

Si apela la reconsideración, debe presentarla dentro del plazo de los 30 días siguientes a esa decisión en la oficina de audiencias administrativas de Carolina del Norte (OAH, por sus siglas en inglés). Después de presentarla, se le ofrecerá la oportunidad de aceptar la mediación. Si acepta mediación, debe completarse en el plazo de los 25 días siguientes a su solicitud. Se asignará a su caso un mediador de la red de mediación de Carolina del Norte. Puede elegir que la mediación sea por teléfono o en la oficina del mediador. Puede traer información para apoyar su requerimiento de servicios basados en la necesidad médica.

Si no acepta la mediación, o no tiene éxito, su apelación procede a una audiencia en la oficina de audiencias administrativas (OAH, por sus siglas en inglés). Este nivel de apelación está actualmente disponible a través del proceso de audiencia imparcial del estado.

Nivel 3: oficina de audiencias administrativas (OAH, por sus siglas en inglés)

Si no está satisfecho con el proceso de mediación, puede proceder a la audiencia OAH. Después de la audiencia un juez de derecho administrativo le hará una recomendación con respecto a su caso. Este nivel de apelación está actualmente disponible a través del proceso de audiencia imparcial del estado.

Nivel 4: decisión final de la agencia

La división de asistencia médica de Carolina del Norte (DMA, por sus siglas en inglés) revisa todo el proceso y la recomendación de la audiencia OAH. Usted, CenterPoint, y el Departamento de salud y servicios humanos (DHHS, por sus siglas en inglés) suministran explicaciones por escrito sobre por qué están de acuerdo o en desacuerdo con la decisión de OAH. DMA confirmará o revocará la decisión de OAH y emitirá una decisión final de la agencia por escrito. Este nivel de apelación está actualmente disponible a través del proceso de audiencia imparcial del estado. Si la decisión final de DMA no se decide a su favor, puede contratar a un abogado y apelar el caso ante el Tribunal superior.

Continuación de los beneficios

CenterPoint debe continuar su servicio durante el proceso de reconsideración y durante la audiencia imparcial del estado si se cumplen todos los siguientes requisitos:

- Su reconsideración se solicita en el plazo de los 30 días
- Su reconsideración consiste en la cancelación, suspensión o reducción de un servicio autorizado actualmente
- Su servicio lo ordenó un proveedor autorizado
- La autorización de su servicio actual no ha expirado
- Usted solicita una continuación del servicio
- El servicio debe continuar hasta que:
- Usted se retira del proceso de reconsideración
- Pasan diez días después de que se tomó la decisión de la reconsideración, a menos que usted solicite una audiencia imparcial del estado en el plazo de los 10 días
- Esté tomada en su contra la decisión de la audiencia imparcial del estado
- Expire la autorización de su servicio.

Si la decisión de la apelación final es en su contra, usted es responsable por el costo de los servicios prestados durante la reconsideración y/o el proceso de audiencia imparcial del estado.

Números importantes que debe saber

- Para ubicar una oficina de ayuda legal/servicios legales cerca a usted llame al: 1-877-694-2464
- Para obtener más información sobre sus derechos de apelación también puede llamar a la línea gratuita CARELINE (LÍNEA-DE-ATENCIÓN)
- Inglés/español al 1-800-662-7030, teletipo al 1-877-452-2514, o
- La oficina de audiencias administrativas de CN al:1-919-431-3000

Para saber más sobre de las razones por las cuales Medicaid ya no paga por algunos servicios, llame al especialista de asuntos del consumidor de CenterPoint al 1-336-714-9100 (lunes – Viernes 8 am a 5 pm). Si necesita asistencia después de estas horas, por favor, llame al 1-888-581-9988.

Sección 7

¿Qué pasa si no estoy satisfecho con los servicios?

Esta sección contiene información sobre cómo presentar un reclamo y el proceso de reclamo. Un reclamo es una expresión de insatisfacción sobre cualquier asunto distinto de una acción (apelación).

Usted tiene el derecho a presentar un reclamo formal ante CenterPoint ya sea oralmente o por escrito. Ejemplos de reclamos son las inquietudes sobre el personal que no cumple una cita, personal que no es respetuoso con usted o no estar en capacidad de obtener ayuda de alguien que hable su idioma. Otros ejemplos de reclamos son la insatisfacción con la calidad de la atención o el acceso a los servicios, la actitud del personal de CenterPoint y de los proveedores, cuestiones de facturación y financieras o la calidad del consultorio del médico.

Si quisiera hablar sobre su inquietud de manera informal antes de presentar un reclamo, puede comunicarse con el especialista en asuntos del consumidor de CenterPoint en el **1-336-714-9100 (lunes – viernes 8 am a 5 pm)**. Si necesita asistencia después de estas horas, por favor, llame al **1-888-581-9988**.

