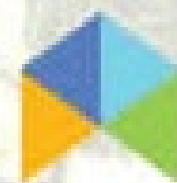


Manual para el miembro

Para miembros, familias y proveedores



**SANDHILLS
CENTER**

*Sirviendo los condados de Anson,
Guilford, Harnett, Hoke, Lee,
Montgomery, Moore,
Randolph y Richmond.*

18 de mayo de 2021

Le damos la bienvenida a Sandhills Center

Sandhills Center administra la atención médica conductual para los miembros que viven en el área de servicio de Sandhills Center y sus familias. Estos servicios pueden ser solventados por Medicaid o con fondos estatales. Sandhills Center cuenta con una red de proveedores de servicios para atender a sus miembros.

Este manual le brinda información sobre Sandhills Center. También lo ayudará a saber cuáles son los servicios que ofrecemos. Tiene derecho a llamar a Atención al cliente, al 1-800-256-2452, y pedir una copia de este manual.

Otros formatos: Para obtener una copia de este Manual con letra grande, llame al 1-800-256-2452. También está disponible en nuestro sitio web, www.sandhillscenter.org. Si necesita un manual en inglés, puede verlo en nuestro sitio web o llamar a nuestra línea gratuita, 1-800-256-2452.

Si tiene preguntas, llame a Sandhills Center al 1-800-256-2452. En caso de tener dificultades auditivas o sordera, use el servicio de TTY llamando al 1-866-518-6778, para hablar con alguien que pueda ayudarlo. [NCQA UM 3 A.1, 4]

Cómo opera Sandhills Center y quién lo dirige

Sandhills Center está dirigido por una Junta Directiva que gestiona el sistema de servicios para niños y adultos. Los comisionados de los condados en los que Sandhills Center brinda servicios son quienes designan a los miembros de la Junta. Los proveedores con contrato con Sandhills Center no forman parte de la Junta.

Si tiene preguntas sobre cómo opera Sandhills Center, llame al 1-800-256-2452. Estos son los programas y departamentos de Sandhills Center:

- Atención al cliente
- Red de salud
- Cumplimiento corporativo
- Gestión de la calidad
- Gestión de la Atención y Gestión de Utilización
- Servicios administrativos y de asistencia
- Coordinación de la Atención

DECLARACIÓN DE LA MISIÓN

La misión de Sandhills Center, una entidad de administración local y organización de atención administrada, es desarrollar, administrar y garantizar el acceso a las personas que necesitan ayuda a los servicios de calidad de salud mental, discapacidad intelectual y del desarrollo, y trastornos por consumo de sustancias.

VISIÓN

Sandhills Center, una entidad de administración local y organización de atención administrada, se asocia con los miembros, sus familias, los proveedores de servicios, los legisladores y otras partes interesadas de la comunidad para crear, administrar y promover servicios de salud conductual que satisfagan las necesidades de nuestra comunidad.

PRINCIPIOS OPERATIVOS

Sandhills Center, una entidad de administración local y organización de atención administrada, se esfuerza por promover lo siguiente:

- Acceso a un conjunto de servicios para satisfacer las necesidades de salud conductual de los ciudadanos de los condados de Anson, Guilford, Harnett, Hoke, Lee, Montgomery, Moore, Randolph y Richmond de Carolina del Norte.
- Asociaciones activas entre los miembros, las familias, los proveedores y la comunidad.
- Servicios de salud mental, discapacidad intelectual y del desarrollo, y trastornos por consumo de sustancias.
- Prestación de servicios rentable en el entorno menos restrictivo, de conformidad con las necesidades de los miembros.
- Una red de proveedores con competencia cultural que sean respetuosos a la hora de satisfacer las necesidades de los miembros.
- Un método colaborativo de resolución de problemas y desarrollo de recursos.

NOMBRES Y TELÉFONOS IMPORTANTES

Línea informativa gratuita de **Sandhills Center** disponible las 24 horas: 1-800-256-2452.

Si tiene dificultades auditivas o sordera y cuenta con un dispositivo TTY, siga estos pasos para llamar a Sandhills Center.

PARA HACER UNA LLAMADA TTY ESTÁNDAR:

- 1) Marque 711.
- 2) Cuando aparezca el mensaje “RC NBR CALLING PLS GA” en la pantalla del equipo TTY, ingrese el número de Sandhills Center, 1-800-256-2452.
- 3) Un asistente telefónico lo conectará y lo ayudará con la llamada.

PARA HACER LLAMADAS TTY DIRECTAS A SANDHILLS CENTER:

Marque 1-866-518-6778 desde su dispositivo TTY.

Escriba la información de su proveedor aquí:

Nombre y número de teléfono de mi proveedor de atención primaria:

Nombre y número de teléfono de mi proveedor de atención médica conductual:

Nombre y número de teléfono de mi coordinador de la atención:

OTRO

Si tiene una emergencia médica, llame al 911.

ÍNDICE

PRIMEROS PASOS	7
SERVICIOS DEL PLAN DE SALUD DE SANDHILLS CENTER	7
SU TARJETA DE MEDICAID	7
CÓMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD CONDUCTUAL	8
ACCESS2CARE	8
CUANDO LLAME PARA PEDIR AYUDA	8
¿CÓMO HAGO PARA RECIBIR ATENCIÓN EN UNA EMERGENCIA?	8
SERVICIOS Y BENEFICIOS	9
UNA VEZ QUE LLAME, ¿CUÁNDO RECIBIRÉ AYUDA?	9
PREPARARSE PARA UNA CRISIS	10
EVALUACIÓN, DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO TEMPRANOS Y PERIÓDICOS	11
ADULTOS Y NIÑOS CON DISCAPACIDADES INTELECTUALES O DEL DESARROLLO	12
CÓMO ELEGIR UN PROVEEDOR	12
CÓMO OBTENER UNA LISTA DE PROVEEDORES	12
¿SOY ELEGIBLE PARA RECIBIR SERVICIOS FINANCIADOS POR EL ESTADO?	13
UBICACIÓN DE LOS PROVEEDORES	13
¿PUEDO RECIBIR SERVICIOS DE PROVEEDORES FUERA DE LA RED?	13
SERVICIOS DE PROVEEDORES FUERA DEL ESTADO O FUERA DEL ÁREA	14
SERVICIOS TRAS UNA CRISIS O INTERNACIÓN	14
CÓMO CAMBIO DE PROVEEDOR	14
TRANSPORTE (CONSULTE TAMBIÉN LA PÁGINA 28)	14
COMPETENCIA CULTURAL DE LOS PROVEEDORES	14
PLANIFICACIÓN ANTICIPADA	15
INSTRUCCIONES ANTICIPADAS PSIQUIÁTRICAS	15
PODER PARA LA ATENCIÓN MÉDICA Y TESTAMENTOS VITALES	16

SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES	17
SUS DERECHOS	17
SUS DERECHOS CIVILES	19
DERECHO A PEDIR INFORMACIÓN EN CUALQUIER MOMENTO	19
SUS DERECHOS EN UN CENTRO DE 24 HORAS	20
DERECHOS DE LOS MENORES	20
SUS RESPONSABILIDADES	21
ADAPTACIONES	21
TRANSICIÓN A LA VIDA EN LA COMUNIDAD	22
INFORMACIÓN DE APOYO	23
QUÉ ES UN DEFENSOR	23
COMISIÓN CONSULTIVA PARA LA FAMILIA Y EL CONSUMIDOR (CFAC)	23
QUÉ ES UN REPRESENTANTE DESIGNADO	23
FRAUDE, DESPILFARRO Y ABUSO DE MEDICAID	24
QUEJAS Y APELACIONES	24
GESTIÓN DE UTILIZACIÓN, SOLICITUDES DE SERVICIO Y APELACIONES	27
COORDINACIÓN DE LA ATENCIÓN	29
AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD	30
¿MI INFORMACIÓN DE SALUD CONDUCTUAL ES PRIVADA?	30
ASISTENCIA	32
SITIOS WEB ÚTILES	33
PROVEEDORES DE SERVICIOS PARA CRISIS	35
REFUGIOS PARA INDIGENTES	36
SUS NOTAS	38

PRIMEROS PASOS

SERVICIOS DEL PLAN DE SALUD DE SANDHILLS CENTER

Los servicios y la asistencia de la exención de atención administrada de Medicaid para salud mental, discapacidades intelectuales o del desarrollo, y trastornos por consumo de sustancias reciben el nombre de Plan de salud de Sandhills Center.

