

# El NC MH/DD/SAS Plan de Salud

Cardinal Innovations Healthcare Solutions Manual Para Consumidores & Familias

Sexta Edición



## Sus Beneficios de Salud Conductual

Servicios para la Salud Mental, Discapacidades Intelectuales/del Desarrollo y Uso de Sustancias/Adicción

**Sirviendo a Carolina del Norte en los Condados:**

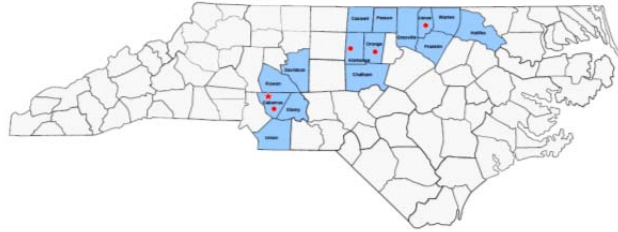
**Alamance :: Cabarrus :: Caswell :: Chatham :: Davidson :: Franklin :: Granville**

**Halifax :: Orange :: Person :: Rowan :: Stanly :: Union :: Vance :: Warren**

## Cardinal Innovations Healthcare Solutions

### Oficina Administrativa

4855 Milestone Avenue  
Kannapolis, NC 28081  
Teléfono: 704.939.7700  
Fax: 704.939.7907



Cardinal Innovations Healthcare Solutions, antes llamada PBH, es una organización de servicios administrados que ofrece servicios de salud pre-pagados; estos son financiados por Medicaid y el estado de Carolina del Norte a través de contratos con una red de agencias de proveedores y profesionales licenciados. Cardinal Innovations Healthcare Solutions cubre 15 condados en el estado de Carolina del Norte: Alamance, Cabarrus, Caswell, Chatham, Davidson, Franklin, Granville, Halifax, Orange, Person, Rowan, Stanly, Union, Vance y Warren. Los servicios son administrados a través de cuatro Centros Comunitarios de Operaciones para cumplir con nuestro compromiso de mantener un régimen moldeado por las decisiones de los consumidores y sus familias.

#### **Alamance-Caswell Centro Comunitario de Operaciones Burlington**

2451 South Church Street  
Burlington, NC 27215  
Teléfono: 336.513.4222  
Fax: 336.227.3350  
Número de 24-horas Acceso/Crisis: 888.543.1444  
Directora Ejecutiva: Debra Welch

#### **Five County Centro Comunitario de Operaciones Henderson**

134 South Garnett Street  
Henderson, NC 27536  
Teléfono: 252.430.1330  
Fax: 252.431.3463  
Número de 24-horas Acceso/Crisis: 877.619.3761  
Directora Ejecutiva: Valerie Hennike

Esta es la sexta edición del manual Cardinal Innovations Healthcare Solution (antes llamado PBH) Plan de Salud para Consumidores y Familias. La reproducción de este manual, entero o en parte, sin el permiso de Cardinal Innovations, está estrictamente prohibida. Los servicios descritos en este manual están disponibles solo para residentes que reúnen los requisitos en los condados de Alamance, Cabarrus, Caswell, Chatham, Davidson, Franklin, Granville, Halifax, Orange, Person, Rowan, Stanly, Union, Vance y Warren en el estado de Carolina del Norte. Envíenos sus comentarios y sugerencias por correo a: The Office of Consumer Affairs, Cardinal Innovations Healthcare Solutions, 4855 Milestone Avenue, Kannapolis, NC 28081.

Propiedad Intelectual © 2011 Cardinal Innovations Healthcare Solutions (antes PBH). Derechos reservados.  
Primera impresión, marzo © 2005; Suplemento al Manual, junio, 2005  
Segunda Edición impresa, Revisada mayo 2006  
Tercera Edición impresa, Revisada febrero 2009  
Cuarta Edición, Revisada noviembre 2010  
Quinta Edición impresa, Revisada agosto 2011  
Sexta Edición impresa, Revisada agosto 2012

## The NC MH/DD/SAS Health Plan

Adentro usted encontrará adonde llamar cuando necesita ayuda y como obtener servicios, una lista de sus derechos y responsabilidades, y como someter una queja o denunciar fraude.

### **Números de Teléfono Importantes:**

**Cardinal Innovations Healthcare Solutions número gratis para quejas anónimas**

**1.888.213.9687**

### **24-horas Línea de Acceso/Crisis**

**Alamance Caswell Centro Comunitario de Operaciones – 1.888.543.1444**

**(Condados Alamance y Caswell)**

**Five County Centro Comunitario de Operaciones – 1.877.619.3761**

**(Condados Franklin, Granville, Halifax, Vance y Warren)**

**OPC Centro Comunitario de Operaciones – 1.800.233.6834**

**(Condados Orange, Person y Chatham)**

**Piedmont Centro Comunitario de Operaciones – 1.800.939.5911**

**(Condados, Cabarrus, Davidson, Rowan, Stanly y Union )**

### **Llamadas con Transmisión TTY:**

1. Llame al 711 para la NC Retransmisión.
2. Cuando el mensaje: “RC NBR Calling PLS GA” aparece en la pantalla de TTY, escriba el código y el número de teléfono de la línea de crisis en el área donde vive, de los números para Acceso/Crisis enumerados arriba.
3. Lo conectarán con una Asistente de Comunicaciones quien lo ayudará durante la llamada.

### **Asistencia en Otros Idiomas:**

El personal del Centro de Acceso del Cardinal Innovations Healthcare Solutions lo puede conectar a un servicio de interpretación en 150 diferentes idiomas. Este servicio es gratis y está accesible durante cualquier llamada. Usted probablemente tendrá que esperar brevemente para que empiece la llamada de conferencia con el intérprete.

Si usted tiene una emergencia médica, llame el 911.

### **Mi Información Personal**

El número gratis que está disponible 24-horas al día que yo puedo llamar para recibir ayuda es: \_\_\_\_\_

El nombre de mi proveedor de atención de salud conductual es: \_\_\_\_\_

El número de mi proveedor de atención de salud conductual es: \_\_\_\_\_

Mi Coordinador de Cuidado es: \_\_\_\_\_

El número de teléfono de mi Coordinador de Cuidado es: \_\_\_\_\_

Mi médico primario es: \_\_\_\_\_

El número de teléfono de mi médico primario es: \_\_\_\_\_

El número de teléfono de la Oficina de Asuntos de los Consumidores en el área donde vivo es: \_\_\_\_\_

Información adicional: \_\_\_\_\_

---

## Un Mensaje de la Jefa Ejecutiva, Pamela Shipman

¡Bienvenidos al Cardinal Innovations Healthcare Solutions!

Le enviamos este manual porque usted o alguien en su familia es elegible para servicios de salud mental, uso de sustancia y adicción, y también para servicios de discapacidades intelectuales y del desarrollo. Es posible que usted no necesite estos servicios ahora ni en el futuro, sin embargo, queremos asegurarnos que usted sepa como obtener ayuda si tiene la necesidad.

Cardinal Innovations Healthcare Solutions es una compañía pública de servicios de salud conductual administrados. Somos el plan de seguro para personas con Medicaid y para personas que no tienen seguro o que tienen muy poco seguro quienes viven en los 15 condados de nuestra región. Los condados incluidos son: Alamance, Cabarrus, Caswell, Chatham, Davidson, Franklin, Granville, Halifax, Orange, Person, Rowan, Stanly, Union, Vance y Warren. Es posible que usted nos conozca como PBH. Cambiamos nuestro nombre de PBH a Cardinal Innovations Healthcare Solutions después de nuestra reciente expansión.

Nuestro objetivo es ofrecer la misma alta calidad de atención/cuidado que usted espera de un plan de seguro privado. Cardinal Innovations Healthcare Solutions no proporciona servicios directamente. Ofrecemos servicios a través de una red de proveedores. Los proveedores tienen que calificar con estándares altos para ser escogidos a participar en nuestra red y trabajamos muy duro para asegurarnos que los estándares de calidad sean logrados. Por mucho tiempo hemos tenido éxito con los servicios que nuestros proveedores rinden.

Proporcionamos Coordinación de Cuidado, lo cual consiste en actividades para obtener cuidado/atención de salud mental a las personas a quienes servimos, quienes necesitan o que tienen graves discapacidades. Contamos con un médico con alta capacitación y experiencia que nos ayuda a desarrollar un plan de servicio, y/o a encontrar los servicios que satisfacen las necesidades. La función de la Coordinación de Cuidado es prevenir que las gentes se pierdan en el sistema de servicios, y ayudarlos a mejorar la situación de sus vidas. La Coordinación de Cuidado también nos ayuda a alcanzar alta calidad de servicios porque los Coordinadores de Cuidado están en contacto con las gentes en la comunidad donde se recibe los servicios.

Siempre estamos tratando de mejorar. ¡Le agradecemos sus comentarios ya sean positivos o negativos! Conociendo los problemas que usted enfrenta nos ayuda a mejorar, y es importante para nosotros saber de sus experiencias positivas. Agradecemos sus comentarios sobre nuestro rendimiento de servicios o el de nuestros proveedores. Les animo a llamar a nuestro Centro de Acceso (Access Call Center), nuestra Oficina de Asuntos del Consumidor, o nuestra línea para preocupaciones/quejas para darnos sus comentarios (los números de teléfono de estos están enumerados a través de este manual).

Las gentes que trabajan en Cardinal Innovations están listas para ayudarlo a encontrar soluciones positivas para su vida o para la vida de algún ser amado. Nuestro objetivo es estar presente cuando usted nos necesite.



Pamela Shipman, CEO

## The NC MH/DD/SAS Health Plan

Bienvenidos al NC MH/DD/SAS Plan de Salud

### **Servicios de Salud Mental, Discapacidades Intelectuales y del Desarrollo y Uso de Sustancias/Adicción**

Cardinal Innovations Healthcare Solutions administra el cuidado de salud conductual de los miembros y familias que reciben Medicaid o financiamiento por el estado en una región de 15 condados. Los servicios son administrados por la Oficina Administrativa en Kannapolis, y a través de cuatro Centros Comunitarios de Operaciones (COCs por siglas en inglés). El COC Alamance Caswell cubre los condados de Alamance y Caswell ; el Five County COC cubre los condados de Franklin, Granville, Halifax, Vance y Warren; el OPC COC cubre los condados de Orange, Person y Chatham; y el Piedmont COC cubre los condados de Cabarrus, Davidson, Rowan, Stanly y Union.

#### **Alamance-Caswell Community Operations Center Burlington**

2451 South Church Street  
Burlington, NC 27215  
Teléfono: 336.513.4222  
Fax: 336.227.3350  
Número de 24-horas Acceso/Crisis: 888.543.1444  
Directora Ejecutiva: Debra Welch

#### **Five County Community Operations Center Henderson**

134 South Garnett Street  
Henderson, NC 27536  
Teléfono: 252.430.1330  
Fax: 252.431.3463  
Número de 24-horas Acceso/Crisis: 877.619.3761  
Directora Ejecutiva: Valerie Hennike

#### **OPC Community Operations Center Chapel Hill**

100 Europa Drive, Suite 490  
Chapel Hill, NC 27517  
Teléfono: 919.913.4000  
Fax: 919.913.4001  
Número de 24-horas para Acceso/Crisis: 800.233.6834  
Directora Ejecutiva: Judy Truitt

#### **Piedmont Community Operations Center Concord**

245 LePhillip Court  
Concord, NC 28025  
Teléfono: 704.721.7000  
Fax: 704.721.7010  
Número de 24-horas Acceso/Crisis: 800.939.5911  
Directora Ejecutiva: Anna Yon

### **Introducción y Guía a Sus Beneficios**

Por favor lea este manual atentamente, el cual contiene información para ayudarlo a acceder servicios necesarios de la salud mental, discapacidades intelectuales y del desarrollo y uso de sustancias/adicción. Si usted no tiene Medicaid, refiérase al State-Funded Supplement to the Consumer & Family Handbook (Suplemento al Manual para Consumidores y Familias Sobre Fondos Estatales).

Queremos facilitarle obtener los servicios que necesita. Si tiene alguna pregunta, llame el Centro de Acceso/Crisis en la región donde usted vive. Díganos si necesita un intérprete o asistencia en un idioma que no es inglés. Podemos dar interpretación en más de 150 idiomas.

