



Plan de salud LME/MCO de Smoky Mountain

Manual del Usuario y su Familia



2015-2016



Usted ha recibido este manual porque se ha hecho miembro del plan de salud de Smoky Mountain LME/MCO. Este manual proporciona información sobre a quién llamar si usted o un ser querido necesita ayuda o está en crisis, los servicios a los que puede acceder y cómo obtenerlos, cómo los grupos de apoyo mutuo pueden ayudarlo a recuperarse y lograr sus objetivos personales, y sus derechos y responsabilidades como miembro del plan de salud de Smoky. Esto incluye como presentar una queja o reclamo, realizar una apelación o informar un fraude.

Le sugerimos anotar los siguientes números telefónicos de importancia para hacerlos accesibles fácilmente al necesitarlos para comunicarse con alguien con referencia a sus cuidados de salud.

Nombre y número de mi proveedor de atención médica primaria:

Nombre y número de mi proveedor de salud conductual:

Nombre y número de mi proveedor de manejo de crisis local:

Nombre y número de mi coordinador de cuidado (si tiene uno):

Información del plan de salud

Sede administrativa
200 Ridgefield Court, Suite 206
Asheville, NC 28806
Teléfono: 828-225-2785
Fax: 828-252-9584

Smoky administra fondos públicos para prestar servicios a pacientes con problemas de salud mental, uso de sustancias y discapacidad intelectual o de desarrollo a los residentes calificados en los siguientes 23 condados occidentales de Carolina del Norte:

Alexander	Haywood	Swain
Alleghany	Henderson	Transylvania
Ashe	Jackson	Watauga
Avery	Macon	Wilkes
Buncombe	Madison	Yancey
Caldwell	McDowell	
Cherokee	Mitchell	
Clay	Polk	
Graham	Rutherford	



La edición actual de este manual del usuario y su familia está disponible en nuestro sitio web:
www.smokymountaincenter.com.

Una copia impresa de este manual está disponible a solicitud si llama a la línea de servicio de atención al cliente de smoky al 1-888-757-5726.

Este manual esta disponible en español y en formatos alternativos. Si usted necesita una versión más amplia e impresa, o tiene habilidad de lectura limitada, llámenos a nuestra línea de servicios de atención al cliente al 1-888-757-5726.

Si necesita información en español, llámenos al 1-888-757-5726.

Números de teléfonos

Acceda a la línea gratuita de servicios las 24 horas al día, los siete días de la semana: 1-800-849-6127

Llame a este número si usted o un ser querido están pasando por una crisis o necesitan evaluación o una referencia. Si tiene discapacidad auditiva, póngase en contacto con RelayNC al 711.

IMPORTANTE: Llame al 911 en caso de emergencia médica o si su vida corre peligro.

Asistencia en idiomas distintos al Inglés: 1-888-757-5726

El personal de servicio de atención al cliente de Smoky lo puede poner en contacto con un servicio de interpretación en idiomas distintos al inglés. Este es un servicio gratuito para usted y lo puede solicitar durante cualquier llamada, aunque es posible que tenga que esperar un poco para que pueda hablar con el intérprete.

Servicio de atención al cliente: 1-888-757-5726, customer.services@smokymountaincenter.com

Llame a servicio de atención al cliente si tiene preguntas, inquietudes o quejas o para reportar a algún proveedor, a algún servicio o a Smoky.

Equipo de relaciones con el usuario: 1-888-757-5724

Llame al equipo de relaciones con el usuario para hablar con una persona o familiar en recuperación o que tenga experiencia en salud mental, uso de sustancias o discapacidad intelectual o de desarrollo.

Teléfono de emergencia con confidencialidad de Smoky (fraude y abuso): 1-866-916-4255 (24 horas los siete días de la semana) o reporte en la red a <https://www.integrity-helpline.com/smc.jsp>

Smoky anima a todos los miembros de nuestra comunidad, incluyendo la gente que está recibiendo servicios, los familiares y los empleados de los proveedores, que reporten cualquier posible caso de fraude, desperdicio o uso inapropiado de fondos y prácticas de facturación sospechosas en contra a Medicaid. Para más información vea la Sección 12 sobre fraude y abuso.

Todas la oficinas de Smoky pueden ser contactadas gratuita por el teléfono 1-800-893-6246. Este teléfono lo conecta con un conmutador que cuenta con un directorio de personal. Asimismo, puede ponerse en contacto con nuestro directorio de personal al llamar a cualquiera de nuestras oficinas comunitarias:

- Oficinas administrativas (Buncombe County): 200 Ridgfield Court, Suite 206, **Asheville**, NC 28806 Teléfono: 828-225-2785, Fax: 828-252-9584
- Caldwell County: 825 Wilkesboro Blvd. SE, **Lenoir**, NC 28645, Teléfono: 828-759-2160, Fax: 828-759-2161
- Jackson County: 44 Bonnie Lane, **Sylva**, NC 28779, Teléfono: 828-586-5501, Fax: 828-586-3965
- Watauga County: 895 State Farm Road, Suite 507, **Boone**, NC 28607, Teléfono: 828-265-5315, Fax: 828-262-1859

Instrucciones para llegar a nuestras oficinas comunitarias se encuentran en la página de Internet, www.smokymountaincenter.com.

Bienvenidos a Smoky

Bienvenidos al plan de salud de Smoky Las raíces de Smoky en la comunidad datan de 1965 cuando la clínica de salud mental de las montañas de Smoky abrió sus puertas para ofrecer consulta externa en Cullowhee. Nos convertimos en administradores zonales en salud mental en 1972, asistiendo a los siete condados occidentales de Carolina del Norte, e hicimos la transición a entidad de gestión local como parte de las reformas estatales de salud mental que entraron en vigencia en 2001. Smoky ahora opera como organización de cuidado gestionada públicamente que da servicio a 23 condados en el oeste de Carolina del Norte. Creemos que los servicios están mejor gestionados por una organización enraizada en nuestras comunidades locales. Smoky cuenta con cuatro oficinas regionales y personal local para garantizar que estemos disponibles para la gente que nos necesita.



Nuestro trabajo es gestionar y supervisar los servicios para enfermedades relacionadas con la salud mental, el uso de sustancias y la discapacidad intelectual y de desarrollo que funcionan con fondos públicos. Nuestras responsabilidades incluyen ayudarlo a encontrar un profesional que le pueda proporcionar el cuidado médico necesario para usted o su familiar, mantener una red de proveedores de servicios de calidad, gestionar de manera eficiente los fondos públicos y garantizar que se puedan satisfacer las necesidades individuales y familiares de la comunidad.

Smoky promueve un sistema exitoso y sensible de cuidado para personas buscando servicios financiados con fondos públicos. Alentamos a nuestros proveedores a utilizar las mejores practicas probadas para cambiar la vida de las personas. En Smoky tomamos muy en serio el concepto de "concentrarnos en cada persona". El centro de nuestros esfuerzos está en las personas que reciben nuestros servicios y nos enfocamos en la totalidad de su ser para ayudarlo a reconocer sus intereses personales, metas necesidades y nuevas formas de pensar en el futuro.

Si tiene preguntas acerca de la información en este manual, o de los servicios disponibles con Smoky, llame a nuestra línea de acceso a servicios al **1-800-849-6127**. Miembros de nuestro equipo están disponibles 24 horas al día, siete días a la semana, todos los días del año. Asimismo, puede llamar a nuestro teléfono de servicio de atención a cliente al **1-888-757-5726** si tiene alguna queja, reclamo o si quiere dar un cumplido. Dependemos de usted en que nos haga saber si usted o alguien en su familia tiene problemas obtener cuidados de salud o si tiene dudas acerca de la calidad de nuestros servicios. Asimismo queremos saber qué cosas están funcionando bien en nuestro sistema para que podemos continuar mejorando el cuidado que usted recibe.

Los problemas de salud mental y de abuso de sustancias son muy comunes y pueden ser tratados, pero a veces el estigma asociado con estos problemas impide que las personas busquen ayuda. Queremos que sepa que hay esperanza, que la recuperación y la integración son posibles y que podemos ayudarlo a encontrar los servicios que mejorarán su vida o la vida de un ser amado. Es nuestro privilegio servirle.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'B. Ingraham'.

Brian Ingraham, Director General

Índice de Contenidos

Introducción a los beneficios.....	6
Sección 1: ¿Qué es la entidad de gestión local (LMR)/organización de cuidado gestionado (MCO) por Smoky Mountain?	7
Sección 2: Cómo y cuándo acceder a los servicios.....	13
Sección 3: Alternativas al departamento de emergencias	20
Sección 4: Servicios disponibles en el plan de salud de Smoky	26
Sección 5: Elegibilidad para los servicios	30
Sección 6: Coordinando su cuidado	33
Sección 7: Red de proveedores y gestión de calidad	39
Sección 8: ¿Cómo se aprueban los servicios?	45
Sección 9: ¿Cómo le puede ayudar Smoky en su recuperación? ..	50
Sección 10: Derechos y responsabilidades de los miembros	57
Sección 11: Quejas y objeciones	67
Sección 12: Fraude y abuso	75

Introducción a los Beneficios

Por favor lea este manual atentamente. Contiene información útil sobre cómo acceder a los servicios para sus necesidades en relación a salud mental, uso/adicción de sustancias o discapacidad intelectual o de desarrollo. Aunque algunos servicios se encuentran disponibles solo para personas que tienen Medicaid o quien está inscrito en la dispensación de innovación de Carolina del Norte, Smoky también paga por los servicios financiados con fondos estatales y del condado que están disponibles para personas que no tienen Medicaid. Deseamos facilitar su acceso a los servicios que usted necesita. Contáctenos si necesita consultar a alguien sobre los servicios disponibles o pedir ayuda en una crisis:

- Si se encuentra en una crisis o tiene alguna duda sobre nuestros servicios y su elegibilidad para acceder a ellos, por favor llame a nuestra línea de acceso a servicios **de Smoky al 1-800-849-6127** en cualquier momento, las 24 horas del día, los siete días de la semana, los 365 días del año. Cuando llame a este número, podrá hablar con un representante específicamente entrenado quien le dará información sobre servicios, elegibilidad, referencia a proveedores, citas y podrá brindarle ayuda en una crisis.
- Si tiene alguna queja, inquietud, duda o desea presentar un reclamo o informarnos sobre algo que esta funcionando correctamente en el sistema, por favor comuníquese con nuestra **línea de servicio de atención al cliente al 1-888-757-5726** entre las 8.am. y 5 p.m., de lunes a viernes, exceptuando los feriados. Representantes de servicio de atención al cliente escucharán sus inquietudes y lo ayudarán o pondrán en contacto con alguien que pueda ayudarlo.
- También puede comunicarse al **1-888-757-5724** en las 8 a.m. y las 5 p.m., de lunes a viernes, exceptuando los feriados para hablar con una persona o familiar en recuperación o que se encuentre atravesando alguna situación relacionada con problemas de salud mental, abuso de sustancias o discapacidad intelectual o de desarrollo.

Si se encuentra en medio de una emergencia médica o su vida corre peligro, por favor comuníquese con el 911. Este manual también contiene información sobre sus derechos y responsabilidades como miembro del plan de salud de Smoky, incluidos sus derechos a:

- Participar en planificación de atención personal y abogar por usted o por un ser querido
- Presentar quejas o reclamos sobre su proveedor o sobre Smoky
- Objetar la no autorización por parte de Smoky de los servicios que solicitó
- Participar en el gobierno de Smoky, incluyendo el comité de prevención de consumidores y familiares
- Preparar un plan en caso de crisis o una directiva de avance
- Reportar casos de fraude o abuso

Consulte la Sección 10 del presente manual para obtener mayor información acerca de sus derechos y responsabilidades y la Sección 11 para obtener información acerca de cómo interponer una queja u objeción.

¿Qué es la entidad de gestión local (LMR, por sus siglas en inglés)/organización de cuidado gestionado (MCO, por sus siglas en inglés) de Smoky Mountain?

La entidad de gestión local y la organización de cuidado gestionado de Smoky Mountain es una organización de cuidado gestionada públicamente que gestiona Medicaid, fondos estatales y locales para proporcionar servicios de salud mental, para pacientes con discapacidad intelectual o de desarrollo y de uso de sustancias y adicción en los condados de Alexander, Alleghany, Ashe, Avery, Buncombe, Caldwell, Cherokee, Clay, Graham, Haywood, Henderson, Jackson, Macon, Madison, McDowell, Mitchell, Polk, Rutherford, Swain, Transylvania, Watauga, Wilkes y Yancey. Hemos atendido a gente con problemas de salud mental, discapacidad intelectual o de desarrollo y uso de sustancias y adicciones y presente continuamos desde 1965. La totalidad de nuestro personal y oficinas se ubican en el oeste de Carolina del norte, lugar en donde tenemos raíces en las comunidades locales.

En Smoky creemos que es importante trabajar en asociación con personas, familias y aquellos a los que les interesa la comunidad, como los departamentos de servicios sociales, los departamentos de salud pública, los centros de salud certificados por el gobierno federal, y hospitales locales para enfrentar los retos de la gente en nuestra región que tienen discapacidad con la salud mental, intelectual o de desarrollo, y el uso de sustancias y adicción. La misión de Smoky es motivar, facultar y apoyar la autodirección y la recuperación por medio de iniciativas centradas en la gente. Queremos ser parte de las soluciones creativas para usted y su familia concentrándonos en cada persona.

Smoky es responsable de gestionar eficientemente los limitados recursos públicos disponibles para nuestros servicios. Contamos con un historial impecable al obtener ahorros importantes para los contribuyentes y resultados positivos para nuestros miembros, como es la integración de la gente a la comunidad de conformidad con la iniciativa transición a la vida en la comunidad. Smoky fue seleccionado por el estado de Carolina del Norte para asumir la gestión de la entidad de gestión local y las organización de cuidado gestionado del Western Highland Network gracias a nuestro historial de éxito.

Así mismo estamos encargados de darle acceso a servicios de calidad que satisfagan sus necesidades. Smoky cumple con lo anterior mediante el desarrollo y supervisión de nuestra red de proveedores. Los miembros de la red de proveedores de Smoky deben pasar por una rigurosa revisión de certificaciones y

monitoreo continuo para garantizar su calidad. Smoky cuenta con acreditación de URAC en las áreas de centro de atención de salud, contactos de salud y la gestión de utilización de salud.

El modelo de dispensación 1915 de (b)/(c) de Medicaid

Smoky contrata con la división de asistencia médica para operar el Medicaid de Carolina del Norte y la dispensación de 1915(b)/(c) en nuestra región de 23 condados. Esta dispensación recibió la aprobación de los centros de servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés) federales y se diseñó para:

- Mejorar la coordinación del sistema de cuidados de salud para las personas, las familias y los proveedores
- Gestionar los recursos para que los fondos públicos se puedan canalizar a quienes más los necesitan
- Desarrollar un rango más completo de servicios y apoyo en la comunidad para que más personas puedan recibir servicios en su comunidad, con tan poca interrupción en sus vidas como sea posible.
- Crear nuevos servicios que no se encuentran disponibles en todo el estado usando el dinero proveniente de ahorros alcanzados por gestionar los cuidados y recursos de forma más efectiva

Acerca de la dispensación del plan de salud 1915 (b) de salud mental/discapacidad de desarrollo/abuso de sustancias

El plan de salud para pacientes con problemas de salud mental, discapacidad de desarrollo y abuso de sustancias de Carolina del Norte es un plan de salud de internación prepago patrocinado por Medicaid y autorizado de conformidad con la Sección 1915(c) de la ley del seguro social, es decir, la ley Federal conforme a la cual se creó y regula Medicaid). Permite que Carolina del Norte gestione servicios para pacientes con problemas de salud mental, uso de sustancias y discapacidad intelectual y de desarrollo al aprovechar alternativas al sistema de prestación de servicios tradicional. Le denominamos "dispensación" porque efectivamente se exenta a cumplir ciertos requisitos del Social Security Act (ley de seguro social):

- Dispensar a sujetarse a la jurisdicción estatal, lo que permite al estado de Carolina del Norte contar con planes de salud conductual gestionados en áreas específicas del Estado, como la región de los 23 condados de Smoky
- Dispensar a la comparación de servicios, lo que permite a Carolina del Norte proporcionar distintos beneficios a las personas inscritas en el sistema de cuidado gestionado
- Dispensar a sujetarse a la libertad de elección, lo que significa que Smoky puede contar con una red cerrada y que usted debe elegir de entre los proveedores que se encuentran dentro de la misma, con algunas excepciones

El Plan de salud de salud mental/discapacidad de desarrollo/abuso de sustancias de Carolina del Norte ofrece una coordinación y administración de servicios mejorada, y está diseñado para resultar en mejores resultados y ahorros. Cualquier ahorro puede ser usado para nuevos, optativos (b)(3) servicios que sólo se encuentran disponibles con Medicaid. Estos (b)(3) servicios son identificados revisando qué tipo de prácticas funcionan mejor y las solicitudes de los miembros del plan y las familias.

Acerca de la dispensación de innovación 1915 (c) de Carolina del Norte

La dispensación de innovación 1915 (c) es una dispensación de servicios en domicilio dentro de la comunidad para las personas que tienen discapacidad intelectual y de desarrollo y es parte del plan de salud de Smoky. Esta dispensación permite que los servicios de cuidado de largo plazo puedan prestarse en el hogar y dentro de la comunidad para beneficiar a personas con discapacidad intelectual y de desarrollo, sin importar su edad, siempre que cumplan con los criterios institucionales de nivel de cuidado. La dispensación de innovación incluye algunos servicios fuera del ámbito médico, como el acondicionamiento de los hogares, los cuales no están disponibles de conformidad con el Medicaid tradicional y que pueden ayudar a la gente fuera del ámbito institucional. Esta dispensación está diseñada para promover la independencia, la capacidad de elección, la integración con la comunidad y la capacidad de concretar los objetivos de vida. Incluye servicios para:

- Ayudarlo a vivir donde quiera
- Apoyarle a pasar el día del modo en que usted elija
- Proporcionarle información acerca de cómo integrarse mejor a su comunidad
- Proporcionarle capacitación y apoyo para que sea más independiente y gestione sus propios servicios, si así lo desea

La cantidad de personas que participan en la dispensación de innovación está restringida por CMS y por la disponibilidad de lugares patrocinados por Medicaid de Carolina del Norte. Es posible que las personas que pueden ser candidatos a la dispensación de innovación tengan que esperar a que existan fondos disponibles. Las personas que no han recibido un espacio de dispensación pueden ser ubicados en el registro de necesidades insatisfechas. El registro de necesidades insatisfechas es una lista de primero que llega, primero que es atendido así que ***los miembros son alentados a ubicar niños que tienen una discapacidad intelectual de desarrollo que pueda necesitar dispensación de innovación en el futuro en el registro.***

Una de las opciones que ofrece la dispensación de innovación es la autodirección, que le permite a usted y a su familia contar con mayor control de todo o parte de los apoyos que ofrece su plan de apoyo individual. Usted o su familia pueden elegir el modelo dirigido por el proveedor.

Para obtener más información sobre la dispensación de innovación o el registro de necesidades insatisfechas, llame al Departamento de servicio de atención al cliente de Smoky al 1-888-757-5726, o lea la guía Individual y familiar de la dispensación de Innovación.

Gobierno y apoyo

Junta directiva de Smoky

Smoky se encuentra gobernado por una junta directiva de 21 miembros, que incluye por lo menos un comisionado del país, personas con cuidados de salud específicos, servicios sociales, seguro, administración hospitalaria y pericia en salud mental, y tres miembros del comité de prevención de consumidores y familiares (CACF). El presidente del consejo proveedor de Smoky atiende a las juntas como un miembro sin derecho a voto. La junta se reúne por lo menos seis veces en el año y sus reuniones son abiertas al público. Actas recientes y otros documentos de las reuniones de la junta de Smoky pueden encontrarse en nuestro sitio web: www.smokymountaincenter.com.

Comité de prevención de consumidores y familiares

El comité de prevención de consumidores y familiares (CFAC, por sus siglas en inglés) está compuesto por individuos y miembros de la familia de individuos que reciben servicios de salud mental, uso de sustancias o incapacidades intelectuales o de desarrollo. El comité de prevención de consumidores y familiares de Smoky tiene 56 miembros que representan los 23 países en el área de servicio de Smoky así como de los tres grupos de discapacidades. El comité de prevención de consumidores y familiares es un comité que sirve como un asesor de la administración de Smoky y nuestra junta directiva. El comité de prevención de consumidores y familiares nombra tres de sus miembros para que ejerzan como miembros con derecho a voto de la junta directiva de Smoky. El comité de prevención de consumidores y familiares permite asegurar que las personas que reciben estos servicios se encuentran involucradas con la visión, planificación y los comités operacionales de Smoky. El comité de prevención de consumidores y familiares de Smoky tiene ciertas responsabilidades bajo la ley estatal:

- Revisar, comentar y monitorear la implementación de un plan de negocios local
- Identificar las brechas de servicio y poblaciones marginadas
- Hacer recomendaciones sobre la gama de servicios
- Revisar y hacer comentarios sobre el presupuesto anual de Smoky
- Participe en todas las medidas de mejorar la calidad e indicadores de desempeño de Smoky
- Presentar hallazgos y recomendaciones al comité de prevención de consumidores y familiares acerca de las manera de mejorar la entrega de servicios

El comité de prevención de consumidores y familiares de Smoky opera bajo sus propios estatutos. El comité ha sido una voz fuerte en Smoky y la comunidad desde 2002. Los miembros son muy activos y son responsables por las iniciativas del comité de prevención de consumidores y familiares, que se

desarrollan en colaboración con el personal de Smoky. El calendario de reuniones del comité de prevención de consumidores y familiares está publicado en el sitio Web de Smoky en www.smokymountaincenter.com/consumers.asp?section=cfac.