Los servicios de salud conductual ayudan a las personas a pensar, sentir y actuar de formas saludables. Se trata de servicios para personas que tienen lo siguiente:

- Problemas de salud mental
- Problemas por consumo de sustancias
- Discapacidades intelectuales o del desarrollo

Puede recibir servicios sobre la base de tres aspectos:

- Su necesidad
- Su seguro o la elegibilidad para obtener el beneficio
- La aprobación o autorización de los servicios

Si tiene preguntas sobre los servicios, llame a Atención al cliente, al 1-800-256-2452, de día o de noche.

CAMBIOS EN LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS

Le enviaremos un aviso por escrito sobre los cambios significativos en el Plan de salud de Sandhills Center. Recibirá este aviso al menos 30 días antes de que los cambios surtan efecto. Si tiene preguntas, llame al 1-800-256-2452.

SU TARJETA DE MEDICAID

Si tiene una tarjeta de Medicaid válida de uno de estos condados, es miembro del Plan de salud de Sandhills Center:

- Anson
- Guilford
- Harnett
- Hoke
- Lee
- Montgomery
- Moore
- Randolph
- Richmond

Conserve su tarjeta de Medicaid en un lugar seguro. No permita que otras personas usen su tarjeta. Lleve su tarjeta de Medicaid a todas sus consultas médicas o de salud conductual.

CÓMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD CONDUCTUAL

Si necesita ayuda, llame a Atención al cliente al 1-800-256-2452, de día o de noche.

Si necesita ayuda en otros idiomas, el personal del Centro telefónico lo conectará con un traductor. Este servicio es gratuito.

Si tiene una dificultad auditiva, marque el número de TTY: 1-866-518-6778.

Evaluación de salud conductual

El Programa de Evaluación de Salud Conductual de Sandhills Center es un proceso para decidir si un miembro necesita servicios para un trastorno médico, de salud mental o por consumo de sustancias coexistente. Sandhills Center usa evaluaciones relacionadas con los trastornos de salud mental y por consumo de sustancias coexistentes. Los trastornos coexistentes incluyen una combinación de dos o más trastornos de salud mental y por consumo de sustancias. Sandhills Center, a su vez, usa otro programa de evaluación para identificar el síndrome metabólico en niños que consumen medicamentos para la salud conductual.

Access2Care

Access2Care de Sandhills Center ofrece una autoevaluación de salud conductual en línea. Estas evaluaciones son gratuitas y confidenciales, y están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. También encontrará recursos educativos e información de derivación.

Visite www.sandhillscenteraccess2care.org para obtener más información, o consulte la sección "For Consumers and Families" (Para consumidores y familias) en el sitio web de Sandhills Center.

CUANDO LLAME PARA PEDIR AYUDA

El personal con experiencia lo ayudará a decidir si necesita servicios de salud conductual. En caso de emergencia, el Centro telefónico podría enviar un equipo para crisis o comunicarse con el 911 para ayudarlo. El personal del Centro telefónico puede coordinar una cita con un proveedor cercano. Su llamada será privada y confidencial.

¿CÓMO HAGO PARA RECIBIR ATENCIÓN EN UNA EMERGENCIA?

Para obtener ayuda, puede comunicarse con el Centro telefónico de Sandhills. Llame al 1-800-256-2452 de día o de noche. Si tiene dificultades auditivas, llame al número de TTY: 1-866-518-6778.

En caso de emergencia o en una situación que pone en peligro la vida, llame al 911 o acuda al departamento de emergencias del hospital más cercano. No es necesario que llame a Sandhills Center primero.

¿QUÉ ES UNA EMERGENCIA?

Una emergencia que pone en peligro la vida es una situación en la que considera que necesita atención de inmediato para evitar su sufrimiento o el de otra persona.

SERVICIOS Y BENEFICIOS

Estos son los niveles de servicios para los miembros con Medicaid, que se basan en sus necesidades:

Beneficios básicos

- Se trata del nivel de atención menos restrictivo.
- Implican prestar servicios breves para necesidades a corto plazo.
- Solo necesita una derivación simple de un proveedor de la red de Sandhills Center o un centro telefónico.
- Incluyen la consulta con un médico para ser evaluado y medicado, en caso de ser necesario.
- Por lo general, no se asigna un coordinador de la atención de Sandhills Center.

Beneficios mejorados

- Son servicios para ayudar a los miembros a permanecer en sus casas.
- Forman parte del plan centrado en la persona del miembro. Se ofrecen servicios que promueven la recuperación del miembro.
- Se coordinan para garantizar que el miembro reciba los servicios adecuados.

Residenciales

- Para miembros que necesitan tratamiento fuera de la casa.
- Requieren autorización.
- Se incluyen en el plan centrado en la persona.
- Se brindan en el entorno comunitario menos restrictivo.
- La duración del servicio varía.

UNA VEZ QUE LLAME, ¿CUÁNDO RECIBIRÉ AYUDA?

El personal del Centro telefónico decidirá con qué rapidez necesita ayuda.

Necesidad de emergencia:

Estos son ejemplos de emergencias:

- Está pensando en causarse daño o en dañar a los demás.

- Ve u oye cosas que los demás no perciben.
- Su consumo de drogas o alcohol pone en riesgo su vida o le causa problemas familiares o laborales.

¿Qué haremos? Lo atenderemos de forma presencial en menos de dos horas.

Necesidad de urgencia:

Estos son ejemplos de necesidades urgentes:

- Piensa en causarse daño o en dañar a los demás, pero no tiene un plan.
- Tiene un problema con el alcohol o las drogas que requiere atención inmediata.

¿Qué haremos? Sandhills Center se encargará de que reciba servicios dentro de un plazo de dos días calendario.

Necesidad de rutina:

Estos son ejemplos de necesidades de rutina:

- Problemas de la vida que le causan dificultades en el trabajo, la escuela o la familia.
- Consumo de sustancias que le causa problemas en el trabajo, la escuela o su casa.

¿Qué haremos? Le brindaremos servicios dentro de los próximos 14 días calendario.

PREPARARSE PARA UNA CRISIS

Cuando reciba un servicio mejorado, su plan de servicios tendrá un plan para crisis, que será redactado por usted y su equipo de servicios y se compartirá con todos sus proveedores. Su plan para crisis debe incluir lo siguiente:

- Nombres y números de teléfono de las personas que pueden ayudarlo
- Tratamientos o medicamentos que le han funcionado
- Hospitales u otros centros de su preferencia
- Signos de que podría estar por sufrir una crisis

Si tiene dificultades para escribir, los proveedores o personas de su confianza pueden ayudarlo a redactar su plan. Si su proveedor cuenta con personal de Ayuda entre pares, podría ser muy útil. Es posible que el personal de Ayuda entre pares haya transitado problemas similares en su vida.

SERVICIOS QUE EL PLAN DE SALUD DE SANDHILLS CENTER NO CUBRE PARA NIÑOS MENORES DE 21 AÑOS

EVALUACIÓN, DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO TEMPRANOS Y PERIÓDICOS

Evaluación, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos (Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment, EPSDT) es una ley que ayuda a los niños elegibles para Medicaid a recibir los servicios que necesitan. Los servicios deben ser necesarios desde el punto de vista médico y estar incluidos en la parte de EPSDT de la Ley de Seguridad Social (Social Security Act).

COBERTURA Y REQUISITOS

Los servicios deben ser indicados por el médico del niño o por otro médico clínico autorizado. Es posible que se requiera la aprobación previa de la División de Beneficios de Salud (Division of Health Benefits) para garantizar que los servicios sean necesarios desde el punto de vista médico.

SERVICIOS CUBIERTOS:

- Deben ser necesarios desde el punto de vista médico para corregir o mejorar una deficiencia, una enfermedad física o mental, o un problema identificado por medio de una evaluación.
- Deben estar incluidos en la sección de EPSDT de la Ley de Seguridad Social.
- Su seguridad y eficacia deben estar comprobadas.

Más información:

- Llame al Departamento de Operaciones de Asistencia Médica, al 919-855-4260.
- Llame a Atención al cliente de Sandhills Center, al 1-800-256-2452.
- Consulte a su proveedor de atención médica.

POBLACIÓN ESPECIAL:

Determinados miembros que consumen sustancias necesitan servicios especiales y pueden acceder de forma prioritaria a los servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias. Se trata de estos miembros:

- Mujeres embarazadas que se inyectan drogas
- Mujeres embarazadas que consumen drogas o alcohol
- Consumidores de drogas por vía intravenosa, de sexo masculino o femenino

Si cree que pertenece a uno de estos grupos, puede acceder a un programa de tratamiento de forma prioritaria. Si necesita más información, llame a su proveedor o al 1-800-256-2452.