Nuestro Centro de Acceso contesta las llamadas para todos los COCs ,24 horas al día, siete días a la semana. Cuando usted llame al Centro de Acceso/Crisis le contestará un profesional calificado quien puede darle información, una referencia a un proveedor y cita, y ayudarlo en caso de una crisis. También puede llamar a este número para solicitar una copia de este manual o el Directorio de

Proveedores, el cual es una lista de los proveedores en nuestra Red de Proveedores. Este Directorio está disponible en línea en: <http://www.cardinalinnovations.org/handbooks>

## Tabla de Contenidos

---

Información acerca de Cardinal Innovations Healthcare Solutions	Página 8
Actividades Continuas para Mejorar la Calidad	Página 9
El NC MH/DD/SAS Plan de Salud y la NC Innovations Exención	Página 11
Derechos y Responsabilidades de los Miembros	Página 13
Servicios del NC MH/DD/SAS Plan de Salud	Página 16
Acceso a Servicios y a la Red de Proveedores	Página 19
Quejas y Apelaciones	Página 27
Fraude y Abuso	Página 29
Coordinación de Cuidado	Página 30
Administración del Uso	Página 37
Gobierno y Abogacía	Página 39
Cardinal Innovations Healthcare Solutions Aviso de las Prácticas de la Privacidad	Página 42

## Información Sobre Nuestra Compañía

---

Cardinal Innovations Healthcare Solutions es una organización administrada que autoriza el uso de los fondos de Medicaid para miembros que necesitan servicios de salud mental, discapacidades intelectuales/del desarrollo y uso de sustancias/adicción en una región de 15 condados. Nuestra Oficina Administrativa está ubicada en 4855 Milestone Avenue, Kannapolis, NC 28081, y tenemos cuatro Centros Comunitarios de Operación:

**Alamance-Caswell Community Operations Center  
Burlington**

2451 South Church Street  
Burlington, NC 27215  
Teléfono: 336.513.4222  
Fax: 336.227.3350  
Número de 24-horas Acceso/Crisis: 888.543.1444  
Directora Ejecutiva: Debra Welch

**Five County Community Operations Center  
Henderson**

134 South Garnett Street  
Henderson, NC 27536  
Teléfono: 252.430.1330  
Fax: 252.431.3463  
Número de 24-horas Acceso/Crisis: 877.619.3761  
Directora Ejecutiva: Valerie Hennike

**OPC Community Operations Center  
Chapel Hill**

100 Europa Drive, Suite 490  
Chapel Hill, NC 27517  
Teléfono: 919.913.4000  
Fax: 919.913.4001  
Número de 24-horas para Acceso/Crisis: 800.233.6834  
Directora Ejecutiva: Judy Truitt

**Piedmont Community Operations Center  
Concord**

245 LePhillip Court  
Concord, NC 28025  
Teléfono: 704.721.7000  
Fax: 704.721.7010  
Número de 24-horas Acceso/Crisis: 800.939.5911  
Directora Ejecutiva: Anna Yon

Cardinal Innovations Healthcare Solutions está acreditada por el National Committee on Quality Assurance (Comité Nacional para la Garantía de la Calidad, NCQA por sus siglas en inglés) como Organización Administrada de Salud Conductual (MBHO, por sus siglas en inglés). La organización es gobernada por una junta directiva, compuesta de representantes en el ámbito de salud, comisionados del condado, representantes de las juntas directivas de los COC y representantes del Comité Asesor de Consumidores y Familias en la región.

Nuestra filosofía es de auto-dirección y bienestar. Cardinal Innovations Healthcare Solutions considera que los mejores resultados se alcanzan cuando los individuos reciben el nivel adecuado y la cantidad adecuada de servicios, al tiempo adecuado. Cardinal Innovations Healthcare Solutions maneja los recursos eficientemente, asegurándose que el sistema entrega servicios de calidad a sus miembros en todas las regiones. Los servicios se ofrecen en la comunidad por una red exclusiva de proveedores y profesionales con maestría y licenciatura. La cuidadosa supervisión de los proveedores asegura la alta calidad de los servicios. Le agradecemos sus comentarios, los cuales usamos como instrumento adicional para mantener la calidad de nuestros servicios. Las quejas y reclamaciones se resuelven rápida y eficientemente. Los miembros y sus familias pueden expresar sus preocupaciones llamando nuestro



número gratis de **Preocupaciones Anónimas al 1.888.213.9687**. Los valores de la Recuperación, Auto-determinación, Planificación al Torno de la Persona y Servicios Basados en las Necesidades de los Consumidores y las Familias son la base del sistema en Cardinal Innovations Healthcare Solutions. Creemos que es importante trabajar en colaboración con nuestros miembros, sus familias y la comunidad para suplir las necesidades causadas por los desafíos de la salud mental, las discapacidades intelectuales y del desarrollo, uso y adicción a drogas y a otras sustancias.

## **2011-2012 Actividades Continúas de Mejora de Calidad**

---

El Cardinal Innovations Healthcare Solutions Programa de Mejora de la Calidad es un medio importante para asegurarnos que los servicios rendidos son de alta calidad. El Plan (anual) de Trabajo para la Mejora Continua (CQI, por sus siglas en inglés) establece los esfuerzos de nuestra compañía para mantener y mejorar servicios a nuestros miembros.

### **Plan Anual de Trabajo del CQI**

Los objetivos del Plan Anual de Trabajo son establecidos a través de la identificación de cuestiones de mejora de calidad y riesgos. Este plan es parte del Programa de Mejora de Calidad de Cardinal Innovations Healthcare Solutions y es un requerimiento de NCQA. Cada departamento de la compañía establece metas para CQI las cuales se miden cada trimestre o cada año y se reportan en un horario programado al CQI Comité. Cardinal Innovations Healthcare Solutions también busca aporte del CQI Plan de Trabajo, de CQI Global y los subcomités de Asesoría Clínica, estos son grupos externos compuestos de proveedores, consumidores y miembros de familia. Las metas del plan son escogidas en las áreas claves de rendimiento, tales como:

- ✓ **Seguimiento después de Hospitalización,**
- ✓ **Accesibilidad y Disponibilidad,**
- ✓ **Satisfacción de los miembros,**
- ✓ **Acuerdos de Delegación, y**
- ✓ **Educación a los miembros y sus familias.**

### **Descripción del Programa CQI**

La Descripción del Programa CQI es un documento que establece el plan de Cardinal Innovations Healthcare Solutions para el mejora de la calidad. Este documento se basa en la evaluación anual del programa CQI. La Descripción del programa de CQI es examinada y revisada anualmente por requisito del NCQA. La Descripción del Programa de CQI esboza la función del programa CQI, el cual es diseñado para asegurar la accesibilidad de los servicios, disponibilidad de la red de proveedores y la calidad y pertinencia de los servicios de salud conductual. Además de las continuas evaluaciones de los componentes del cuidado de salud conductual, el programa CQI examina los asuntos de administración y servicios que afectan el rendimiento de los servicios. La Descripción del Programa de CQI está diseñada a describir los esfuerzos de Cardinal Innovations Healthcare Solutions a alcanzar los estándares estatales y federales y los de acreditación nacional (NCQA).

## The NC MH/DD/SAS Health Plan

La CQI Evaluación de Programa del 2011-2012 y la Descripción del Programa de 2012-2012 son publicadas en la página web de Cardinal Innovations Healthcare Solutions bajo la pestaña de Evaluations Y Outcomes (Evaluaciones y Resultados) en <http://http://www.cardinalinnovations.org/outcomes>.

\*Si quiere una copia impresa de estos dos documentos, por favor contacte a *Cardinal Innovations Healthcare Solutions* al 1.800.939.5911.

# El NC MH/DD/SAS Plan de Salud

## y la NC Innovations Exención

---

El NC MH/DD/SAS Plan de Salud es un plan de salud pre-pagado, financiado por Medicaid. Medicaid paga por muchos servicios de salud mental, discapacidades intelectuales y del desarrollo y uso de sustancias/adicción. Cardinal Innovations Healthcare Solutions opera el NC MH/DD/SAS Plan de Salud bajo la Exención 1915(b)(c) de Medicaid, la cual permite algunas exenciones a Medicaid para poder proporcionar alternativas al rendimiento tradicional de servicios. Si usted recibe Medicaid originada en cualquiera de los condados en la región de Cardinal Innovations Health Care Solutions, usted es miembro del NC MH/DD/SAS Cardinal Plan de Salud.

Los servicios disponibles incluyen servicios que Medicaid de Carolina del Norte rinde actualmente a todos los que son elegibles para recibir servicios de Medicaid en Carolina del Norte y servicios adicionales que se identifican para la expansión de servicios basados-en-evidencia y que suplen las deficiencias de servicios. El NC MH/DD/SAS Plan de Salud da importancia a tratamiento que toma lugar en ambientes inclusivos, atención a la persona entera y pone enfoque en las fortalezas de cada individuo.

La NC Innovations Exención se base en servicios para personas con discapacidades intelectuales/otras discapacidades del desarrollo rendidos en el Hogar y la Comunidad y es parte del NC MH/DD/SAS Plan de Salud. El Centro de Servicios pone limites al numero de personas que pueden participar en la NC Innovations Exención, también los limites son impuestos por los fondos de Medicaid que están disponibles. Esta Exención proporciona servicios a individuos que tienen significantes discapacidades de discapacidades intelectuales y del desarrollo, y condiciones relacionadas al retraso mental. No hay límite de edad para estos servicios.

La NC Innovations Exención proporciona servicios que promueven independencia, proporcionan opciones, y los dan instrumentos necesarios para alcanzar las metas en la vida:

- Servicios para apoyarlo a vivir donde usted escoge vivir
- Servicios que lo apoyan a pasar su día de una manera escogida por usted
- Servicios que lo enseñan a ayudarse a vivir con más independencia
- Servicios que proporcionan educación de enlace con la comunidad y que aumentan sus conexiones con la comunidad
- Servicios que lo enseñan a dirigir sus propios servicios, si así usted lo desea

La NC Innovations Exención ofrece a miembros y a sus familias opciones de tres niveles de control para dirigir sus servicios: Dirigidos por el Proveedor; Dirigidos por el Individuo y la Familia, el cual incluye al Empleador Inscrito y la Agencia con Opción. La opción conocida como Apoyos Dirigidos por el Individuo y la Familia, incluye al Empleador Inscrito y la Agencia con Opción. La opción conocida como Apoyos Dirigidos por el Individuo y la Familia proporciona la opción de liderar por sí mismo algunos o todos los

servicios que el miembro recibe. En el modelo Empleador Inscrito, el miembro o la persona legalmente responsable se convierte en el empleador. Bajo este modelo, con la asistencia del Guía Comunitario, los miembros aprenden a emplear, establecer las tarifas de pago, hacer el horario de trabajo, entrenar y evaluar a su personal. El modelo Agencia con Opción ofrece al miembro o persona legalmente responsable la oportunidad de participar en algunas o en todas las actividades que se requieren para ser un empleador, sin embargo la responsabilidad sigue recayendo a la Agencia.

### ¿Cuáles son los Beneficios de una Exención?

- Opciones
- Su voz cuenta
- Cumplimiento de los requisitos médicos
- Proceso para resolución de quejas o reclamos
- Segundas opiniones

### ¿Cuáles son los Requisitos de una Exención?

Las exenciones deben:

- Proporcionar contacto telefónico 7 días a la semana, 24 horas al día
- Proporcionar referencias de emergencia 24/7, dentro de una hora de la llamada
- Proporcionar tratamiento de emergencia dentro de dos horas
- Proporcionar tratamiento de urgencia dentro de 48 horas (usualmente una evaluación)
- Proporcionar atención rutinaria dentro de 10 días laborables
- Especificar el tiempo de espera para citas:
  - Citas programadas – 60 minutos
  - Visitas sin citas – dos horas
  - Emergencias – cita cara-a-cara dentro de dos horas; si la situación es de peligro a la vida – atención inmediata
- Ofrecer todos los servicios médicos necesarios que están en el plan de beneficios y asegurar que hay un proveedor disponible en o fuera de la red para rendir los servicios
- Tener personal calificado para evaluar los servicios solicitados por los proveedores
- Ofrecer una red de proveedores calificados para que los miembros tengan por lo menos dos opciones de proveedores
- Tener opciones de proveedores que estén a 30 minutos de donde vive el miembro en las zonas urbanas
- Proporcionar una explicación escrita del plan de beneficios, instrucciones para acceder a los servicios, los derechos y responsabilidades, dentro de 14 días de haber recibido el primer servicio
- Facilitar acceso al nivel local a comunicarse con los que toman decisiones
- Permitir que la Organización Administrativa cambie las tasas de reembolso para dar incentivos al uso de las mejores prácticas, o para proveer mejores servicios a específicos grupos de miembros
- Mantener fondos en el sistema público

- Amoldar los servicios a las necesidades según estas cambian
- Asegurar que se obtiene los comentarios de los miembros y las familias para proporcionar la dirección necesaria para efectuar cambios en el sistema de servicios.

## Derechos y Responsabilidades de los Miembros

---

Si usted recibe Medicaid de cualquiera de los condados de la región de Cardinal Innovations Healthcare Solutions, usted es automáticamente un miembro del NC MH/DD/SAS Plan de Salud.

Como miembro del NC MH/DD/SAS Plan de Salud, usted tiene derechos y responsabilidades en el manejo de su cuidado.