Si tiene interés en servir en el comité de prevención de consumidores y familiares, por favor complete la solicitud de membresía en www.smokymountaincenter.com/cfacmemberapp.asp o llame al 1-800-893-6246 y pida hablar con el enlace del comité de prevención de consumidores y familiares.

Comité de derechos Humanos (HRC, por sus siglas en inglés)

El comité de derechos humanos tiene la responsabilidad de controlar que Smoky y los proveedores acaten las leyes, normas y reglamentos federales y estatales en lo pertinente a los derechos de los consumidores, la confidencialidad y los reclamos. El HRC de Smoky está conformado en su mayoría por gente que recibe nuestros servicios y sus familiares y que se reúne al menos con una frecuencia trimestral. El comité revisa y controla las tendencias en el uso de intervenciones restrictivas, abuso, negligencia y explotación, muertes y errores de medicación. El HRC rinde cuentas a la junta directiva, el comité para mejorar la calidad y la divisiones de asistencia médica y salud mental, servicios de desarrollo de discapacidades y abuso de sustancias de Carolina del Norte.

Si usted está interesado en formar parte de este comité, por favor complete la solicitud de adhesión disponible en el sitio www.smokymountaincenter.com/hrcmemberapp.asp o llame al 1-800-893-6246 y solicite hablar con un representante del comité de derechos humanos.

Los requisitos de Smoky de acuerdo con la dispensación

- Proporcione un contacto telefónico para tener acceso a el cuidado y crisis los siete días a la semana, las 24 horas al día
- Proporcione material escrito que explique el plan de beneficios, como tener servicios y los derechos del miembro dentro de los 14 días para comenzar el primero servicio
- Proporcione referencias de emergencia las 24 horas, los 7 días en una hora
- Proporcione acceso a cuidado de emergencia dentro de las dos horas, acceso a cuidado urgente (por lo general una evaluación) dentro de las 48 horas y tenga acceso a la rutina dentro de los 14 días calendarios
- Asegúrese de que haya proveedores de calidad disponibles en nuestros 23 países para proporcionar los servicios médicos necesarios que se cubren en la autorización
- Ofrezca una opción de proveedores para la mayoría de los servicios dentro de los 30 minutos/30 millas en un área urbana o 45 minutos/45 millas en un área rural
- Emplee o contrate individuos calificados para evaluar las solicitudes de servicios
- Le enviaremos un aviso e instrucciones escritos sobre como apelar si le negamos, reducimos, terminamos o suspendemos un servicio que usted requiera
- Fije y cambie las tasas de reintegro para promocionar las mejores prácticas o mejore el acceso al cuidado

- Mantenga fondos del sistema público
- Coordine y comuníquese con las partes interesadas locales, las personas que reciben los servicios y los miembros de la familia acerca del acceso a los servicios, las brechas en el sistema de servicios y como mejorar el sistema

Sección 2

Cómo y cuándo acceder a los servicios

Usted puede tener acceso a los servicios de salud mental, uso de sustancias, discapacidades intelectuales y de alteraciones en el desarrollo manejados por Smoky de varias maneras:

- **Llame a la línea de acceso a servicios de Smoky a 1-800-849-6127**
- Solicite que su médico de cuidado primario o cualquier otro proveedor solicite los servicios por usted o contacte a la línea de acceso a servicios en su nombre
- Entre a un centro de cuidado integral contratado por Smoky y solicite los servicios. Los centros de cuidado integral son proveedores que sirven al menos dos grupos de discapacidad y ofrecen evaluaciones clínicas y una amplia gama de servicios, incluyendo respuesta a crisis y servicios mejorados. En la sección 3 de este manual hay una lista de los centros de cuidado integral, o puede llamar la línea de acceso a servicios para obtener el nombre y el número del centro más cercano a usted.

Llame a la línea de acceso a servicios

Smoky tiene una línea gratuita que es atendida por personal capacitado las 24 horas del día, los siete días de la semana, los 365 días del año. El número telefónico es: **1-800-849-6127**

Escriba este número en alguna parte que siempre tenga con usted, o guárdelo en su teléfono móvil. Utilice este número para conseguir información y derivaciones a proveedores y organizaciones de la comunidad, para solicitar servicios o para conseguir ayuda o consejo en una crisis. Cuando llame a este número, lo conectarán con personal que lo puede ayudar con:

- Intervención en crisis por teléfono
- Organizar una evaluación clínica personal de emergencia en relación a una crisis
- Recomendaciones por citas y servicios de los proveedores de la red local de Smoky
- Evaluaciones y afiliaciones telefónicas en el plan de salud de Smoky
- Información sobre los recursos de la comunidad para salud mental, uso de sustancias y condiciones de discapacidad intelectual o de desarrollo

El personal del centro de atención telefónica incluye:

- Los clínicos de servicio de atención al cliente que al menos tienen una maestría en el campo de salud del comportamiento, tienen licencia y están capacitados para trabajar con las personas que llaman y que tienen necesidad urgente y de emergencia
- Representares de servicio de atención al cliente que pueden brindar información sobre recursos y servicios relacionados con la salud mental, el uso de sustancias y las discapacidades intelectuales o de desarrollo, y también ayudar con derivaciones de rutina

Situaciones de emergencia

Si se encuentra en una situación de peligro de vida, llame al 911. No necesita llamar a Smoky primero.

Nos encontramos frente a una situación de peligro de vida cuando usted u otra persona responsable considera que se necesita atención inmediata para evitar que usted o un tercero salga lastimado. Si considera que se encuentra frente a una situación de peligro de vida, llame al 911 y/o acuda al departamento de emergencia de su hospital local. Si posee Medicaid, no deberá responsabilizarse por el pago de servicios en caso de una emergencia. Tampoco necesita acudir a un proveedor o una instalación de la red Smoky para atención de urgencia.

¿Qué pasa si necesito tratamiento pero no cuento con un proveedor?

Si actualmente no recibe ningún tratamiento pero le gustaría recibirlo, lo primero que debe hacer es llamar a la línea de servicios al 1-800-849-6127 para concertar una cita de evaluación y admisión.

Cuando usted o un miembro de su familia hable con un miembro de servicio de atención al cliente, por favor sea lo más claro posible al momento de formular sus consultas y explicar sus necesidades. El miembro del personal lo escuchará y le hará preguntas. Si ya cuenta con un proveedor de servicios médicos, el miembro del personal intentará comunicarse con el equipo que se encarga de su tratamiento. Luego, lo canalizan de conformidad con la evaluación de sus necesidades y la gravedad del problema. Muchas veces lo pueden poner en contacto con el proveedor correcto la primera vez que llama. Al hablar con las personas que llaman a los servicios que necesitan, los miembros del personal tratan de ofrecer alternativas que se ajusten mejor a sus solicitudes y necesidades, llaman al proveedor que usted elige y hacen una cita mientras usted espera en la línea. Es importante que no falte a esa primera cita para que el proveedor pueda obtener mayor información acerca de usted y sus necesidades y que esté dispuesto a verlo en el futuro. Si no puede asistir a la primera cita, le pedimos que llame con 24 horas de anticipación para que ese espacio se le pueda programar a otra persona que necesita los servicios.

¿Cuándo debo ponerme en contacto con la línea de acceso a servicios?

Llame la línea de acceso a servicios de Smoky al 1-800-849-6127 en los siguientes casos:

- Necesita información acerca de los beneficios del plan de salud de Smoky
- Necesita mayor información acerca de los recursos de salud mental, uso de sustancias o discapacidad intelectual o de desarrollo
- Necesita buscar un proveedor de servicios cerca de usted
- Tiene problemas encontrando proveedores de cuidado
- Quiera hacer una cita para recibir servicios
- Le inquieta un problema emocional, conductual o de aprendizaje
- Le preocupa un problema con el alcohol o las drogas
- Tiene miedo de los pensamientos, los estados de ánimo y las emociones que está experimentando
- Se encuentre deprimido y cansado de sentir que cada día es peor que el anterior
- Una persona de su confianza, como puede ser un amigo, familiar, maestro, consejero, doctor o sacerdote le diga que necesita ayuda
- Sea padre o autor de un niño o adulto que haya recibido un diagnóstico de discapacidad intelectual o de desarrollo y necesita servicios y/o apoyos para ayudarle a satisfacer sus necesidades

Cuándo buscar ayuda para adultos

Las enfermedades como la depresión, el desorden de ansiedad, el desorden bipolar (manicod depresivo), la esquizofrenia y otras enfermedades mentales pueden recibir tratamiento. Desafortunadamente, muchas personas no buscan tratamiento porque no comprenden los síntomas de la enfermedad o temen ser estigmatizados o discriminados. Llame al la línea de acceso a servicios al 1-800-849-6127 si usted o un ser querido están experimentando cualquiera de los siguientes signos o síntomas de enfermedad mentales grave:

- Tristeza prolongada o episodios de llanto sin explicación
- Dormir todo el día
- Necesidad de dormir menos
- Despertarse durante la noche y no poder volver a dormir
- Irritabilidad, enojo, preocupación, agitación y ansiedad
- Pesimismo, indiferencia, inexpresividad
- Sentimientos de culpa y devaluación
- Incapacidad de concentrarse y tomar decisiones
- Incapacidad de disfrutar de sus intereses, anti-sociabilidad, silencio
- Pensamientos recurrentes de muerte o suicidio
- Mayor actividad y energía físicas y mentales
- Delirios de grandeza, darse demasiada importancia
- Discurso rápido, pensamiento acelerado, lluvia de ideas
- Impulsividad, poco juicio, distracción
- Delirios y alucinaciones relacionados con la vista, el olfato, el gusto y la audición

- Creer que el FBI, la CIA, la policía o la televisión lo está monitoreando o controlándolo
- Miedo o agresión que lo llevan a conseguir armas de fuego

Cuándo Buscar Ayuda para Niños

Por favor llame a la línea de acceso a servicios al 1-800-849-6127 para concertar una cita de evaluación para su hijo/a si el o ella experimenta alguno de los siguientes problemas:

- Uso actual de drogas y/o alcohol
- Incapacidad de lidiar con los problemas y actividades diarios
- Cambios repentinos en los hábitos del sueño o la alimentación que no se pueden explicar por la pubertad u otras causas naturales, como empezar a hacer ejercicio
- Quejas excesivas de enfermedades físicas
- Desafiar a la autoridad, no asistir a clase, robar o dañar propiedad
- Miedo intenso a subir de peso
- Mal humor prolongado acompañado de falta de apetito y pensamientos de muerte
- Sufre de discapacidad intelectual o de desarrollo y necesita inscribirse en el registro de necesidades insatisfechas (Registry of Unmet Needs, por sus siglas en inglés) para poder recibir servicios de conformidad con la dispensación de innovación (Innovation Waiver, por sus siglas en inglés) en el futuro

Asistencia del centro de llamadas con relevo TTY

La línea de acceso a servicios de Smoky tiene disposiciones para el relevo TTY estándar de llamadas:

- Marque 711 o 1-800-855-2280 para comunicarse con un asistente de comunicaciones de relevo directamente.
- Cuando aparece el mensaje "RC NBR CALLING PLS GA" en su pantalla TTY, escriba el código de área y el número de teléfono desde el que llama, que es 1-800-849-6127.
- Usted será enlazado con un asistente de comunicaciones quien colocará su llamada y le informará del estado de la misma con un "timbre" o un tono de "ocupado".
- Cuando el número al que llama responde, el asistente de comunicaciones le mostrará el saludo "GA" para que usted pueda avanzar. Esto significa que es su turno para contestar. Cuando haya terminado de escribir su respuesta, escriba "GA."
- El asistente de comunicaciones será entonces el encargado de transmitir su mensaje a través de discurso. Si a usted le ha respondido una persona y no una máquina, el asistente de comunicaciones escuchará la respuesta y luego la retransmitirá de nuevo a usted por escrito.
- Continúe este proceso a través de su llamada. Cuando esté listo para terminar su llamada, teclee "SK". Esto significa "Stop Keying/Parar de teclear". A continuación, cuelgue.

La asistencia del centro de llamadas en otras lenguas

El personal de Smoky puede conectarlo a un servicio de traducción de 150 idiomas diferentes. Tendrá que esperar un momento para que comience la llamada en conferencia con el intérprete. Éste es un servicio gratuito para usted.

Referencias para servicios y categorías según necesidad

Referencias a servicios dependen de la gravedad de las necesidades de la persona que llama y lo que es mejor para la situación en cual usted esta. Para servicios de emergencia, puede ser enviado con un proveedor de servicios de emergencias local, tal como el departamento de emergencias de un hospital, un centro establecido para crisis o un proveedor móvil de crisis. Servicios de crisis móviles están disponibles en los 23 condados Smoky. Para obtener más información sobre las alternativas al departamento de emergencia, lea la Sección 3 de este manual.

POR FAVOR TENER EN CUENTA: Dependiendo de lo que nos diga, Smoky podrá llamar al 911 y enviarle un equipo de respuesta a emergencia para prevenir lesiones a usted o a terceros.

Para referidos urgentes y de rutina, el personal de Smoky le ofrecerá asistencia para concertar una cita. Smoky sigue los tiempos del acceso a el cuidado de plazos requeridos por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Norte:

Emergente	dentro de las (2) horas
Urgente	dentro de dos (2) días calendario
Rutina	dentro de catorce (14) días calendario

El personal del centro de atención evalúa el nivel de severidad durante la llamada utilizando las siguientes definiciones para necesidades emergentes, urgentes y de rutina:

Necesidad emergente: Smoky organizará un cuidado cara a cara de un proveedor de servicios de emergencia dentro de las dos horas siguientes a la solicitud de cuidado emergente, o inmediatamente para emergencias que amenacen con la vida. Las personas que llamen con necesidades emergentes pueden recibir remisión en cualquier momento, 24 horas al día, y pueden esperar una llamada de retorno en una hora. Una necesidad emergente es:

- Una condición que amenace la vida en la que usted es suicida, homicida, psicótico activo, mostrando pensamiento desorganizado o reportando alucinaciones e ilusiones que pueden resultar en daños a si mismo o a otros, y/o es incapaz de cuidarse a si mismo

O

- Una condición que amenace la vida en la que usted esta, debido al uso del alcohol u otra droga, suicida, homicida, activamente psicótico, mostrando pensamiento desorganizado o reportando alucinaciones e ilusiones, que pueden resultar en daños a si mismo o a otros, y/o es incapaz de

cuidarse adecuadamente sin supervisión debido a los efectos del uso crónico o dependencia de sustancias

Necesidad Urgente: Smoky hará una cita para que usted reciba una evaluación cara a cara y/o tratamiento de un proveedor de la red dentro de los dos días de la solicitud de atención. Una necesidad urgente es una condición en la que usted:

- No es activamente suicida u homicida
- Niega tener un plan, medios o intento de suicidio u homicidio pero expresa sentimientos de desesperación, impotencia o rabia
- Tiene el potencial de convertirse activamente en suicida u homicida sin intervención inmediata
- Puede empeorar rápidamente sin intervención inmediata
- Progresará a la necesidad de servicio emergente y cuidado sin distracción o intervención

O

- Una condición en la que no se encuentra en peligro inminente de hacerse daño usted mismo o a otros, o es incapaz de cuidar adecuadamente de si mismo, pero debido al uso de sustancias, usted necesita rápida asistencia para que su condición no empeore, lo cual requerirá asistencia de emergencia

Rutina necesaria: Smoky coordinará una cita para que usted reciba atención personal de asesoramiento de servicios y/o tratamiento dentro de los 14 días corridos de la fecha de solicitud de la atención de rutina. Una rutina necesaria es una condición en la que:

- Muestra o describe signos y síntomas que están causando una deficiencia o alteración en la realización de tareas rutinarias o que interfieren con su capacidad de participar en actividades cotidianas
- Experimenta una disminución notable en su calidad de vida

O

- Una condición en la cual usted muestra los signos y síntomas del uso de sustancias y tiene un nivel de deterioro que probablemente puede ser diagnosticado como un trastorno por uso de sustancias, de acuerdo con la versión actual del manual diagnóstico y estadístico (MDE)

Instrumentos de evaluación

Smoky quiere ayudarlo a que reciba los mejores servicios de acuerdo a sus necesidades. Los individuos con el mismo diagnóstico pueden tener puntos fuertes y capacidades diferentes. Cuando llame a la línea de acceso a los servicios, usted será evaluado por medio de instrumentos de evaluación reconocidas a nivel nacional, las cuales miden su nivel de actividad. Las instrumentos de evaluación son un conjunto estandarizado de normas, utilizadas por los médicos para llevar a cabo la evaluación inicial de sus necesidades. Los médicos que el equipo Smoky cuales utilizan la línea de acceso a servicios usan instrumentos de evaluación, incluyendo:

- Preguntas de la encuesta relativas a lo que usted puede hacer diariamente y si le cuesta hacer trabajo o llevarlo a cabo, y
- Preguntas estándar sobre su educación, edad, salud física y la cantidad de personas que están a su cargo

La evaluación completa cuando usted llame a la línea de acceso a los servicios de línea se le proporcionará al proveedor de quien usted es referido. Esta información que se comparte evitará que se dupliquen los servicios y permitirá que se lleven a cabo a tiempo. Es decir, las personas pueden comenzar el proceso de recuperación con mayor rapidez.

¿Cuándo debo llamar a la línea de servicio de atención al cliente?

Usted no debe llamar a la línea de acceso a los servicios si usted no está en una crisis o no necesita una referencia o cita. Para obtener información general, también puede llamar a la línea de servicio de atención al cliente de Smoky al 1-888-757-5726 entre las 8 a.m. y las 5 p.m. De lunes a viernes. El personal de servicio de atención al cliente podrá brindarle la información más actualizada sobre servicios y proveedores y puede ayudarlo si:

- Necesita más información sobre los beneficios del plan de salud de Smoky o un proveedor de Smoky
- Necesita mayor información acerca de los recursos de salud mental, uso de sustancias o discapacidad intelectual o de desarrollo
- Tiene preguntas sobre los cambios en la dispensación de responsabilidad, los beneficios o los servicios
- Quiere interponer una queja o necesita ayuda para interponer una objeción
- Necesita ponerse en contacto con su coordinador de cuidado u otro integrante del personal de Smoky

Sección 3

Alternativas al departamento de emergencia

Las emergencias relacionadas con la salud mental y la adicción pueden ser graves, pero no siempre requieren evaluación en el departamento de emergencia de un hospital. La mayoría de las emergencias se pueden resolver sin tener que ir al departamento de emergencia, además de que no requieren autorización previa. Esta sección proporciona información sobre los proveedores, los servicios y los apoyos disponibles en caso de crisis de salud mental o uso de sustancias e información sobre la prevención de las crisis.

¿Qué es una crisis de salud conductual?

Una crisis de salud conductual se presenta cuando la persona muestra síntomas de enfermedad mentales grave o uso de sustancias y adicción, como los siguientes:

- Pensamientos o actos suicidas, homicidas o violentos
- Psicosis: pérdida parcial o total de la capacidad de distinguir la realidad de la fantasía, como son las alucinaciones, los delirios y la paranoia
- La incapacidad de cuidarse a sí mismo
- Arranques incontrolables o actos agresivos que ponen a la persona con discapacidad intelectual o de desarrollo o a su ambiente en riesgo de daño
- Síntomas físicos de abstinencia de drogas o alcohol o darse cuenta de que necesita ayuda inmediata con este problema

¿Cómo recibo ayuda ante una crisis del salud conductual?

Durante una crisis, debe buscar ayuda, sobre todo si le preocupa su seguridad o la de un conocido. El teléfono al que debe llamar primero depende del tipo de crisis o situación de emergencia y el momento en que suceda. Si existe una amenaza de peligro o riesgo inmediata a su integridad, la de un familiar o de alguien más, llame al 911. Lo anterior puede incluir situaciones en las que una persona ya causó un grave daño físico a sí mismo o a otros.

¿A quién puedo llamar o a dónde puedo ir si tengo una crisis?

Smoky ofrece distintas alternativas al tratamiento en el departamento de emergencia de un hospital. Si no se encuentra en una situación que ponga en peligro su vida, llame a su proveedor de servicios, su médico primario, el teléfono de acceso a servicios de Smoky al 1-800-849-6127 o al proveedor en caso

de crisis móvil de su región. Otra opción es asistir a uno de los centros de cuidado integral o clínicas ambulatorias o proveedores con instalaciones de su localidad que aparecen en la lista siguiente.

Hable con su proveedor

Durante una emergencia, debe hablar inmediatamente con su proveedor de tratamiento actual. Su proveedor debe escuchar sus inquietudes y darle instrucciones sobre qué hacer o buscarle ayuda para su emergencia o crisis. Su proveedor lo puede canalizar al equipo de gestión de crisis móvil de su localidad.