SOLICITUD DE SERVICIOS NO CUBIERTOS

El Equipo de Liderazgo Clínico de Sandhills Center y el director médico o clínico revisan las solicitudes de servicios nuevos que no se han aprobado anteriormente. El director médico o clínico hará una recomendación al director ejecutivo de la entidad de administración local y organización de atención administrada con respecto a la prestación del servicio. Los miembros o proveedores pueden enviar el formulario de solicitud de servicios no cubiertos por Medicaid a través de nuestro sitio web para que se analicen los nuevos servicios o tecnologías.

ADULTOS Y NIÑOS CON DISCAPACIDADES INTELECTUALES O DEL DESARROLLO

Las personas con discapacidades intelectuales o del desarrollo pueden vivir bien en la comunidad. La asistencia puede incluir ayuda para encontrar y aprender un nuevo trabajo. El servicio de relevo ofrece alivio a la persona y la familia en momentos de necesidad. La ayuda y la asistencia también pueden permitirle a una persona pasar de una institución a la comunidad.

CÓMO ELEGIR UN PROVEEDOR

Puede elegir un proveedor de las siguientes maneras:

- Llamando al Centro telefónico de Sandhills Center al 1-800-256-2452. Si necesita servicios, el personal del Centro telefónico le ofrecerá distintos proveedores cercanos para elegir.
- Ingresando al sitio web de Sandhills Center, www.sandhillscenter.org, y buscando información en “For Consumers and Families” (Para consumidores y familias), “What are my provider options?” (¿Cuáles son mis opciones de proveedores?).

CÓMO OBTENER UNA LISTA DE PROVEEDORES

En el sitio web de Sandhills Center, www.sandhillscenter.org, hay una lista de proveedores que forman parte de la red de Sandhills Center. Esta lista incluye nombres, lugares, números de teléfono, servicios, especialidades, idiomas, cualificaciones y disciplinas, y medios de contacto.

Si necesita ayuda para hallar un proveedor, llame a Atención al cliente, al 1-800-256-2452.

¿ESTÁN CUBIERTOS LOS SERVICIOS DE TODOS LOS PROVEEDORES?

Sandhills Center le permitirá usar un proveedor de servicios fuera de la red si no hay un proveedor adecuado dentro de la red que pueda satisfacer sus necesidades, sin que pierda sus beneficios. Los servicios no autorizados de proveedores que no pertenecen a la red de Sandhills Center no se cubrirán, a menos que se trate de una emergencia. Es posible que no se brinden ciertos

servicios de forma simultánea. Para hacer preguntas sobre los servicios, llame al 1-800-256-2452.

COPAGOS

Los proveedores de la red de Sandhills no tienen permitido cobrar copagos por servicios de Medicaid.

OTRO SEGURO

Las reglas federales establecen que Medicaid debe pagar en último lugar. Esta política implica que todos los seguros, incluido Medicare y los seguros de salud privados, deben pagar antes de que lo haga Medicaid. Asegúrese de informar a su proveedor si tiene otro seguro de salud.

¿SOY ELEGIBLE PARA RECIBIR SERVICIOS FINANCIADOS POR EL ESTADO?

Si necesita servicios de salud conductual, pero no puede pagarlos, tal vez pueda recibir financiamiento estatal. Es posible que califique en los siguientes casos:

- Si tiene Medicaid y necesita un servicio que este no cubre.
- Si su seguro privado no cubre el servicio que necesita.
- Si ya usó todos los beneficios de salud conductual de su seguro privado.
- Si no califica para Medicaid y no tiene otro seguro.

Consulte a su proveedor si es elegible para los servicios financiados por el estado.

UBICACIÓN DE LOS PROVEEDORES

La mayoría de los servicios se encontrará a menos de 30 millas o 30 minutos de su hogar. Sandhills Center lo ayudará a encontrar un proveedor que satisfaga sus necesidades y esté lo más cerca posible de su hogar.

En caso de emergencia, tiene derecho a recibir atención en cualquier lugar que brinde atención de emergencia, sin llamar a Sandhills Center primero. [NCQA RR 3 A.10]

¿PUEDO RECIBIR SERVICIOS DE PROVEEDORES FUERA DE LA RED?

Puede recibir servicios de proveedores fuera de la red en los siguientes casos:

- Si no puede ser trasladado de forma adecuada o segura a un centro o programa de la red.
- Si necesita atención, pero ningún centro o programa de la red cuenta con la atención adecuada.

- Si tiene una emergencia y no puede acercarse a un proveedor de la red de Sandhills Center.

Si no hay un proveedor de la red disponible, puede recurrir a un proveedor fuera de la red sin perder sus beneficios. Si tiene preguntas sobre un proveedor fuera de la red de Sandhills Center o sobre atención especializada que el Plan de salud de Sandhills Center no cubre, llame al Centro telefónico, al 1-800-256-2452. Si recibe servicios no autorizados de un proveedor que no pertenece a la red de Sandhills Center, es posible que deba pagarlo, a menos que se trate de una emergencia.

SERVICIOS DE PROVEEDORES FUERA DEL ESTADO O FUERA DEL ÁREA

Si se encuentra fuera del área de Sandhills Center y necesita servicios, pídale al proveedor que llame a nuestro Departamento de la Red, al 1-855-777-4652.

SERVICIOS TRAS UNA CRISIS O INTERNACIÓN

Después de una crisis o internación, necesita servicios que lo ayuden a permanecer estable y bien. Los siguientes lugares ofrecen servicios de seguimiento:

Daymark Recovery:

Anson: 704-694-6588

Hoke: 910-875-8156

Montgomery: 910-572-3681

Randolph-Asheboro: 336-633-7000

Richmond: 910-895-2462

Harnett: 910-893-5727

Lee: 919-774-6521

Moore: 910-295-6853

Randolph-Archdale: 336-431-0700

Monarch Behavioral Health:

RHA:

Guilford-Greensboro: 336-676-6840

Guilford-High Point: 336-899-1505

CÓMO CAMBIO DE PROVEEDOR

Si desea cambiar de proveedor, comuníquese con su proveedor actual para realizar cambios o cancelar sus consultas. Si lo prefiere, llame a nuestra línea gratuita de Atención al cliente al 1-800-256-2452 para pedir ayuda.

TRANSPORTE

El Departamento de Asistencia Social (Department of Social Services) tiene un servicio de transporte gratuito que puede usar. Este servicio lo ayudará a acercarse al médico o a otra consulta médica.

Si no tiene Medicaid, este servicio tendrá un costo bajo. Para obtener más información sobre este servicio, consulte la sección Asistencia de este manual, o llame al Departamento de Asistencia Social de su condado.

COMPETENCIA CULTURAL DE LOS PROVEEDORES

Un objetivo importante de Sandhills Center es garantizar que nuestra red de proveedores se ajuste a nuestras comunidades locales. Permitir que los miembros y sus familiares tomen sus propias decisiones es lo que da forma al sistema de servicios. Sandhills Center y sus proveedores creen en la competencia cultural. Este objetivo no solo consiste en conocer los distintos grupos de nuestra área. Conocer los comportamientos, las actitudes y las creencias de las personas hace que el sistema de servicios funcione mejor.

Si tiene necesidades culturales especiales, informe a su proveedor.

PLANIFICACIÓN ANTICIPADA

Tiene derecho a planificar su tratamiento con antelación, creando instrucciones anticipadas. Una instrucción anticipada es un documento legal escrito que indica sus deseos en cuanto a la atención médica, en caso de que ya no pueda tomar decisiones por sí mismo. Hay tres tipos de instrucciones anticipadas:

- Instrucciones anticipadas psiquiátricas o instrucciones anticipadas para la salud mental
- Poder para la atención médica
- Testamento vital

INSTRUCCIONES ANTICIPADAS PSIQUIÁTRICAS

Las instrucciones anticipadas psiquiátricas o instrucciones anticipadas para la salud mental constituyen un documento legal. Este formulario incluye las instrucciones sobre el tratamiento de salud mental que le gustaría recibir en caso de sufrir una crisis y no poder tomar decisiones por sí mismo.

Su proveedor del servicio o coordinador de la atención pueden ayudarlo a redactar este plan. Las instrucciones anticipadas psiquiátricas pueden incluir sus deseos sobre lo siguiente:

- Lo que cree que lo ayuda a calmarse.
- Qué opina con respecto al aislamiento o los tratamientos de electroshock.
- Qué medicamentos no quiere tomar.
- Qué médico quiere que esté a cargo de su tratamiento.