### ¿Cuáles son mis Derechos?

**Cardinal Innovations Healthcare Solutions insiste que cada miembro tiene los siguientes derechos:**

- El derecho a recibir información sobre Cardinal Innovations Healthcare Solutions, sus servicios, sus proveedores/profesionales, y que los derechos y responsabilidades de los miembros se presenten en una manera adecuada al entendimiento de los miembros
- El derecho a ser tratado con decoro, y a que se reconozca su dignidad y su derecho a privacidad
- El derecho a participar en las decisiones de su cuidado con los proveedores de servicio
- El derecho a pláticas sinceras con los proveedores de servicio sobre opciones de tratamiento adecuado o tratamiento médico necesario para su condición, sin importancia del costo o los beneficios cubiertos por el plan. Puede ser que usted tenga que escoger entre opciones de tratamientos pertinentes, riesgos, beneficios y consecuencias. Esto incluye su derecho a rechazar tratamiento y a expresar sus preferencias para tratamientos en el futuro sin importar el límite de los beneficios cubiertos.
- El derecho a expresar sus quejas o apelaciones de la organización o el cuidado que rinde
- El derecho a hacer recomendaciones sobre los derechos y responsabilidades de los miembros
- El derecho a no ser sometido a ninguna actividad que lo controle o lo aisle como medio de disciplina, conveniencia de otros o represalia para obligarlo a estar de acuerdo con algo o alguien
- El derecho a rechazar tratamiento
- El derecho a solicitar y recibir una copia de sus expedientes médicos, sujeto a privilegio terapéutico, y a solicitar cambios o modificaciones a su historial médico. Si el doctor o terapeuta

## The NC MH/DD/SAS Health Plan

determina que esto es perjudicial a su salud física o mental, usted puede solicitar que la información se envíe a un médico o profesional elegido por usted

- Si usted no está de acuerdo con lo que está escrito en su historial médico, tiene derecho añadir información que se incluirá en su expediente. Sin embargo, las notas que están en el expediente también se quedaran hasta que la ley de limitaciones termine, en acuerdo con el horario de retención de MH/DD/SA (11 años para adultos; 12 años después que un menor llega a la edad de 18 años; 15 años para los expedientes de Conducir bajo la Influencia)
- El derecho a una segunda opinión médica
- El derecho a participar en el desarrollo del plan de tratamiento centrado en la persona, el cual tiene como base las necesidades, fortalezas y preferencias de usted. El plan debe ser implementado dentro de 30 días después que los servicios empiezan
- El derecho a participar en el desarrollo y la examinación del plan de tratamiento, programado periódicamente, y a dar consentimiento para las metas del tratamiento
- El derecho a libertad de expresarse verbalmente y de practicar su religión
- El derecho a la igualdad de oportunidades de empleo y educación
- El derecho a recibir tratamiento en la manera más natural, adecuado a la edad y en el entorno menos restrictivo posible
- El derecho a hacer preguntas cuando no entiende el cuidado o lo que se espera que usted haga

### **¿Tengo algunos Derechos si Soy Menor de Edad?**

Las personas menores tienen el derecho a dar consentimiento para algunos tratamientos sin el consentimiento de los padres o tutores:

- El tratamiento para enfermedades venéreas
- Para el embarazo
- Para abuso de sustancias o de alcohol
- Para trastornos emocionales

### **¿Cuáles son mis responsabilidades?**

Además de sus derechos como miembro del NC MH/DD/SAS Plan de Salud, usted puede asegurarse de mejores resultados si asume las siguientes responsabilidades:

- Dar información hasta cuanto le sea posible, que Cardinal Innovations Healthcare Solutions y los proveedores/profesionales necesitan para poder provisionarle servicios
- Seguir el tratamiento y las instrucciones de cuidado que usted y sus proveedores de servicio acordaron
- Comprender sus problemas de salud y participando en el desarrollo de las metas de tratamiento en colaboración con los profesionales, hasta cuanto le sea posible. Informar al doctor o enfermera de cualquier cambio en su salud, y a hacer preguntas cuando no comprende el tratamiento o lo que se espera que usted haga

## The NC MH/DD/SAS Health Plan

- Incluir en la planificación de su tratamiento a personas que serán útiles para usted y que lo ayudarán a alcanzar las metas
- Respetar los derechos de las otras personas y la propiedad de miembros y personal del programa
- Respetar la privacidad de los otros miembros
- Trabajar para lograr las metas de su plan centrado en la persona
- Asistir a todas las citas que puede,
- Si no puede asistir a una cita, cancelarla por lo menos de 24 horas de adelanto
- Cumplir con sus obligaciones financieras de acuerdo a lo establecido en el plan
- Informar al personal médico de cualquier condición que es contagiosa
- Tomar sus medicamentos como le fueron recetados
- Decir a su doctor si tiene efectos secundarios de sus medicamentos que son desagradables, o si los medicamentos no lo hacen sentir mejor
- Decir al doctor o terapeuta si usted no está de acuerdo con las recomendaciones que ellos hacen
- Decir a su doctor o terapeuta cuando o si usted quiere terminar el tratamiento
- Llevar consigo todo el tiempo su tarjeta de Medicaid u otra tarjeta de seguro
- Cooperar con los que están tratando de cuidarlo
- Ser considerado de los otros pacientes y los miembros de familia
- Buscar adicionales servicios de ayuda en la comunidad
- Leer, o que alguien lea a usted los avisos de Cardinal Innovations Healthcare Solutions sobre cambios de beneficios, servicios o proveedores
- Cuando usted termina servicios con un proveedor, solicitar un plan de alta, y asegurarse de que lo entiende y está comprometido a seguirlo

## Servicios del NC MH/DD/SAS Plan de Salud

---

El NC MH/DD/SAS Plan de Salud cubre servicios para:

- Necesidades de salud mental
- Necesidades de discapacidades intelectuales/del desarrollo
- Necesidades de uso de sustancia/adicción

La serie de servicios es basada en lo establecido por (los servicios financiados por el estado) el Ministerio de Carolina del Norte de Salud Mental/Discapacidades del Desarrollo/Abuso de Sustancias y el Ministerio de Asistencia Médica (Medicaid) establecido para servicios de Salud Conductual y Discapacidades del Desarrollo.

Las definiciones de esos servicios se basan en el Manual de Definiciones de Carolina del Norte Ministerio de Salud Mental/Discapacidades del Desarrollo/Abuso de Sustancias (APSM 1026), el cual incluye lo siguiente:

- Criterios de Admisión
- Criterios de Continuación
- Criterio de Dar de Alta
- Financiamiento Adecuado para Servicios
  - Medicaid
  - Estado

Si tiene preguntas sobre los servicios y la elegibilidad para ellos, llame al línea gratis abierta 24 horas del COC para el área donde usted vive.

### **¿Cómo se si soy Elegible para Servicios bajo el NC MH/DD/SAS Plan de Salud?**

El NC MH/DD/SAS Plan de Salud es para individuos que ya reciben Medicaid. Para sere elegible para recibir Medicaid usted tiene que:

- Ser un ciudadano de los Estados Unidos o tener comprobante de su estatus migratorio que lo hace elegible
- Ser residente de Carolina del Norte
- Tener un número de Seguro Social o tener comprobante una solicitud oficial para uno
- Solicitación y aprobación oficial de Medicaid de la oficina local del Departamento de Servicios Sociales (DSS)
- Estar en una de las categorías de ayuda por Medicaid que lo califica a cobertura por el NC MH/DD/SAS Plan de Salud



Si actualmente usted está recibiendo Seguro Social (Social Security Insurance, SSI) Asistencia Especial para los Ciegos ( Special Assistance to the Blind), Trabajo Primero Asistencia para Familias (Work First Family Assistance), o Asistencia Especial para los Ancianos y Discapacitados (Special Assistance for the Aged or Disabled), usted es automáticamente elegible para Medicaid y no necesita hacer solicitud en DSS.

### ¿Y si yo Tengo Seguro que no es Medicaid?

Tiene que informar a Cardinal Innovations Healthcare Solutions y a su proveedor de servicios si tiene seguro que no es Medicaid. Este seguro puede ser Medicare u otro seguro privado. Las leyes Federales exigen que Medicaid sea el pagador “de último recurso”. Medicaid paga por servicios después que su otro seguro ha procesado el reclamo y ha tomado una decisión de pago.

### Descripcion de Servicios

Hay tres niveles de servicios basados en la necesidad que usted tiene, el historial de tratamiento, y la definición del Estado de necesidad médica. Los niveles de servicios son:

#### ▪ Beneficios Básicos

- Rinden corta intervención para necesidades agudas (de inmediato pero cortas)
- Los servicios están accesibles con una simple referencia a un proveedor en la red de Cardinal Innovations Healthcare Solutions Provider o a través del Centro de Acceso (Access Call Center)
- No necesitan tener autorización previa
- Permiten hasta 24 visitas para adultos y niños por año para individuos que tienen Medicaid
- Permiten hasta 8 visitas para adultos y 12 visitas para niños que reciben servicios Financiados por el Estado
- Típicamente no se asignan a un coordinador de cuidado de Cardinal Innovations Healthcare Solutions

#### ▪ Beneficios Básicos Aumentados

- Son para los miembros que necesitan más de las visitas permitidas para mantener o mejorar su nivel de funcionamiento
- Tienen que ser autorizadas por el Departamento de Administración de la Utilización; la autorización se basa en la necesidad del miembro y en el criterio médico de necesidad para el servicio

#### ▪ Beneficios Aumentados

- Hay acceso a estos a través de proceso de planificación centrado en la persona
- Proporcionan un agama de servicios y apoyos que
  - Son adecuados para miembros que buscan recuperarse de graves enfermedades mentales, uso de sustancia y adicción, y
  - Son para las necesidades de miembros que tienen discapacidades intelectuales y del desarrollo

- Son coordinados meticulosamente para garantizar que el miembro recibe servicios adecuados, pero que no haya duplicación de servicios

## ¿Qué son Programas de Prevención?

Cardinal Innovations Healthcare Solutions exige el desarrollo de Programas de Prevención de Enfermedades como uno de los medios para mejorar el cuidado de los consumidores y para cumplir con las normas nacionales para acreditación. La función de estas iniciativas es educar a los miembros sobre sus diagnósticos, las opciones de tratamiento y maneras de maximizar el tratamiento. Cardinal Innovations Healthcare Solutions envía por correo a sus miembros información sobre Programas de Prevención todos los años. Para solicitar información de estos programas, llame al número gratis abierto 24 horas al día en su área y un profesional de Centro de Acceso puede asistirle. Estos números son:

**Alamance Caswell Community Operations Center – 1.888.543.1444**  
(Condados Alamance y Caswell)

**Five County Community Operations Center – 1.877.619.3761**  
(Condados Franklin, Granville, Halifax, Vance y Warren)

**OPC Community Operations Center – 1.800.233.6834**  
(Condados Orange, Person y Chatham)

**Piedmont Community Operations Center – 1.800.939.5911**  
(Condados Cabarrus, Davidson, Rowan, Stanly y Union)

## ¿Qué es la Evaluación Temprana y Periódica, el Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT, por sus siglas en inglés)?

La Ley Federal exige que Medicaid periódicamente pague por algunas evaluaciones, tales como de la visión, dental, y servicios de audición para niños menores de 21 años de edad. Los servicios enumerados en *42U.S.C. 139d(a) [1905(a) del Social Security Act]*, *deben ser para necesidades médicas para corregir o mejorar un defecto, enfermedad física o mental, o una condición identificada a través de la evaluación. Esto quiere decir que el servicio debe de ser necesario para mejorar o mantener la salud de un individuo en la mejor condición posible, compensar por un problema de salud para prevenir que empeore, o para prevenir el desarrollo de problemas adicionales. Para más información de EPSDT, hable con su proveedor de cuidados médicos o llame el número gratis, abierto 24 horas al día en la zona donde usted vive, enumerados arriba.*

## Acceso a los Servicios y a la Red de Proveedores

---

Cardinal Innovations Healthcare Solutions mantiene una red exclusiva de proveedores para asegurar el rendimiento de los servicios a los miembros. Esto quiere decir que los proveedores tienen que solicitar y ser aprobados para ser parte de la red. La Cardinal Innovations Healthcare Solutions Red de Proveedores consiste de profesionales independientes, agencias o instalaciones que proporcionan servicios a los miembros del NC MH/DD/SAS Plan de Salud. Los miembros de la Red de Proveedores

- Han cumplido con los requisitos de Cardinal Innovations Healthcare Solutions para respaldo corporativo de Servicio y Ubicación
- Están localizados y proporcionan servicios a individuos que reciben Medicaid de uno de los 15 condados en la zona de Cardinal Innovations Healthcare Solutions
- Reúnen todos los requisitos para ser miembros de la Red de Proveedores de Cardinal Innovations Healthcare Solutions
- Están bajo contrato con Cardinal Innovations Healthcare Solutions para proporcionar servicios

### ¿Como Puedo Acceder los Servicios?

Usted puede acceder los servicios:

- Llamando la línea gratis abierta 24 horas al día en la zona cubierta:  
**Alamance Caswell Community Operations Center – 1.888.543.1444**  
(condados Alamance y Caswell)  
  
**Five County Community Operations Center – 1.877.619.3761**  
(condados Franklin, Granville, Halifax, Vance y Warren)  
  
**OPC Community Operations Center – 1.800.233.6834**  
(condados Orange, Person y Chatham)  
  
**Piedmont Community Operations Center – 1.800.939.5911**  
(condados Cabarrus, Davidson, Rowan, Stanly y Union)
- Entrar sin cita a una de las Cardinal Innovations Healthcare Solutions' Comprehensive Community Providers (CCPs)/Critical Access Behavioral Health Agencies (CABHAs) y solicitar inscripción en el sistema de Cardinal Innovations Healthcare Solutions system.