También puede llevar sus inquietudes a una persona que esté trabajando con usted (si se siente cómodo hablando sobre sus inquietudes con esa persona) y pídale a él/ella que lo ayude o aconseje. También puede hablar con su proveedor o coordinador de atención de CenterPoint asignado. Si usted decide presentar un reclamo, póngase en contacto con el especialista en asuntos del consumidor de CenterPoint en el **1-336-714-9100 (Lunes - Viernes 8 am a 5 pm)**. Si necesita ayuda después de estas horas, por favor, llame al **1-888-581-9988**.

¿Qué sucede cuando CenterPoint recibe mi reclamo?

1. Cuando CenterPoint recibe su reclamo, se lo envía al departamento que mejor pueda responder.
2. CenterPoint responderá a su reclamo en el plazo de los 30 días calendario siguientes a su recepción. El personal responsable de CenterPoint se pondrá en contacto con usted y con las otras personas involucradas en el reclamo para ayudar a resolver sus inquietudes.
3. Se hará un intento para negociar su reclamo con proveedores de la red si están involucrados en su reclamo. No está obligado a utilizar el proveedor de servicios del proceso de reclamo. Los familiares, los amigos, los defensores y/o su abogado pueden ayudarle a presentar un reclamo formal. Nosotros podremos:
 - Hablar con usted o con la persona legalmente responsable (LRP, por sus siglas en inglés), si es procedente
 - Hablar con otras personas involucradas en la situación, incluyendo su coordinador de atención asignado (si tiene uno)
 - Hablar con su proveedor, y
 - Revisar su historia médica para obtener información relacionada con su reclamo.

La persona responsable del personal de CenterPoint hablará sobre la resolución de su reclamo con usted. Si no está de acuerdo con la resolución del reclamo, puede ponerse en contacto con el especialista de asuntos del consumidor en el 1-866-804-4323 para solicitar información sobre cómo apelar a MH/DD/SAS, por sus siglas en inglés. Nos esforzamos por resolver los reclamos en el plazo de los 90 días calendario siguientes a la recepción.

Reclamo anónimo

Si tiene alguna inquietud, puede informar de manera anónima llamando a asuntos del consumidor al **1-336-714-9100 (lunes – viernes 8 am a 5 pm)**. Si necesita asistencia después de estas horas, por favor, llame al **1-888-581-9988**.

Sección 8

¿Cómo puedo hacer que CenterPoint sea mejor?

Comité asesor del consumidor y la familia (CFAC, por sus siglas en inglés): CFAC es el comité asesor del consumidor y la familia de la junta de CenterPoint. CFAC provee una oportunidad para la participación significativa de los consumidores y las familias en dar forma al desarrollo y la prestación pública de servicios de salud mental, por discapacidades de desarrollo y por abuso de sustancias en la región de los cuatro condados. La misión de CFAC es supervisar los servicios, hacer recomendaciones y asesorar a la junta de CenterPoint de manera que se presten los servicios necesarios y se aborden las deficiencias en los servicios. Las reuniones se realizan el segundo lunes de cada mes a las 5:30 pm en la sala de juntas de CenterPoint ubicada en 4045 University Parkway, Winston Salem, NC 27106.

Comité asesor de discapacidad intelectual y del desarrollo (I/DD, por sus siglas en inglés): este comité asesora al equipo de manejo de CenterPoint sobre las iniciativas comunitarias y las prioridades de servicio para los afiliados y las familias con discapacidades intelectuales y del desarrollo. El comité está integrado por los auto-defensores, las familias, los proveedores y los interesados de la comunidad. Las reuniones se realizan el primer jueves de cada mes a las 5:30 pm en la sala de juntas de CenterPoint ubicada en 4045 University Parkway, Winston Salem, NC 27106.

La junta de directores de CenterPoint: la junta de directores de servicios humanos de CenterPoint actúa para planificar, presupuestar, ejecutar y supervisar el apoyo prestado a los consumidores con discapacidad y sus familiares. Las áreas de atención de las que se ocupa la junta son los servicios de salud mental (adultos y niños y familia), por discapacidades del desarrollo y por abuso de sustancias en los condados de Forsyth, Stokes, Davie y Rockingham. La junta también trata de representar los intereses de sus consumidores y los de sus familiares y satisfacer las diversas necesidades de la comunidad de discapacitados. Con ese fin, el comité asesor del consumidor y la familia (CFAC, por sus siglas en inglés) es un foro abierto para los consumidores, los familiares, los colaboradores locales y otras personas interesadas. Un individuo que tiene contrato con una entidad de gestión local (LME, por sus siglas en inglés) para la prestación de servicios de salud mental, por discapacidades del desarrollo y por abuso de sustancias no podrá fungir en la junta de LME para el periodo durante el cual el contrato de servicios está en vigor. La junta de directores de CenterPoint incluye a representantes designados de los condados de Forsyth, Stokes, Davie y Rockingham. Los representantes están obligados a asistir al 75% de las reuniones por año.