La mejor hora para ponerse en contacto con su proveedor de servicios es entre las 8 a.m. y las 5 p.m. Si es después de las 5 p.m. y no puede esperar hasta la mañana siguiente, llame a su proveedor a su número personal o al teléfono de acceso a servicios al 1-800-849-6127. Hay trabajadores sociales en caso de crisis disponibles las 24 horas del día los siete días de la semana los 365 días del año.

Si Ud. tiene contrato de servicios con un equipo de tratamiento comunitario asertivo (ACTT, por sus siglas en inglés), o un equipo de apoyo comunitario (CST, por sus siglas en inglés), o uno de tratamiento diurno, o un equipo intensivo en el hogar (IIH, por sus siglas en inglés), o equipo de intercepción o terapia multi-sistémica (MST, por sus siglas en inglés) o un equipo de abuso de sustancias ambulatorio intensivo (SAIOP, por sus siglas en inglés), deberá tener un número específico al cual llamar. Llame primero a ese teléfono para hablar con ese proveedor. Si no puede comunicarse con el proveedor, puede llamar a la línea de acceso a servicios al 1-800-849-6127.

Gestión de crisis por teléfono

Los servicios de crisis móviles proporcionan asesoría personal y servicios de apoyo durante crisis y le pueden ofrecer ayuda en casos de intoxicación, abstinencia de drogas, incapacidad de juicio, pensamientos suicidas u otros problemas de crisis relacionados con la salud conductual. Estos servicios atienden a los habitantes de los 23 condados con cobertura de Smoky y proporcionan evaluación, tratamiento y referencia para que lo transfieran con seguridad a fin de garantizar que reciba el apoyo y los servicios correspondientes. Usted puede acceder a la línea móvil de crisis llamando a el teléfono de acceso a servicios al 1-800-849-6127 o llamando a uno de los números regionales que se enumeran a continuación:

- Condados de Alexander, Buncombe, Caldwell, Henderson, Madison, McDowell, Mitchell, Polk, Rutherford, Transylvania y Yancey: 1-888-573-1006
- Condados de Alleghany, Ashe, Avery, Watauga y Wilkes: 1-877-492-2785
- Condados de Cherokee, Clay, Graham, Haywood, Jackson, Macon y Swain: 1-888-315-2880

Centros de cuidado integral

Los adultos, adolescentes o familias en crisis pueden asistir a cualquier centro de cuidado integral o clínica ambulatoria para recibir cuidado inmediato en los lugares que se relacionan a continuación. Este

cuidado puede incluir evaluación y diagnóstico de enfermedades mentales, uso de sustancias o discapacidad intelectual o de desarrollo, así como planificación y referencia para tratamiento del futuro, dependiendo de si llena los requisitos. Otros servicios pueden incluir la gestión de medicamentos, la terapia ambulatoria y el seguimiento de corto plazo. El personal de los centros ambulatorios puede determinar si llenan los requisitos para recibir algunos servicios patrocinados por el Estado. El horario de los centros ambulatorios es generalmente de 8 a.m. a 5 p.m. De lunes a viernes. Sin embargo, es posible que en su área se amplíe este horario entre semana o los fines de semana. Llame a un centro de cuidado integral cerca de usted para saber más acerca de los horarios y servicios y pedir instrucciones para llegar:

Condado de Alexander	RHA Health Services — Alexander Center Teléfono: 828-848-2515 393 3rd Avenue, SW, Taylorsville, NC 28681
Condado de Alleghany	Daymark Recovery Services — Condado de Alleghany Teléfono: 336-372-4095 1650 N.C. Highway 18 S., Sparta, NC 28675
Condado de Ashe	Daymark Recovery Services — Ashe Center Teléfono: 336-246-4542 101 Colvard St., Jefferson, NC 28640
Condado de Avery	Daymark Recovery Services — Avery Center Teléfono: 828-733-5889 360 Beech St., Newland, NC 28657
Condado de Buncombe	Family Preservation Services Teléfono: 828-225-3100 1314-F Patton Ave., Asheville, NC 28806
	RHA Health Services Teléfono: 828-254-2700 356 Biltmore Ave., Asheville, NC 28801
Condado de Caldwell	RHA Health Services — Caldwell Center Teléfono: 828-394-5563 2415 Morganton Blvd., SW, Lenoir, NC 28645

Condado de Cherokee	Appalachian Community Services — Cherokee Center Teléfono: 828-837-0071 750 US Hwy. 64 West, Murphy, NC 28906
Condado de Clay	Appalachian Community Services — Clay Center Teléfono: 828-389-1494 254 Church St., Hayesville, NC 28904
Condado de Graham	Appalachian Community Services — Graham Center Teléfono: 828-479-6466 217 South Main St., Robbinsville, NC 28771
Condado de Haywood	Appalachian Community Services — Haywood Center Teléfono: 828-452-1395 1482 Russ Avenue, Waynesville, NC 28786
Condado de Henderson	Family Preservation Services Teléfono: 828-697-4187 1430 Asheville Highway, Hendersonville, NC 28791
Condado de Jackson	Meridian Behavioral Health Services — Jackson Center Teléfono: 828-631-3973 154 Medical Park Loop, Sylva, NC 28779
Condado de Macon	Appalachian Community Services — Macon Center Teléfono: 828-524-9385 100 Thomas Heights, #206, Franklin, NC 28734
Condado de Madison	RHA Health Services Teléfono: 828-649-9174 13 S. Main St., Marshall, NC 28753
Condado de McDowell	RHA Health Services — McDowell Center Teléfono: 828-652-2919 486 Spaulding Road, Suite B, Marion, NC 28752
Condado de Mitchell	RHA Health Services Teléfono: 828-765-0894 129 Skyview Circle , Spruce Pine, NC 28777

Condado de Polk	Family Preservation Services Teléfono: 828-894-2290 94 White Drive, Columbus, NC 28722
Condado de Rutherford	Family Preservation Services Teléfono: 828-287-7945 356 Charlotte Road, Rutherfordton, NC 28139
Condado de Swain	Appalachian Community Services — Swain Center Teléfono: 828-488-3294 100 Teptal Terrace, Bryson City, NC 28713
Condado de Transylvania	Blue Ridge Community Health Teléfono: 828-883-5550 89 Hospital Drive, Suite B, Brevard, NC 28712
Condado de Watauga	Daymark Recovery Services — Watauga Center Teléfono: 828-264-8759 132 Poplar Grove Connector, Boone, NC 28607
Condado de Wilkes	Daymark Recovery Services — Wilkes Center Teléfono: 336-667-5151 1400 Willow Lane, West Park C61-2 North Wilkesboro, NC 28659
Condado de Yancey	RHA Health Services Teléfono: 828-682-2111 72 Blue Ridge Lane, Burnsville, NC 28714

Centros establecido para crisis

Los adultos mayores de 18 años pueden ser admitidos para tratamiento hospitalario relativo a salud mental, consumo de drogas o desintoxicación de alcohol en un ambiente seguro, en cualquier instalación de un proveedor de servicios ubicado en Smoky. Actualmente existen tres centros establecido para crisis con instalaciones en la región de Smoky que se encuentran abiertos las 24 horas del día, los siete días de la semana, los 365 días del año:

Condado de Buncombe	Neil Dobbins Center Teléfono: 828-253-6306 277 Biltmore Ave., Asheville, NC 28801
Condado de Haywood	The Balsam Center Teléfono: 1-888-315-2880 91 Timberlane Road, Waynesville, NC 28786
Condado de Wilkes	Synergy Recovery Teléfono: 336-667-7191 118 Peace St., North Wilkesboro, NC 28659

¿Qué debo hacer para evitar una crisis de salud conductual?

Sabemos que suceden cosas en su vida, y una crisis de salud conductual no siempre se puede evitar, pero existen formas en las que pueda reducir ese riesgo:

- Cumpla con sus citas.
- Siga las instrucciones de su médico para ingerir sus medicamentos de manera segura.
- Utilice la información disponible en el plan centrado en la persona, el plan de apoyo individual o el plan en caso de crisis que ha desarrollado en conjunto con su proveedor de tratamiento.
- Busque ayuda en caso de que tenga algún problema. Póngase en contacto con su proveedor de servicios o visite un centro ambulatorio.
- Utilice su plan de acción para la recuperación de bienestar (WRAP®, por sus siglas en inglés). Su plan de acción para la recuperación de bienestar le ayudará a seguir los pasos para mantener su estado de bienestar. Póngase en contacto con su proveedor de servicios para obtener información sobre futuras clases WRAP®, o comuníquese con el equipo de relaciones con el usuario de Smoky Mountain al 1-888-757-5724 para más información.
- Mantenga la información de contacto al alcance de las personas que pueden ayudarlo. Hay espacio en este manual reservado para hacer anotaciones y escribir números de teléfono importantes.
- Trabaje en conjunto con su proveedor de servicios o coordinador de cuidado (si tiene uno) para crear un plan en caso de crisis.
- Las directivas anticipadas servirán de instructivo cuando usted se encuentre en una crisis y no pueda comunicarse por sí mismo o tomar decisiones. Consulte con su proveedor de servicios, coordinador de cuidado (si tiene uno) o abogado para recibir más información sobre las directivas anticipadas. Por favor consulte la sección 9 de este manual para más información sobre los planes WRAP®, para el manejo de crisis y directrices anticipadas.

Servicios disponibles por medio del plan de salud de Smoky

El plan de salud de Smoky provee servicios para:

- Trastornos de salud mental
- Tratamiento del uso y adicción a sustancias prohibidas
- Necesidades de discapacidad o desarrollo cognitivo

En general, no cubrimos servicios para necesidades de salud física. Si usted tiene Medicaid y tiene preguntas acerca de los servicios que están disponibles para satisfacer sus necesidades de salud, tales como diabetes o hipertensión, llame a el Servicio de atención al cliente del departamento de salud y servicios humanos de Carolina del Norte (8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes) al 1-800-662-7030 (hay operadores que hablan español a su disposición). Si se le ha asignado un coordinador de cuidado de Smoky, el o ella podrá ayudarlo a ponerse en contacto con un proveedor de cuidado primaria.

Planes de beneficios de Smoky

Smoky administra tres planes de beneficios diferentes:

- Servicios Medicaid 1915(b) (salud mental, uso de sustancias y discapacidades intelectuales/de desarrollo)
- Servicios Medicaid 1915(c) (servicios de dispensación de innovación para individuos con discapacidades intelectuales o de desarrollo)
- Servicios con financiación local y estatal para individuos que no pueden pagar por cuidado

Cada uno de estos planes de beneficios tiene un conjunto diferente de los servicios cubiertos y pueden incluir diferentes límites de autorización para los tipos y cantidades de los servicios disponibles. El Carolina del Norte brinda definiciones de los servicios de división de asistencia médica (DMH, para sus siglas en inglés) y el división de salud mental, discapacidades de desarrollo (DD, por sus siglas en inglés) y servicios para abuso de sustancias (SAS, por sus siglas en inglés). Definiciones de servicios son aprobados y negados a nivel federal y estatal, y están sujetas a cambio con un plazo relativamente corto. Cada definición de servicio enumera los criterios, límites y exclusiones para que el servicio que da Smoky debe seguir en la revisión de las solicitudes de autorización. Los servicios para adultos comienzan a los 18 años para los servicios financiados por el Estado y a los 21 años para los servicios financiados por Medicaid, con excepciones para algunos servicios. Para preguntas acerca de los límites o exclusiones en materia de servicios, llame a el servicio de atención al cliente al 1-888-757-5726.

Principios de sistemas de un buen servicio

- Respuesta a tiempo: La meta de Smoky es que un servicio está disponible cuando se necesita.
- Compromiso a largo plazo: Cuanto más tiempo se dedican a tratamiento, mejor sus resultados.
- Los servicios se basan en la necesidad médica: Usted no tiene que "estar" a un nivel inferior de la cuidado para ser elegible para una más alta.
- Niveles de cuidado: Los servicios no terminan cuando se completa un nivel de cuidado. Tan pronto como entras en un nivel, los proveedores de servicios deberían comenzar a discutir el siguiente con usted.

Variedad de servicios y elegibilidad

Gama de servicios de Smoky se basa en los servicios permitidos bajo el plan estatal de asistencia médica, la dispensación de 1915 (b)/(c), políticas DMA de cobertura clínica y definiciones de servicio aprobado del Carolina del Norte de DMH/DD/SAS. Los servicios para los cuales usted puede ser elegible se basan en las necesidades de usted o de su familiar y el historial de tratamiento, la necesidad médica y/o criterios de DTPDT (detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento), guías de práctica clínica y el plan de beneficios para el que está inscrito. Si Smoky decide que un servicio que ha solicitado no es médicamente necesario, usted recibirá una notificación formal por escrito y un formato de apelación con instrucciones. Vea la Sección 11 de este manual para obtener más información sobre sus derechos de apelación.

Smoky ofrece diferentes niveles de servicios en base a su necesidades, historial de tratamiento y la necesidad médica. Los planes de beneficios de Smoky incluyen cuidado continuo que refleja los niveles de intervención de los menos restrictivos a los más restrictivos. Los planes estatales y beneficios de Medicaid de Smoky están disponibles en el sitio web Smoky en:

www.smokymountaincenter.com/providers.asp?section=authinfo .

DTPDT (Detección temprana y periódica, diagnóstico y el tratamiento)

DTPDT es una parte de la ley federal de Medicaid que requiere que Medicaid pague los exámenes regulares y algunos servicios para niños y jóvenes menores de 21 años, incluso si los servicios no están incluidos en el plan estatal de asistencia médica de Carolina del Norte o la dispensación del 1915(b). En Carolina del Norte, este programa se conoce como "revisión de salud". Medicaid paga estos servicios solamente cuando son médicamente necesarios para corregir o mejorar un defecto, enfermedad física o mental, o enfermedad identificada por cribado. Mejorar en este contexto significa "mejorar o mantener la salud del consumidor de la mejor forma posible, compensar un problema de salud para evitar que empeore o evitar el desarrollo de más problemas de salud".

Debe cumplir con ciertos criterios para que Smoky apruebe su solicitud de conformidad con los requisitos del DTPDT:

- Deberán hallarse dentro de una categoría de servicios que figuran en la sección 1905 (a) de la Ley del Seguro Social. Esto significa que la mayoría de servicios de dispensación de innovación no están cubiertos bajo DTPDT.
- Debe determinarse que su naturaleza es médica
- Se debe reconocer en general cual es el método aceptado de práctica o tratamiento médico
- No debe ser experimental o de investigación
- Debe ser seguro y eficiente

Requisitos para la aprobación previa se aplican a los servicios de DTPDT. Si usted es menor de 21 años de edad o el padre de un niño menor de 21 años, los servicios pueden estar disponibles para usted o su hijo, incluso si no están cubiertos por el plan de salud de Smoky. Límites que se aplican a los servicios para adultos no se aplican a los servicios bajo DTPDT. Si usted o su hijo tienen Medicaid, por favor hable con su proveedor o pediatra para averiguar si los servicios necesarios pueden estar cubiertos bajo DTPDT/revisión de salud. Si su proveedor no está familiarizado con DTPDT o tiene preguntas, pídale que llame al departamento de gestión de cuidado al 1-800-893-6246, extensión 1902.

Beneficios básicos

Los servicios del beneficio básico están diseñados para proporcionar intervenciones breves para las personas que tienen necesidades agudas pero de corto plazo. Estos servicios:

- Por lo general incluyen evaluaciones y tratamiento ambulatorio individual, grupal y familiar
- Se pueden recibir por medio de una sencilla referencia de un proveedor de la red de Smoky o por medio del línea de acceso a servicios
- No requiere autorización previa a menos de que necesite tener más consultas de las que permite el plan de beneficios aplicable
- Por lo general, no están asignados a un coordinador de cuidado de Smoky

Beneficios mejorados

Servicios de prestaciones de beneficios están destinadas a proporcionar una gama de servicios y apoyos que son apropiados si usted está tratando de recuperarse de las formas más agudas de la enfermedades mentales o use de sustancias para cumplir sus necesidades si tiene una discapacidad intelectual y o de desarrollo. Smoky esfuerza para asegurar que los servicios mejorados son coordinados, reflejan las prácticas basadas en la evidencia y están conectados a su plan centrado en la persona. Estos servicios:

- Requiere un proceso de planificación centrada en la persona para identificar la complejidad del servicio y si necesita ayuda
- Requiere autorización previa a través del departamento de gestión de cuidado

Transporte a las citas

Servicios de transporte ayudan a las personas con recursos de salud y comunitarios de bajos ingresos que de otro modo no estarían disponibles debido a la falta de transporte público o privado. Su departamento de servicios sociales del condado puede proporcionarle una aplicación para el transporte aprobado por Medicaid. El transporte es para citas médicas y/o obtener sus recetas en la farmacia. En general, los pasajeros tienen que llamar dos a cuatro días por delante para organizar un paseo. Esto es gratuito a las personas inscritas en Medicaid. El transporte para las personas no inscritas en Medicaid depende del espacio disponible, y puede costar entre \$1 y \$2 por cada dirección.

Elegibilidad para los servicios

¿Quién es elegible?

Si recibe una categoría elegible de Medicaid de los condados de Alexander, Alleghany, Ashe, Avery, Buncombe, Caldwell, Cherokee, Clay, Graham, Haywood, Henderson, Jackson, Macon, Madison, McDowell, Mitchell, Polk, Rutherford, Swain, Transilvania, Watauga, Wilkes o Yancey, automáticamente es un miembro del plan de salud de Smoky. El estado de Carolina del Norte y nuestros 23 condados también proveemos financiación limitada a Smoky para pagar los servicios de algunas personas que no pueden costear atención. Si no es elegible para Medicaid, puede serlo para acceder al plan de beneficios de Smoky patrocinado por el Estado.

¿Soy elegible para Medicaid?

Para ser elegible para la cobertura de Medicaid, debe:

- Ser un ciudadano estadounidense o proporcionar prueba del estado de inmigración elegible. En caso de que requiera servicios de emergencia, entonces no deberá presentar documentación del estado de inmigración; Y
 - Ser residente de Carolina del Norte y proporcionar una prueba de residencia; Y
 - Tener un número de Seguro Social o haber solicitado uno; Y
 - Conoce los criterios de elegibilidad de la Categoría de Auxilios *. Debe solicitar y ser aprobado para Medicaid en su oficina local del departamento de servicios sociales (DSS, por sus siglas en inglés). Para los servicios de Medicaid, su DSS local decide la elegibilidad de Medicaid y los posibles copagos o deducibles.
 - Si no puede aplicar personalmente, puede imprimir y enviar por correo el formulario Medicaid completo a su oficina local de DSS.
- O
- Si actualmente recibe Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI, por sus siglas en inglés), Atención especial a los no videntes, asistencia familiar de trabajo o atención especial a los

ancianos y discapacitados, tiene derecho automático a acceder a Medicaid y no necesita aplicar en el DSS.

*El plan de salud de Smoky no cubre algunas categorías de ayuda de Medicaid, éstas continúan bajo la jurisdicción de la división de asistencia médica de Carolina del Norte. DAM es la agencia estatal de Carolina del Norte responsable por administrar el programa Medicaid. Llame a la línea de servicio de atención al cliente de Smoky al 1-888-757-5726 si tiene más preguntas sobre la elegibilidad de Medicaid.

Regulaciones de Medicaid no permiten el pago por los servicios prestados a los internos de las instituciones correccionales públicas o para las personas en las instalaciones con más de 16 camas que se clasifican como instituciones de enfermedades mentales (IMDs, por sus siglas en inglés). Esto puede incluir servicios para adultos como el cuidado del hogar y cuidado de la familia facilitado en su hogar.

¿Cómo se si tengo Medicaid?

Si es elegible, el departamento de servicios sociales del condado le enviará una tarjeta de identificación de Medicaid. Esta tarjeta sirve como su tarjeta de membresía del plan de salud de Smoky. Si la elegibilidad de Medicaid de su condado pertenece a uno de los 23 condados en los que prestamos servicios, estarán impreso el nombre de Smoky y el número telefónico gratuito de la línea de acceso a servicios.

¿Soy elegible para los servicios patrocinados por el Estado?

Para ser elegible para los servicios patrocinados por el Estado, primero debe inscribirse en el plan de beneficios de Smoky llamando a la línea de acceso a servicios al 1-800-849-6127. La elegibilidad para los servicios patrocinados por el Estado se basan en la ciudadanía, los ingresos y la disponibilidad de otro seguro y está limitada a los servicios ofrecidos en el plan de beneficios patrocinado por el Estado. Si solicita fondos estatales, se le hará una entrevista y solicitará información sobre los ingresos anuales de su hogar para determinar si es elegible para los servicios. Si usted recibe servicios financiados por el estado, usted está sujeto a una escala móvil, lo que significa que puede ser responsable de un porcentaje de los costo de servicios.

Por lo general, los tratamientos residenciales no están cubiertos por el plan de beneficios patrocinado por el Estado. Cuando Smoky tiene fondos disponibles, se pueden hacer excepciones en circunstancias limitadas en las que hay un riesgo identificado para la salud y seguridad específica de usted, su familia inmediata o de la comunidad, esto es cuando el servicio solicitado está diseñado para tratar su trastorno y no hay otros fondos disponibles. Algunos de los servicios financiados por el Estado, tales como el cuidado de relevo para discapacidades del desarrollo y el programa de desarrollo vocacional de adultos (ADVP, por sus siglas en inglés), no se basan en los ingresos.