CCPs/CABHAs son agencias ubicadas en la región de Cardinal Innovations Healthcare Solutions que rinden servicios para dos discapacidades o más y proporcionan cinco diferentes servicios, incluyendo servicios de emergencia. Hay por lo menos una CCP/CABHA ubicada en cada condado dentro de la zona

de Cardinal Innovations Healthcare Solutions. Usted puede encontrar la más cercana si llama a uno de los números de teléfono enumerados arriba.

## **Si Marco los Números Gratis de 24 horas, ¿Quién Contestará mi Llamada?**

Las líneas gratis de 24 horas son contestadas por personal en el Centro de Acceso. Ellos son profesionales calificados que contestan estas líneas 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año. El personal del Centro de Acceso se compone de:

- Coordinadores de Acceso quienes pueden proporcionarle información sobre recursos y servicios para la salud mental, discapacidades del desarrollo e intelectuales y uso de sustancia/adicción y le pueden ayudar con referencias a profesionales.
- Profesionales de Acceso quienes tienen por lo menos una maestría en el ámbito de Salud Conductual, tienen licencia y están capacitados para trabajar con las personas que llaman quienes tienen necesidades urgentes o de emergencia.

Puede llamar estos números para las siguientes necesidades:

- Evaluación por teléfono para servicios de salud mental, discapacidades intelectuales y del desarrollo y uso de sustancias y adicción
- Información sobre recursos en la comunidad para la salud mental, discapacidades intelectuales y del desarrollo y uso de sustancias/adicción
- Si necesita intervención por teléfono para una crisis o para hacer una cita cara-a-cara con un profesional para una evaluación clínica con relación a una crisis
- Referencia para servicios con proveedores en la comunidad en la red de Cardinal Innovations Healthcare Solutions

Si no recibe servicios, pero le gustaría, su primer paso es llamar al Centro de Acceso para hacer una cita de evaluación y para registrarse. Para asegurar que Cardinal Innovations Healthcare Solutions lo enlace con los mejores servicios, lo evaluarán usando instrumentos que son reconocidos al nivel nacional. Estos instrumentos consisten en preguntas sobre:

- Qué cosas puede hacer diariamente y con qué tiene dificultad las realiza
- Su edad
- Años de educación escolar
- Su salud física
- Cuántas personas dependen de usted

Estas evaluaciones pueden ser hechas por teléfono o en persona. Si la evaluación se hace por teléfono, esta información se enviará al proveedor a quien usted será referido. Esto evita la duplicación de evaluaciones y permite que los servicios comiencen más rápidamente.

Si usted está inscrito en la NC Innovations y o está en el Registro de Necesidades no Satisfechas, o

servicios para desinstitucionalización b (3), usted será evaluado con el instrumento llamado Escala de Intensidad de Apoyo ( Supports Intensity Scale™, SIS, por sus siglas en inglés). La SIS es un instrumento para medir la intensidad del apoyo que necesita un individuo que tiene discapacidades intelectuales y del desarrollo para vivir y participar plenamente en la comunidad.

## ¿Cómo Puedo Conseguir una Lista de los Proveedores en la Red de Proveedores?

Cardinal Innovations Healthcare Solutions mantiene una lista electrónica actualizada la cual está disponible en el Directorio de Proveedores en nuestra página web. Usted puede tener acceso al Directorio de Proveedores en <http://www.cardinalinnovations.org/handbooks>. También puede llamar el número del Centro de Acceso/Crisis 24 horas al día y solicitar una copia impresa del Directorio de Proveedores.

**Alamance Caswell Community Operations Center – 1.888.543.1444**  
(Condados Alamance y Caswell)

**Five County Community Operations Center – 1.877.619.3761**  
(Condados Franklin, Granville, Halifax, Vance y Warren)

**OPC Community Operations Center – 1.800.233.6834**  
(Condados Orange, Person y Chatham)

**Piedmont Community Operations Center – 1.800.939.5911**  
(Condados Cabarrus, Davidson, Rowan, Stanly y Union)

## ¿Puedo Cambiar de Proveedor?

Si no está satisfecho con su proveedor actual, tiene derecho a cambiar. Puede obtener información sobre otros proveedores a través del Centro de Acceso. Un empleado lo asistirá a encontrar un proveedor nuevo. También puede acceder información sobre proveedores usando el instrumento en línea en <http://www.cardinalinnovations.org/search>.

## ¿Cuáles Documentos Tengo que Traer a la Cita con mi Proveedor de Servicios?

Cuando vaya a su cita, traiga:

- Una lista de los medicamentos que toma actualmente (los que son recetados y los que compra sin receta)
- Una lista de los servicios que ha recibido antes de esta cita (incluyendo las fechas)
- Una lista de las hospitalizaciones (incluyendo las fechas)
- Su tarjeta de Medicaid, y si tiene otro seguro, traiga la tarjeta

## Ubicación de los Proveedores

La mayoría de los servicios estarán ubicados dentro de 30 millas o de 30 a 45 minutos de su casa. Sin embargo, es posible que algunos especialistas estén ubicados en otro condado. Cardinal Innovations Healthcare Solutions le ayudará a localizar un proveedor quien pueda satisfacer sus necesidades y que este tan cerca a su hogar como sea posible. Si tiene una emergencia puede acceder servicios de emergencia en cualquier localidad que proporciona atención de emergencia y no tiene que obtener autorización previa.

## ¿Puedo Recibir Servicios de un Proveedor que No Está en la Red de Proveedores?

Usted tiene que obtener autorización previa para recibir servicios por un proveedor que no está en la Red. Si tiene una emergencia no tiene que obtener autorización previa. Cardinal Innovations Healthcare Solutions autorizará pago a un proveedor fuera de la red si:

- Usted no se puede transportar adecuadamente y con seguridad a un proveedor en la Red, o
- Usted requiere atención, pero no hay cuidado adecuado disponible con un proveedor en la red

Es posible que usted sea responsable de pagar por los servicios si usted va a un proveedor fuera de la red para recibir servicios que no son de emergencia y que no han sido pre-autorizados por Cardinal Innovations Healthcare Solutions. Para obtener pre-autorización llame al Centro de Acceso al

**Alamance Caswell Community Operations Center – 1.888.543.1444**  
(Condados Alamance y Caswell)

**Five County Community Operations Center – 1.877.619.3761**  
(Condados Franklin, Granville, Halifax, Vance y Warren)

**OPC Community Operations Center – 1.800.233.6834**  
(Condados Orange, Person y Chatham)

**Piedmont Community Operations Center – 1.800.939.5911**  
(Condados Cabarrus, Davidson, Rowan, Stanly y Union)

## Priorización de Servicios

En el Cardinal Innovations Healthcare Solutions las prioridades de servicios son:

- Necesidades Emergentes

## The NC MH/DD/SAS Health Plan

- Necesidades Urgentes, o
- Necesidades Rutinarias

### Una Necesidad Emergente es

- Una condición que amenaza la vida en la cual usted está suicida, homicida, activamente psicótico, presenta pensamiento desorganizado o tiene alucinaciones e ilusiones, tiene ideas delirantes las cuales pueden resultar en daño a sí mismo o a otros, y/o es incapaz de cuidarse a sí mismo, o
- Una condición que amenaza la vida en la cual, por el uso de alcohol u otras drogas, está suicida, homicida, activamente psicótico, mostrando pensamiento desorganizado, alucinaciones e ilusiones, los cuales pueden resultar en daño a sí mismo o daño a otros, y/o que no puede cuidarse a sí mismo adecuadamente sin la supervisión de otros debido a los efectos de la dependencia crónica de sustancias/adicción.

Los miembros que tienen necesidades de emergencia recibirán referencias para servicios 24 horas al día y pueden esperar una llamada de vuelta en una hora. Cardinal Innovations Healthcare Solutions le proporcionará una cita en **no más de dos horas** después que la solicitud de atención fue iniciada. Usted recibirá atención cara-a-cara si tiene una emergencia que amenaza la vida.

### Una Necesidad Urgente es

- Una condición en la cual usted no está activamente suicida u homicida; niega tener un plan, la manera o la intención para suicidio u homicidio, pero expresa sentimientos de desesperación, desamparo o furia; tiene el potencial de convertirse activamente suicida u homicida si no tiene alguna intervención; muestra una condición que puede deteriorar rápidamente si no tiene intervención inmediatamente; y/o sin intervención la condición progresará a necesidad de servicios y cuidados de emergencia, o
- Una condición en la cual usted no está en riesgo inminente de hacerse daño a sí mismo o daño a otros o no puede cuidarse a sí mismo, pero debido al uso de sustancias usted necesita asistencia rápidamente para evitar que la condición deteriore más y termine necesitando servicios de emergencia.

Miembros que tienen necesidades urgentes recibirán una evaluación en persona o tratamiento dentro de **dos días** de la solicitud de asistencia.

### Una Necesidad Rutinaria es

- Una condición en la cual hay señales y síntomas que están causando una discapacidad o ruptura en la habilidad de realizar las tareas de la vida diaria; los síntomas están interfiriendo con su habilidad de participar en la vida; o la calidad de su vida está notablemente disminuida, o
- Una condición en la cual usted describe síntomas y señales que son consecuencia de o causados por el uso de sustancias, resultando en un nivel de discapacidad que probablemente se puede

diagnosticar como un trastorno por el uso de sustancias, de acuerdo a la versión actual del Diagnostic and Statistical Manual, (Manual de Diagnósticos y Estadísticas, DSM, por sus siglas en inglés).

Los miembros que tienen necesidades rutinarias recibirán servicios de evaluación y/o tratamiento dentro de **10 días** laborales (14 días del calendario) de la fecha de la solicitud.

## ¿Qué Hago si Tengo una Emergencia?

Emergencias de salud mental pueden ser graves, pero **no siempre es necesario** recibir una evaluación en la sala de emergencia del hospital. La mayoría de las emergencias se pueden resolver sin llegar al departamento de emergencia, y no necesitan autorización previa. Si usted no tiene una condición que amenaza la vida,

- Llame a su proveedor de servicios, o
- Llame la línea gratis, abierta 24 horas al día del Centro de Acceso en la región donde usted vive y un empleado lo ayudará a encontrar un centro para crisis.

Cardinal Innovations Healthcare Solutions ofrece varias alternativas a tratamiento en sala/departamento de emergencia del hospital:

- Advanced Access/Walk-in Crisis Centers (Centro de Acceso Avanzado/Centro de Visitas sin Cita)
- Crisis Recovery Centers (Centro de Recuperación de Crisis)
- Mobile Crisis Services (Servicios de Crisis Móviles)

## Centro de Acceso Avanzado/Centro de Acceso sin Cita

De lunes a viernes individuos pueden entrar a cualquier Centro de Acceso Avanzado/Centro de Acceso sin Cita para obtener una evaluación. Personal con licenciatura trabajarán con usted para determinar el nivel de atención necesario para su necesidad. (Se hará una determinación del tipo, cantidad, y la rapidez con que usted necesita la atención/tratamiento.)

- **Alamance Caswell Community Operations Center:** Triumph LLC opera el Advanced Access Center para los condados Alamance y Caswell. Está ubicado en 319 N. Graham-Hopedale Road, Burlington, NC, donde anteriormente estaba Alamance-Caswell Walk-in Crisis Center. Las horas de operación son de 8:00 am a 8:00 pm.
- **Five County Community Operations Center:** Triumph LLC opera el Walk-in Crisis (Sin Cita) Center para el condado Halifax en 60 NC Hwy 125, Roanoke Rapids, NC 27870. Daymark Recovery Services opera el Walk-in Crisis Center en el condado Vance en 943 H. West Andrews Avenue, Henderson, NC 27536. Las horas de operación son de 8:00 am a 8:00 pm. (Los miembros que viven en cualquiera de los cinco condados pueden recibir servicios en cualquiera de los dos centros para crisis.)



## The NC MH/DD/SAS Health Plan

- **OPC Community Operations Center:** Freedom House Recovery opera el Centro Walk-in Crisis en los condados Orange y Person. En el condado Orange, el centro está ubicado en 104 New Stateside Drive, Chapel Hill, NC 27516; está abierto 24 horas al día, siete días a la semana. En el condado Person, el centro está ubicado 355 South Madison Blvd., Ste. C1, Roxboro, NC 27573; las horas de operación son de 8:00 am a 4:00 pm. Center for Behavioral Healthcare, PA opera el centro Walk-in (sin cita) Crisis Center para el condado Chatham en 1105 East Cardinal Street, Siler City, NC 27344. Está abierto de 8:00 am a 5:00 pm.
- **Piedmont Community Operations Center:** Daymark Recovery Services opera el Advanced Access Centers para los condados Cabarrus, Davidson, Rowan, Stanly y Union. También usted puede ir sin cita a cualquier centro Daymark para servicios. Las horas de operación son de 8:00 am a 8:00 pm. Para encontrar el centro Daymark más cercano a usted, llame el número gratis de Piedmont al: 1.800.939.5911.