Estas son las opciones para obtener más información y acceder a los formularios de instrucciones anticipadas:

- Llamar al Registro de Instrucciones Anticipadas (Advance Healthcare Directive Registry), al 919-807-2167.
- Ingresar <https://files.nc.gov/ncdma/documents/files/advancedirectexpanded.pdf>
- Escribir a Advance Health Care Directive Registry, P.O. Box 29622, Raleigh NC 27626-0622.

PODER PARA LA ATENCIÓN MÉDICA

Un poder para la atención médica le permite designar a una persona para que tome decisiones por usted, en caso de que usted no pueda tomar decisiones en cuanto a su tratamiento.

TESTAMENTO VITAL

Un testamento vital es un documento que les indica a los demás qué tipo de cuidados desea recibir, o si quiere morir de forma natural en caso de que su enfermedad no tenga cura y no pueda alimentarse o respirar por sus medios.

Estos tres documentos debe redactarlos por escrito y firmarlos mientras pueda entender su cuadro clínico y sus opciones de tratamiento, y expresar sus deseos. Dos personas calificadas deben presenciar los tres tipos de instrucciones anticipadas. Los tres documentos deben estar certificados por un escribano.

¿QUÉ HAGO CON MIS INSTRUCCIONES ANTICIPADAS?

Asegúrese de conservar una copia en un lugar seguro y de darles una copia a las siguientes personas:

- Su familia
- Su equipo de tratamiento
- Su médico
- El hospital donde posiblemente reciba tratamientos

También puede incluir sus instrucciones anticipadas en una base de datos nacional o registrarla en el Registro de Instrucciones Anticipadas de Carolina del Norte, que forma parte de la Secretaría del Estado de Carolina del Norte (North Carolina Secretary of State) (www.sosnc.com).

Este registro tiene un valor de \$10, que incluye el registro, un formulario de revocación, la tarjeta de registro y una contraseña. Puede usar el formulario de registro en cualquier momento, en caso de que cambie de opinión en cuanto a sus instrucciones.

¿PUEDE UN PROVEEDOR NEGARSE A RESPETAR MIS INSTRUCCIONES ANTICIPADAS?

Su proveedor debe respetar sus instrucciones anticipadas, a menos que ocurra lo siguiente:

1. El proveedor considera que las instrucciones no lo beneficiarán, según los tratamientos de referencia aceptados en la comunidad.
2. Sus instrucciones no están disponibles.
3. Sus instrucciones infringen la ley.
4. Usted está internado en un centro de 24 horas y el médico responsable y el director de servicios clínicos determinan que no es

probable que su estado mejore o que es posible que se provoque daños o que dañe a los demás antes de mejorar.

5. La instrucción no constituye un tratamiento adecuado en caso de emergencia y podría poner en riesgo su vida o su salud.

Si su proveedor determina que no se puede respetar una parte de sus instrucciones anticipadas por los motivos que anteceden, las demás partes de sus instrucciones se deberán respetar.

¿DURANTE CUÁNTO TIEMPO PERMANECERÁN ACTIVAS MIS INSTRUCCIONES ANTICIPADAS?

Sus instrucciones anticipadas estarán activas hasta que las cancele. Puede cancelar o modificar sus instrucciones anticipadas en cualquier momento, a menos que se lo haya declarado incompetente. Si cancela o modifica sus instrucciones anticipadas, asegúrese de informar a todos los que tengan una copia sobre la modificación.

Si cree que no se respetaron sus instrucciones anticipadas, presente una queja llamando al 919-807-2167 o comuníquese con nuestro Centro telefónico al 1-800-256-2452 para pedir ayuda.

El personal del Centro telefónico de Sandhills Center puede brindarle información y ayudarlo con sus instrucciones anticipadas. Para comunicarse con el Centro telefónico, llame al 1-800-256-2452. La información que le proporcionarán incluye lo siguiente:

- Sus derechos de conformidad con la ley estatal.
- Las políticas de Sandhills en relación con las instrucciones anticipadas.
- Todas las limitaciones sobre la implementación de sus instrucciones.
- Su derecho a presentar una queja, si cree que no se respetaron los planes de sus instrucciones anticipadas.

SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

SUS DERECHOS

Tiene derecho a lo siguiente:

- Ser tratado de forma justa y respetuosa, sin importar su raza, etnia, religión, discapacidad física o mental, sexo, edad, preferencia sexual o capacidad de pagar.
- Participar en la elaboración de su plan de servicios y en las decisiones sobre su atención médica, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.
- Recibir información sobre Sandhills Center, sus servicios, profesionales y proveedores, y las derivaciones a atención

- especializada (incluidos los costos compartidos, de existir), y sobre cómo acceder a los beneficios de Medicaid que no están cubiertos.
- Recibir información sobre sus derechos y responsabilidades.
 - No ser víctima de restricciones o aislamientos como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
 - Solicitar y recibir una copia de su historia clínica. Si su médico o terapeuta decide que esto podría ser perjudicial para su bienestar físico o mental, puede pedir que la información se envíe a un médico o profesional de su elección.
 - Recibir sus servicios en un lugar seguro.
 - Rechazar los servicios, a menos que sean ordenados por un tribunal.
 - Incluir a las personas que desee en su tratamiento.
 - Exigir que se mantenga la privacidad de su información de salud protegida.
 - Obtener información en su idioma o recibir una traducción.
 - Recibir servicios de interpretación sin costo.
 - Presentar una queja o apelación sin ser sancionado.
 - Recibir atención de calidad de parte de proveedores que sepan cómo tratarlo.
 - Participar con los profesionales en las decisiones sobre su atención médica.
 - Elegir un proveedor de la red de proveedores.
 - Hacer ejercicio de sus derechos sin que la División de Servicios de Salud Mental, Discapacidades del Desarrollo y Abuso de Sustancias de Carolina del Norte (NC Division of MH/DD/SAS) o Sandhills Center tomen medidas negativas, y mantener los mismos derechos legales y civiles que los demás.
 - Ser tratado con respeto, dignidad y privacidad.
 - Recibir información sobre las opciones de tratamiento y alternativas disponibles, sin importar el costo o la cobertura del beneficio, y recibir una explicación de estas opciones que le permita entenderlas.
 - Acceder a una audiencia justa estatal sobre las medidas tomadas por Sandhills Center, incluida la negación de un servicio.
 - Recomendar cambios en las políticas y los procedimientos de Sandhills Center, incluida la política de derechos y responsabilidades de los miembros.
 - Obtener información sobre cómo recomendar cambios para las políticas y los procedimientos de Sandhills Center.
 - Establecer instrucciones anticipadas por escrito.
 - Acceder a una segunda opinión en cuanto al tratamiento. Para obtener una segunda opinión, llame a Atención al cliente al 1-800-256-2452 y pida hablar con un miembro del personal que pueda obtener una segunda opinión dentro de la red o coordinarla fuera de la red, sin costo.

- Denunciar una presunta violación de sus derechos ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Norte (NC Department of Health and Human Services), si vive en un centro de cuidados para personas mayores y cree que no se respetaron sus derechos.

SUS DERECHOS CIVILES

Los miembros gozan de todos los derechos civiles, que incluyen lo siguiente:

- Derecho a registrarse y votar.
- Derecho a vender y poseer propiedades.
- Derecho a firmar un contrato.
- Derecho a demandar a terceros que les causaron agravios.
- Derecho a casarse o divorciarse. Derecho a tener hijos y criarlos.
- Si un tribunal determinó que usted es incompetente y le asignó un tutor, usted conserva todos los derechos legales y civiles, a excepción de aquellos que el tribunal le conceda al tutor.

TIENE DERECHO A PEDIR LA SIGUIENTE INFORMACIÓN EN CUALQUIER MOMENTO:

- Un Manual para miembros de Sandhills Center al menos una vez por año y cuando sea necesario.
- El nombre, la ubicación y el teléfono de los proveedores actuales de su área de servicios que hablen un idioma distinto del inglés y el nombre de los idiomas que habla.
- El nombre, la ubicación y el teléfono de los proveedores de su área de servicios.
- Las limitaciones que tiene en cuanto a la elección de proveedores de la red.
- Una descripción de cómo se brinda la cobertura de emergencia fuera del horario de atención habitual.
- Una descripción de qué es un cuadro clínico de emergencia y qué son los servicios de emergencia y estabilización posterior.
- El proceso de obtener servicios de emergencia, incluido el uso del sistema telefónico del 911 o los números de emergencias locales.
- La ubicación de los proveedores y hospitales que brindan servicios de emergencia y estabilización posterior. Su derecho a usar cualquier hospital u otro entorno para recibir atención de emergencia.
- Su derecho a recibir una segunda opinión en cuanto al tratamiento sin costo, de parte de un profesional de la salud calificado dentro de la red, o fuera de la red si es necesario.
- Su derecho a recibir servicios de emergencia sin aprobación previa.
- La cantidad, la duración y el alcance de sus beneficios.
- El proceso para obtener servicios, incluidos los requisitos de aprobación.
- Cómo puede recibir beneficios de proveedores fuera de la red.