Comité de derechos humanos (HRC, por sus siglas en inglés): este comité tiene la responsabilidad de velar por el cumplimiento de parte de CenterPoint de las normas federales y estatales con respecto a los derechos del consumidor, la confidencialidad y las quejas. El HRC de CenterPoint está compuesto de clientes, familiares y asesores expertos que se reúnen por lo menos una vez cada tres meses. Éste revisa y supervisa todas las tendencias en el uso de intervenciones restrictivas, abuso, negligencia y explotación, las muertes y los errores de medicación. El comité de derechos humanos también hace reportes a la junta de directores de CenterPoint, el comité de mejora continua de la calidad global de CenterPoint (GCQIC, por sus siglas en inglés) y DMA/DMH, por sus siglas en inglés. Los consumidores pueden presentar violaciones de los derechos ante HRC a través del procedimiento de reclamos de CenterPoint. Los consumidores o los familiares de los consumidores que desean aplicar para formar parte del comité de derechos humanos pueden llamar a la oficina de asuntos del consumidor al **1-336-714-9100 (lunes – viernes 8 am a 5 pm). Si necesita ayuda después de estas horas, por favor, llame al 1-888-581-9988.**

El comité de derechos del cliente (CRC, por sus siglas en inglés): se espera que cada agencia proveedora de la red mantenga un comité de derechos del cliente (CRC, por sus siglas en inglés), en consistencia con las normas descritas en el estatuto general y el código administrativo de Carolina del Norte.

El proveedor debe tener un proceso de queja y reclamo para abordar cualquier inquietud del consumidor o la familia del consumidor en relación con los servicios prestados. El proveedor debe mantener documentación sobre todas las quejas recibidas incluyendo la fecha de recepción, los puntos de la queja y la información de resolución. El proveedor debe tener un comité de derechos del cliente (CRC, por sus siglas en inglés); dos o tres proveedores más pequeños pueden compartir un CRC. Cualquier inquietud o queja sin resolver debe remitirse a CenterPoint. El proceso de queja y reclamo del proveedor debe proporcionarse a todos los consumidores y las familias de los consumidores en admisión y bajo solicitud. El proveedor debe aconsejar a los consumidores y las familias que pueden ponerse en contacto con CenterPoint de manera directa para tratar cualquier inquietud o queja.

Los reglamentos de los derechos del cliente están en NC GS (por sus siglas en inglés) 122-C-51-67 y APSM (por sus siglas en inglés) 95-2 y APSM (por sus siglas en inglés) 30-1 y NCASC 27G.0504, 10A NCAC 27G.0103 (por sus siglas en inglés) y en el boletín del consejo de comunicación de CN # 30.

Derechos de los discapacitados de Carolina del Norte: Derechos de los Discapacitados en Carolina del Norte es una organización privada, sin ánimo de lucro en Carolina del Norte que trabaja para mejorar las vidas de las personas con cualquiera de todas las discapacidad mediante la protección de sus derechos. Es parte de un sistema a nivel nacional de protección y defensa (P&A, por sus siglas en inglés). Si usted es una persona con una discapacidad o tiene un familiar con una discapacidad y necesita asistencia, Derechos de los discapacitados de Carolina del Norte puede estar en capacidad de ayudar a proporcionar información y derivación, servicios de defensa o representación legal.

La primera vez que se ponga en contacto con Derechos de los discapacitados de Carolina del Norte, hablará con un especialista de ingreso quien tomará los detalles de sus inquietudes. Los casos se aceptan para recibir asistencia con base en un sistema justo de criterios de selección de casos y en los recursos disponibles en el momento de la solicitud. Si Derechos de los discapacitados de Carolina del Norte no está en capacidad de ayudarlo, se lo derivará a otro recurso apropiado.

Los tipos de asistencia disponibles son:

- Investigar los reportes de abuso, negligencia o explotación
- Asistir a los padres en la obtención de servicios educativos apropiados desde el preescolar hasta la escuela secundaria
- Abogar por el equipo necesario para ayudar a una persona a comunicarse, moverse o aprender
- Asegurar la accesibilidad a los programas y servicios públicos

Para ponerse en contacto con Derechos de los discapacitados de Carolina del Norte:

919-856-2195 (voz)

877-235-4210 (voz)

888-268-5535 (teletipo)

Fax: 919-853-2244

Escriba a: Disability Rights North Carolina

2626 Glenwood Avenue Suite 550

Raleigh, NC 27608

Sitio web: www.disabilityrightsnorthcarolina.org