### Centros para Recuperación de Crisis

Adultos (mayores de 18 años) pueden ser admitidos como pacientes hospitalizados de salud mental, para estabilización y desintoxicación de drogas y/o alcohol en los Centros de Recuperación del Cardinal Innovations Healthcare Solutions. Allí los servicios son administrados en un ambiente con seguridad. Cardinal Innovations Healthcare Solutions tiene dos Centros de Recuperación de Crisis operando en la zona cubierta por el Piedmont COC:

**Kannapolis Crisis Recovery Center**  
1309 S. Cannon Blvd.  
Kannapolis, NC 28083  
704.933.3212

**Union County Crisis Recovery Center**  
1408 East Franklin Street  
Monroe, NC 28110  
704.283.6040

Debe ir a un Centro de Recuperación de Crisis si usted:

- Sufre de enfermedad mental
- Está amenazando o quiere suicidarse
- Está escuchando voces
- Está intoxicado pero es capaz de caminar y hablar
- Está deprimido
- Está hablando consigo mismo

### Mobile Crisis Services (Servicios Móviles de Crisis)

Mobile Crisis Services pueden rendir asesoría (en persona) y servicios de apoyo en tiempo de crisis. Mobile Crisis está disponible para individuos que residen en todos los 15 condados cubiertos por Cardinal Innovations Healthcare Solutions. Mobile Crisis:

- Para acceso llame la línea gratis de 24 horas al día en el área donde usted vive:

**Alamance Caswell Community Operations Center – 1.888.543.1444**  
(Condados Alamance y Caswell counties)

**Five County Community Operations Center – 1.877.619.3761**

## The NC MH/DD/SAS Health Plan

(Condados Franklin, Granville, Halifax, Vance y Warren counties)

**OPC Community Operations Center – 1.800.233.6834**

(Condados Orange, Person y Chatham)

**Piedmont Community Operations Center – 1.800.939.5911**

(Condados Cabarrus, Davidson, Rowan, Stanly y Union)

- Proporcionar evaluación, tratamiento y referencia para transporte seguro para asegurar apoyos adecuados y servicios
- Ofrece ayuda para la intoxicación, retiro de drogas, alteraciones del juicio o pensamientos de suicidio

**Si tiene una emergencia *médica*, llame el 911 y/o vaya a la sala de emergencia en el hospital de la comunidad donde usted vive.**

### **¿Y si Soy Miembro de un ACTT o CST?**

Si usted es un miembro de un Assertive Community Treatment Team (Equipo Asertivo de Tratamiento en la Comunidad, ACTT, por sus siglas en inglés) o de un Community Support Team (Equipo de Apoyo en la Comunidad, CST, por sus siglas en inglés), el número de teléfono es diferente. Por favor primero llame el número que usted tiene para comunicarse con un proveedor de ACTT o CST. Si no puede ponerse en contacto con alguien de su ACTT o de su CST, entonces, llame al Centro de Acceso.

### **Transporte para Citas**

Los servicios de transporte permiten que individuos de bajo ingreso puedan tener acceso a recursos de salud o recursos en la comunidad a los que no podrían tener acceso por falta de transporte privado o público. El Departamento de Servicios Sociales en su condado tiene formularios de solicitud para transportación autorizada por Medicaid.

El transporte es para citas médicas o para viajes a las farmacias a recoger medicamentos recetados. Los viajantes tienen que hacer arreglos de transporte con dos a cuatro días de adelanto. Este transporte es gratis para los que reciben Medicaid; los que no reciben Medicaid tienen que pagar de \$1 a \$2 por cada trayecto.

Para más información sobre transporte en la región de Cardinal Innovations Healthcare Solutions, llame al Departamento de Servicios Sociales en el condado donde usted vive o el número gratis de teléfono de Cardinal Innovations Healthcare Solutions que está abierto 24 horas en el área donde usted vive.

# Quejas y Apelaciones

---

## El Proceso de Quejas

Una queja es una expresión de descontento con cualquier asunto que no sean decisiones sobre solicitudes para servicios de Medicaid. Usted puede presentar una queja a Cardinal Innovations Healthcare Solutions ya sea verbalmente o por escrito. Cardinal Innovations Healthcare Solutions tiene una línea de teléfono anónima para que las gentes expresen sus preocupaciones, 1.888.213.9687, a la cual usted puede llamar y dejar un mensaje sobre su preocupación o puede presentar una queja. El personal del Departamento de Manejo de la Calidad de Cardinal Innovations Healthcare Solutions todos los días, de lunes a viernes, escucha los mensajes dejados aquí. Su mensaje puede ser anónimo si usted no necesita que alguien le devuelva la llamada con el fin de obtener más detalles o para investigar el asunto.

Si usted prefiere platicar sobre su preocupación o queja informalmente antes de presentar una queja, póngase en contacto con la Oficina de Asuntos del Consumidor en Cardinal Innovations Healthcare Solutions. Usted se puede poner en contacto con Asuntos del Consumidor llamando

- **Cardinal Innovations Healthcare Solutions Corporate Office al 704.939.7700**
- **Alamance Caswell Community Operations Center al 336.513.4222**
- **Five County Community Operations Center al 252.430.1330**
- **OPC Community Operations Center al 919.913.4000**
- **Piedmont Community Operations Center al 704.721.7000**

Usted puede llamar los siguientes números para presentar una queja verbalmente o para pedir que le envíen por correo los formularios de queja:

- |  |                       |
|--|-----------------------|
| ▪ <b>Línea de Preocupaciones (puede ser anónima)</b>             | <b>1.888.213.9687</b> |
| ▪ <b>Alamance Caswell línea gratis</b>                           | <b>1.888.543.1444</b> |
| ▪ <b>Five County línea gratis</b>                                | <b>1.877.619.3761</b> |
| ▪ <b>OPC línea gratis</b>  | <b>1.800.233.6834</b> |
| ▪ <b>Piedmont línea gratis</b>                                   | <b>1.800.939.5911</b> |
| ▪ <b>Oficina de Asuntos de Consumidor o Manejo de la Calidad</b> |                       |
| <b>Oficina Administrativa</b>                                    | <b>704.939.7700</b>   |
| <b>Alamance Caswell</b>  | <b>336.513.4222</b>   |
| <b>Five County</b>   | <b>252.430.1330</b>   |
| <b>OPC</b>   | <b>919.913.4000</b>   |
| <b>Piedmont</b>  | <b>704.721.7000</b>   |

## **El Proceso de Apelación**

Si usted recibe una carta de Cardinal Innovations Healthcare Solutions que le niega los servicios de Medicaid, usted puede apelar esta decisión. También puede apelar las reducciones, suspensiones o la terminación de servicios actuales.

El primer paso en el proceso de apelación es solicitar una Reconsideration Review (Revisión de Reconsideración) de la decisión hecha por Cardinal Innovations Healthcare Solutions.

### **¿Cuál es el Proceso para Solicitar un Revisión de Reconsideración?**

- Usted o su proveedor tiene que llenar y enviar la solicitud de Revisión de Reconsideración a Cardinal Innovations Healthcare Solutions dentro de 30 días de la fecha en la carta con el aviso de la decisión. Usted puede contestar esta carta por fax, correo electrónico, verbalmente, por teléfono o en persona.
- Puede solicitar permiso para examinar la información que fue utilizada como parte del proceso de Revisión de Reconsideración.
- También puede presentar información adicional, para apoyar su solicitud para servicios de Medicaid.
- Cardinal Innovations Healthcare Solutions le avisará dentro de 30 días si hay posibilidad de una extensión de hasta 14 días adicionales de la decisión de Reconsideración.

### **¿Y si No Estoy de Acuerdo con la Decisión de la Revisión de Reconsideración?**

Si usted no está de acuerdo con la decisión, puede hacer una apelación al North Carolina Office of Administrative Hearings (Oficina de Audiencias de Carolina del Norte). El formulario para comenzar el proceso de apelación está incluido en el paquete con la decisión de Revisión de la Reconsideración.

### **¿Qué es el Proceso de Apelación?**

- Debe presentar su apelación al North Carolina Office of Administrative Hearings dentro de 30 días de la fecha de la decisión de Revisión de Reconsideración. Puede presentarse sin abogado o contratar un abogado para este proceso.
- Después que presenta su apelación tendrá la oportunidad de que su caso sea resuelto a través del proceso de mediación.
- Si acepta mediación, esta debe ser realizada y terminada dentro de 25 días de la solicitud.
- Si usted rechaza la mediación, o si la mediación no tiene éxito, su apelación procederá a una audiencia jurídica.
- Después de la audiencia un juez de ley administrativa hará una recomendación sobre su caso.
- El North Carolina Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Norte) examinará la recomendación del juez y tomará la decisión final.

## The NC MH/DD/SAS Health Plan

- Si usted no está de acuerdo con la decisión final, puede contratar un abogado y hacer una apelación ante el Tribunal Superior.

Para ayudarlo a comprender mejor el proceso de apelaciones, le enviamos en su paquete de miembro un folleto del Cardinal Innovations Healthcare Solutions Proceso de Apelaciones. En este folleto hay detalles del proceso de apelación. Para más información del proceso de apelación, llame a la North Carolina Office of Administrative Hearings al: 919.431.3000 ó llame la línea gratis en la zona donde usted vive. También puede acceder el folleto de Apelaciones en línea en <http://www.cardinalinnovations.org/brochures>.

## Fraude y Abuso

---

Fraude y abuso a Medicaid es la decepción o falsedad planeada, la cual resulta en un beneficio, tal como pago o cubrimiento. Ejemplos de fraude y abuso a Medicaid incluyen:

- Un individuo no reporta todos sus ingresos cuando solicita Medicaid
- Un individuo no reporta otros seguros de salud cuando solicita Medicaid
- Un individuo que no recibe Medicaid usa la tarjeta de Medicaid de otra persona sin el permiso del dueño
- Los credenciales de un proveedor no son precisos
- Un proveedor factura por servicios que no fueron rendidos
- Un proveedor que rinde y factura por servicios que no son por necesidad médica

### Denuncia de Fraude y Abuso Cometidos por Proveedores

Recomendamos que informe sobre asuntos de fraude y abuso de Medicaid. Si usted quiere informar algún fraude/y o abuso, puede hacerlo anónimamente. Pero hay veces que para conducir una investigación efectiva tengamos que ponernos en contacto con usted. No daremos su nombre a nadie a quien estamos investigando. (En raros casos de procesos judiciales es posible que haya que revelar su identidad.)

### Para Informar sobre Fraude y Abuso Cometido por Proveedores

Puede informar sobre fraude y abuso de las siguientes maneras:

- Llame cualquiera de las siguientes líneas gratis:

<b>Alamance Caswell</b>	<b>1.888.543.1444</b>
<b>Five County</b>	<b>1.877.619.3761</b>
<b>OPC</b>	<b>1.800.233.6834</b>

**Piedmont**

**1.800.939.5911**

- Póngase en contacto con la Division of Medical Assistance llamando el DHHS Customer Service Center (DHHS Centro de Servicios para los Clientes) al 1.800.662.7030.
- Llame la línea de fraude, malgastos y abuso de Medicaid al 1.877.362.8471
- Llame la línea del Health Care Financing Administration Office of Inspector General's Fraud Line (Administración de Financiamiento para Atención Médica Oficina del Inspector General línea de Fraude) al 1.800.447.8477
- Llame la línea del State Auditor's Waste Line (Auditor del Estado para Reportar Malgastos) al 1.800.730.8477
- Llame y envíe un formulario confidencial de queja por fraude y abuso a Medicaid en línea en la página web de DHHS Customer Service: <http://www.ncdhhs.gov/dma/fraud/fraud.aspx>

## Para Informar sobre Abuso y Fraude Cometido por Consumidores

Puede seguir cualquiera de los pasos descritos arriba o puede llamar en su condado a la oficina del Departamento de Servicios Sociales (DSS).

## Coordinación de Cuidado

---

Reconocemos que frecuentemente las personas tienen múltiples problemas al mismo tiempo. Para proporcionar cuidado coordinado, Cardinal Innovations Healthcare Solutions se asegura que los miembros están conectados con los servicios y apoyos que necesitan para suplir las necesidades que tienen. Esto se hace posible a través de un Behavioral Health Home (Hogar de Cuidado para la Salud Conductual).

### ¿Qué es un Hogar de Cuidado para la Salud Conductual?

Un Hogar de Cuidado para la Salud Conductual es la agencia que el proveedor primario determina ser la que asiste con el desarrollo del Plan Centrado en la Persona, le suministrará administración de caso, servicios para aumento de habilidades y coordinará todos los otros servicios.

### Plan Centrado en la Persona

El Plan Centrado en la Persona es un instrumento del NC MH/DD/SAS Plan de Salud para ayudar a miembros con discapacidades a ejercer sus opciones y responsabilidades en el desarrollo y la implementación de su cuidado. El plan ayuda a definir lo que es importante para la persona y permite que los individuos platiquen con franqueza con los miembros profesionales/clínicos de sus equipos sobre deseos, necesidades y apoyos. Esto se realiza anualmente o en cualquier momento que el individuo experimenta significantes cambios de vida.