- Las reglas para los servicios de estabilización posterior.
- Cómo y dónde obtener servicios. Cómo se puede ofrecer transporte.
- La estructura y el funcionamiento de Sandhills Center.
- Los procedimientos de queja, apelación y audiencia justa y sus plazos.
- Tiene derecho a recomendar cambios para la política y los procedimientos de la entidad de administración local y organización de atención administrada. Para recomendar cambios, comuníquese con la entidad de administración local y organización de atención administrada de una de las siguientes maneras:
 - 1) Llamando al 1-800-256-2452.
 - 2) Escribiendo a Sandhills Center, P.O. Box 9 West End, NC 27376.
 - 3) Presentándose en 185 Grant St, West End, NC 27376.
- El derecho a crear instrucciones anticipadas.
- Tiene derecho a recibir los procedimientos para recomendar cambios para la política y los procedimientos de la entidad de administración local y organización de atención administrada de una de las siguientes maneras:
 1. Llamando al 1-800-256-2452.
 2. Escribiendo a Sandhills Center, PO box 9 West End, NC 27376.
 3. Presentándose en 185 Grant St., West End, NC 27376.

Para solicitar esta información, comuníquese con Atención al cliente de Sandhills Center, llamando a la línea gratuita 1-800-256-2452.

SUS DERECHOS EN UN CENTRO DE 24 HORAS

Si ingresa a un centro de tratamiento de 24 horas, recibirá las reglas de ese centro y una explicación al respecto. Debe recibir las reglas dentro de las 72 horas o dentro de la primeras tres visitas al programa. Estas reglas abordan la higiene, el aseo, el entorno de vida, sus fondos personales, y el almacenamiento y la protección de la vestimenta y los elementos de su propiedad.

DERECHOS DE LOS MENORES

Si es menor y vive en un centro de 24 horas, no se podrán restringir los siguientes derechos. Tiene derecho a lo siguiente:

- Acceder a una supervisión y orientación adecuadas.
- Comunicarse con sus padres o tutor.
- Tener oportunidades de madurar en sentido físico, emocional, intelectual, social y profesional.
- Recibir servicios por separado de los adultos, según corresponda.
- Socializar con otras personas del programa.
- Hacer recomendaciones sobre las operaciones del programa y sus reglas.

Para obtener más información, puede pedir una copia del documento “Derechos de los clientes y reglas de la comunidad para los Servicios de Salud Mental, Discapacidades del Desarrollo y Abuso de Sustancias” o comunicarse con la División de Salud Mental (Division of MH):

- The Division of MH, 3022 Mail Service Center; Raleigh, North Carolina 7699-3022.

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

- Tratamiento de enfermedades de transmisión sexual
- Servicios por embarazo
- Tratamiento por consumo de sustancias controladas o alcohol
- Tratamiento de alteraciones emocionales

Si tiene un tutor legal o es menor de 18 años, su padre, madre o tutor tendrá acceso a la información del tratamiento y podrá autorizar la divulgación de información en su nombre, a menos que los servicios se proporcionen a menores de conformidad con la ley.

SUS RESPONSABILIDADES

Tiene las siguientes responsabilidades:

- Proporcionar la información necesaria para su cuidado a sus proveedores.
- Seguir las instrucciones y los lineamientos de los proveedores.
- Entender sus problemas de salud y participar en el desarrollo de los objetivos del tratamiento acordados entre usted y el profesional, en la medida de lo posible.
- Conocer el nombre de su centro clínico y el personal que trabaja con usted.
- Programar consultas durante el horario de atención habitual cuando sea posible, y reducir el uso de los centros de atención de urgencia y las salas de emergencias.
- Acudir a sus consultas de forma puntual.
- Asistir a todas las consultas programadas, o llamar para cancelarlas antes del horario pactado.
- Participar en la creación de su plan de servicios.
- Conocer sus derechos.
- Cuidar de sí mismo.
- Cooperar en el progreso hacia la recuperación.
- Tratar a los demás con respeto y trabajar con actitud colaboradora con otras personas.
- Proporcionar información económica y documentos sobre sus ingresos.

ADAPTACIONES

Sandhills Center y nuestros proveedores siguen todas las reglas de la Ley de Norteamericanos con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA).

Ofreceremos adaptaciones previa solicitud, para garantizar que todos tengan acceso equitativo a los servicios.

OTROS SERVICIOS:

TRANSICIÓN A LA VIDA EN LA COMUNIDAD

El programa de transición a la vida en la comunidad (Transition to Community Living, TCLI) puede ayudarlo a encontrar un departamento u otra vivienda en la comunidad. Es posible que los miembros con las siguientes características puedan obtener asistencia especial para la vivienda:

- aquellos que tienen una enfermedad mental grave y
- viven en una residencia para la vida asistida o para grupos de adultos
- están en un hospital operado por el estado y en riesgo de indigencia

Sandhills Center ofrece una variedad de servicios de asistencia que los miembros del programa TCLI pueden seguir recibiendo una vez que pasan a vivir en la comunidad. Estos servicios incluyen lo siguiente:

- Equipo de Tratamiento Comunitario Asertivo (Assertive Community Treatment Team, ACTT)
- Equipo de Apoyo Comunitario (Community Support Team, CST)
- Empleo asistido
- Ayuda para el alquiler
- Servicios de gestión de la transición
- Servicios de rehabilitación psicosocial
- Servicios de ayuda entre pares

La vida en la comunidad puede ser una oportunidad emocionante de tomar sus propias decisiones y puede reducir las internaciones hospitalarias. Si cree que podría calificar y desea recibir más información, llame al 1-800-256-2452.

Sandhills Center obedece todos los requisitos federales relacionados con la facilitación del uso de los servicios que ofrece este programa. Sandhills Center se asegura de que la información impresa sobre los servicios y la línea para crisis esté a disposición de los miembros con dominio limitado del inglés y con dificultades auditivas o visuales.

APOYO

¿QUÉ ES UN DEFENSOR?

Un defensor es una persona informada que puede hablar con usted sobre sus derechos. Los siguientes recursos de apoyo locales y estatales están a su disposición:

- **NAMI North Carolina** (Coalición Nacional sobre Enfermedades Mentales [National Alliance on Mental Illness]): La línea de ayuda de NAMI North Carolina brinda información sobre enfermedades mentales, derivaciones a tratamientos y servicios comunitarios, así como información sobre grupos de autoayuda para miembros y familias locales en todo Carolina del Norte. NAMI North Carolina ofrece asistencia emocional, educación y apoyo a personas de todas las edades que sufren enfermedades mentales. Teléfono: 919-788-0801 o 800-451-9682 (línea de ayuda). Sitio web: <http://www.naminc.org>.
- El sitio web de **The Arc** incluye información sobre servicios para personas con discapacidades intelectuales o del desarrollo. Sitio web: <http://www.thearc.org>.

COMISIÓN CONSULTIVA PARA LA FAMILIA Y EL CONSUMIDOR (CFAC)

La Comisión Consultiva para la Familia y el Consumidor (Consumer and Family Advisory Committee, CFAC) de Sandhills Center reconoce las contribuciones de los miembros, sus aptitudes y sus perspectivas, de las siguientes maneras:

- Fomentando las mejoras en la atención de calidad
- Identificando barreras e insuficiencias en el servicio
- Recomendando soluciones

La Comisión funciona como enlace entre Sandhills Center y la comunidad. Está conformada por miembros que viven en el área de servicio de Sandhills Center y sus familiares. Para obtener más información, puede comunicarse con el coordinador del personal de la CFAC de Sandhills Center para hablar sobre esta Comisión, al 1-800-256-2452.

QUÉ ES UN REPRESENTANTE DESIGNADO

Si tiene una enfermedad mental, tiene derecho a designar a un

representante para que lo ayude a proteger sus derechos. Puede ser su padre, madre, tutor, amigo, par u otra persona que lo pueda ayudar a proteger sus derechos y sabe qué servicios necesita.

FRAUDE, DESPILFARRO Y ABUSO DE MEDICAID

Toda persona que se entere de un caso de fraude, despilfarro o abuso de Medicaid debe denunciarlo.