Los servicios administrados por Smoky actúan como una red de seguridad pública. Smoky está comprometido a asegurar que nuestros recursos beneficien a las personas que más lo necesiten. Smoky

dirige sus fondos estatales y del condado hacia las personas que cumplen con los criterios de población prioritarios en base a información de filtración, triaje y referencia. Poblaciones prioritarias son grupos de personas con tipos de enfermedades mentales, trastornos emocionales y trastornos por uso de sustancias; lo importante aquí es la complicación de vida, igual como las condiciones y/o situaciones.

Para saber si usted puede ser elegible para los servicios financiados por el estado, póngase en contacto con su proveedor o llame a la línea de acceso a servicios al 1-800-849-6127.

Cobertura de terceros

Las regulaciones federales requirieron que Medicaid sea el "pagador de último recurso". Esto significa que cualquier reclamo por los servicios debe ser presentada ante las pólizas de seguros de terceros, incluyendo Medicare y seguro de salud privado, antes de Medicaid puede procesar una reclamación. Su proveedor debe informarle de cualquier otro pago de seguros por reclamación al momento de declarar el pago con Medicaid.

Medicare Parte D para medicamentos

Desde el 1° de enero del 2006, las personas bajo las coberturas de Medicare y Medicaid reciben cobertura para medicamentos recetados a través de Medicare Parte D en lugar de Medicaid. Los medicamentos recetados pueden tener una tarifa de co-pago de entre \$1 a \$3 por receta la cual está basada en el ingreso mensual. Es importante que lleve las dos tarjetas consigo. Si cambia de dirección, debe notificarle esto a Medicaid y a Medicare para que pueda recibir sus tarjetas. Si se muda con frecuencia, puede utilizar la dirección de una persona que posea una dirección permanente. Si tiene problemas con la Parte D de Medicare, hable con su farmacéutico.

Coordinando su cuidado

Smoky reconoce que las personas muchas veces pueden sufrir diversos problemas al mismo tiempo, tales como la co-existencia de enfermedades mentales y adicciones o de enfermedades mentales y discapacidades intelectuales o de desarrollo, y la existencia conjunta de problemas médicos como diabetes, enfermedades cardíacas o problemas pulmonares. Sabemos que tratar a la "persona en su conjunto" significará mejores resultados para usted. Trabajamos en conjunto con su doctor primario/a, los proveedores de tratamiento, el cuidado comunitario de Carolina del Norte y otros miembros de la comunidad para asegurar que esté conectado con los servicios y sistemas de apoyo para satisfacer sus necesidades. Smoky coordina su atención a través de un asignado casa de salud conductual o un coordinador de cuidado de Smoky asignado.

Hogares de salud conductual

Un hogar de servicios de salud conductual es una agencia proveedora que da asistencia en el desarrollo de la planeación centrada en la persona, ayuda a coordinar el respaldo y los servicios a todos sus proveedores de servicio, colabora con su doctor primario u otro proveedor de servicio de salud física y es el primero en responder a su crisis o necesidades en las emergencias.

Algunos servicios, como el equipo de tratamiento comunitario asertivo, están catalogados como servicios de salud conductual ambulatorio. En esas situaciones, el proveedor es el servicio de salud conductual ambulatorio designado para usted y opera como el primero en responder a una crisis. Para los servicios no formalmente designados como servicio ambulatorio de salud conductual, debe siempre haber un proveedor de servicio líder que funja como salud conductual ambulatorio para la planeación y coordinación del servicio. En estas situaciones, la respuesta del proveedor no son necesarias, pero todos los proveedores están obligados a responder a las personas a las que sirven, que están en crisis por teléfono las 24 horas del día, siete días a la semana.

Planificación centrada en la persona

La planificación centrada en la persona es un enfoque que lo asiste para tomar decisiones y asumir la responsabilidad del desarrollo y la implementación de su plan de cuidado. Lo ayuda a definir aquello que es importante para usted y le permite dialogar abiertamente con su equipo de cuidado sobre sus deseos, necesidades y sistemas de apoyo. Planes centrados en la persona (PCPs, por sus siglas en inglés) pueden incluir servicios específicos para atender la salud mental, abuso de sustancias o necesidades intelectuales o discapacidades del desarrollo, pero un plan centrado en la persona es también de sus metas personales y de su vida.

Algunas personas que reciben servicios a través de Smoky desarrollarán el PCP o planes de apoyo individual (ISPs, por sus siglas en inglés) con su equipo de servicio y familia. Este plan debe ser desarrollado a lo menos una vez al año o cada vez que experimentan un cambio grande de su vida. Smoky cree que tendrá más éxito mantenerse bien si se toma la responsabilidad de su propio tratamiento y si también ayuda a sus proveedores saber lo que funciona mejor para usted. Para el desarrollo de su plan de tratamiento centrado en la persona, tenga en cuenta:

- ¿Qué sucedió en su vida el último año?
- ¿Cómo quiere que sea su vida?
- ¿Quiere trabajar como voluntario o un trabajo pago?
- ¿Con quién quiere vivir y con quién?
- ¿Qué haría dónde y cómo vive mejor?
- ¿Qué tipo de pensión necesita para mantener las cosas importantes en su vida?
- ¿Qué cambiaría de su vida si pudiera?
- ¿Cuál es la parte del día que le gusta más y por qué?
- ¿Que persona es la mejor persona de apoyo para usted?
- ¿Cómo está su salud? ¿Tiene alguna preocupación acerca de su salud general?

La planificación centrada en la persona es la base para los servicios auto-dirigidos, auto-determinación individual, y una planificación esencial del estilo de vida. Lo alentamos a escribir su propio plan utilizando las preguntas anteriores.

Coordinando su cuidado

La coordinación de su cuidado es un servicio que ofrece Smoky a miembros elegibles que cumplen con un criterio especial. Los coordinadores de su cuidado trabajan con proveedores para asegurarse que las personas con necesidades complejas de salud mental, uso de sustancias o discapacidades de desarrollo reciban las evaluaciones adecuadas y la planificación del tratamiento integrada y que estén enlazados a los servicios correctos que satisfagan sus necesidades. Coordinadores de su cuidado:

- Identifican miembros que son elegibles para coordinación de cuidado a través de referidos e informes
- Asisten a miembros con alto riesgo de hospitalización o institucionalización
- Asisten a los miembros a volver a la comunidad aquellos que estuvieron viviendo en una institución, hospital o un ambiente residencial
- Gestionan su cuidado a través de un continuo de cuidado y lo conecte a su tratamiento apropiado
- Se aseguran de que reciba evaluaciones clínicas adecuadas y tenga acceso a especialistas clínicos y médicos
- Cuidan la salud y la seguridad de los participantes de la dispensación de innovación

- Trabajan en conexión directa con usted, los proveedores y terceros para lograr mejores resultados

Los coordinadores de cuidado también se aseguran que usted reciba una planificación de atención integrada. La planificación de atención integrada está diseñada para asegurar los resultados centrados en la persona y debería:

- Incluir a las personas y los servicios que necesita para cumplir los objetivos de su tratamiento o rehabilitación, incluyendo a su doctor, dentista y otros especialistas o entidades de gestión de cuidado que proporcionen o den atención
- Incluir representantes de departamentos de Servicios Sociales o justicia juvenil u otras personas que trabajan con usted y con su familia con las que usted se identifique
- Incluir personas que lo ayuden incluso después de que se detengan ciertos servicios. Estas deben ser personas de confianza y a quien usted pueda llamar cuando necesite ayuda en su rutina diaria que no reciban un pago por ello.

¿Cuáles son las necesidades especiales de la población?

La coordinación de necesidades especiales de la población con discapacidades intelectuales o de desarrollo incluye:

- Los individuos inscritos en la dispensación de innovación
- Los individuos que están en el registro de necesidades insatisfechas, cumplen con los requisitos de Medicaid y deben estar enlazados con el servicio de Medicaid
- Los individuos con un diagnóstico de discapacidad intelectual o de desarrollo (I/DD, por sus siglas en inglés) que cumplen con los requisitos para un nivel de atención de una instalación de cuidado intermedia-I/DD pero que no están inscritos en la dispensación de innovación y no viven en una instalación de cuidado intermedia (IFC, por sus siglas en inglés). IFC es responsable para la coordinación de cuidado de los residentes.
- Los individuos con un discapacidad intelectual o del desarrollo que actualmente están en, o han estado en dentro de los últimos 30 días, un establecimiento penitenciario, y para quienes Smoky ha recibido notificación de aprobación de dar de alta

Necesidades especiales de la poblaciones de salud mental y/o coordinación del cuidado de uso de sustancias incluyen:

- Adultos con depresión, bipolares o con psicosis y nivel de VI LOCUS* actual
- Niños con amplia gama de diagnósticos de salud conductual y actual nivel de VI CALOCUS** o que actualmente se encuentran, o se han encontrado dentro de los últimos 30 días, en un instituto correccional, y de quienes Smoky ha recibido aviso de alta

- Niños o adultos con diagnóstico de dependencia de sustancias tóxicas y actual ASAM*** de Nivel III.7 o II.2D o superior
- Niños o adultos con diagnóstico de dependencia de opiáceos que informen uso de drogas inyectables durante los últimos 30 días
- Niños o adultos con una enfermedad mental y diagnóstico de abuso de sustancias tóxicas y LOCUS/CALOCUS actual de Nivel de V o superior, o un ASAM PPC de Nivel de III.5 o superior
- Niños o adultos con un diagnóstico de enfermedad mental y un diagnóstico de I/DD y un LOCUS/CALOCUS actual de IV o superior
- Niños o adultos con un I/DD y un diagnóstico de abuso de sustancias tóxicas y un ASAM PPC actual de Nivel de III.3 o superior

LOCUS y CALOCUS: El LOCUS (adultos mayores de 18 años) y CALOCUS (niños entre 5 y 17 años) son mecanismos de evaluación y colocación desarrollados por la asociación Norteamericana de psiquiatras comunitarios (ACCP, por sus siglas en inglés) y la academia Norteamericana de psiquiatría para niños y adolescentes, (AACAP por sus siglas en inglés). Estos instrumentos se enfocan en el nivel de funcionamiento más que sólo en el diagnóstico. Cuanto más alto el puntaje, más apoyo necesita una persona. Un CALOCUS no está validado para un adulto con una I/DD. Sin embargo, puede usarse para un niño con un I/DD.

ASAM: El ASAM se usa para tomar decisiones de nivel de atención para personas con trastornos de abuso de sustancias tóxicas o con un diagnóstico de ocurrencia simultánea. Al igual que LOCUS o CALOCUS, se centra en el nivel de funcionamiento de la persona en vez de un simple diagnóstico. Mientras mayor sea el puntaje, se indica la necesidad de una mayor asistencia.

Desarrollo de plan de apoyo individual

A todos los participantes de la dispensación de innovación de Carolina del Norte se les asigna un coordinador de cuidado de Smoky. El coordinador de cuidado ayudará a administrar su atención, lo conectará con los servicios y apoyos necesarios, llevará a cabo visitas regulares para asegurarse de que usted esté sano y seguro, y elaborará su plan de apoyo individual (ISP), también llamado plan de cuidado. El ISP es un documento que lo describe a usted como persona, sus preferencias, sus aversiones, lo que es importante para usted, sus metas, y los servicios y apoyos que usted necesita para llevar adelante una vida integrada en la comunidad de su elección. Estos son algunos aspectos que usted debe conocer acerca del proceso anual para el desarrollo de su ISP:

- El ISP está diseñado para cubrir un período de 12 meses que comienza el primer día del mes siguiente al mes de nacimiento del participante y termina el último día del mes de nacimiento. Su coordinador de cuidado médicos se pondrá en contacto con usted para programar una reunión de planificación en las semanas antes de el mes de nacimiento. Si desea cambiar o agregar servicios durante el año del plan, puede pedirle ayuda a su coordinador de cuidado y le

solicitar el cambio por escritura en tanto mismo con una actualización a su ISP en cualquier tiempo.

- Durante el proceso de planificación, su coordinador de cuidado le explicará los diferentes servicios, los límites de beneficios y requisitos en la dispensación de innovación para esos servicios.
- Su coordinador de cuidado trabajará con usted, sus apoyos naturales y su proveedor para desarrollar un plan de cuidado que incluye los servicios que desea solicitar, por la cantidad de tiempo que los requiere.
- El ISP debe utilizarse para planear el año completo, así mismo, debe incluir todos los servicios que podría necesitar en cualquier momento del año. Si espera utilizar los servicios todo el año, su coordinador de cuidado se asegurará de que el plan solicite los servicios por todo el periodo.
- Su coordinador de cuidado redactará los ISP basado en sus deseos, revisará el plan con usted antes de firmarlo, responderá cualquier pregunta que tenga, y hará cualquier cambio en el plan que usted solicite antes de que se le pide que firme.
- Los coordinadores de cuidado de Smoky nunca le pedirá que firme un plan que no contiene el nivel de servicios que desea solicitar. Si va a necesitar los servicios durante todo el año del plan, no se le pedirá que firme un ISP que no solicite estos servicios para todo el año del plan.
- Usted o su responsable legal debe firmar el ISP una vez que se haya completado. Usted debe tener los ISP firmado al fin de recibir servicios a través de la dispensación de innovación. Esto implica que es preciso que firme un plan indicando el nivel de servicios que usted desea solicitar, que puede ser diferente de lo que Smoky aprueba.
- Una revisión de necesidad médica de los servicios y apoyos solicitada en su ISP es realizada por el departamento de gestión de cuidado de Smoky, que tomará una decisión dentro de los 15 días a menos que se necesite más información. Este departamento está separado de la coordinación de su cuidado. Su coordinador de cuidado no es responsable de decidir si los servicios que usted solicita son médicamente necesarios.
- Si algún servicio solicitado en su ISP no recibe aprobación completa, usted recibirá una explicación escrita de esta decisión e información sobre cómo puede apelar. Consulte la sección 11 del manual para más información sobre el proceso de apelación. Su coordinador de cuidado puede asistirlo con los formularios necesarios para presentar una apelación.

Diagnósticos co-existent

Algunas personas necesitan trabajar con miembros del equipo que tengan conocimiento y experiencia sobre cómo coordinar y proveer servicios a individuos que sufren de una enfermedad mental y al mismo tiempo abusan de sustancias. La administración de servicios de abusos de sustancias federal estima que entre el 50 y 75% de la gente que se encuentra en tratamiento de adicciones sufre, al mismo tiempo de algún tipo de enfermedades mentales. Las investigaciones indican que un modelo de tratamiento integrado de patología dual ayuda a las personas a obtener los mejores resultados.

Las personas con discapacidad intelectual o de desarrollo también pueden utilizar servicios de salud mental y/o uso de sustancias. Los estudios demuestran que aproximadamente el 30% de las personas con un diagnóstico de discapacidad intelectual y de desarrollo también cuentan con un diagnóstico de salud mental. Individuales con discapacidad intelectual y de desarrollo tiene también una alta probabilidad de haber tenido experiencias traumáticas múltiples. Los servicios de tratamiento diseñados para personas con alguna discapacidad intelectual o desarrollo son efectivos en el tratamiento de problemas de salud mental o la atención de necesidades por uso de sustancias.

Sistema de asistencia al cuidado infantil para los niños y las familias

Un sistema de cuidado es un grupo de personas que trabaja en equipo para atender los problemas de niños y familias que formen parte de agencias de bienestar, servicios de salud mental, escuelas, sistemas de justicia juvenil y/o agencias de atención de salud. Los valores fundamentales de un sistema de cuidado en relación a los servicios deberían ser:

- Competencia cultural, con agencias, programas y servicios que responden a las diferencias étnicas, raciales y culturales de la población a la cual prestan servicio
- Basados en la comunidad, con servicios, gestión y responsabilidad de tomar decisiones que dependan de la comunidad
- Centrados en los niños y orientados a la familia, cuyas necesidades determinen los tipos y combinaciones de servicios

El equipo del niño y la familia son parte esencial del sistema de cuidado y está compuesto por grupos de personas (familiares, amigos, apoyo comunitario y profesionales) seleccionados por la familia que está interesada en apoyar las metas del niño y la familia. Estos equipos se reúnen según sea necesario y son parte importante del proceso de planificación centrado en la persona. Smoky acoge una comunidad de varios municipios en colaboración comprometidos con las iniciativas del sistema de cuidados. Para el calendario de reuniones, o para convertirse en un defensor de familia, llame al 1-800-893-6246 y pida hablar con el director de superar a la comunidad o especialista de la comunidad local para su condado.

Red de proveedores y gestión de la calidad

Si necesita ayuda para encontrar o elegir un proveedor, póngase en contacto con la línea de acceso a los servicios llamando al 1-800-849-6127. El centro de atención puede indicarle a un proveedor y también puede darle información sobre las ubicaciones de los proveedores, las horas de oficina, los idiomas y especialidades.

Red de proveedores

La red de proveedores de Smoky es un grupo de personas, agencias o centros de atención que cumplen con los criterios de inscripción y están contratados por Smoky para brindar servicios a los afiliados del plan de salud Smoky. La inscripción se basa en un criterio estatal, los requisitos de Smoky, una calidad demostrada y la necesidad. No todos los proveedores de nuestra área de 23 condados cumplen con los criterios de inscripción.

Directorio de proveedores

El directorio de proveedores de Smoky se encuentra disponible en el sitio web de Smoky e incluye nombres, direcciones, ubicaciones, números de teléfonos y servicios de los proveedores de nuestra red. Visite www.smokymountaincenter.com y haga clic sobre "encontrar un proveedor". Puede buscar proveedores de servicio utilizando:

- Nombre del proveedor
- Región de servicio
- Grupo etario atendido
- Grupo de discapacidad atendido
- Tipo de pago
- Idioma
- Tipo de servicio
- Ubicación física en el condado

Si desea conocer las calificaciones profesionales y los títulos de un doctor o terapeuta de la red de Smoky, llame a servicio de atención al cliente al 1-888-757-5726 gratuito y una persona podrá proporcionarle esta información.

Cómo elegir servicios de calidad

Los proveedores deben tratarlo como una persona y no como un diagnóstico. Usted merece una relación terapéutica significativa y cuidado de buena calidad. Estos son algunos consejos que le ayudarán a elegir un proveedor de calidad que se adapte a sus necesidades:

- Seleccione un proveedor cuando sienta que puede pensar claramente y pueda comunicar sus necesidades de manera efectiva.
- Seleccione un proveedor que esté dispuesto a responder a sus preguntas.
- Busque un proveedor que tenga conocimiento sobre las condiciones secundarias que usted pueda tener, como diabetes, afecciones pulmonares, hepatitis o enfermedades del corazón.
- Trate de encontrar un profesional que esté dispuesto a ser parte de un equipo y ayudarlo a estar lo más sano posible.
- Considere pedir a amigos, familiares, médicos y otras personas de confianza a quien le recomendaría terapeutas o proveedores de servicios.

Una vez que elija a su proveedor, recuerde llevar una lista que incluya sus medicamentos (con receta y de venta libre), los servicios que haya recibido (incluyendo las fechas), las hospitalizaciones y los programas que haya asistido (incluyendo las fechas). También recuerde llevar a su cita su tarjeta de identificación de Medicaid, su tarjeta del Seguro Social y cualquier tarjeta de otro seguro que posea. La mayoría de las citas con un médico o psiquiatra durarán sólo entre 15 a 20 minutos. Usted puede solicitar una cita de mayor duración si está teniendo problemas particulares en el hogar, en el trabajo o con sus medicamentos.

Ubicaciones

La mayoría de los servicios estarán disponibles en un rango de 30 a 40 millas, o 30 a 45 minutos, de su hogar. Sin embargo, algunos proveedores especialistas pueden estar localizados lejos. Smoky le ayudará a encontrar un proveedor especialista que se adecúe a sus necesidades lo más cercano a su casa como sea posible. Tiene el derecho de recibir servicios de emergencia en cualquier sitio donde se proporcione cuidados de emergencia sin una previa autorización de Smoky.

Cambio de proveedor

Dentro de nuestra red de proveedores, usted tiene el derecho de cambiar de proveedor por cualquier motivo. Tiene el derecho de evaluar los proveedores que está viendo actualmente y solicitar un cambio si necesita encontrar a alguien con el que podría trabajar mejor. Tiene el derecho a formular denuncias y a presentar sus quejas en cuanto a sus proveedores. Nos esforzamos para ofrecerle una variedad de proveedores calificados. Si vive en una zona rural, habrá menos proveedores disponibles debido a que existen menos personas viviendo en el área requiriendo el servicio. Si el proveedor abandona la red de Smoky, por cualquier razón, cambia de condado o cambia los servicios ofrecidos, le notificaremos por

escrito por lo menos treinta (30) días antes de la fecha efectiva del cambio y se le suministrará una lista de otros proveedores, al menos que requiera de menor tiempo debido a la circunstancia que escapa del control de Smoky (si el proveedor sale del mercado de forma inesperada).

¿Puedo recibir servicios de un proveedor que no esté en la red?

Smoky pagará por servicios no autorizados de un proveedor que no esté en la red si los servicios suministrados fueron recibidos en una condición médica de emergencia que ponía su salud en seria amenaza, incluyendo servicios de cuidados estabilizadores que se suministraron para mantenerlo en condición estable. Una vez que su condición se haya estabilizado, el proveedor debe solicitar autorización de Smoky para continuar con el tratamiento.