El plan centrado en la persona ayuda que los individuos alcancen su potencial

- Asegurándose que el individuo tenga la mayor participación e inclusión en la vida social de la comunidad

## The NC MH/DD/SAS Health Plan

- Proporcionando a los miembros oportunidades para dirigir su plan de cuidado, con la asistencia de su familia, amigos y proveedores profesionales de servicios escogidos por ellos mismos.
- Incorporando una variedad de apoyos, los cuales incluyen capacitación/entrenamiento, terapia, tratamiento y otros servicios necesarios para alcanzar las metas del individuo
- Escogiendo de una diversa mezcla de recursos que incluyen apoyos pagados y apoyos naturales para alcanzar las metas del individuo

El Plan centrado en la Persona tiene que expresar claramente la voz del miembro. Todos los planes:

- Respetan a la persona y a los que lo apoyan
- Son fáciles de leer y entender y usan lenguaje común
- Son contruidos de una manera en que la información es fácil de encontrar
- Usan ideas completas aunque no siempre usan oraciones completas
- Contienen suficiente detalles y ejemplos para ser entendidos por cualquier persona que sea nueva en la vida del individuo

Las etapas de construcción del plan centrado en la persona son:

- Reuniendo información y evaluación
- Organizando la información para que el equipo la examine/en la reunión
- Desarrollando el plan centrado en la persona
- Solicitando a Cardinal Innovations Healthcare Solutions aprobación del plan centrado en la persona
- Implementado el plan centrado en la persona

Cardinal Innovations Healthcare Solutions cree que usted tendrá más éxito con su salud si toma responsabilidad de su tratamiento y ayuda a los proveedores con información personal de lo que funciona bien para usted. Cuando usted está desarrollando un plan centrado en la persona debe tomar en consideración, o preguntar a personas que usted conoce y en quienes confía, que le den asistencia respondiendo a las siguientes preguntas:

- ¿Qué ha estado pasando en su vida de este momento a un año atrás?
- ¿Cómo quiere que sea su vida?
- ¿Quiere trabajo como voluntario o en un empleo pagado?
- ¿Dónde y con quien quiere vivir?
- ¿Qué cosas harían donde y como vive mejor?
- ¿Qué apoyos necesita para mantener lo que es importante en su vida?
- ¿Si pudiera hacer cambios en su vida, que cambiaría?
- ¿Qué parte del día le gusta más y por qué?
- ¿Tiene suficiente dinero para pagar por todas las actividades que quiere hacer?
- ¿Qué tipo de persona puede proporcionarle el mejor apoyo?
- ¿Cómo está de salud? ¿En general tiene preocupaciones sobre su salud?

## ¿Qué es un Método de Cuidado para los Servicios para Niños y Familias?

Un método de cuidado (SOC por sus siglas en inglés) es un grupo de personas que se reúnen para trabajar en la solución de problemas que enfrentan los niños y sus familias quienes están en el sistema de agencias para el bienestar de los niños, la salud mental, las escuelas, justicia para menores y la salud. Los valores fundamentales de un SOC demandan que los servicios sean:

- Adecuados a la cultura de las personas a las que sirven, con servicios que responden a las diferencias culturales, raciales y étnicas
- Centrado en la comunidad, con el enfoque de servicios, la administración y la responsabilidad de hacer decisiones, todo al nivel comunitario
- Con enfoque a los niños y las familias, donde las necesidades del niño y la familia dictan los tipos y las mezclas de servicios

El equipo de Niños y Familias es una parte esencial del SOC. El equipo de Niños y Familias

- Es seleccionado por la familia
- Se compone de profesionales, miembros de familia, amigos y apoyos en la comunidad que están interesados en apoyar las metas de los niños y la familia
- Son diferentes de acuerdo a las metas identificadas en el plan centrado en la persona
- Se pueden reunir cuando es necesario

Si usted o alguien que usted conoce, quiere ser un defensor de familias, por favor llame el número gratis, abierto 24 horas al día del área donde usted vive, y pida que lo pongan en contacto con el Coordinador de SOC:

- Alamance Caswell COC, 1.888.543.1444
- Five County COC, 1.877.619.3761
- OPC COC, 1.800.233.6834
- Piedmont COC, 1.800.939.5911

## Preparándose para una Crisis y Directivas Anticipadas

Uno de los requisitos de Cardinal Innovations Healthcare Solutions para las personas que están a riesgo de ser hospitalizadas, encarcelados o internados en una residencia fuera de su hogar es que establezcan un plan para crisis. Su equipo de tratamiento lo ayudará a escribir un plan para crisis. También puede



mantener este en una base de datos electrónica para que todos los que le dan tratamiento puedan acceder y obedecer sus instrucciones.

### **¿Qué es un Plan para Crisis?**

Un plan para crisis son instrucciones las cuales usted quiere que se obedezcan en caso de que usted se encuentre en una emergencia de salud conductual. Todas las personas que le proporcionan cuidado tendrán su plan. Escribir un plan para crisis requiere que usted piense en las señales que vienen antes de que usted se encuentre en crisis. Por ejemplo: no poder dormir por algunas noches, comprando alcohol o planeando asistir a una fiesta donde usted puede obtener drogas o alcohol.

Escribir un plan para crisis le ayudará a:

- Proteger su derecho a hacer decisiones médicas y escoger de las opciones para el cuidado médico
- Ayudar a los miembros de su familia a tomar decisiones si usted no puede
- Recordar alergias a medicamentos y comidas
- Ayudar a sus doctores por comunicarles sus deseos
- Permanecer más tiempo en recuperación y disminuir la probabilidad de recurrencias de crisis
- Aumentar su auto-estima para hacer frente a los estreses de la vida
- Hacer arreglos para que alguien esté con usted si tiene temor
- Establecer quien puede pagar su alquiler, o cuidar sus mascotas si usted está hospitalizado

### **¿Y si Me Encuentro en una Crisis y No Puedo Tomar Decisiones sobre Mi Cuidado?**

Tiene derecho a establecer con anticipación las instrucciones para su cuidado y tratamiento. Hay tres tipos de instrucciones/directivas anticipadas. Estos documentos legales le permiten a expresar sus deseos en caso de que usted no pueda tomar decisiones por sí mismo. Estos documentos son:

- Directivas Psiquiátricas Anticipadas o Directivas Anticipadas para Cuidado de Salud Mental
- Poder Legal de Salud (Médico)
- Testamento en Vida

### **Directivas Psiquiátricas Anticipadas**

Las Directivas Psiquiátricas Anticipadas (PAD, por sus siglas en inglés) es un documento legal que dicta las instrucciones para tratamiento que usted quiere que se cumplan si usted se encuentra en una crisis y no puede tomar decisiones por sí mismo. Las instrucciones dan información sobre:

- Lo que usted cree puede calmarlo
- Lo que usted piensa de tratamientos con aislamiento y cargas eléctricas

- Las medicinas que usted no quiere tomar
- Cual doctor usted quiere que tome cargo de su tratamiento

## **Poder Legal Médico**

Un Poder Legal Médico es un documento notariado que permite le designar a alguien que pueda tomar decisiones por usted si usted no puede tomar decisiones y escoger opciones sobre tratamiento.

## **Testamento en Vida**

Un Testamento en Vida es un documento que dice a todos que si usted está enfermo con una enfermedad incurable y no puede recibir nutrición ni respirar por sí mismo, usted quiere morir con muerte natural.

Estos tres documentos tienen que ser escritos y firmados por usted mientras puede entender su condición y las opciones de tratamiento y puede expresar sus deseos. Dos personas calificadas tienen que servir de testigos para las tres directivas anticipadas. El Testamento en Vida y el Poder Legal Médico tienen que ser notariados.

## **¿Qué Hago con mis Directivas Psiquiátricas Anticipadas (PAD por siglas en inglés)?**

Asegúrese de guardar una copia en un sitio seguro, reparta copias a su familia, su equipo de tratamiento, su doctor y al hospital donde es posible que le den tratamiento. También puede archivar el PAD en una base de datos nacional o inscribirse con el North Carolina Advanced Health Care Directive Registry, el cual es parte del Departamento de Carolina del Norte Secretary of State ([www.sosnc.com](http://www.sosnc.com)). El costo para registrar su PAD es \$10.00. Esto incluye la inscripción, un formulario de revocación, tarjeta de registro y contraseña. Si cambia de idea, puede usar el formulario de revocación para cancelar los documentos.

## **¿Por cuánto tiempo están activas mis directivas anticipadas?**

Las Directivas Anticipadas están activas hasta que usted las cancela. Puede cancelar o cambiar su PAD en cualquier momento. Si cancela o cambia sus Directivas Anticipadas, asegúrese de comunicar el cambio a cualquier persona que tiene una copia de su PAD.

## **Coordinación de Cuidado**

La Coordinación de Cuidado es una función administrativa dentro del sistema de cuidado administrado de Cardinal Innovations Healthcare Solutions. Esta es establecida para intervenir proactivamente y asegurar el cuidado óptimo a individuos de poblaciones con necesidades especiales que están en riesgo. Está disponible para miembros en los tres grupos de discapacidades.

Los Coordinadores de Cuidado

## The NC MH/DD/SAS Health Plan

- Asisten a individuos que están en riesgo de ser hospitalizados o puestos en instituciones
- Dirigen el cuidado de individuos por la continuidad entera de atención médica
- Trabajan directamente con los miembros, proveedores y otros para obtener mejores resultados para los miembros
- Aseguran que los miembros reciben
  - Adecuada evaluación clínica
  - Planificación de tratamiento
  - Acceso a especialistas clínicos y médicos

### **¿Qué son Poblaciones con Necesidades Especiales?**

Las poblaciones designadas como poblaciones con necesidades especiales son aquellas que tienen discapacidades intelectuales y otras discapacidades del desarrollo. La Coordinación de Cuidado incluye a los siguientes grupos de individuos:

- Individuos inscritos en la NC Innovations Exención
- Individuos que reciben fondos b(3) para la desinstitucionalización y fondos (DI)
- Individuos con discapacidades intelectuales/del desarrollo quienes por su funcionamiento son elegibles para recibir el nivel de cuidado ICF-MR, pero quienes no están inscritos en NC Innovations, el b(3) DI fondos o una instalación ICF-MR
- Individuos con una discapacidad intelectual/del desarrollo quienes están actualmente en, o en los pasados 30 días, han estado en una instalación operada por el Departamento de Corrección o el Departamento de Justicia y Delincuencia de Menores y de los que Cardinal Innovations Healthcare Solutions ha recibido un aviso que van a regresar a la comunidad.

Las poblaciones designadas con necesidades especiales para recibir Coordinación de Cuidado para la salud mental, y/o uso de sustancias/adicción incluyen a los siguientes:

- Adultos con Grave y Persistente Enfermedad Mental y con un nivel LOCUS de VI
- Niños con Grave Trastorno Emocional o nivel actual de CALOCUS VI, o que están actualmente en o han estado en los pasados 30 días en una instalación operada por el Departamento de Corrección (DOC por sus siglas en inglés), o el Departamento de Justicia y Delincuencia de Menores (DJJDP por sus siglas en inglés), para quienes el LME ha recibido aviso de que van a regresar a la comunidad
- Individuos que tienen un diagnóstico de Uso de Sustancia/Adicción y actualmente tienen un nivel ASAM de III.7 ó II.2D ó más alto
- Individuos con diagnóstico de dependencia a opioides quienes reportan haber usado drogas por inyección en los pasados 30 días
- Individuos con diagnóstico de enfermedad mental y uso de sustancia/adicción y quienes

## The NC MH/DD/SAS Health Plan

actualmente tienen un LOCUS/CALOCUS de V o más alto, o actual ASAM PPC Nivel de III.5 ó más alto

- Individuos con enfermedad mental y discapacidad intelectual y del desarrollo quienes actualmente tienen un LOCUS/CALOCUS de IV o más alto
- Individuos con diagnóstico de discapacidad intelectual y del desarrollo y uso de sustancia/adicción y actualmente tienen ASAM PPC Nivel de III.3 ó mas alto

Cardinal Innovations Healthcare Solutions sigue muy de cerca a los individuos que están en la Población con Necesidades Especiales y proporciona Coordinación de Cuidado cuando es necesario para garantizar evaluación adecuada, enlace a servicios y planificación centrado en la persona. La mayoría de las referencias para apoyo con la coordinación de cuidado son iniciadas dentro de Cardinal Innovations Healthcare Solutions a través del manejo rutinario por el Departamento de la Utilización y el Centro de Acceso, donde el personal ha identificado la necesidad de apoyo para prevenir eventos de crisis o para apoyar el traslado a servicios adecuados.