Si no sabe con certeza en qué consiste el fraude, despilfarro o abuso de Medicaid, puede incluir varios actos deshonestos. Estos son algunos ejemplos:

- Permitir que otra persona use su tarjeta de Medicaid
- Recibir procedimientos médicos innecesarios
- Facturar servicios que no se han prestado
- Usar personal no calificado

Puede denunciar el fraude, despilfarro y abuso de las siguientes maneras:

- Llamando al 1-877-362-8471 (la División de Beneficios de Salud)
- Llamando al Departamento de Salud y Servicios Humanos al 1-800-622-7030

Si tiene preguntas, llame al Centro telefónico de Sandhills Center al 1-800-256-2452, de día o de noche.

QUEJAS Y APELACIONES

¿QUÉ ES UNA QUEJA?

Una queja es una declaración sobre una situación o un problema relacionado con los servicios que le provoca insatisfacción. Su inquietud puede involucrar a cualquier proveedor o al personal de Sandhills Center. Estos son algunos motivos posibles para presentar una queja:

- La calidad de la atención, los servicios recibidos o el acceso a un servicio.
- La inconformidad con el servicio recibido o con Sandhills Center.
- La inobservancia de los derechos, la privacidad o la confidencialidad de una persona por parte de un proveedor o de Sandhills Center.
- La actitud descortés, abusiva o negligente de un empleado de un proveedor o de Sandhills Center hacia usted, o una actitud que implica sacar provecho de usted.

¿QUÉ PUEDO HACER SI TENGO UNA QUEJA SOBRE MI ATENCIÓN?

Expresar sus inquietudes o problemas ante su proveedor y darle la oportunidad de resolver el problema. Si no está conforme con el resultado, llame a Atención al cliente de Sandhills Center, al 1-800-256-2452. El personal de Sandhills Center responderá sus preguntas y lo ayudará a presentar una queja.

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

Si no está satisfecho con cualquier parte de sus servicios, puede presentar una queja:

- Hablando con el personal de Sandhills Center.
- Llamando al 1-800-256-2452.
- Completando un formulario de queja en línea, en el sitio web de Sandhills Center.
- Escribiendo a Sandhills Center Customer Services, PO Box 9, West End, NC 27376.
- Presentándose en Sandhills Center, 185 Grant St., West End, NC 27376.

Los miembros con dificultad auditiva o sordera deben llamar al número de TTY: 1-866-518-6778.

Nuestro personal le brindará la asistencia necesaria con su queja. De ser necesario, se le ofrecerá asistencia para presentar una apelación o solicitar una audiencia justa estatal.

¿QUIÉNES PUEDEN PRESENTAR UNA QUEJA?

Un miembro puede presentar una queja, así como también puede hacerlo una de las siguientes personas en representación del miembro:

- Un miembro o persona de una agencia de apoyo
- Un amigo, vecino, familiar u otra persona
- El padre, la madre o el tutor
- El personal proveedor o el personal que trabaja para cualquier entidad de administración local y organización de atención administrada
- Cualquier miembro de la comunidad
- Otras organizaciones, incluida la División de Servicios de Salud Mental, Discapacidades del Desarrollo y Abuso de Sustancias
- Un abogado

¿DEBO DAR MI NOMBRE?

No, si lo prefiere, puede presentar una queja de forma anónima.

¿QUÉ SUCEDERÁ DESPUÉS DE QUE PRESENTE UNA QUEJA?

Después de que presente una queja, el personal de Sandhills Center se pondrá en contacto con usted dentro de un plazo de cinco (5) días. En caso de necesitar más información, el personal se la pedirá. Una vez que la queja

se revise, recibirá una carta con los resultados de la revisión. Sandhills Center debe finalizar la revisión de la queja en menos de 30 días.

Usted o Sandhills Center pueden solicitar una extensión del proceso de revisión de quejas por hasta catorce (14) días, de ser necesario. Para solicitar una extensión, comuníquese con Atención al cliente, al 1-800-256-2452. Revisaremos su solicitud de extensión y recibirá un aviso oral al respecto cuanto antes, seguido de un aviso por escrito dentro de los dos días calendario posteriores a la aprobación de la extensión.

PROCESO DE APELACIÓN DE QUEJAS

Si no está conforme con los resultados de su queja, puede presentar una apelación por teléfono o correo. Si llama, debe enviar una solicitud por escrito dentro de los 20 días calendario posteriores a la fecha del aviso de decisión. Un miembro calificado del personal que no haya participado de la decisión original revisará su apelación.

Sandhills Center
Customer Services Department
P.O. Box 9
West End, NC 27376
Teléfono: 1-800-256-2452.

Si desea recibir información adicional sobre el proceso de apelación, llame a Atención al Cliente al 1-800-256-2452.

Apelaciones de presupuestos individuales del programa NC Innovations Waiver

Todos los miembros que reciben financiamiento del programa NC Innovations Waiver tendrán asignado un presupuesto individual. Este presupuesto básico se usa durante la elaboración del Plan de Apoyo Individual. El presupuesto básico no limita la cantidad de servicios que un miembro o la persona legalmente responsable puede solicitar o recibir.

1. Si un miembro o la persona legalmente responsable no está de acuerdo con el presupuesto básico o el nivel de categoría del presupuesto individual, puede presentar una queja.
2. El miembro o la persona legalmente responsable puede presentar una queja por teléfono, en persona o por escrito.
3. El personal de Sandhills Center responderá en un plazo de cinco días a partir del momento en el que se recibe la queja.

Si tiene preguntas sobre su presupuesto individual o este proceso, llame a su coordinador de la atención del programa Innovations.

GESTIÓN DE UTILIZACIÓN, SOLICITUDES DE SERVICIO Y APELACIONES

La Gestión de Utilización es la parte de Sandhills Center que revisa las solicitudes de servicios de los proveedores. Los revisores de Gestión de Utilización son médicos clínicos autorizados con una formación especial para revisar solicitudes de servicios.

Los servicios se revisarán sobre la base de lo siguiente:

- ¿Es el servicio que necesita?
- ¿La cantidad es la adecuada?
- ¿Es por el plazo correcto?

La Gestión de Utilización revisará su necesidad para determinar si es válida desde el punto de vista médico, lo que implica que necesita el servicio para que su cuadro mejore. Si el área de Gestión de Utilización revisa la solicitud del servicio y la aprueba, recibirá el servicio.

Los revisores de Gestión de Utilización no reciben recompensas ni beneficios por denegar servicios. [NCQA UM 4 E.1-3]

¿QUÉ SUCEDE SI MI SERVICIO DE MEDICAID NO SE APRUEBA?

Si su solicitud o servicio es denegado, reducido, suspendido o finalizado, tiene derecho a apelar la decisión. Si su solicitud de servicio no se aprobó, recibirá una carta en la que se explicará la decisión. La carta también incluirá instrucciones para apelar la decisión

e información sobre estos temas importantes:

- Quién tiene derecho a apelar
- Plazos para solicitar una apelación
- Con quién hablar para presentar una apelación
- Cómo presentar una apelación

IMPORTANTE: La primera apelación se debe presentar ante Sandhills Center. Esta apelación se conoce como “reconsideración”.

Usted o su representante tienen derecho a solicitar una reconsideración. Puede pedirle a un proveedor que actúe en su nombre para presentar una reconsideración. Si decide que alguien lo ayude con la reconsideración, Sandhills Center solicitará un formulario de consentimiento informado para compartir información clínica.

Si presenta una apelación, esto no se considerará un motivo en su contra si solicita servicios en el futuro.

En la carta que recibirá se detallarán los plazos para presentar una reconsideración. *Léala con atención.*

Tiene hasta sesenta (60) días desde la fecha de envío de la carta para presentar una reconsideración. Tiene derecho a ver la información que se usó para determinar la denegación. Puede presentar nueva información que ayude al revisor a entender mejor su cuadro y el motivo por el que necesita los servicios solicitados.

Sandhills Center procesará su reconsideración y le informará la decisión en un plazo de no más de 30 días calendario. Si su salud y seguridad están en riesgo, puede solicitar una reconsideración de urgencia, de forma oral o por escrito. Esta reconsideración de urgencia se conoce como “reconsideración rápida”. Sandhills Center procesará la reconsideración rápida y brindará una respuesta oral dentro de las 72 horas posteriores a su solicitud. Recibirá una respuesta por escrito por correo dentro de los tres (3) días calendario posteriores a su solicitud. Si presenta una apelación rápida, esto no se considerará en su contra.