Smoky también se hará cargo de los servicios de un proveedor externo a la red bajo las siguientes circunstancias:

- Actualmente usted está siendo atendido por un proveedor externo a la red y no puede ser transferido en forma segura o adecuada a un proveedor de la red; O
- El cuidado médico necesario no se suministra por ningún proveedor de la red; Y
- Smoky ha autorizado el servicio a través de el departamento de gestión de cuidado .

La autorización de servicios proporcionados por un proveedor externo a la red continuará hasta tanto usted pueda ser transferido en forma segura y adecuada a un proveedor de la red. Eres responsable por el pago de los servicios si eliges un proveedor fuera de la red para servicios de emergencia si no es autorizado previamente por Smoky. Usted debe tener el proveedor fuera de la red, llamar a el servicio de atención al cliente al 1-888-757-5726. Nuestro personal puede ayudarlos a usted y a su proveedor a conseguir autorización fuera de la red, o podemos referirlo a un proveedor de la red de Smoky.

Tipos de proveedores

- **Proveedores dentro de la red:** los proveedores que se encuentran dentro de la red y tienen un contrato con Smoky para proporcionar servicios en una de los 23 condados del área de servicio de Smoky.
- **Proveedores fuera de la red:** si se ha contactado con un proveedor de servicios que no es parte de la red de proveedores de Smoky, debe llamar a servicios al cliente, al 1-888-757-5726, o ponerse en contacto con su coordinador de cuidado (si se le ha asignado uno) para informarse sobre cómo solicitar autorización para utilizar los servicios de un proveedor fuera de la red. No necesita contar con autorización previa en caso de una emergencia. Si existe un proveedor dentro de la red que proporciona el servicio, nosotros podemos referirlo a ese proveedor.
- **Practicantes con licencia:** practicantes con licencia incluyen médicos, psiquiatras, psicólogos (PhD), socios de psicología (LPA), a trabajadores a nivel de maestría sociales (LCSW, por sus

siglas en inglés), trabajadores con licencia de terapeutas familiares de matrimonio (LMFT, por sus siglas en inglés), consejeros profesionales con licencia (LPC, por sus siglas en inglés), especialistas clínicos con licencia de adicción (LCAS, por sus siglas en inglés), especialistas de práctica avanzada en enfermería clínica, enfermeras de psiquiátricas y asistentes médicos con licencia. Estos profesionales pueden ser contratados directamente con Smoky como profesionales independientes con licencia (LIPs, por sus siglas en inglés) y le manda facturas a Smoky directamente por los servicios, o pueden trabajar para una agencia proveedora practicas o de grupo. En esos casos, las agencia o de práctica de grupo el cobran a Smoky por los servicios médico. Smoky acredita cada uno de los profesionales de la red de Smoky, excepto para el personal del hospital licenciado que están acreditados directamente por el hospital.

- **Prácticas de grupo:** las prácticas de grupo son grupos de profesionales que han creado una entidad corporativa con fines de facturación. Estos médicos usualmente comparten un espacio de oficina y ofrecen sólo servicios de terapia ambulatoria.
- **Agencias e instalaciones:** las agencias e instalaciones proveedoras son entidades autorizadas registradas con Smoky para entregar un amplio rango de servicio primario, mejorado, especializado, residencial y ambulatorio e incluye centros de cuidado integral, agencias de salud conductual de acceso crítico (CABHA por sus siglas en inglés) y proveedores residenciales como grupos de hogares, instalaciones residenciales de tratamiento psiquiátrico y hospitales. Smoky ha hecho contrato con todos los hospitales en nuestra región de 23 distritos y la mayoría de los hospitales operan en Carolina del Norte.

Llame en cualquier momento al servicio de atención al cliente al 1-888-757-5726 para solicitar una copia impresa de nuestro listado de proveedores. Le conviene llevarlo consigo cuando salga de la ciudad.

Competencia cultural de los proveedores en la red de Smoky.

La meta de Smoky es que los proveedores de nuestra red sean culturalmente competentes. Queremos que nuestro sistema de servicios refleje la singularidad de nuestras comunidades locales, mejore la calidad de los servicios y se amolde a las elecciones de las personas atendidas y sus familias. Smoky alienta a nuestra red de proveedores para que desarrollen competencia cultural para brindar cuidado de la más alta calidad a todas las personas. La competencia cultural se extiende más allá de la sensibilidad cultural hacia conductas, actitudes y políticas que posibiliten que nuestro sistema trabaje de manera más efectiva en situaciones interculturales.

Smoky y nuestra red de proveedores han adoptado un plan de competencia cultural que destaca los pasos hacia la progresión de la competencia cultural:

- Las personas experimentarán los efectos positivos de un proveedor de servicios a través de la diversidad de su decoración (decoración de paredes y mesas) y la atmósfera.

- Los proveedores se involucrarán más con la comunidad de sus consumidores. Esto puede incluir la participación en eventos comunitarios, grupos de enfoque y consejos consultivos comunitarios.
- Los proveedores y su personal estarán más atentos a las diferencias étnicas, raciales, regionales y culturales.
- Los proveedores y su personal estarán mejor instruidos en cómo brindar mejor los servicios a personas con diversidad cultural y étnica y en cómo eliminar barreras al tratamiento, tales como el lenguaje y la interpretación.

Si considera que el personal que lo atiende no comprende su lenguaje o su formación religiosa, cultural, educativa o social, usted tiene derecho a pedir un cambio de personal que se adapte mejor a sus necesidades.

Comités de derechos de los clientes/derechos humanos

Cada una de las agencias de la red de proveedores tiene la obligación de mantener un comité de derechos humanos de los clientes/derechos humanos en conformidad con las leyes y normas estatales. Los proveedores deben presentar a Smoky las actas de las reuniones del comité de derechos humanos cuatro veces al año. Los proveedores deben contar con un procedimiento que le permita a usted presentar quejas y reclamos en relación a las inquietudes que usted o su familia puedan tener sobre los servicios que reciben. Los proveedores deben documentar todos las quejas que reciban e incluir la fecha en la que recibieron cada queja, los puntos de la denuncia y la información sobre cómo se resolvió el conflicto. Toda inquietud o reclamo sin resolver debe derivarse a Smoky. Los proveedores deben compartir sus procesos de reclamos y quejas con todas las personas que reciben servicios y sus familias, cuando comienzan los servicios y en cualquier momento en que les sean requeridos. Los proveedores deben avisar a las personas que reciben servicios y a sus familias que pueden comunicarse directamente con Smoky acerca de cualquier inquietud o queja.

Observación de proveedores

Smoky dirige observaciones de rutina que es enfocado en revisiones posteriores al pago de proveedores de nuestra red para asegurar cuidado de calidad y prevenir fraude y abuso indebido de fondos públicos. Nuestro personal investiga los reclamos acerca de los proveedores de nuestra red, ya sea que los mismos provengan de usted, miembros de su familia, partes interesadas de la comunidad o del personal de Smoky. Si fundamentamos una queja se podría pedir al proveedor que complete e implemente un plan de corrección o podríamos tomar acciones contra el proveedor, incluyendo suspensión de referidos o pagos, o cese por parte de la red de proveedores. Consideramos que es nuestra responsabilidad monitorear de cerca los proveedores que le brindan cuidado para resguardar su salud y seguridad.

Integridad del programa

Smoky cuenta con un equipo de investigadores certificados que investigan acusaciones de fraude, despilfarro y uso indebido dentro de nuestro programa de cuidado administrado por Medicaid. Este equipo identifica y recupera sobrepagos realizados a proveedores de nuestra red y deriva las denuncias de fraude a la división de investigaciones de Medicaid de la oficina del discal general de Carolina del Norte. Dichas investigaciones son confidenciales.

Gestión de calidad

Smoky está comprometido a un programa de gestión de calidad (QM, por sus siglas en inglés) solido que asegura el acceso a la cuidado, una red de proveedores bien calificados y a una extensa variedad de servicios de salud conductual e intelectual o de discapacidades del desarrollo, que son clínicamente adecuadas y cumplen con los estándares de calidad. El programa ayuda a asegurarle que sus servicios son de alta calidad, incluidos los servicios provistos a pacientes ambulatorios, internados/hospitalizados, residenciales y en entornos basados en la comunidad. El programa QM de Smoky evalúa y monitorea los resultados e indicadores clínicos, a la vez que gestiona asuntos que afectan la forma en que se brinda la atención.

El departamento de operaciones de calidad e integridad de Smoky (QIO) incluye investigadores de integridad del programa, personal que supervisa el desempeño de Smoky, personal que responde a los reclamos interpuestos a Smoky o proveedores de la red, y personal que supervisa incidentes críticos presentados por proveedores Smoky en el sistema de mejora la respuestas frente a incidentes de Carolina del Norte. Las actividades de mejorar la calidad se centran en el acceso a asistencia, calidad e idoneidad de la cuidado, el uso excesivo o la sub-utilización de los servicios y el desempeño de la red de proveedores. Puede encontrar una descripción completa del plan de gestión de calidad en el website de Smoky: www.smokymountaincenter.com.

¿Cómo se aprueban los servicios?

Gestión de cuidado de Smoky

Las regulaciones federales de Medicaid requieren que Smoky realice una revisión de la utilización y gestión de los servicios. Este proceso nos ayuda a monitorizar el tipo y cantidad de servicios y qué tan frecuentemente son usados. El departamento de gestión de cuidado de Smoky está compuesto por médicos experimentados quienes revisan las solicitudes para servicios. Ellos toman las decisiones para asegurar que usted obtenga el cuidado correcto, la cantidad correcta y al tiempo correcto.

Smoky no participa en práctica que podrían proveer incentivos para que el personal de gestión de cuidados o contratistas nieguen, reduzcan, terminen, suspendan, limiten o discontinúen los servicios médicamente necesarios a cualquier miembro. La toma de decisiones de Smoky está basada solamente en la elegibilidad del miembro y si es que el servicio requerido es apropiado utilizando la necesidad médica establecida y los criterios DTPDT, las guías de práctica clínica, los límites de dispensación y los requerimiento de definición de servicio. Smoky no ofrece recompensas a proveedores por negar servicios. No hay incentivos financieros para el personal de cuidados de Smoky que podrían desalentar la aprobación de servicios.

Las personas recibiendo los servicios deben cumplir con los criterios de necesidad médica para la cantidad y duración de los servicios requeridos. Los beneficiarios de Medicaid inscritos en el plan de salud de Smoky tienen derecho a los servicios médicamente necesarios para tratar su condición específica. Las personas sin Medicaid quienes cumplen con los criterios de necesidad médica recibirán servicios en la medida que son elegibles y los recursos estén disponibles.

Presentación, revisión y proceso de apelación

Si su proveedor piensa que usted necesita un servicio que requiere una previa autorización, él o ella deberá remitir una solicitud de autorización de servicio (SAR, por sus siglas en inglés) vía el portal del proveedor AlphaMCS electrónico. Su proveedor es responsable de remitir la documentación para demostrar que el servicio es necesario para usted.

En general, Smoky cuenta con 14 días calendario para revisar cada SAR y tomar una decisión con respecto a la solicitud. Este plazo puede acortarse si el plazo de 14 días pudiese poner en riesgo su vida o su salud o su posibilidad de alcanzar, mantener o recuperar su plena funcionalidad. Si Smoky determina que usted cumple con la reseña de los criterios de afiliación, tendremos que tomar una decisión respecto de su solicitud de servicios y proporcionar aviso por escrito dentro de las siguientes 72

horas. Si nosotros no estamos de acuerdo con que su solicitud deba acelerarse, se le notificará por escrito y usted podrá presentar un reclamo si está en desacuerdo. Tanto los plazos regulares como urgentes podrán extenderse hasta un máximo de 14 días calendario a solicitud suya o si Smoky determina que necesitamos información adicional y que la extensión resultará en beneficio suyo.

Si un administrador de la salud determina que el servicio solicitado no cumple con los criterios, la solicitud será analizada por un psicólogo acreditado o por un médico (colega revisor), quien tomará una decisión final. Únicamente los colegas revisores podrán tomar la decisión de denegar, reducir o cancelar un servicio que usted haya solicitado. En algunos casos, podrán recomendarse otros niveles o tipos de servicio. El objetivo de Smoky es garantizar que las personas reciban el servicio adecuado al nivel adecuado, haciendo uso del tratamiento más eficiente y rentable posible.

Si Smoky decide denegar, reducir o cancelar un servicio solicitado por usted, le enviaremos a usted o a su tutor un aviso por escrito con instrucciones y un formulario para presentar un reclamo. La Sección 11 de este manual contiene información detallada acerca de cómo presentar un reclamo.

Autorización previa

Todos los servicios deben ser necesarios desde el punto de vista médico y Smoky deberá autorizar algunos servicios antes de que los mismo sean proporcionados. La autorización cubre las fechas y las cantidades de los servicios brindados. Por lo general, se requiere autorización previa para todo servicios cubiertos por el plan de salud de MH/DD/SA de Carolina del Norte, con las siguientes excepciones:

- **Servicios básicos:** Las visitas necesarias desde el punto de vista médico para adultos y niños que tienen Medicaid no requieren una autorización previa a menos que estén recibiendo otros servicios mejorados al mismo tiempo. Si recibe servicios financiados por el estado, puede recibir hasta ocho visitas para adultos y 16 visitas para niños menores de 18 años de edad sin aprobación previa.
- **Servicios de emergencia/ crisis:** Smoky reembolsará a los proveedores por servicios de emergencia o crisis documentados en cualquier momento, sin importar la autorización previa o si el proveedor está inscrito en la red de Smoky. Los miembros de Medicaid que reciben servicios de emergencia o crisis serán inscritos en Smoky lo antes posible. La fecha de inscripción será la fecha en la que se brindaron los servicios de emergencia o crisis. Los individuos deben estar inscritos en nuestros sistema antes de poder recibir servicios adicionales que no sean de emergencia.

Su proveedor debería saber qué servicios requieren autorización previa, o puede llamar a la línea de servicio de atención al cliente de Smoky al 1-888-757-5726 para obtener más información.

Es importante que acuda a sus citas dentro de las fechas autorizadas para los servicios. Una vez vencidas las fechas de su autorización, usted necesitará autorizaciones adicionales para poder recibir servicios de Smoky incluso aunque no haya utilizado todos los servicios que le fueron autorizaos.

Necesidad médica

Smoky aplica criterios de necesidad médica para determinar el cuidado médico adecuado para los miembros del plan de salud de Smoky. El tratamiento necesario desde el punto de vista médico abarca procedimientos, productos, servicios que son/están:

- Necesarios y adecuados para la prevención, el diagnóstico, el tratamiento paliativo, curativo o reconstituyente de una enfermedad mental o del abuso de sustancias
- Conforme con las políticas de cobertura médica de Medicaid y los estándares, los boletines, los estándares u otras directrices nacionales o basadas en la evidencia publicadas por CMS, el DHHS de Carolina del Norte o sus divisiones o verificados por expertos clínicos independientes en el momento en que se brindan procedimientos, productos y servicios
- Brindados en el ambiente más rentable, menos restrictivo y que coincide con los estándares de buen cuidado
- No proporcionado únicamente para conveniencia de usted, su familia, custodio o el proveedor
- No es para experimentar, investigar, o para no probadas o únicamente para cosméticos
- Suministrado por o bajo la supervisión de profesionales con licencia bajo la ley estatal en la especialidad de los que son los servicios que proporcionan y de acuerdo con el plan estatal de asistencia médica, políticas de cobertura clínica de Medicaid y otras leyes federales y estatales aplicables, normas, reglamentos del código administrativo de Carolina del Norte, y las directivas de medicina
- Suficiente en cantidad, duración y alcance para lograr razonablemente su propósito
- Razonablemente relacionados con el diagnóstico para el que se prescriben con respecto al tipo, la intensidad y la duración de los ajustes de servicio y tratamiento

Médicamente el tratamiento necesario está diseñado para:

- Que este siempre junto con un servicio de plan centrado en la persona y basado en una evaluación integral hecho por usted, un niño, la familia del niño, guardián legal o equipo de la comunidad
- Estar en conforme con cualquier directiva anticipada que ha preparado
- Responder a las necesidades particulares de las minorías lingüísticas y culturales
- Evitar la necesidad de tratamiento involuntario o institucionalización

Pautas de la práctica clínica y otros criterios de gestión de cuidado

Departamento de gestión de cuidado de Smoky utiliza guías de la práctica clínica, los instrumentos de soporte de decisiones clínicas tales como LOCUS, CALOCUS y ASAM, y otros estándares clínicos para evaluar si el cuidado es eficaz y apropiado. Los proveedores utilizan estas guías como una hoja de ruta para el cuidado basado en la evidencia eficaz. Lo invitamos a utilizar estas directrices para ayudar a tomar decisiones acerca de su tratamiento.

Las guías práctica están para mejorar el cuidado y ayudar a usted y a su proveedor a tomar decisiones clínicas. Están basados en investigación y se ha demostrado que ayudan a las personas con problemas similares al suyo. Un comité local de personas que reciben los servicios, los familiares y los profesionales han aprobado las guía que Smoky utiliza.

Para más información sobre el plan estatal de asistencia médica de Carolina del Norte o políticas de cobertura clínica de Medicaid (definiciones de servicio) o directivas DSSH (DHHS por sus siglas en inglés), visiten la pagina de división de asistencia médica en www.dhhs.state.nc.us/dma. Para obtener una lista completa de los criterios de gestión de el cuidado o para solicitar una copia de la guía de práctica clínica de Smoky, por favor llame al 1-888-757-5726 o visite el sitio web de Smoky en www.smokymountaincenter.com. Si considera que su doctor o su proveedor no respeta estas guías, por favor comuníquese con el servicio de atención al cliente al 1-888-757-5726 y transmítanos sus inquietudes. Si no nos informa sus inquietudes, no podemos mejorar la atención que recibe.

Lista de espera para acceder los servicios

Smoky puede ponerlo en una lista de espera para acceder a los servicios si:

- La demanda de servicios excede los recursos disponibles (solo para fondos no-Medicaid), o si
- No se encuentra un proveedor disponible para proveer un servicio Medicaid o financiado por el estado (por ejemplo, en el caso de que todas las camas nivel residencial II estén llenas).

Si un proveedor de la red no puede satisfacer sus necesidades clínicas o si no hay camas o espacios disponibles en una institución de la red, y usted no cumple con los criterios necesarios para acceder al nivel de cuidado requerido, el administrador de cuidado certificará el plan de tratamiento según las guías autorizar ese nivel de cuidado. El departamento de gestión de cuidado mantiene una lista de espera para todos los servicios en la capacidad o sujetas a limitaciones de financiación y se notifica al aberturas informe proveedores o la financiación de los servicios de que se disponga. El departamento identifica entonces candidatos potenciales en la lista de espera. Se tendrán en cuenta los siguientes factores al momento de seleccionar a las personas en lista de espera para recibir los servicios:

- El tipo de servicio que se necesita
- Factores de riesgo tales como problemas de salud y/o seguridad
- Riesgo de que en caso de no responder a la necesidad, la persona necesite ser hospitalizada u obtener acceso a un nivel más alto de cuidado
- Si los recursos identificados son adecuados para atender sus necesidades
- La disponibilidad de otras fuentes de financiación para atender sus necesidades
- Cantidad de tiempo que usted ha estado esperando
- Para las configuraciones de grupo, la compatibilidad con otras personas recibiendo el tratamiento. En algunos casos, a las personas en configuraciones residenciales se les da a elegir sobre sus compañeros de casa preferidos (servicios adultos).

A usted se le da una lista de los proveedores calificados y puede seleccionar de esa lista. Si la vacante está dentro del programa identificado, el programa recibe una lista de las personas que son elegibles. Un comité que examina a los candidatos y hace una selección basado en los factores identificados anteriormente. El comité considera a las personas con independencia de su raza, etnia, religión u orientación sexual. Las personas referidas de centros de desarrollo regionales, instalaciones de salud mental estatales o instalaciones de uso de sustancia estatales les serán dadas igual consideración para referencias comunitarias. Llevar a las personas de regreso a la comunidad es de alta prioridad para Smoky.

Solicitando Servicios DTPDT

El DTPDT requiere que niños menores de 21 años tengan acceso a los servicios necesarios para mejorar su condición sin importar las limitaciones del plan de beneficios de Medicaid. Si usted o su proveedor desean solicitar un servicio bajo DTPDT que no está cubierto en los planes de salud de MH/DD/SA y no puede ser solicitado vía electrónica a través del portal de proveedores AlphaMCS, por favor llame al 1-800-893-6246, extensión 1902, y un administrador de cuidado lo ayudara.

Nuevos tratamientos

Smoky siempre tiene interés en aprender sobre nuevos tratamientos y terapias para determinar si deberían ser incluidos en la cobertura. A medida que van apareciendo, examinamos los nuevos avances en salud conductual. Los estudios gubernamentales y las investigaciones científicas para determinar si los expertos están de acuerdo sobre la seguridad y efectividad de los nuevos tratamientos. Las terapias y los tratamientos nuevos ya probados deben arrojar resultados que sean igual de buenos, o aún mejores, de los beneficios ofrecidos por Smoky en el presente. Las solicitudes de nuevos tratamientos son revisadas por el director médico y el equipo inter-funcional de prácticas médicas el cual deberá evaluar las necesidades en los 23 países en los que Smoky presta servicio.