### ¿Cuáles son las Funciones de la Coordinación de Cuidado?

La Coordinación de Cuidado incluye lo siguiente:

- Identificación de individuos en la Población con Necesidades Especiales
- Evaluación Clínica
  - Discapacidades Intelectuales y del Desarrollo—haciendo arreglos para evaluaciones clínicas, incluyendo el uso de la Escala de Intensidad de Apoyo, evaluaciones psicológicas, evaluaciones de conductas adaptivas y otras evaluaciones según sea necesario
  - Salud Mental/Usos de Sustancias - consiguiendo o haciendo evaluaciones clínicas
- Asegurándose que hay un Plan centrado en la Persona para todos los que tienen necesidades especiales
- Para individuos identificados con Enfermedad Mental y Uso de Sustancias, asegurándose que hay un plan en torno a la persona hecho por el Hogar de Cuidado de Salud Conductual
- Haciendo enlaces proactivos con individuos identificados con necesidades especiales para asegurar que ellos reciben los servicios que necesitan
- Reuniendo proveedores claves y otros para atender las necesidades especiales del individuo, incluyendo al Coordinador de Cuidado si el individuo tiene uno
- Identificando las brechas en los servicios necesitados e interviniendo para asegurar que el individuo recibe el cuidado adecuado
- Coordinando los servicios para el individuo a través del sistema y con otros sistemas de cuidado/atención, incluyendo al proveedor médico primario
- Midiendo los resultados de la intervención y tratamiento, incluyendo la reducción de eventos de alto riesgo y la utilización inadecuada de servicios
- Coordinación de atención médica con el Community Care of North Carolina (CCNC) Coordinadores de Cuidado de acuerdo a los protocolos de CCNC-LME/MCO

## Administración de la Utilización

---

La Administración de la Utilización (UM, por sus siglas en inglés) tiene la responsabilidad de hacer seguimiento de los tipos, cantidades y la frecuencia que los servicios se usan. El personal de UM se compone de profesionales clínicos con experiencia quienes autorizan servicios de tipo adecuado, la cantidad adecuada, al tiempo adecuado. Cardinal Innovations Healthcare Solutions está prohibido de implementar procesos de UM que tengan incentivos para que el individuo que conduce las revisiones de la utilización quiera negar (reducir, terminar o suspender), limitar o discontinuar servicios médicos necesarios a ningún afiliado. Las decisiones hechas por UM se basan solo en los servicios y cuidado adecuado, y la existencia de cobertura. Cardinal Innovations Healthcare Solutions no recompensa a los proveedores y otros individuos por negar cobertura para servicios. No hay incentivos financieros que animen a los de UM a tomar decisiones que resulten en baja utilización de servicios.

### Autorización de Servicios

Es necesario obtener autorización antes de utilizar todos los servicios cubiertos en el NC MH/DD/SAS Plan de Salud, con la excepción de los siguientes:

- Servicios Básicos—hasta 24 servicios médicos necesarios de Pacientes Ambulatorios para adultos y niños que tienen Medicaid, y 8 visitas para adultos y 12 visitas para niños menores de 21 años de edad quienes reciben servicios financiados por el Estado.
- Servicios de Crisis—Servicios de crisis siempre se proporcionan durante emergencias. Los individuos que tienen Medicaid quienes reciben servicios de crisis serán inscritos en el NC MH/DD/SAS Plan de Salud tan pronto como sea posible. La fecha de inscripción será la fecha cuando se rindió el servicio de emergencia. Los individuos tienen que estar inscritos en el NC MH/DD/SAS Plan de Salud antes de recibir servicios adicionales que no son de emergencia.

### ¿Qué es Necesidad Médica?

Tratamientos que son necesidad médica son procedimientos, productos y servicios rendidos a los que reciben Medicaid. Cardinal Innovations Healthcare Solutions también usa el criterio de necesidad médica para determinar la asignación de fondos a los que califican para recibir fondos estatales. Tratamientos que son necesidades médicas incluyen los que son:

- Necesarios y adecuados para tratamiento y prevención, diagnóstico, paliativo, curativo o restaurativo de una enfermedad mental o una condición de abuso de sustancia o adicción
- Consistente con los estándares nacionales o los tratamientos basados-en-evidencia, los que están establecidos por el Departamento de Salud y Servicios Humanos; o los que han sido verificados por expertos clínicos independientes al tiempo que los procedimientos, productos y servicios son rendidos
- Rendidos en la manera más rentable, con menos restricciones ambientales que son consistentes

## The NC MH/DD/SAS Health Plan

con buenos estándares de cuidado

- No son rendidos solo para la conveniencia del miembro, la familia del miembro, el que tiene la custodia del miembro, o el proveedor
- No son por razones de experimento, de investigación, y no son comprobados a ser solo de función cosmética
- Son rendidos por o bajo la supervisión de proveedores profesionales con licencias otorgadas por el estado en especialidades en los servicios que rinden, de acuerdo a 42 CFR, del Código Administrativo de Carolina del Norte, Medicaid y las pautas de cobertura médica y otras directivas estatales y federales
- Suficiente en cantidad, duración y entorno para el razonable alcance de su propósito
- Se relacionan al diagnóstico por el cual fueron recetados y son de tipo, intensidad y duración en el ambiente adecuado para lograr el resultado que se espera

Para determinar el nivel de cuidado para individuos que reciben servicios financiados por el estado (que no son Medicaid), Cardinal Innovations Healthcare Solutions también usa el criterio de necesidad médica

### **Tratamientos de Necesidad Médica son Establecidos para**

- Ser proporcionados en acuerdo a un plan centrado en la persona
- Cumplir con cualquier Directiva Médica Anticipada que el individuo ha preparado
- Responder a las necesidades específicas de las minorías de idioma y cultura y ser rendidos en una manera relevante a la cultura
- Prevenir la necesidad de tratamiento o institucionalización involuntaria

Para más información visite el sitio web de NC Ministerio de Servicios para la Salud Mental, Discapacidades del Desarrollo y Abuso de Sustancias en <http://www.ncdhhs.gov/mhddsas/> o la NC Ministerio de Asistencia Médica en <http://www.ncdhhs.gov/dma/services/piedmont.htm>.

Para información sobre los criterios de UM, puede llamar el número gratis de 24 horas al día en el área donde usted vive. En el Centro de Acceso hay Coordinadores disponibles por teléfono 24 horas al día, 7 días a la semana y 365 días al año para dar autorización previa para hospitalizaciones psiquiátricas, servicios de desintoxicación, y servicios para crisis y hospitalizaciones en hospitales del estado.

### **¿Qué es el Reviso de Utilización?**

El Reviso de la Utilización (UR) es parte de la Administración de la Utilización que asegura que los miembros reciben buen cuidado clínico; esto se realiza a través de la examinación de los servicios que los miembros reciben.

### **¿Puedo Solicitar un Tratamiento Nuevo?**

Puede ponerse en contacto con el COC en su área para solicitar que Cardinal Innovations Healthcare Solutions considere un nuevo tratamiento o terapia El Director Médico de Cardinal Innovations

Healthcare Solutions y la red de proveedores examinan los nuevos avances en salud conductual y los de discapacidades intelectuales y del desarrollo para determinar si estos deben de ser beneficios cubiertos en el Plan. Cardinal Innovations Healthcare Solutions también investiga estudios para determinar si el gobierno ha establecido que los tratamientos son seguros y eficaces. Las nuevas terapias aprobadas tienen que tener buenos resultados o mejor que los tratamientos que se usan actualmente.

## Gobierno y Abogacía

---

### **La Junta Directiva del Cardinal Innovations Healthcare Solutions**

Cardinal Innovations Healthcare Solutions es gobernado por una Junta Directiva, la cual es responsable de encomendar, supervisor y reformar el sistema de servicios para niños y adultos con necesidades psiquiátricas, discapacidades intelectuales y del desarrollo, cognitivas o uso de sustancias/adicción la Junta Directiva de Cardinal Innovations Healthcare Solutions se compone de representativos en el ámbito de la salud, comisionados de los condados, representativos de cada una de las juntas directivas de los COCs y representativos de los comités de Asesoría al Consumidor en las diferentes zonas de Cardinal Innovations.

### **Comité Asesor de Consumidores y Familias (CFAC por sus siglas en inglés) de Cardinal Innovations Healthcare Solutions**

Los miembros del Comité Asesor de Consumidores y Familias (CFAC) son consumidores y familias que reciben servicios de salud mental discapacidades intelectuales y del desarrollo y uso de sustancias/adicción. CFAC es un comité autogobernado que representa las tres áreas de discapacidades, y sirve como asesor de Cardinal Innovations Healthcare Solutions y la Junta Directiva. También cada Centro de Operaciones en la Comunidad tiene su propio CFAC.

Los estatutos del estado le ponen las siguientes responsabilidades al CFAC:

1. Revisar, hacer sugerencias y vigilar la implementación del plan de negocios local
2. Identificar brechas en servicios y poblaciones que reciben poco servicios
3. Hacer recomendaciones sobre la serie de servicios y vigilar el desarrollo de servicios adicionales
4. Examinar y hacer comentarios sobre el presupuesto del Cardinal Innovations Healthcare Solutions
5. Participar en todas las medidas de mejora de calidad e indicadores de resultado
6. Presentar los resultados y las recomendaciones sobre las maneras para mejora del rendimiento de servicios de salud mental, discapacidades intelectuales y del desarrollo y uso de sustancias/adicción al State Consumer and Family Advisory Committee (Comité Estatal de Asesoría para Familias y Consumidores)

Para más información, llame el la línea gratis  
Alamance Caswell COC—1.888.543.1444  
Five County COC—1.877.619.3761  
OPC COC—1.800.233.6834  
Piedmont COC—1.800.939.5911

## Comité de Derechos de los Clientes

El Comité de los Derechos de los Clientes (CRC, por sus siglas en inglés) supervisa el cumplimiento Cardinal Innovations Healthcare Solutions con las reglas federales y estatales de los consumidores, la confidencialidad y las quejas. Es CRC está compuesto de clientes, miembros de familia y asesores expertos que se reúnen por lo menos una vez cada tres meses. Examinan y monitorean todas las formas de intervenciones restrictivas en uso, abuso, descuido, y explotación, errores en medicamentos y muertes. El CRC también hace reportes a la Junta Directiva del Cardinal Innovations Healthcare Solutions, al comité CQI y a DMA/DMH. Los consumidores pueden enviar quejas sobre violaciones de derechos al CRC a través del Procedimiento de Reclamos de Cardinal Innovations Healthcare Solutions.

# Cardinal Innovations Healthcare Solutions

## Aviso de las Prácticas de Privacidad

---

**ESTE AVISO DESCRIBE COMO LA INFORMACIÓN MÉDICA SOBRE USTED PUEDE SER USADA Y REVELADA Y COMO USTED PUEDE TENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. POR FAVOR EXAMÍNELO ATENTAMENTE. SI NO ENTIENDE CUALQUIER PORCIÓN DE ESTE AVISO, PIDA ACLARACIÓN.**

Fecha efectiva: 1 de enero, 2012

### **Propósito del Aviso:**

El propósito del “Aviso de las Prácticas de la Privacidad” es informar como su información de salud puede ser usada dentro del Cardinal Innovations Healthcare Solutions y las razones porque su información puede ser compartida con otros proveedores de servicio fuera de la agencia.



## The NC MH/DD/SAS Health Plan

Este aviso describe sus derechos en cuanto a la protección de su información de salud y como puede ejercer esos derechos. El Aviso también le da los nombres de los contactos en caso de que usted tenga preguntas y comentarios sobre las pautas y procedimientos que Cardinal Innovations Healthcare Solutions usa para proteger la información de salud.

### **Entendiendo su Expediente Médico/Información de Salud**

Cada vez que usted recibe servicios de un proveedor de salud, un registro médico sobre su visita es hecho. Normalmente este registro contiene los síntomas, evaluaciones, diagnósticos, plan de tratamiento y recomendaciones de tratamiento. Esta información de salud, a menudo llamada expediente médico, sirve como base para planificar el tratamiento y como un método de comunicación entre los proveedores de servicios que colaboran en su tratamiento. También esto sirve como un documento legal que asegura a usted o a un pagador, que usted recibió los servicios que están en la factura. Así mismo se puede utilizar como fuente de datos para asegurar que estamos continuamente controlando la calidad de servicios y midiendo los resultados. Entender lo que está en su expediente médico y cómo, cuándo y por qué usamos la información, le ayudará a hacer decisiones informadas cuando usted nos autoriza a compartir la información con otros.

Cardinal Innovations Healthcare Solutions se asegura de tener un mecanismo interno para la Protección de Información de Salud (PHI por sus siglas en inglés) verbal, por escrito y electrónica a través de toda la organización. PHI es protegida con salvaguardas que le dan acceso solo al personal que necesita saber la información. Los documentos en papel son protegidos para limitar acceso basado en el mínimo de los requisitos necesarios. Esto incluye guardando documentos en archivos cerrados con llave para asegurar que son accesibles solo a empleados que tienen responsabilidades de trabajo que les requieren acceder esta información. Documentos que contienen PHI son archivados en un lugar seguro. La información electrónica también es protegida con un sistema automático que permite acceso limitado como se requiere por el mínimo de los requisitos necesarios. Cardinal Innovations Healthcare Solutions protege PHI cada vez que expedientes son retirados de cualquier lugar o cuando son transportados de un lugar a otro.