Si necesita más tiempo para su reconsideración, puede pedir una extensión de 14 días. Durante esos 14 días, puede brindar más información relacionada con la apelación. Sandhills Center también puede pedir una extensión de 14 días para recopilar más información en relación con su solicitud. Sandhills Center le enviará a una carta en no más de dos días calendario, en caso de decidir extender el plazo. Si Sandhills Center extiende el plazo y usted no está de acuerdo con la extensión, tiene derecho a presentar una queja.

Si no está de acuerdo con la decisión de la reconsideración, puede solicitar una audiencia justa estatal ante la Oficina de Audiencias Administrativas (Office of Administrative Hearings, OAH). Esta apelación se debe solicitar dentro de los 120 días calendario posteriores a la fecha de envío de la carta de la decisión. Se le ofrecerá la posibilidad de contar con una mediación. Si no está de acuerdo con el resultado de la mediación, puede presentar su caso ante un juez de derecho administrativo. Usted o cualquier persona que elija puede representarlo durante una mediación o ante el juez de derecho administrativo. Las mediaciones y audiencias se programarán según su conveniencia. Por lo general, se realizan por teléfono, pero puede solicitar que la audiencia se realice en persona. Las mediaciones se llevarán a cabo por teléfono.

Recepción de servicios durante la apelación:

- Puede solicitar que sus servicios continúen durante la reconsideración y la audiencia justa estatal, o puede presentar una nueva solicitud de servicios. Si el juez de derecho administrativo está de acuerdo con la

decisión de Sandhills Center, es posible que se le exija que pague el costo de los servicios.

Podemos ayudarlo a presentar una apelación. Llame al Departamento de Gestión de Utilización al 1-800-241-1073.

SIN MEDICAID (SERVICIOS FINANCIADOS POR EL ESTADO)

Si la solicitud de servicios financiados por el estado de su proveedor es denegada, reducida, suspendida o finalizada y usted no está de acuerdo, tiene derecho a apelar la decisión. Recibirá una carta en la que se explicará el motivo de la denegación, reducción, suspensión o finalización del servicio. La carta incluirá instrucciones para apelar la decisión. Si desea apelar la decisión, pero no sabe cómo hacerlo, el personal de Sandhills Center puede ayudarlo. Para recibir ayuda para presentar su apelación, llame al Departamento de Gestión de Utilización al 1-800-241-1073.

IMPORTANTE:

Tiene hasta quince (15) días hábiles desde la fecha de la carta para presentar su apelación a la denegación de los servicios financiados por el estado.

Coordinación de la Atención

La Coordinación de la Atención es una parte de Sandhills Center que ayuda a las personas con más necesidades a recibir la atención adecuada.

Si sus necesidades implican un riesgo elevado (por ejemplo, crisis reiteradas, internaciones, indigencia, prisión u oscilación entre servicios), los coordinadores de la atención se encargarán de vincularlo con los servicios especiales que necesita. Los coordinadores de la atención trabajarán con usted y sus proveedores para ayudar a realizar derivaciones o recomendar el uso de otros recursos.

Los coordinadores de la atención están disponibles para ayudar a personas de estos grupos:

1. Adultos y niños con discapacidades intelectuales o del desarrollo
2. Adultos y niños con problemas de salud mental o trastornos por consumo de sustancias
3. Niños que necesitan ser asignados a hogares grupales de nivel III
4. Adultos con enfermedades mentales graves que viven en centros de cuidados para adultos o se los asignará a tales centros
5. Niños con discapacidades intelectuales o del desarrollo y problemas de salud mental

Esto es lo que hacen los coordinadores de la atención:

- Identificar a los miembros que corresponden a uno de los grupos mencionados arriba

- Vincular a los miembros con más necesidades con la Coordinación de la Atención
- Vincular a los miembros con más necesidades con un centro clínico y servicios de intervención basados en la comunidad
- Localizar los servicios que satisfarán las necesidades de la persona de mejor manera
- Analizar su plan de tratamiento para garantizar que sea correcto
- Conversar con sus proveedores sobre formas de mejorar su plan de tratamiento
- Reunir servicios de diferentes agencias para usted, incluida su atención primaria
- Medir los efectos de la ayuda y el tratamiento proporcionados
- Garantizar que los proveedores conversen sobre su atención médica
- Garantizar que los miembros que están bien vinculados con un centro clínico no usen los servicios para crisis de forma reiterada

AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

Todos los nuevos inscritos recibirán una copia de nuestro Aviso de prácticas de privacidad. Para leer el Aviso de prácticas de privacidad, ingrese al sitio web de Sandhills Center y acceda a la sección “For Consumers and Families” (Para consumidores y familias).

También puede solicitar una copia del Aviso de prácticas de privacidad llamando al Centro telefónico de Sandhills Center al 1-800-256-2452. Un miembro del personal de Atención al cliente le enviará una copia del aviso por correo.

¿MI INFORMACIÓN DE SALUD CONDUCTUAL ES PRIVADA?

Su información de salud conductual, tanto electrónica como en papel, es privada y confidencial. Su proveedor puede pedirle que firme una autorización de divulgación de la información, para compartir su información de salud conductual con otras personas que están trabajando con usted. En situaciones especiales, su información se podrá divulgar sin su permiso. Estos son algunos ejemplos:

- Si un tribunal ordena la divulgación de su historia clínica.
- Si está en la cárcel y se ha determinado que necesita servicios de salud mental o por trastornos por consumo de sustancias, o que necesita asistencia para discapacidades intelectuales o del desarrollo.
- Si un médico u otro proveedor de atención médica necesita la información para brindarle servicios médicos de emergencia.
- Si se ha decidido que es necesario divulgar la información para garantizar una atención adecuada y eficaz, se podrá brindar la información para coordinar su atención con otra área o centro estatal.

- Si el personal policial considera que usted constituye un peligro para sí mismo o para los demás.
- Si la información es necesaria para denunciar el presunto abuso, abandono o explotación de un niño o adulto discapacitado.
- Si existe un procedimiento legal relacionado con su tratamiento, nuestros abogados externos podrían revisar su historia clínica.
- Si es necesario revisar o auditar su historial de tratamientos para cumplir con las regulaciones gubernamentales.

Si siente que se infringió su derecho a la confidencialidad, puede presentar una queja. Comuníquese con el Centro telefónico, llamando al 1-800-256-2452. También tiene derecho a pedirle a alguien de su confianza que lo ayude a presentar esta queja.

ASISTENCIA

CÓMO RECIBIR ASISTENCIA CON EL TRANSPORTE

Hable sobre sus necesidades con su proveedor de servicios para decidir qué recursos comunitarios podrían serle útiles. Llame a los siguientes números para conocer los servicios de transporte en su área.

Sistema de cada condado y teléfono

Sistema de Transporte del Condado de Anson (Anson County Transportation System, ACTS)

704-694-2596

Servicios de Transporte y Movilidad del Condado de Guilford (Guilford County Transportation and Mobility Services)

336-641-4848

Sistema de Transporte Rural del Área de Harnett (Harnett Area Rural Transit System, HARTS)

910-814-4019

Servicios de Tránsito del Área de Hoke (Hoke Area Transit Services, HATS)

910-875-8696

Sistema de Tránsito del Condado de Lee (County of Lee Transit System, COLTS)

919-776-7201

Transporte RCATS de Montgomery

910-572-3430

Transporte del Condado de Moore (Moore County Transportation)

910-947-3389

Tránsito del Área de Richmond (Area of Richmond Transit, ART)

910-895-1313

Sistema de Tránsito de la Agencia Coordinada de Randolph (Randolph Coordinated Agency Transit System, RCATS)

336-629-7433

SITIOS WEB ÚTILES:

Estos son los sitios web y los números de contacto aprobados por la Comisión de Gestión de la Calidad de Sandhills Center para que los miembros obtengan información:

- **NAMI North Carolina (Coalición Nacional sobre Enfermedades Mentales)**
Teléfono: **919-788-0801 o 800-451-9682 (línea de ayuda)**
 - **Sitio web: www.naminc.org**
 - Condados de Lee, Harnett y Cumberland: 910-223-5244
 - Condado de Moore: 910-295-1053; <http://www.nami-moorecounty.org/>
 - Condado de Guilford: 336-370-4264

La línea de ayuda de NAMI North Carolina brinda información sobre enfermedades mentales, derivaciones a tratamientos y servicios comunitarios, así como información sobre grupos de autoayuda para miembros y familias locales en todo Carolina del Norte. NAMI North Carolina ofrece asistencia emocional, educación y apoyo a personas de todas las edades que sufren enfermedades mentales.