¿Cómo puede ayudar Smoky en su recuperación?

¿Qué es la recuperación?

“La recuperación es un viaje de curación y transformación que permite a una persona llevar una vida significativa en la comunidad de su elección al tiempo que se esfuerza para lograr su pleno potencial.”

Declaración de consenso nacional sobre la recuperación de la salud mental

“Recovery is a journey of healing and transformation enabling a person to live a meaningful life in a community of his or her choice while striving to achieve his or her full potential.”

National Consensus Statement on Mental Health Recovery

Smoky cree que puede alcanzar sus metas mediante la identificación de sus fortalezas y de trabajar con su familia y su sistema de apoyo. El camino de recuperación para cada persona es único. A través del proceso de recuperación, las personas que sufren de trastornos por uso de sustancias o psiquiátricos están facultados para entender que lo que ellos son como persona completa - no se trata de su diagnóstico - es central en sus vidas a medida que trabajan para participar más plenamente en sus comunidades. Fundada en los principios rectores de la recuperación, según prevé la administración de abusos de sustancias y servicios, Smoky cree que la recuperación:

- Surge de la esperanza
- Es basado en persona
- Ocurre a través de muchos caminos
- Es holístico
- Recibe el apoyo mutuo y aliados
- Recibe el apoyo de relaciones y redes sociales
- Está culturalmente basado e influenciado
- Recibe apoyo al abordar el trauma
- Involucra las fortalezas y la responsabilidad del individuo, la familia y la comunidad
- Se basa en el respeto

Smoky se esfuerza para brindarle apoyo en su camino hacia la recuperación, participando en la colaboración con la comunidad y fomentando servicios que puedan mejorar la salud y el bienestar de aquellos a quienes servimos. Nuestra esperanza es que estos programas lo ayuden a lograr sus objetivos de recuperación y lo empoderen para vivir de una manera saludable, segura y significativa.

Educación de la comunidad

Smoky cree que las personas que están bien informadas acerca de sus enfermedades pueden manejarlas mejor y lograr los resultados deseados. Nuestras iniciativas de educación de la comunidad brindan información útil a los individuos acerca de sus diagnósticos, opciones de tratamiento y cómo maximizar los beneficios del tratamiento.

Para solicitar información acerca de las iniciativas de educación de la comunidad, incluyendo programas de prevención de la salud, llame al servicio de atención al cliente de Smoky al 1-888-757-5726.

Departamento de colaboración con la comunidad

El departamento de colaboración con la comunidad de Smoky tiene un número de equipos, programas e iniciativas para ayudarlo en la recuperación, apoyar sus derechos, evitar las situaciones de crisis y participar y dar apoyo a la comunidad a través de divulgación, educación, capacitación y asistencia técnica.

Equipo de ayuda comunitario

- Proporciona el sistema de cuidados (SOC, por sus siglas en inglés) de coordinación, las actividades y la formación y aplicación de los valores fundamentales que SOC a todos los condados de Smoky
- Brinda apoyo para coaliciones colaborativas, de salud y bienestar de la comunidad
- Se enfoca en las actividades, los programas y la capacitación de prevención e intervención temprana
- Brinda asistencia técnica y educación de la comunidad a los participantes de la comunidad

Equipo de relaciones con el usuario

- Mantiene y brinda apoyo a CFAC y el comité de derechos humanos de Smoky
- Los especialistas de apoyo para los compañeros y la familia ayudan a las personas y las familias a navegar por el sistema, desarrollan y mantienen redes de apoyo individual y familiar, brindan planificación del bienestar y capacitaciones de especialistas para el apoyo mutuo, y brindan el apoyo mutuo individualizado para personas con necesidades insatisfechas identificadas
- Los asociados de la familia de Smoky trabajan con los especialistas de la comunidad para llevar a cabo los valores y los principios centrales del sistema de cuidado (SOC), ayudan a las familias a navegar por el sistema infantil y apoyan a las familias para conduzcan el proceso de planificación centrada en la persona y del equipo del niño y la familia

Gestión de crisis/Iniciativa del departamento de crisis y emergencias

- Brinda la gestión diaria de los datos y la coordinación de los servicios para las personas que reciben tratamiento en los departamentos de emergencias (EDs, por sus siglas en inglés)
- Brinda liderazgo en el desarrollo de la capacidad de la comunidad para evitar las crisis, apoya a las personas en crisis y asegura la práctica basada en la evidencia en la gestión de crisis a través de la iniciativa de crisis/ED (CEDI, por sus siglas en inglés)
- Proporciona entrenamiento para magistrados, agentes del orden, personal de ED, personal de DSS y otros acerca de la gestión de crisis y compromiso involuntario, incluyendo la asociación con el equipo de entrenamiento de Smoky para apoyar el entrenamiento del equipo de intervención en crisis.

Equipo especializado en salud mental de adultos y a nivel Geriátrico (Equipo Gero)

- El equipo gero es un programa financiado por el estado que incluye enfermeros profesionales, médicos clínicos y profesionales de la salud mental calificados que prestan servicio en los 23 países donde se encuentra Smoky
- Estos equipos brindan educación y asesoramiento al personal de los establecimientos de cuidado prolongado, así como a los miembros de la familia y los cuidadores de individuos de 60 o más años de edad con enfermedad mental o que están atravesando desafíos emocionales o conductuales
- Los equipos también pueden brindar asistencia a establecimientos de cuidado prolongado, así como a familiares o cuidadores de individuos menores de 60 años de edad que están la aparición de la demencia temprana o de otras enfermedades de tipo geriátrico

Iniciativa de transición a la vida en comunidad (TCL, por sus siglas en inglés)

- Este programa implementa un acuerdo de conciliación entre el Estado de Carolina del Norte y el departamento de justicia para coordinar la integración comunitaria de personas con enfermedades mentales graves y/o persistentes o con trastornos de abuso de uso de sustancias
- TCL brinda apoyos como alojamiento, tratamiento, empleo respaldado, apoyo de arrendamiento y descuidos de personas tratadas por proveedores Smoky
- El equipo de Smoky TCL incluye el apoyo mutuo certificada especialistas en-alcance del Carolina del Norte, coordinadores de transición y supervisores, especialistas en vivienda y especialistas de empleo con apoyo

Alojamiento y empleo

- Las actividades de alojamiento incluyen brindar información sobre vivienda a personas que reciben servicios, proveedores y personal de organización de cuidado administrada, brindar

programas de vivienda HUD SPC y MCO e incrementar los recursos habitacionales a través de asociaciones con proveedores de servicios y viviendas.

- Smoky trabaja con proveedores ADVP y SE/LTVS para aumentar la calidad del servicio, instruir a los proveedores y al público acerca de la nueva definición de servicio SE/LTVS mediante el modelo de IPS, brindar información sobre empleos a personas que reciben servicios, proveedores y personal de organización de atención administrada, y trabajar directamente con las personas cuando los apoyos de empleos pagos no tienen éxito.

Enlace con el hospital

- Los servicios de enlace con el hospital evalúan las necesidades de las personas hospitalizadas y participan de los equipos de tratamiento con trabajadores sociales del hospital para asegurar la planificación de tratamiento adecuado
- Los servicios de enlace con el hospital coordinan con los hogares de salud conductual de las personas o las derivan a un proveedor adecuado que pueda funcionar como su hogar de salud conductual
- Los servicios de enlace del hospital derivan a las personas y colaboran con el personal de coordinación de cuidado antes del alta médica para asegurar el seguimiento adecuado con citas médicas después de que alguien es dado de alta.

Usted puede desarrollar un plan de crisis

Smoky le recomienda que tenga un plan de crisis, y requerimos que los proveedores desarrollen un plan de crisis por escrito para todas las personas con riesgo de hospitalización, encarcelación o ubicación fuera del hogar. Usted puede desarrollar un plan de crisis por su cuenta o con nuestro equipo de tratamiento. Este plan es para ser cumplido por todas las partes durante una situación de emergencia de salud mental o de abuso de uso de sustancias. Su plan de crisis se comparte con todos sus proveedores de atención y puede registrarse en una base de datos computarizada. De esa manera, cualquiera que le brinde tratamiento, incluidos los hospitales, pueden seguir sus instrucciones. Por ejemplo, si usted no ha podido dormir durante tres noches, su plan de crisis podría incluir el nombre de una persona a quien usted autorice a quitarle sus llaves o a limitar sus llamados telefónicos de larga distancia. Otro ejemplo sería, si usted ha comprado alcohol o planea ir a una fiesta donde habrá drogas, el plan de crisis identificará a alguien con quien hablar acerca de estos eventos y lo que representan para su recuperación. Usted también puede tener un plan para un patrocinador que lo llevará a una reunión de alcohólicos anónimos, narcóticos anónimos o recuperación dual anónima.

Cuando usted escribe un plan de crisis, piense acerca de lo que los signos tempranos de problema o crisis significan para usted. Puede compartir estas señales con aquellas personas que han expresado su deseo de formar parte de su red de apoyo. Personas que reciben servicios de salud mental o uso de sustancias podrán ayudarle a escribir un plan de acción para recuperar el bienestar (WRAP®). Si no puede escribir, otra persona que recibe servicios puede ayudarle a hacer una lista de cosas que lo ayudará a mantenerse sano. Personas que han evitado crisis o recaídas pueden ayudar con ideas para

que recuerde sus medicamentos y citas. Ellos pueden ser buenos oyentes cuando necesite hablar sobre preocupaciones.

Escribir o hablar acerca de lo que quiere que suceda si se encuentra en crisis le ayudará a:

- Proteger su derecho de tomar decisiones médicas y decisiones sobre su tratamiento, colocación, cuidados, alimentos, medicina, ambiente o amigos
- Ayudar a miembros de su familia tomar decisiones si usted no puede
- Recordar alergias a medicamentos o alimentos
- Ayudar a sus médicos comunicándoles sus deseos
- Permanecer más tiempo en recuperación y disminuya la probabilidad de recidivas
- Aumentar su autoestima para tratar con factores estresantes
- Coordinar para que alguien lo acompañe si tiene miedo
- Decidir que puede pagar su renta y sus facturas y ocuparse de sus mascotas si es hospitalizado

Planificando para el futuro

Tiene el derecho de dar instrucciones acerca de su salud mental, uso de sustancias o discapacidad intelectual o del desarrollo con anticipación al uso si resulta incapaz de tomar dichas decisiones. Hay tres tipos de directrices anticipadas en Carolina del Norte que le permiten hacer que se conozcan sus deseos si es incapaz de tomar decisiones por sí mismo: (1) poder de abogado para cuidados de la salud; (2) instrucciones psiquiátricas por anticipado (también conocidas como la directiva anticipada para el cuidado de salud); e (3) instrucción anticipada para una muerte natural (también conocida como voluntad de vivir). El Secretario del Estado de Carolina del Norte brinda formularios que usted puede usar para crear instrucciones por anticipado que cumplan con los requisitos de las leyes de Carolina del Norte: <https://www.secretary.state.nc.us/ahcdr/Forms.aspx>

Sin embargo, no se requiere que use estos formularios, y la ley de Carolina del Norte permite el uso de otros formularios que cumplen con ciertos requisitos. Si prepara su propia instrucción por anticipado, debe ser muy cuidadoso para asegurarse de que coincide con las leyes de Carolina del Norte.

Si desea usar cualquiera de los formularios de la Secretaría de Estado de Carolina del Norte, debe completar el formulario, firmarlo ante dos testigos calificados y un notario público. Siga cuidadosamente las instrucciones sobre que opciones que puede iniciar. No firme el formulario hasta que dos testigos y un notario público estén presentes para testificar su firma.

Todos los documentos mencionados en esta sección deben ser escritos y firmados por usted mientras se encuentre en capacidad de hacerlo, de entender su condición y los tratamientos disponibles para dar a conocer sus deseos. Guarde una copia en un lugar seguro y entregue copias a su agente de cuidados de salud, cualquier sustituto, su familia, equipo de tratamiento, doctor y al hospital donde usted usualmente recibe tratamiento.

Puede también hacer arreglos para que se le archive un expediente de estas instrucciones anticipadas en el Registro de instrucciones adelantadas sobre el cuidado de salud archivados por la Secretaría de Estado de Carolina del Norte: <http://www.nclifelinks.org/ahcdr/>. Habrá un cobro de impuesto de \$10 para el registro de una instrucción adelantada. Esto incluye el registro, un formulario de revocación, una tarjeta de registro y clave de acceso. Tiene el derecho de introducir una queja ante la División de regulaciones de servicio de salud de Carolina del Norte o con Smoky si siente que las leyes aplicables a las instrucciones adelantadas no han sido cumplidas correctamente.

Incluso si prefiere no completar estos formularios a modo de documentos legales, las preguntas que en ellos aparecen podrán ayudarle a planearlo todo en caso de crisis y pensar en el tipo de tratamiento que desea. Especialistas de apoyo de pares y familiares de Smoky pueden enviarle estos formularios y ayudarle a considerar algunas de las preguntas de los formularios. Llame al 1-888-757-5726 y pregunten por el equipo de relaciones con el usuario.

Poder legal para el cuidado de salud

Este documento da a la persona que usted designe como su agente de cuidado de salud amplio poder para tomar decisiones médicas por usted cuando usted no puede tomar la decisión de sí mismo o no puede comunicar su decisión a otras personas. Debe discutir sus deseos con respecto a la prolongación de la vida, tratamientos de salud mental, y otras decisiones de cuidado médico con su agente de cuidado. Exceptuando las limitaciones o restricciones específicas que usted expresa en este formulario, su agente de cuidado médico podrá tomar cualquier tipo de decisión relacionada de su cuidado que usted pudiera tomar.

Instrucciones psiquiátricas por adelantado

La instrucción psiquiátrica por adelantado (PAD, por sus siglas en inglés) o instrucción anticipada para cuidado médico mental, es un documento legal que le brinda instrucciones para su tratamiento médico mental si no puede comunicar o tomar decisiones voluntarias por sí mismo. Las Instrucciones pueden incluir declaraciones acerca de:

- Qué es lo que lo tranquiliza
- Qué le parece el aislamiento o la terapia electro-convulsiva
- A quién contactar en caso de una crisis de salud mental
- Qué medicamentos no quiere tomar
- Qué médico quiere a cargo de su tratamiento

Son decisiones que puede tomar antes de encontrarse en una situación en la cual no pueda comunicar cómo desea que lo atiendan y dar las instrucciones que un médico o un psicólogo deberán seguir. Las instrucciones que incluya en la instrucción psiquiátrica por adelantado se seguirán si un médico o psicólogo elegible determine que usted es incapaz de tomar y comunicar decisiones de tratamiento. Si

no, se le considera capaz de dar o negar el consentimiento de sus tratamientos. Sus instrucciones pueden ser anulados si se encuentran detenidos en conformidad con ley de compromiso civil.

Testamento vital

Usted puede utilizar el formulario del testamento vital para dar instrucciones para el futuro si desea que sus proveedores de cuidado médico retengan o retiren las medidas para prolongar la vida en ciertas situaciones. Un testamento vital es un documento notariado que le indica a otros que quiere morir de muerte natural si tiene una enfermedad mortal y no puede recibir alimento por medios naturales o respirar por si mismo. Un testamento vital entra en vigor cuando usted no puede compartir lo que quiere que ocurra con respecto a su cuidado o cuando se encuentra en un estado vegetativo. Usted debe hablar con su médico acerca de lo que significan estos términos. El testamento vital se refiere a las opciones que usted ha hecho por si mismo y si fue capaz de comunicarlas. Hable con familiares, amigos y otras personas con quien confíe acerca de sus opciones.

Revocación

Sus directrices anticipadas están activas hasta que usted las cancele. Hay un formulario de revocación disponible en el sitio web del secretario de estad que se puede utilizar en cualquier momento si cambia de opinión. Usted puede cancelar o cambiar sus directrices anticipadas si usted no ha sido determinado que es incapaz, pero si lo hace, asegúrese de informar a cualquier persona que tenga copias sobre el cambio. Es importante saber que no es posible revocar las directrices anticipadas después de que se encuentra incapaz por un médico u otro proveedor de tratamiento de salud mental autorizado. Una revocación es efectiva cuando se comunica con su médico primario u otro proveedor.

Sección 10

Derechos y responsabilidades de los miembro

La protección y la promoción de sus derechos es un componente crucial de nuestro sistema de entrega de servicios. Por ley, se le garantizan ciertos derechos. Los proveedores de la red de Smoky deben respetar sus derechos en todo momento, brindarle educación continua con respecto a sus derechos y apoyarlo en el ejercicio completo de sus derechos.

Los derechos y las responsabilidades en este manual se basan en N.C.G.C Capítulo 122C, el artículo 3, las reglas codificadas en el Título 10A, Subcapítulos 27C, 27D, 27E y 27F del código administrativo y otras leyes, normas y regulaciones federales y estatales del Carolina del Norte. Si siente que sus derechos han sido violados, debe comunicarse con el comité de derechos humanos de Smoky o presentar una queja llamando a la línea de servicio de atención al cliente al 1-888-757-5726. Si prefiere contactar con alguien que no sea Smoky, por favor llame a el centro de servicios de atención al cliente del DHHS al 1-800-662-7030.

Valores humanos

La dirección de los servicios de Smoky están basada en un conjunto de valores humanos. Estos valores fueron incorporados en la visión del plan estatal de Carolina del Norte, llamado (planes de cambio) "Blueprint for Change", efectivo el 30 de noviembre 2001. Ese plan se indica que las personas con necesidades de salud mental, abuso de sustancias o discapacidad de desarrollo deben tener:

- Algo significativo de decir en el diseño y planificación del sistema de servicios
- Información acerca de los servicios y de cómo acceder a ellos
- Acceso sencillo e inmediato de los servicios apropiados
- Servicios para prevenir y solucionar crisis
- Satisfacción con la cualidad y cantidad de los servicios
- La oportunidad de comunicar quejas
- Un sistema de arbitraje y resolución ordenado, justo y oportuno
- Oportunidades educativas y de empleo
- Condiciones de vida seguras y humanas en comunidades de su elección
- Intervención reducida del sistema de justicia penal
- Oportunidades para participar en la vida comunitaria y tomar decisiones

Usted tiene el derecho de recomendar cambios a las políticas y servicios de Smoky. Si desea hacerlo, por favor contacte con servicio de atención al cliente al 1-888-757-5726 o escribanos a: Smoky Mountain EGL/OCG, 200 Ridgefield Court, Suite 206, Asheville, NC 28806.

Como miembro del sistema de salud Smoky, cuenta con ciertos derechos y responsabilidades en lo que hace a su atención:

Sus derechos

- El derecho a la confidencialidad y la privacidad
- El derecho a ser tratado con respeto y reconocimiento de su dignidad
- El derecho a la atención humana y la libertad del abuso mental y físico, la negligencia y la explotación
- El derecho a vivir lo más normalmente posible mientras recibe atención y tratamiento
- El derecho a quedar libre de las indagaciones injustificadas de su persona o del secuestro de sus bienes
- El derecho a quedar libre de medicamentos innecesarios o excesivos, los que no se usarán como castigo, disciplina o conveniencia del personal, y los que se administrarán de acuerdo con los estándares médicos aceptados, y solo tras la indicación de un médico o de otro profesional médico, tal como se documenta en su registro médico
- El derecho a quedar libre de cualquier forma de restricción o aislamiento usado como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia
- El derecho a no sufrir ningún tipo de discriminación que las leyes, normas y reglamentos federales y estatales prohíban
- El derecho a la libertad de expresión y a la libertad de profesar cualquier religión
- El derecho a ejercer los mismos derechos civiles que cualquier otro ciudadano, incluyendo el derecho a votar, casarse, divorciarse, hacer un testamento, y comprar, vender y poseer bienes a su nombre; excepto en el caso que el ejercicio de estos derechos se vea impedido por una declaración de incompetencia irrevocable (solo en el caso de adultos)
- El derecho a no ser sometido a la amenaza de la suspensión injustificada o la expulsión del tratamiento
- El derecho a aceptar o rechazar el tratamiento, excepto en caso de emergencia médica o confinamiento involuntario
- El derecho a recibir tratamiento en el ambiente más natural, más adecuado para la edad y menos restringido posible
- El derecho a participar con sus proveedores de tratamiento en la toma de decisiones acerca de la cuidado médico
- El derecho a participar en el desarrollo y la revisión periódica de su plan de tratamiento o habilitación centrado en la persona que se desarrolla de acuerdo con las necesidades, las fortalezas y las preferencias individuales
- El derecho a tener un plan de tratamiento o habilitación individualizado implementado dentro de los treinta (30) días de admisión en cualquier establecimiento de hospitalización o residencial
- El derecho a hacer preguntas a Smoky o a sus proveedores de tratamiento en cualquier punto en el proceso y a recibir información exacta

- El derecho a participar en una conversación afable con sus proveedores de tratamiento acerca de las opciones y las alternativas de tratamiento necesarias para el diagnóstico o la condición relevante, sin importar las limitaciones de beneficios de la cobertura
- El derecho a ser informado con anticipación acerca de los beneficios o los riesgos de las opciones de tratamiento, y a una segunda opción sin costo para usted
- El derecho a decidir entre opciones de tratamiento relevantes y a expresar preferencias acerca de las futuras decisiones de tratamiento, sin importar las limitaciones de beneficios de la cobertura
- El derecho a ser informado acerca del costo de los servicios en la primera visita, o durante la programación de la primera cita
- El derecho a que Smoky y los proveedores de tratamiento mantengan segura y confidencial la información médica de acuerdo con las leyes, las reglas y las reglamentaciones federales y estatales
- El derecho a solicitar y recibir una copia de sus registros médicos, sujeto al privilegio terapéutico, y a solicitar que sus registros médicos sean enmendados o corregidos
- El derecho a expresar queja(s) o a presentar un reclamo acerca de Smoky o de el cuidado y el tratamiento que recibe de los proveedores de Smoky
- El derecho a recibir notificaciones escritas de Smoky acerca de decisiones adversas sobre solicitudes de autorización previa
- El derecho a presentar una apelación a Smoky por el rechazo, la reducción, la suspensión o la finalización de un servicio, y de solicitar una audiencia estatal justa si está en desacuerdo con la decisión final de Smoky
- El derecho a recibir servicios de interpretación oral y otras adaptaciones según sea necesario para la accesibilidad, sin cargo
- El derecho a un listado actual de proveedores de red y acceso a una selección de proveedores de la red hasta el alcance posible o según lo exija la ley
- El derecho a recibir información acerca de Smoky, sus servicios, sus proveedores/profesionales y los derechos y responsabilidades de los miembros, presentados en una manera adecuada para su capacidad de comprensión
- El derecho a recibir un aviso escrito de Smoky acerca de cualquier "cambio significativo" al menos 30 días antes de la fecha de entrada en vigencia deseada del cambio. Un "cambio significativo" es un cambio que requiere modificaciones a la dispensación 1915 (b)/(c) del contrato de Smoky con la división de asistencia médica o el plan Medicaid del Estado de Carolina del Norte.