### **Las Responsabilidades de Cardinal Innovations Healthcare Solutions**

- Estamos obligados a proteger la privacidad de la información de salud de usted que lo identifica, la cual llamamos PHI, y a enviarle un Aviso de nuestro deber legal y nuestras prácticas de privacidad asociadas con la información de salud. Tenemos que proteger la información de salud que hemos creado o recibido de su condición médica pasada, presente o futura, atención médica proporcionada a usted, los pagos por la atención médica. Solo nos es permitido usar y revelar información de salud en la manera descrita en este Aviso. Le daremos una copia de papel de este Aviso antes de o la primera vez que reciba algún servicio nuestro. Nos reservamos el derecho a revisar o cambiar los términos de este Aviso en cualquier momento y hacer nuevas revisiones efectivas para toda la información de salud que mantenemos. Cada vez que se hace cambios a este Aviso le informaremos de las siguientes maneras:
- Colocando el Aviso de las revisiones en nuestras oficinas
- Haciendo disponible copias del Aviso modificado a través de solicitud (en nuestras oficinas a por el Funcionario de Privacidad nombrado en este Aviso); y

- Publicando el Aviso modificado en nuestro sitio de web: <http://www.cardinalinnovations.org>.

## Cómo Podemos Usar y Revelar Información de Salud de Usted

### 1. Para proporcionar atención médica y tratamiento

Podemos usar y revelar información médica de usted para proporcionar, coordinar, y o administrar los servicios de salud y los relacionados a su salud. Esto puede incluir comunicación con proveedores de atención médica dentro o fuera de nuestra agencia. Por ejemplo, podemos compartir información de salud cuando usted necesita una receta médica surtida (en la farmacia), o cuando consultamos con otro proveedor de atención médica sobre su cuidado, o con proveedores de servicios de tratamiento de emergencia cuando usted necesita servicios de emergencia.

### 2. Para efectuar las operaciones administrativas de cuidado de salud/atención médica

Puede ser que usemos y revelemos información de salud en la realización de actividades administrativas llamadas “operaciones de cuidado de salud”. Estas operaciones de cuidado de salud nos permiten mejorar la calidad de cuidado que rendimos y a reducir el costo de cuidado de salud. Por ejemplo, es posible que compartamos información en las siguientes operaciones en el cuidado de salud:

- **Programas de Capacitación** para estudiantes, proveedores de atención médica, o profesionales que no son de cuidado de salud (cualquier aprendiz) para ayudarle a practicar o mejorar sus habilidades, tales como un entrenamiento para enfermeras dedicado a mejorar sus habilidades de administración de medicamentos, o un proceso de facturar para los contables y sus asistentes. Los que reciben información de salud durante el curso de instrucción no están permitidos a compartirla con nadie.
- **Evaluación Interna de la Calidad** para evaluar las habilidades, calificaciones, y rendimiento por los profesionales que le proporcionan servicios de salud a usted. Este proceso puede implicar que el Personal del Mejora de la Calidad o el supervisor del proveedor de salud examine la información de salud con el fin de evaluar el cuidado y el progreso con el tratamiento. Esta información se usará en nuestro esfuerzo de mejorar continuamente la calidad y eficacia de los servicios que se rinden a través de nuestra organización.
- **Evaluación Externa de la Calidad** se realiza en cooperación y con la participación en las evaluaciones de nuestros proveedores de cuidado de salud, los empleados y las instalaciones fuera de nuestra agencia, evalúan la calidad de servicios que proporcionamos. Es posible que compartamos información de salud con agencias gubernamentales, tales como Medicare y Medicaid, o con organizaciones nacionales de acreditación, tal como el Council on Accreditation (Concilio de Acreditación).

## The NC MH/DD/SAS Health Plan

- **Otras revisiones** para asistir a varios individuos de afuera o personal interno que revisan nuestras actividades. Por ejemplo, la información de salud puede ser examinada por contables y abogados que se aseguran que cumplimos con la ley; o a personal apropiado para planificar el futuro, para determinar la mejor forma de limitar los costos, para realizar auditoría de expedientes con el fin de asegurar que ningún tipo de información sobre usted se ha compartido con alguien en modo que viola este Aviso.
- Para comunicación con otros Proveedores de Servicios que tienen **Contratos Laborales** con Cardinal Innovations Healthcare Solutions. Estos incluyen familias terapéuticas de acogida (therapeutic foster families), hogares para residencia en grupo (residencial group homes), y proveedores de servicios basados en la comunidad. Cuando se contratan para estas funciones, puede que compartamos información de salud con nuestros colaboradores de servicio, con el fin de que ellos puedan proporcionarle servicios y enviar facturas a usted o aun tercero pagador (plan de seguro) por servicios rendidos. Sin embargo, para proteger la información de salud requerimos que los colaboradores de servicio mantengan adecuadamente segura la información de salud.
- Es posible que usemos la información de salud para propósitos de investigación científicas. Por ejemplo: podemos compartir la información con investigadores científicos pero solo cuando una Junta Directiva Institucional de Reviso ha examinado la propuesta de investigación y ha aprobado la investigación. Los investigadores tienen que haber establecido protocolos que aseguran la privacidad de la información de salud.
- Para personal no-profesional que **necesita saber** la información de salud para poder realizar sus obligaciones.

### Usos y Revelaciones Adicionales de la Información de Salud sin la Autorización de Usted

Las leyes estatales y federales **requieren** que, **o permiten** que compartamos la información de salud de usted con otros en situaciones específicas en las cuales usted no tiene que dar su consentimiento o autorización, y en las cuales usted no tiene la oportunidad de aceptar u objetar al uso o revelación de la información. Antes de revelar información de salud, evaluaremos cada solicitud para asegurarnos que solo información necesaria se comparta. Estas situaciones incluyen, pero no se limitan a las siguientes:

A. Cuando se recibe servicios de abuso de sustancias, las leyes Federales permiten revelación en las siguientes situaciones:

- Para denunciar o hacer reporte de abuso, descuido o violencia doméstica
- Para responder a ordenes de la corte y citación judicial
- Para investigación científica al personal calificado, auditorías, y evaluación de programas
- A un proveedor de cuidado de salud quien está proporcionando servicios médicos de emergencia

## The NC MH/DD/SAS Health Plan

- Si creemos que usted tiene la posibilidad de cometer algún tipo de crimen en el lugar donde recibe tratamiento o contra alguien que trabaja en el programa de tratamiento
- Para comunicación interna como se indicó arriba,
- A agencias calificadas de servicios cuando sea apropiado. (Estas agencias prometen obedecer la ley Federal sobre confidencialidad).

B. Cuando se recibe servicios que no son de abuso de drogas, la ley estatal requiere que se comparta información en las siguientes situaciones, que incluyen, pero no son limitadas a:

- Reportar ciertos tipos de heridas u otras lesiones
- Reportar una enfermedad contagiosa o riesgo de contraer o de propagar una enfermedad o condición
- Cumplir con una orden de tribunal o una citación judicial
- Para reportar sospecha de abuso a niños/descuido o abuso o descuido a un adulto con discapacidades
- Por petición de los padres u otro miembro de la familia o persona en cargo que tiene un papel legítimo en los servicios de terapia ofrecida u otra persona designada por el consumidor/persona con responsabilidad legal. El proveedor de servicios que es responsable compartirá la siguiente información **después de notificar al consumidor que tal solicitud se ha hecho:**
  - Aviso de la admisión del consumidor a la agencia
  - Transferencia a otra instalación
  - Decisión de salir de la agencia contra el consejo médico
  - Dado de alta de una agencia
  - Información de referencia y cita después de dar de alta
  - Al abogado de Cardinal Innovations Healthcare Solutions
    - Para efectuar una petición de internación o confinamiento involuntario o por adjudicación de incompetencia
    - En la medida necesaria, para cumplir con responsabilidades cuando un consumidor es examinado o cometido para tratamiento de paciente interno en un hospital
    - Cuando hay peligro inminente a la salud o seguridad del consumidor u otro individuo, o cuando hay posibilidad de la comisión de un delito mayor o un crimen o

C. Cuando se participa en Evaluaciones de NC-TOPPS – confidencialidad de información que identifica al individuo se protege bajo la reglamentación Federal 42 CFR Parte 2 y HIPAA 45 CFR Partes 160 y 164. NC-TOPPS cae bajo la excepción de auditoría y evaluación. El Departamento de Salud Mental/Discapacidades del Desarrollo/Abuso de Sustancias o su NC-TOPPS contratistas de evaluaciones pueden revelar cualquier información que identifica al consumidor solo a proveedores designados y al LME asignado para el cual esa información se ha sometido.

### Sus Derechos

## The NC MH/DD/SAS Health Plan

1. La información de usted no se revelará sin su autorización si no es un requisito por las leyes del estado o federales.
2. Aunque la información de salud de usted es la propiedad física de Cardinal Innovations Healthcare Solutions, la información le pertenece a usted. Usted tiene el derecho a solicitar, por escrito, ciertos usos y revelaciones de su información de salud.
3. Si usted firma una autorización por escrito permitiéndonos usar y revelar su información en una situación específica diferente a lo que está en este Aviso, usted puede en cualquier momento revocar o cancelar su autorización por escrito. Vamos a poner fin al uso y revelación de su información de salud después de recibir la cancelación por escrito. Sin embargo, no podemos cancelar ninguna revelación que fuera hecha antes e recibir la cancelación por escrito.
4. Usted puede solicitar restricciones al uso y revelación de la información de salud presentada en este Aviso, pero no es un requisito para nosotros cumplir con esa solicitud.
5. Usted tiene el derecho a solicitar, por escrito, y recibir copias de su información de salud. Es posible que haya un costo por hacer las copias de la información que usted solicita. Hay ciertas situaciones donde no podremos cumplir con su solicitud de examinar su expediente.
6. Usted tiene el derecho a solicitar, por escrito, que se hagan modificaciones a la información que existe como parte de su información de salud. Hay ciertas situaciones donde no podremos cumplir con su deseo de modificar la información de salud.
7. Usted tiene el derecho a solicitar, por escrito, una lista de las revelaciones que Cardinal Innovations Healthcare Solutions ha hecho de su información de salud. Su primera solicitud será gratis. Pero si solicita una lista de revelaciones más de una vez en un período de 12 meses, es posible que cobremos una tarifa razonable. Le informaremos del costo y puede abandonar o modificar la solicitud en ese momento antes de incurrir los gastos. Hay ciertas excepciones que se aplican.
8. Usted tiene el derecho a solicitar, por escrito, a ser contactado a una dirección diferente o por teléfono o a través de otra manera adecuada sobre sus facturas por la información de salud. Le concederemos esta solicitud si es razonable.
9. Usted tiene el derecho a recibir una copia del Cardinal Innovations Healthcare Solutions "Aviso de las Prácticas de la Privacidad." Puede solicitar una copia llamando al 1.800.939.5911.

### **Como Quejarse de Nuestras Prácticas de la Privacidad**

Si usted cree que sus derechos a la privacidad han sido violados o si está insatisfecho con nuestras pautas y procedimientos, o si tiene preguntas y le gustaría más información, puede escribir a nuestro Oficial de Privacidad al:

**Privacy Officer**  
**4855 Milestone Ave.**  
**Kannapolis, NC, 28081**  
**Teléfono: 704.939.7700**

También puede presentar una queja por escrito, por correo, o fax, al Secretario de Salud y Servicios Sociales (DHHS por sus siglas en inglés) al:

**Office for Civil Rights (Oficina de Derechos Civiles)**

**U.S. Department of Health and Human Services**  
**61 Forsyth Street, SW – Suite 3B70**  
**Atlanta, GA 30323**

**Teléfono: 404.562.7886**  
**TDD: 404.331.2867**  
**Fax: 404.562.7881**

- La queja al Secretario tiene que ser presentada por escrito en papel o electrónicamente.
- La queja tiene que incluir el nombre “Cardinal Innovations Healthcare Solutions,” y describir los actos u omisiones que usted cree han violado las Reglas de la Privacidad.
- La queja debe de ser presentada dentro de 180 días de cuando usted supo o debió haber sabido que el acto o la omisión ocurrió.
- Le prestaremos asistencia y/o un formulario para presentar la queja.

**Si usted presenta una queja a nuestro Oficial de la Privacidad o al Secretario de DHHS, no tomaremos ninguna acción contra usted y no cambiará de ninguna manera la manera en que lo tratamos.**

**Cardinal Innovations Healthcare Solutions (anteriormente PBH)**

**Historial de Aviso de las Practicas de la Privacidad:**

Abril 14, 2003 (HIPAA)

Revisada – junio 23, 2005 (añadió actualizaciones)

Revisada – agosto 29, 2005 (añadió NC-TOPPS)

Revisada – mayo 1, 2008 (añadió actualizaciones por orden de NCQA)

Revisada – junio 1, 2010 (cambió de Oficial de Privacidad-para cumplir con el Acto de Recuperación y Reinversión Americano, actualización para combinar con la página de web externa. El contenido no cambio)

**Revisada – 1 de enero, 2012 (eliminó la porción de acuerdo financiero)**



The NC MH/DD/SAS Health Plan