- **The Arc of North Carolina**
4200 Six Forks Road
Raleigh, NC 27609
919-782-4632 o 800-662-8706
www.arcnc.org
- **Línea de Ayuda Familiar Estatal: 1-800-377-1464; www.bianc.net**
(servicios para personas con lesión cerebral traumática)
 - El sitio web “Healthy Minds” ofrece una amplia gama de información sobre enfermedades mentales, que incluye las características, los síntomas, las causas y el tratamiento.
 - <http://healthyminds.org>
 - El sitio web “Mental Health Recovery” se centra en la prevención y la recuperación, por medio de la educación, la formación y la investigación.
 - <http://www.mentalhealthrecovery.com>

Asociación de Autodefensores de Carolina del Norte (Association of Self-Advocates of NC)
1-800-662-8706
www.arcnc.org

Atención al Cliente/Derechos Comunitarios de Carolina del Norte
3001 Mail Service Center
Raleigh, NC 27699-2001
919-715-3197 o 1-800-662-7030
Correo electrónico: dmh.advocacy@dhhs.nc.gov

Derechos por discapacidad y derechos comunitarios de las personas con discapacidades de Carolina del Norte (Disability Rights North Carolina)
3724 National Drive, Suite 100
Raleigh NC 27612
Línea gratuita: 1-877-235-4210;
919-856-2195 Fax: 919-733-9173
Correo electrónico: info@disabilityrightsncc.org

Consejo sobre Drogas y Alcohol de Carolina del Norte (Alcohol/Drug Council of NC)
800-688-4232

Sociedad de Autismo de Carolina del Norte (Autism Society of North Carolina)
5121 Kingdom Way Suite 100
Raleigh, NC 27607
919-743-0204 o 800-442-2762
www.autismsociety-nc.org

Información sobre interacciones farmacológicas
<http://healthtools.aarp.org/druginteractions>

Centro de Asistencia Excepcional para Niños (Exceptional Children's Assistance Center, ECAC):
1-800-962-6817
(Línea de información para padres)
907 Barra Row, Suite 102/103
Davidson, NC 28036
<http://www.ecac-parentcenter.org>

Centro Nacional de Niños Perdidos y Explotados (National Center for Missing and Exploited Children)
1-800-843-5678
www.ncmec.org

Alerta amarilla/Alerta gris: Para activar una alerta gris:
Centro de Personas Perdidas de Carolina del Norte (NC Center for Missing Persons)
1-800-522-5437 (patrullaje de autopistas)
<https://www.ncdps.gov/>

Familias Unidas de Carolina del Norte (North Carolina Families United)
795 Boone Station Dr.
Burlington, NC 27215
336-395-8828

Centro de Control por Intoxicación de Carolina (Carolinas Poison Control Center), (800) 848-6946: llame al Centro Nacional de Control por Intoxicación (National Poison Control Center) al (800) 222-1222 para que lo comuniquen con el centro de control por intoxicación más cercano. Si un niño perdió el conocimiento o tiene dificultad para respirar, llame al 911 de inmediato.

Proveedores de servicios para crisis

Condado	Proveedor de servicios	
Anson, Harnett, Hoke, Lee, Montgomery, Moore, Randolph, Richmond	Daymark Recovery Services Horario: de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. (servicio por orden de llegada, de 8 a. m. a 3 p. m.) Después de las 5 p. m, acuda al departamento de emergencias del hospital local.	
Guilford	Monarch (Greensboro) 201 N. Eugene St. Greensboro, NC 27401 336-676-6840 336-676-6905 (crisis) Horario: las 24 horas del día, los 7 días de la semana (atención por orden de llegada)	RHA (High Point) 211 S. Centennial St. High Point, NC 27260 336-899-1505 Horario: de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. (servicio por orden de llegada, de 8 a. m. a 3 p. m.) Después de las 5 p. m, acuda al departamento de emergencias del hospital local.
Todos los condados: Anson, Guilford, Harnett, Hoke, Lee, Montgomery, Moore, Randolph, Richmond	Alternativas terapéuticas Servicio para crisis a domicilio 1-877-626-1772 Este servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. <i>Este servicio ofrece evaluaciones e intervenciones para jóvenes y adultos que sufren una crisis de salud mental o relacionada con el consumo de sustancias. El proveedor acude a donde se encuentra el consumidor dentro de las 2 horas posteriores a la llamada.</i>	

Ubicaciones de Daymark

Condado de Anson 704 Lilesville Rd. Wadesboro, NC 28170 704-694-6588 704-964-6706 (fax)	Condado de Harnett 5841 US Highway 421 South Buies Creek, NC 27506 910-893-5727 910-893-6404 (fax)
Condado de Hoke 121 East Elwood Ave. Raeford, NC 28376 910-875-8156 910-875-9560 (fax)	Condado de Lee 130 Carbonton Rd. Raeford, NC 27330 919-774-6521 919-776-6179 (fax)
Condado de Montgomery 227 North Main St. Troy, NC 27371 910-572-3681	Condado de Moore 205 Memorial Dr. Pinehurst, NC 28374 910-295-6853

910-572-5579 (fax)	910-295-9183 (fax)
<p>Condado de Randolph</p> <p>Centro de Archdale Asheboro 205 Balfour Dr. Ave. Archdale, NC 27263 27203 336-431-0700 336-431-0762 (fax) (fax)</p>	<p>Condado de Richmond</p> <p>Centro de 523 N US #1 Rockingham, NC 28379 910-895-2462 910-895-9896 (fax)</p>
<p>Estos centros ofrecen evaluaciones e intervenciones para jóvenes y adultos que sufren una crisis de salud mental o relacionada con el consumo de sustancias.</p>	

Refugios para indigentes

Anson

House of Hope: sacerdotes de la cosecha. Solo para hombres; hable con Steven Adams
704-695-2879

Samaritan Inn: hombres, mujeres y familias; hable con Michael Chambers 704-695-2453

Guilford

ACT Together: hombres y mujeres de 11 a 17 años 336-375-1332

- Servicios disponibles para jóvenes que hablan español a través de la aplicación de traducción.

Greensboro Urban Ministry: Pathways (refugio familiar) 336-271-5988

Greensboro Urban Ministry: Weaver House- GSO, para hombres y mujeres 336-271-5959

- Refugios de emergencia para el invierno (del 1 de diciembre al 30 de marzo)
336-553-2665

Leslie's House: West End Ministries: High Point; solo para mujeres 336-884-1105

Mary's House: solo para mujeres embarazadas o con niños 336-275-0820

My Sister Susan's House: centrado en los jóvenes 336-335-1185

- Solo mujeres embarazadas o con niños, de 16 a 21 años
- Servicios disponibles para familias que hablan español

Open Door Ministries: High Point: solo hombres mayores de 18 años 336-885-0191/336-881-5420

Room at the Inn: para mujeres embarazadas o con niños 336-275-0206

Salvation Army Greensboro Center of Hope: hombres, mujeres y familias 336-907-3635

Salvation Army High Point Center of Hope: hombres, mujeres y familias 336-881-5400

The Servant's Center: Greensboro; solo para hombres mayores de 18 años
336-275-8585

Programa de Transición (Transitional Living Program, TLP) para la Vida para Jóvenes (HEARTH) 336-907-3830

Harnett

Beacon Rescue Emergency Shelter: hombres, mujeres y familias 910-892-5772

SAFE del condado de Harnett: víctimas de violencia doméstica
910-893-7233

Lee

Family Promise of Lee County: solo para familias 919-718-1540

HEAVEN del condado de Lee: solo para mujeres y niños (violencia doméstica)
 919-774-8923

- Personal bilingüe

Sanford Outreach Mission: refugio para hombres 919-776-8474

Sanford Outreach Mission: refugio para mujeres 919-774-7112

Moore

Family Promise of Moore County: para mujeres con niños 910-944-7149

Friend to Friend of Moore County: solo para mujeres y niños (violencia doméstica)
 910-947-3333

- Personal bilingüe

Randolph

Asheboro Shelter for Hope: solo para hombres
 336-318-0012

Randolph County Family Crisis Center: 336-629-4159
 (Asheboro)

- solo para mujeres y niños (violencia doméstica)
 336-434-5579 (Archdale)

Richmond

New Horizons 910-997-4448

Campus Place of Grace 910-206-2339

Esta página se dejó en blanco de forma intencional.

Esta página se dejó en blanco de forma intencional.

www.SandhillsCenter.org

Centro telefónico gratuito
las 24 horas -

1-800-256-2452

TTY: 1-866-518-6778

Oficina administrativa -
P.O. Box 9
West End, N.C. 27376