Sus responsabilidades

Además de sus derechos como miembro del plan de salud de Smoky, puede asegurar los mejores resultados para usted al asumir las responsabilidades siguientes:

- Suministrar toda la información (dentro del alcance de lo posible) que Smoky y sus proveedores necesitan para brindarle la mejor atención posible
- Invitar a las personas que serán útiles y comprensivas a sus reuniones del equipo de tratamiento
- Cooperar con los proveedores de tratamiento y participar en desarrollar objetivos de tratamiento acordados de manera mutua, dentro del alcance de lo posible
- Trabajar en los objetivos de su plan centrado en la persona, desarrollado de manera mutua, o en el plan de apoyo individual
- Seguir los planes y las instrucciones de cuidado acordados con sus proveedores de tratamiento
- Comunicar a su proveedor, incluyendo al médico, el o la enfermera o el terapeuta, acerca de cualquier cambio en su salud o afección;
- Entender su propia afección o diagnóstico médico, dentro del alcance posible
- Hacer preguntas cuando no entiende su diagnóstico, las expectativas de tratamiento o el cuidado que está recibiendo
- Mantener y llegar puntualmente a las citas programadas
- Si no puede mantener una cita, cancelarla al menos con 24 horas de anticipación
- Cumplir con las obligaciones financieras de acuerdo con cualquier acuerdo establecido con su proveedor
- Informar a su proveedor (y al personal de Smoky si se reúnen en persona) acerca de cualquier condición médica que sea contagiosa
- Tomar sus medicamentos como están recetados
- Comunicar a su proveedor o a otro médico si experimenta efectos colaterales desagradables debido a los medicamentos, o si los medicamentos no parecen estar ayudando
- Comunicar a su proveedor de tratamiento si no está de acuerdo con sus recomendaciones o si desea dar por finalizado el tratamiento
- Usar el departamento de emergencias del hospital solo para la atención de emergencia
- Poner en contacto con la línea gratuita de acceso a servicios Smoky si está en crisis y no puede comunicarse con su proveedor o necesita acceso a servicios;
- Para solicitar un plan de liberación al irse de un programa o de un establecimiento, asegúrese de entenderlo, y comprométase a cumplirlo
- Respetar los derechos y la propiedad de otros individuos y de Smoky y el personal del proveedor, incluyendo los derechos de privacidad de otros consumidores
- Ser considerado con otros consumidores, familiares y Smoky y el personal del proveedor;
- Buscar servicios de apoyo adicionales en la comunidad
- Leer los avisos escritos de Smoky (o pedir que se los lean), especialmente los avisos acerca de cambios en beneficios, servicios o proveedores
- Notificar al departamento de servicios sociales del condado (para inscritos en Medicaid), el proveedor o la línea gratuita de servicio de atención al cliente de Smoky (para consumidores financiados por el Estado) inmediatamente acerca de cualquier cambio en su información de contacto, incluyendo su dirección o número de teléfono
- Llevar siempre con usted su tarjeta de Medicaid o de otro seguro y no permitir que otras personas la usen o la pidan prestada

- Revisar cuidadosamente cualquier explicación acerca de los beneficios para asegurarse de que los servicios facturados son exactos
- Pedir una copia de los documentos que se le pide firmar y mantenerlos en un lugar seguro
- No compartir registros médicos u otra información delicada con nadie, excepto con Smoky o con otro programa de seguro, o un médico, una agencia, una clínica, un hospital u otro proveedor de atención médica
- No pedirle al médico o a otro proveedor de cuidado médico tratamiento o atención que no necesite
- Rechazar obsequios o sobornos ofrecidos por su proveedor, e informar la oferta a Smoky
- Llamar a la línea gratuita de fraude y abuso si tiene inquietudes o sospechas acerca de las prácticas de facturación de un proveedor u otro problema de cumplimiento
- Informar a Smoky acerca de cualquier problema que experimente con los servicios, los proveedores de la red o el personal de Smoky

Consentimiento informado

Una persona que recibe servicios tiene el derecho de ser informado con anticipación acerca de los posibles riesgos y beneficios de las opciones de tratamiento, incluyendo el derecho a negarse a participar en estudios de investigación. Tiene el derecho de consentir o de negarse a cualquier tratamiento a menos que:

- Sea una situación de emergencia;
- No sea un paciente voluntario;
- El tratamiento sea ordenado por un tribunal jurídico; y,
- Usted sea menor de 18 años de edad, no se haya emancipado y el tutor o el custodio de permiso.

Derecho a la privacidad

Usted tiene el derecho a la privacidad. La ley protege la confidencialidad de su cuidado y tratamiento. Excepto por lo permitido por las reglamentaciones de la ley y la agencia, sus registros y demás información acerca de usted no serán divulgados sin su permiso escrito. Algunos ejemplos de cuando puede requerirse compartir información con otra persona o agencia acerca de los servicios que recibe se describen a continuación.

- Si da su permiso, podemos compartir información con cualquier persona que designe.
- Su pariente más cercano puede ser informado de que usted es un consumidor, si esto es en su mejor interés.
- Con su autorización, su pariente más cercano, un miembro de su familia con una función legítima en su servicio u otra persona que usted designe puede recibir otra información acerca de su cuidado.

- Un defensor del consumidor puede revisar sus registros cuando sea asignado para trabajar en su representación.
- El tribunal puede ordenar divulgar sus registros.
- Un abogado puede necesitar ver su archivo debido a procedimientos legales.
- Otra agencia pública puede necesitar el recibo de sus archivos cuando su cuidado sea transferida.
- Si es encarcelado, es posible que tengamos que compartir su archivo con los funcionarios de la cárcel.
- En una emergencia, otro profesional que le brinde tratamiento puede recibir sus registros.
- Un médico u otro profesional que lo derivó a nuestro establecimiento puede recibir sus archivos.
- Si creemos que usted es un peligro para usted mismo o para los demás, si creemos que es probable que cometa un delito o que está abusando de sus hijos o descuidándolos, somos responsables de compartir esta información con el orden público y con el departamento de servicios sociales (DSS).
- Podemos divulgar a su pariente más cercano cuando usted sea admitido o dado de alta de un establecimiento, pero solo si usted no se ha opuesto.

Se puede brindar información sin su consentimiento para ayudar con el tratamiento y la coordinación del cuidado, para operaciones del cuidado, como pago, cuidado de emergencia y a funcionarios del orden público para cumplir con una orden o citación de un tribunal. Pueden aplicarse reglas especiales si se le ha asignado un custodio legal, es un menor o está recibiendo tratamiento por uso de sustancias o tiene VIH.

Smoky puede usar información acerca de usted:

- Para revisar a calidad de el cuidado que recibe
- Para coordinar su cuidado con otros proveedores
- Para reportar la sospecha de abuso, negligencia o explotación
- Para iniciar un procedimiento de custodia o confinamiento involuntario

Tiene derecho a solicitar y recibir una copia de su registro de consumidor a menos que su proveedor, médico o terapeuta determine que esto sería en detrimento de su bienestar físico o mental. Se denomina privilegio terapéutico según se establece en N.C.G.S. §122C-53(d). Si el doctor o el terapeuta determina que este sería perjudicial para su bienestar físico o mental, puede solicitar que la información sea enviada a un médico o profesional de su elección.

La red de proveedores de Smoky debe asegurar que todo el personal que brinda servicios mantenga la confidencialidad de todas las personas que reciben servicios y de cualquier otra información recibida en el curso de los servicios. El personal del proveedor no conversará, transmitirá o narrará en forma alguna ninguna información de consumidor de una naturaleza personal, médica u otra, excepto si se autoriza

por escrito por el consumidor o su persona legalmente responsable, o como lo permitan las leyes y las reglamentaciones de confidencialidad federales y estatales aplicables.

Una práctica de aviso de privacidad está incluido en su paquete de bienvenida y se publicará en el sitio web de Smoky en <http://www.smokymountaincenter.com/consumers.asp?section=consinfo>. Si necesita otra copia, llame a servicio de atención al cliente al 1-888-757-5726 y pida que se le envíe una copia por correo. Si cambiamos nuestras prácticas de aviso de privacidad, le enviaremos una nueva copia por correo.

Correo electrónico

El personal de Smoky y contratistas no pueden transmitir correo electrónico con los consumidores sobre los asuntos personales o de salud a menos que sea a través del uso de un servicio de correo electrónico seguro como Zixmail. Si usted no tiene acceso a un servicio de correo electrónico con seguro, Smoky recomienda que el cuidado de la salud y otra información confidencial se comunicará por escrito o cara a cara.

Derechos de los menores

Un menor tiene derecho a aceptar algunos tratamientos sin el consentimiento de su padre, madre o tutor, incluyendo:

- Tratamiento de enfermedades venéreas
- Embarazo
- Uso de sustancias controladas o alcohol
- Alteración emocional

Derechos en las facilidades de 24 horas

Si ingresa en una institución de tratamiento de 24 horas se le entregarán y explicarán las reglas específicas para esa institución. Las reglas de las facilidades se deben dar en un plazo de 72 horas o dentro de sus tres primeras visitas al programa. Estas normas cubrirán la higiene, el acalamiento, su ambiente de vida, sus fondos personales y el almacenamiento y la protección de ropa y posesiones. Estas reglas se encuentran en el subcapítulo 27F del Código Administrativo 10A de Carolina del Norte, secciones de la .0100 a la .105.

Las normas de los derechos del cliente para la salud mental de la comunidad, uso de sustancias y servicios de discapacidad intelectual y de desarrollo están disponibles en www.dhhs.state.nc.us/mhddsas/manuals.

Derechos en la cárcel

Las instituciones correccionales de Carolina del Norte deben tener un plan médico que incluya políticas de exámenes de salud de los reclusos luego de su admisión, así como de dispensa y control de fármacos con y sin prescripción médica. Las cárceles deben proveer conferencias con personal médico calificado y privacidad durante los exámenes. Usted estará bajo observación dos veces por hora o cuatro veces por hora si tiene algún registro de intentos de suicidio o está exhibiendo un comportamiento errático.

Internamiento voluntario e involuntario

En Carolina del Norte, personas con enfermedades mentales, problema de uso de sustancias y discapacidades intelectuales o del desarrollo puede internarse y darse de alta voluntariamente de una institución. Esto se aplica tanto para adultos competentes como incompetentes.

Los adultos competentes pueden buscar su propia admisión porque piensan que la necesitan. Si la institución lo determina que no tienen un tratamiento que le sería de beneficio a usted o que usted no necesita tratamiento, la institución puede elegir no admitirlo. Si usted es un paciente voluntario, debe ser dado de alta dentro de las 72 horas de su propia solicitud escrita. Un adulto incompetente con enfermedad mental o problema de uso de sustancias tendrá un tutor oficial designado quien actuará de acuerdo a sus deseos y buscará su admisión. Se les requerirá que den consentimiento a su tratamiento y recibirán notas legales por usted.

Buscar tratamiento voluntario cuando usted sienta signos, síntomas y miedo de perder el control es usualmente mejor que esperar hasta que un oficial de policía, pariente o vecino vaya a un magistrado y enliste hechos para justificar que usted es peligroso par sí mismo o para otros o está en necesidad de tratamiento para prevenir mayor deterioro que podría predecir peligrosidad. El magistrado o secretario de la Corte Superior emitiría entonces una orden para que usted sea examinado por un médico o psicólogo. Se emite una declaración jurada con hechos que demuestren que usted es inminentemente peligroso o que usted ya es peligroso para usted o para otros. El secretario o magistrado entonces emite una orden de custodia para su oficial de fuerza de la ley local, quien localiza y transporta a usted a un médico o psicólogo para evaluación, usualmente en un departamento de emergencia de hospital. Si el examinador determina que usted cumple los criterios de internamiento, el oficial de la fuerza de la ley lo lleva a una institución de internamiento, donde una segunda evaluación es llevada a cabo, si es posible, dentro de las 24 horas.

Dentro de 10 días, una audición es llevada a cabo en la Corte Distrital. Si la corte encuentra evidencia clara, persuasiva y convincente de que usted cumple con los criterios de admisión de paciente hospitalizado, puede ordenar su admisión por hasta 90 días. Al fin de 90 días, una audición puede ser realizada y una segunda orden de admisión emitida para un periodo adicional de hasta 180 días. Re-audencias pueden ser realizadas a final de esta segunda admisión y anualmente desde entonces.

La admisión involuntaria toma el control de sus manos y completamente interrumpe el flujo de su vida. Si usted ha sido involuntariamente admitido a cuidado de paciente de hospital en el pasado y ha perdido un arriendo o trabajo, piense en buscar ayuda tan pronto sepa que algo está mal. Intente ir a un centro de cuidado integral, Centro establecido para crisis o llame a la línea de acceso a servicios al 1-800-849-6127 y pida ayuda.

La corte también tiene la opción de ordenar que un individuo que cumple con los criterios para ser colocado bajo admisión como paciente externo, lo que requeriría que esta persona obtenga tratamiento en forma regular mientras vive en la comunidad. Compromiso para pacientes ambulatorios se puede pedir a las personas que se consideran enfermos mentales, capaces de sobrevivir de manera segura en la comunidad con la supervisión a disposición de familiares, amigos u otras personas, en necesidad de tratamiento con el fin de evitar un mayor deterioro, y quien la enfermedad mental le da límite o niega su habilidad de tomar decisiones informada para el busque de tratamiento voluntario o el cumplimiento con el tratamiento recomendado. El incumplimiento de una orden de compromiso para pacientes ambulatorios puede dar lugar a una orden de la policía para llevar a la persona bajo custodia y presentarlos en un centro médico para una evaluación.

La corte también pueden ordenar su internación involuntaria o ambulatorio para el tratamiento de uso de sustancias si la persona es un abusador de sustancias y es peligroso para sí mismo o a otros. Para obtener más información acerca del compromiso para pacientes ambulatorios o el abuso de sustancias, por favor llame al 1-888-757-5726 y pida hablar con alguien del departamento de asuntos del consumidor.

Armas de fuego y ocultas

Las personas que solicitan un permiso para llevar una arma oculta en Carolina del Norte debe dar su consentimiento para los detalles de la salud mental y tratamiento de abuso de sustancias y hospitalizaciones para que este en cumplimiento con la ley. Bajo la ley federal y estatal, los individuos con historial de abuso de sustancias, el compromiso involuntario o ciertos antecedentes penales se les puede negar el derecho a comprar un arma de fuego o llevar un arma oculta.

¿Puedo terminar estos servicios?

Usted puede recuperarse hasta el punto en que decida que ya no necesita servicios. No obstante, puede acceder a tratamiento en cualquier momento en que los servicios sean necesarios nuevamente. Usted tiene la libertad de parar o suspender los servicios en cualquier momento o rechazar un tratamiento recomendado a menos que un tribunal le ha ordenado que se quede en tratamiento o si tiene su custodia legal hace sus decisiones de cuidado médico.

Custodia y derechos civiles

Las personas que no tienen la capacidad de tomar y comunicar decisiones importantes acerca de sus asuntos personales y financieros pueden ser declaradas incompetentes y se les asignará un tutor para ayudarlas a ejercer sus derechos. El tutor es designado legalmente por la corte para servir en la toma de decisiones y como abogado de la persona. El tutor debe darle a esa persona la oportunidad de participar lo más posible en todas las decisiones que lo/la afecten.

Para más información acerca de los servicios de tutoría, por favor contacte a su departamento de servicios sociales (DSS). A menos que la corte lo haya declarado incompetente, usted tiene derecho a todos los derechos civiles, incluyendo:

- Registrarse y votar
- Poseer, comprar o vender una propiedad
- Firmar un contrato
- Demandar a quienes lo hayan perjudicado
- Casarse o divorciarse
- Procrear y criar hijos

Las personas que hayan sido declaradas incompetentes y a las que la corte les haya asignado un tutor mantienen todos sus derechos legales y civiles, con excepción de los derechos que le hayan sido otorgados al tutor por la corte.

Restauración de la competencia

Si usted ha sido declarado incompetente, puede hacer que su tutoría se revoque y posiblemente que se le devuelva su competencia. Usted, el tutor o cualquier otra persona interesada puede solicitar al secretario del Juzgado Superior que se vuelva a abrir el caso. La solicitud da inicio presentando una moción o petición escrita con el secretario en el país donde la tutoría se lleva a cabo. Para recuperar la competencia, debe probar que es capaz de manejar sus propios asuntos y de tomar y comunicar decisiones importantes. Si se le devuelve la competencia, el custodio queda despedido. La restauración parcial de algunos derechos es también una opción.

Quejas y objeciones

Queremos que entienda sus derechos de presentar quejas y de solicitar apelaciones. Lea esta sección con mucha atención. Recuerde que es importante para usted seguir exactamente todos los procedimientos que se le informan en los avisos y las cartas publicados por Smoky, incluyendo las fechas límite para solicitar apelaciones.

Quejas

Una queja es un reclamo o una inquietud de un miembro del plan de salud de Smoky o de parte de él acerca de cualquier asunto aparte de una decisión de rechazar, reducir, finalizar o suspender sus servicios (llamado "acciones"). Usted tiene el derecho de presentar una queja a Smoky tanto verbalmente como por escrito. **Para presentar una queja, llame al teléfono de servicio de atención al cliente al 1-888-757-5726 o envíelo por correo postal a: Smoky Mountain EGL/OCG, Quality & Integrity Operations Department (departamento de operaciones de calidad y integridad, Attn: Reclamación de quejas, 1207 East Street, Waynesville, NC 28786-3438.** Ejemplos de reclamos que incluyen inquietudes acerca de:

- Personal que no mantiene una cita
- Personal que no es respetuoso con usted
- No recibir ayuda de alguien que habla su idioma
- Calidad de cuidado o acceso a los servicios
- Calidad del sitio del consultorio de su proveedor
- Desear más o diferentes servicios de los que se permiten bajo el plan de beneficios

Si desea conversar acerca de su inquietud informalmente antes de presentar una queja, puede ponerse en contacto con la línea de servicio de atención al cliente de Smoky al 1-888-757-5726 y pedir hablar con un especialista en reclamos. También puede compartir sus inquietudes con una persona que trabaje con usted (si se siente cómodo conversando acerca de sus inquietudes con esa persona) y pedirle que lo ayude o lo asesore. Si necesita asistencia para presentar una queja, los representantes de Servicios al cliente de Smoky se asegurarán de que obtenga ayuda. Familiares, amigos, defensores, y/o su abogado pueden también ayudarlo a presentar una queja.

Cuando usted llame a Smoky para discutir su queja, el personal lo registrará por escrito en un formulario computarizado de Smoky. Smoky le enviará un acuse de recibo por escrito de su queja dentro de los cinco (5) días corridos. Cuando Smoky recibe su queja, la asigna al departamento que mejor pueda

responder a sus inquietudes. Si su queja se refiere a temas graves de salud y seguridad, notificaremos a nuestro oficial médico en jefe y tomaremos acción inmediata, si es necesario.

En caso de que un proveedor de la red de Smoky esté implicado en su queja, intentaremos resolver su queja directamente con el proveedor. No obstante, no es necesario que usted use primero el proceso de quejas del proveedor del servicio antes de comunicarse con Smoky. Para resolver sus inquietudes, alguien del personal de Smoky se comunicará con usted y con los otros implicados en la queja para ayudar a resolver sus inquietudes. Puede incluir:

- Hablar con usted o con su representante legal (LRP, para sus siglas en inglés), si corresponde;
- Hablar con los otros implicados en la situación;
- Investigar los servicios de agencias proveedoras; y/o
- Revisar su historial médico para obtener información relacionada con su queja.

Smoky hará todos los esfuerzos por resolver su queja dentro de los treinta (30) días a partir de la recepción, pero tenemos hasta noventa (90) días para resolver y ese marco de tiempo puede extenderse bajo regulaciones federales otros catorce (14) días, si se justifica. Usted recibirá notificación por escrito relacionada a la resolución de su queja, por correo rastreable. También le notificaremos si derivamos su queja a otra agencia, como la división de regulaciones de servicio de salud (para centros de atención licenciados). **Por favor note que no puede apelar la resolución de una queja.**

Apelaciones de Medicaid

La Suprema Corte de EE. UU. ha determinado que un beneficiario de Medicaid tiene el derecho constitucional a debido proceso antes de ser privado de un beneficio de Medicaid. Debido proceso significa que usted tiene derecho a recibir una notificación por escrito y a una oportunidad de ser escuchado. El sistema de apelaciones de Medicaid se basa en este derecho fundamental de debido proceso.

¿Qué se puede apelar?

Usted puede apelar cualquier "acción de cuidado administrado" emitida por Smoky. Una acción de cuidado administrado ocurre cada vez que Smoky:

- 1) Le niega o aprueba parcialmente un pedido de servicios, **a menos que Smoky haya autorizado el máximo de beneficios permitidos para un adulto bajo el plan de beneficios correspondiente;**
- 2) Reduce, suspende o da por concluida la autorización de un servicio que usted está actualmente autorizado a recibir;
- 3) Niega el pago de sus servicios autorizados;
- 4) No asegura que usted reciba los servicios en el plazo debido;
- 5) No cumple con los plazos de quejas y apelaciones detallados en esta sección; y

- 6) No le permite obtener servicios fuera de la red, **a menos que usted viva en un área rural y no haya proveedores de la red Smoky disponibles para brindar los servicios.**

Si recibe una notificación por cualquiera de estas acciones, usted puede apelar. En caso de que la decisión modifique una autorización existente, la misma le será notificada con una anticipación de por lo menos 10 días previos a su entrada en vigencia. Si la misma se refiera a una nueva autorización (aun cuando fuera una autorización para continuar recibiendo un servicio que ya recibe), no estamos obligados a comunicarla con anterioridad.

La notificación incluirá un formulario de petición e instrucciones para presentar la petición de reconsideración de Smoky, como así también cualquier solicitud posterior. Smoky no emprenderá represalias contra usted de ninguna manera si apela. Es muy importante que siga exactamente todos los procedimientos y las fechas límites que se describen en el aviso. **Su primer paso es solicitar una revisión de reconsideración de la decisión de Smoky.** Debe atravesar el proceso de reconsideración de Smoky antes de presentar una apelación en la oficina de audición administrativas (OAH, por sus siglas en inglés).

¿Cómo presento una solicitud de reconsideración?

Para solicitar una reconsideración de la decisión de Smoky sobre sus beneficios de Medicaid, debe completar y regresar el formulario de solicitud de reconsideración de Smoky incluido con el aviso a cualquiera de los siguientes:

- Por fax: 1-877-260-6517
- Por correo: Smoky Mountain EGL/OCG
Atn.: Coordinador de apelaciones
P.O. Box 247Waynesville, NC 28786
- Por correo electrónico: appeals@smokymountaincenter.com
- En persona en cualquiera de las oficinas enumeradas en la página para comunicarse con nosotros (Contact us) del sitio web de Smoky: www.smokymountaincenter.com.
- Por teléfono al 1-800-893-6246, ext. 1400. Tenga en cuenta que si solicita la reconsideración verbalmente, ya sea en persona o por teléfono, Smoky debe recibir una petición de reconsideración firmada dentro de los 30 días a partir del aviso que haya recibido de Smoky.
- En caso de requerir asistencia, por favor comuníquese con el departamento de apelaciones al 1-800-893-6246, ext. 1400.

¿Cuánto tiempo tengo para presentar una solicitud de revisión?

Smoky debe recibir su formulario de petición de reconsideración firmado dentro los 30 días de la fecha de notificación. Nosotros enviaremos un acuse de recibo del mismo dentro de un (1) día laborable

de haberlo recibido. En caso de que usted haya enviado la petición y no haya recibido nuestro acuse de recibo, por favor infórmenos de esta situación. Smoky no aceptará ni procesará solicitudes de reconsideración que se presenten fuera de la fecha límite.

Un miembro de su familia, un amigo o su prestador de servicios puede ayudarlo a presentar el formulario, el mismo debe estar acompañado de su consentimiento por escrito. Puede pedir una copia del expediente de su caso, llamando al 1-800-893-6246, int. 1400. Por favor, infórmenos lo mas pronto posible si desea una copia. El expediente incluirá todos los documentos y registros que serán considerados por Smoky durante el proceso de apelación. Esto incluirá la totalidad de los documentos presentados por su proveedor.

¿Cómo solicito una apelación rápida?

Usted, su custodio legal o su proveedor puede solicitar una reconsideración acelerada a Smoky si el no hacerlo pone en peligro su salud y seguridad. Notificaremos por vía telefónica a usted o a su prestador en caso de estar de acuerdo con que la reconsideración solicitada debe ser considerada urgente. La revisión de la petición urgente será completada dentro de las 72 horas de recibida la misma y nuestra decisión le será comunicada a usted o a su prestador por vía telefónica. Le enviaremos una decisión por escrito en menos de tres (3) días más tarde. Dicho periodo puede ser ampliado hasta catorce (14) días si lo pide, o si Smoky decide que necesitamos información adicional y que la ampliación le es favorable. Si no estamos de acuerdo en que su solicitud se realice de forma acelerada, se le notificará por escrito y puede presentar una queja si no está de acuerdo.

¿Seguirán siendo vigentes mis servicios durante la reclamación?

Si aprobamos algunos servicios, pero rechazamos otros, puede recibir los servicios que fueron aprobados mientras apela por los servicios que fueron rechazados. También puede hacer una nueva solicitud de diferentes servicios mientras su apelación está pendiente. Si procede a una reclamación durante el periodo indicado en la notificación y pide la permanencia de sus beneficios, sus servicios podrán continuar **a lo largo de periodo de autorización original**, salvo si la reclamación versa sobre la denegación de una nueva solicitud para una autorización. Para mantener los servicios existentes sin interrupción hasta el final del periodo de autorización original, debe solicitar la reconsideración dentro de los 10 días a partir de la fecha de la carta de notificación.

¿Cuándo recibiré una decisión acerca de mi reclamación?

Una revisión de reconsideración es una revisión imparcial de la decisión de Smoky de reducir, suspender, finalizar o rechazar sus servicios de Medicaid. Su solicitud será revisada por un profesional médico con experiencia clínica adecuada en el tratamiento de su condición o trastorno que no haya participado en la decisión original. Smoky tiene treinta (30) días calendario para tomar una decisión de reconsideración. Dicho periodo puede ser ampliado hasta catorce (14) días si lo pide, o si Smoky decide que necesitamos información adicional y que la ampliación le es favorable.

¿Qué sucede si estoy en desacuerdo con la decisión de la revisión de reconsideración?

Si está en desacuerdo con la decisión de reconsideración de Smoky, puede presentar una apelación en la oficina de audición administrativas (OAH) de Carolina del Norte para solicitar una audición estatal justa. Debe presentar su apelación ante la OAH dentro de los **30 días** de la fecha del aviso de la decisión de reconsideración de Smoky. Apelaciones de audición estatal justa son oídas por un juez de derecho administrativo en la oficina de audición administrativas (OAH).

¿Cómo solicito una audición estatal justa?

Para solicitar una audición estatal justa, debe presentar un formulario de apelación completado a la secretaria de la oficina de audición administrativas, a la dirección, número de fax o dirección de correo electrónico indicada en el formulario. Su proveedor, un familiar o un amigo puede ayudarle a presentar el formulario con su permiso por escrito. El no presentarla al cabo de 30 días o el no seguir las instrucciones puede causar que se rechace su apelación. Si pierde el formulario de apelación que se incluyó con la decisión, puede obtener otra copia llamando a Smoky al 1-800-893-6246, extensión 1400, o llamando a la oficina de audición administrativas al 919-431-3000.

¿Cuándo el juez tomará una decisión sobre mi apelación?

Después de presentar su apelación, la red de mediación de Carolina del Norte se pondrá en contacto con usted para discutir el caso y ofrecerle una oportunidad para mediación. Si acepta la mediación, debe completarlo dentro de los 25 días siguientes a la fecha en que presentó su apelación. Si la mediación resuelve su caso, la audición será despedida y los servicios se proporcionarán como especificado en el acuerdo de mediación.

Si usted rechaza la mediación, si la acepta y esta no tiene éxito, o si no se presenta a la fecha programada de la mediación, su apelación procederá a una audición. Se le notificará por correo de la fecha, la hora y el lugar de la audición. Usted puede representarse a sí mismo en el proceso de audición, contratar a un abogado o pedirle a un familiar, amigo u otra persona que hable en su nombre. Smoky le proporcionará todos los documentos que va a utilizar en la audición con aviso previo. Usted puede presentar nuevas pruebas en la audición, aunque esto puede resultar en un retraso en su caso. En la audición, ambas partes pueden presentar pruebas del caso. Después de la audición, el juez de derecho administrativo tomará una decisión sobre su caso y le enviará una copia por escrito. La decisión debe ser emitida. Si usted está en desacuerdo con la decisión del juez, puede apelar su caso a la Corte Superior.

¿Soy yo responsable por los servicios provistos mientras la apelación está pendiente?

Si usted decide apelar una decisión de Smoky y la decisión de Smoky es mantenida, Smoky tiene el derecho de recuperar de usted, su esposa o su padre (si usted es menor de 18) el costo de los servicios provistos a usted durante la reconsideración y el proceso de apelación.

Servicios de apelaciones financiados por el estado

A diferencia de los servicios de Medicaid regulares, los servicios no Medicaid (financiados por el estado) y servicios Medicaid (b)(3) no son un derecho constitucional, y por ello los derechos de apelación son diferentes. En general, usted puede solicitar una apelación si Smoky emite una decisión de negar, reducir, terminar o suspender un servicio financiado por el estado. En general, usted no puede apelar una negación de solicitudes por servicios (b)(3) o negaciones basadas en la falta de financiamiento estatal para el servicio solicitado. Sin embargo, usted puede interponer una queja sobre estas decisiones. Smoky no autorizará los servicios solicitados durante un periodo de apelación.

¿Cómo seré yo notificado sobre una decisión no Medicaid?

Smoky es requerido notificarle por escrito dentro de un día laboral si es que tomamos la decisión de negar, reducir, suspender o terminar sus servicios no Medicaid financiados. Si usted obtiene una carta de Smoky diciendo que algunos o todos sus servicios no Medicaid han sido reducidos, suspendidos, terminados o negados, usted puede apelar la decisión excepto como se menciona anteriormente.

¿Cómo solicito una apelación?

La notificación de la decisión incluirá el formulario de apelación y la información sobre cómo solicitar una apelación a Smoky y todas las apelaciones subsiguientes. Usted debe presentar una apelación ante Smoky antes de presentar una apelación con el estado de Carolina del Norte. división de salud mental, discapacidades de desarrollo y servicios para abuso de sustancias (DSH/DD/SAS).

Para apelar la reducción, suspensión, finalización o negación de beneficios no-Medicaid, deberá completar y enviar nuevamente el formulario de apelación de servicios no-Medicaid de Smoky (incluido en la notificación de decisión que le fuera enviada por correo) a cualquiera de las siguientes dentro de los **15 días laborales** a partir de la fecha de la notificación de la decisión. Su proveedor no podrá presentar la apelación por usted. Envíe el formulario a:

- Por fax: 1-877-260-6517
- Por correo: Smoky Mountain EGL/OCG
Atn.: Coordinador de apelaciones
P.O. Box 247Waynesville, NC 28786
- Por correo electrónico: appeals@smokymountaincenter.com

- En persona en cualquiera de las oficinas enumeradas en la página para comunicarse con nosotros (Contact us) del sitio web de Smoky: www.smokymountaincenter.com.
- En caso de requerir asistencia, por favor comuníquese con el departamento de apelaciones al 1-800-893-6246, ext. 1400.

Una apelación Smoky es una revisión imparcial de la decisión del equipo Smoky para reducir, suspender, cancelar o negar sus servicios no-Medicaid. Un profesional de la salud con experiencia clínica adecuada en el tratamiento o trastorno quien no participó en la decisión original emitirá la apelación. Smoky decidirá su apelación dentro los siete (7) días hábiles siguientes a la recepción de una solicitud válida.

¿Puedo solicitar que mi apelación no-Medicaid sea acelerada?

Usted, su custodio legal o su proveedor puede solicitar una reconsideración acelerada a Smoky si el no hacerlo pone en peligro su salud y seguridad. Notificaremos por vía telefónica a usted o a su prestador en caso de estar de acuerdo con que la reconsideración solicitada debe ser considerada urgente. La revisión de la petición urgente será completada dentro de las 72 horas de recibida la misma y nuestra decisión le será comunicada a usted o a su prestador por vía telefónica. Le enviaremos una decisión por escrito en menos de tres (3) días más tarde. Si no estamos de acuerdo en que su solicitud se realice de forma acelerada, se le notificará por escrito y puede presentar una queja si no está de acuerdo.

¿Qué sucede si no estoy de acuerdo con la decisión de Smoky?

Si usted está en desacuerdo con la decisión de la apelación Smoky, puede presentar una apelación antes la división de salud mental discapacidades de desarrollo y abuso de sustancias (DMH/DD/SAS) para solicitar una audición de no-Medicaid dentro de 11 días calendario a partir de la fecha de decisión de la apelación en la carta de Smoky. Para presentar una apelación ante el DMH/DD/SAS, debe enviar por correo o fax un formulario de solicitud de apelación para no-Medicaid a:

DMH/DD/SAS oficina de audiencias, servicio para cliente y derechos de la comunidad
Centro de servicio postal 3009
Raleigh, NC 27699-3009
Fax: 919-733-4962

El formulario de apelación se incluye en la carta de decisión de Smoky. Si no pudiese encontrar el formularios, puede obtener una copia llamando al departamento de apelaciones de Smoky al 1-800-893-6246, anexo 1400. **Recuerde: DMS/DD/SUS debe recibir el formulario de apelación de no-Medicaid no más tarde de 11 días a partir de la fecha de la carta de decisión de la apelación de Smoky.**

¿Cómo funciona el proceso de apelaciones de DMH/DD/SAS?

Las apelaciones son auditadas por un oficial de audición de DMH/DD/SAS en una ubicación de Smoky. Si usted tiene preguntas sobre el proceso de apelación DMH, por favor llame a DMH/DD/SAS al 919-715-3197. En cuanto recibe una solicitud de apelación, DMH/DD/SAS:

- Revisará la apelación para determinar su elegibilidad para apelar
- Aceptara o rechazar la apelación
- Si la apelación es aceptada, será contactado para programar una audición de apelación no-Medicaid
- Solicitará documentación de Smoky utilizada en la decisión inicial y en la apelación

La audición de apelación no-Medicaid:

- Es conducida por un oficial de audiencias de DMH/DD/SAS
- Se lleva a cabo en persona
- Tendrá una duración de dos horas
- Deberán asistir el apelante/cliente y/o sus representantes
- Deberán asistir uno o más representantes de Smoky

Dentro de los 60 días del pedido escrito de apelación, el oficial a cargo emitirá una decisión escrita que incluirá los resultados, decisiones y recomendaciones para usted o su representante legal y el gerente general de Smoky. Dentro de los 10 días corridos a partir de la recepción de la decisión del oficial a cargo, Smoky emitirá y le enviará a usted o su representante legal la decisión escrita final.

¿Qué registros debería guardar?

Es importante que mantenga un buen registro de la correspondencia escrita y las conversaciones telefónicas. Conserve todas las cartas que reciba de Smoky, de sus proveedores o de Medicaid. En una hoja de papel, haz una hoja de registro telefónico. Siempre escriba:

- La fecha y el número de su llamada
- El nombre de la persona con la que habló
- El tema de la llamada
- Cuándo usted espere obtener una respuesta y de quien, o el nombre y número de otra persona para que usted contacte

Guarde la hoja de apuntes de su teléfono y cartas con esta guía.

Fraude y abuso

Smoky está comprometido a prevenir e identificar fraude y abuso en el programa Medicaid. El gobierno federal estima que el fraude y abuso cuestan a los contribuyentes de EE.UU alrededor de \$15 billones cada año. El fraude en Medicaid ocurre cuando un proveedor emite un reclamo falso o fraudulento o cuando una persona intencionalmente miente u oculta ingreso o bienes para obtener beneficios del gobierno. El abuso ocurre cuando una persona o proveedor se involucra en actividades que resultan en costos injustificados o excesivos para el programa Medicaid, incluyendo a una organización de cuidados manejados como Smoky. Ejemplos de fraude y abuso incluyen, pero no están limitados a:

- Cuando solicita Medicaid y no informa todos sus ingresos y otros seguros
- Permitir que otra persona use su tarjeta de Medicaid para obtener servicios
- Alguien roba su tarjeta de Medicaid y la usa sin su permiso
- Un proveedor le factura a Smoky por servicios o suministros que usted nunca recibió
- Un proveedor le factura a Smoky por servicios que no eran necesarios desde el punto de vista médico, que no fueron codificados adecuadamente o que no estaban respaldados por toda la documentación requerida
- Las credenciales reportadas por un proveedor son falsas

Le recomendamos que informe acerca de cualquier práctica de facturación sospechosa o cualquier otra actividad que considere puede ser fraude o abuso. Puede permanecer en el anonimato, pero la información detallada nos ayudará con nuestra investigación. Cuando se contacte con nosotros, brinde el nombre/MID del beneficiario Medicaid involucrado, el nombre del proveedor, la(s) fecha(s) de servicios, la cantidad de los reclamos facturados o pagados y una descripción de la actividad fraudulenta o sospechosa. Puede informar acerca de fraude o abuso sospechado de cualquiera de las siguientes maneras:

- Llamar a la línea confidencial de cumplimiento de Smoky al **1-866-916-4255**. Esta línea está disponible 24 horas al día, siete días a la semana y permite la denuncia anónima.
- Informar en línea en <https://www.integrity-helpline.com/smc.jsp> (permite informar en forma anónima)
- Llame a la línea de consejos del programa de fraude, desperdicio y abuso de Medicaid al 1-877-DMA-TIP1 (1-877-362-8471)
- Llamar a la oficina del inspector general contra el fraude de los EE. UU. al 1-800-HHS-TIPS (1-800-447-8477)
- Llamar al auditor estatal de Carolina del Norte al 1-800-730-TIPS (1-800-730-8477)

Sí y No

- **SÍ**, proteja su número de Medicaid (en su tarjeta de Medicaid) y su Número de Seguridad Social (en su tarjeta de Seguridad Social). Trate su tarjeta de Medicaid como si fuese una tarjeta de crédito.
- **SÍ**, haga preguntas. Tiene el derecho de saberlo todo acerca de su atención y su tratamiento, incluyendo los costos que su proveedor factura a Smoky.
- **SÍ**, use un calendario para registrar todas sus citas y tratamientos de servicios. A continuación, revise detenidamente su explicación sobre los beneficios para asegurarse de que haya enumerado cada servicio y de que todos los datos sean correctos. Si pasa tiempo en un hospital, asegúrese de que la fecha de admisión, la fecha de alta y el diagnóstico en su factura sean correctos.
- **SÍ**, tenga cuidado con los proveedores que le digan que el elemento o servicio generalmente no está cubierto, pero que "saben cómo facturarlos" para que sea pagado por Smoky.
- **SÍ**, solicite una copia de todo lo que firme.
- **SÍ**, recuerde que nunca nada es "gratuito". No acepte ofertas de dinero o regalos de atención médica gratuita.
- **SÍ**, verifique sus píldoras antes de salir de la farmacia para asegurarse de que tiene la medicación correcta, tanto si se trata de una marca como de un genérico y la cantidad completa. Si usted no obtiene toda la prescripción, reporte el problema al farmacéutico.
- **SÍ**, reporte instancias sospechosas de fraude.
- **NO**, le entregue su tarjeta de Medicaid, número de Medicaid, tarjeta de Seguro Social o número de Seguro Social a nadie, a excepción de su médico u otro proveedor autorizado.
- **NO**, permita que amigos, familiares o cualquier otra persona le pida prestado su tarjeta de Medicaid.
- **NO**, le solicite a su médico u otro proveedor de atención médica que le proporcione tratamientos o atención que no necesita, ni permita que ninguna otra persona lo convenza a visitar un médico para que reciba atención o servicios que no necesita.
- **NO**, acepte regalos ni sobornos de su proveedor.
- **NO**, comparta informes médicos u otra información sensible con nadie con excepción de su compañía aseguradora u otro pagador como Smoky, o un médico, agencia, clínica, hospital u otro proveedor de servicios de salud.
- **NO**, acepte suministros médicos de un vendedor de puerta a puerta. Si alguien se acerca a su puerta afirmando que viene de Medicare o Medicaid, recuerde que Medicare y Medicaid no envían representantes a su casa para vender productos o servicios.
- **NO**, se deje influenciar por determinada publicidad acerca de su salud. Muchos anuncios en televisión y radio no tienen en el fondo lo mejor para usted.