

# 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.*

**1 de febrero de 2019**

## Bienvenido a Sandhills Center

Sandhills Center maneja la atención de salud conductual para los miembros y sus familias que viven en el área de servicio de Sandhills Center. Estos servicios pueden estar financiados por Medicaid o recibir financiamiento del estado. Sandhills tiene una red de proveedores de servicio para atender a sus miembros.

Esta guía le ayudará a aprender acerca de Sandhills Center. También le ayudará a conocer los servicios que ofrecemos. Usted tiene derecho a llamar a Servicio al Cliente (1-800-256-2452) y pedir una copia de esta guía.

**Otros formatos:** Para recibir una copia de esta guía con letra grande, llame al 1-800-256-2452. También se encuentra en nuestro sitio web en **[www.sandhillscenter.org](http://www.sandhillscenter.org)**. Si necesita una guía en español, encontrará una en nuestro sitio web, o llame al número de llamada sin costo 1-800-256-2452.

Si tiene preguntas, llame a Sandhills Center al 1-800-256-2452. Para personas con problemas auditivos, se puede usar el servicio TTY llamando al 1-866-518-6778 para hablar con alguien que les ayudará.

### Cómo está regido y opera Sandhills Center

Sandhills Center está regido por un Consejo de administración. Este consejo maneja el sistema de servicio para niños y adultos. El consejo es nombrado por los Comisionados del condado correspondientes a los condados que Sandhills Center atiende. Los proveedores que están contratados en Sandhills Center no pertenecen al consejo.

Si tiene preguntas acerca de cómo opera Sandhills Center, llame al 1-800-256-2452. Los programas y departamentos de Sandhills Center incluyen:

- Servicio al cliente
- Cumplimiento corporativo
- Manejo de la atención/Administración de utilización
- Coordinación de atención
- Red de salud
- Administración de calidad
- Servicios de administración y apoyo

## **DECLARACIÓN DE LA MISIÓN**

La misión de Sandhills Center, una Entidad de gestión local-Organización de atención gestionada (Local Management Entity-Managed Care Organization, LME/MCO), es desarrollar, gestionar y asegurar que las personas necesitadas tengan acceso a los servicios de calidad de salud mental, por discapacidades intelectuales/del desarrollo y por abuso de sustancias.

## **VISIÓN**

Sandhills Center, una Entidad de gestión local-Organización de atención gestionada, se asociará con los miembros, sus familias, los proveedores de servicios, los legisladores y otras partes interesadas de la comunidad en la creación, gestión y apoyo a los servicios de salud conductual que satisfacen las necesidades de nuestra Comunidad.

## **PRINCIPIOS DE TRABAJO**

Sandhills Center, una Entidad de gestión local-Organización de atención gestionada se esfuerza por promover:

- Acceso a una continuidad 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 North Carolina;
- Asociaciones activas entre los miembros, familias, proveedores y la comunidad;
- Servicios de alta calidad de salud mental, por discapacidades intelectuales/del desarrollo y por abuso de sustancias;
- Prestación de servicios económicos en un entorno menos restrictivo, adecuado para las necesidades de los miembros;
- Una red de proveedores que es culturalmente competente y respetuosa en el cumplimiento de las necesidades de los miembros;
- Un enfoque de colaboración para la resolución de problemas y el desarrollo de recursos.

**NOMBRES Y NÚMEROS DE TELÉFONO IMPORTANTES**

Línea de información y acceso gratuito de atención las 24 horas del día de **Sandhills Center**: 1-800-256-2452

Si usted es sordo o tiene dificultades auditivas y tiene un dispositivo TTY, siga estos pasos para llamar a Sandhills Center.

**PARA HACER LLAMADAS DE RETRANSMISIÓN TTY ESTÁNDAR:**

- 1) Llame al 711.
- 2) Cuando aparezca el mensaje “RC NBR CALLING PLS GA” en su pantalla de visualización TTY, escriba el número de Sandhills Center 1-800-256-2452.
- 3) Un asistente telefónico hará su llamada y le ayudará con la llamada.

**PARA HACER LLAMADAS TTY DIRECTAS A SANDHILLS CENTER:**

Llame al 1-866-518-6778 desde su dispositivo TTY.

**Registre aquí la información de su proveedor:**

El nombre y número de teléfono de mi proveedor de atención primaria:

-----  
 El nombre y número de teléfono de mi proveedor de atención de salud conductual:

-----  
 El nombre y número de teléfono de mi coordinador de atención:

-----  
 OTRO  
 -----  
 -----  
 -----

**Si está experimentando una emergencia médica, llame al 911.**

## ÍNDICE

<b>CÓMO EMPEZAR</b>	<b>7</b>
SERVICIOS DEL PLAN DE SALUD DE SANDHILLS CENTER	7
ASISTENCIA EN OTROS IDIOMAS	7
CÓMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD CONDUCTUAL	7
ACCESS2CARE	7
¿CÓMO PUEDO OBTENER ATENCIÓN EN CASO DE EMERGENCIA?	8
CUANDO USTED LLAMA PARA PEDIR AYUDA	8
SERVICIOS Y BENEFICIOS	8
SU TARJETA DE MEDICAID	9
CÓMO PREPARARSE PARA UNA CRISIS Y EPDST	10
ADULTOS Y NIÑOS CON IDD	11
¿SOY ELEGIBLE PARA RECIBIR LOS SERVICIOS CON FINANCIAMIENTO DEL ESTADO?	11
<b>CÓMO ELEGIR A UN PROVEEDOR</b>	<b>11</b>
¿CÓMO PUEDO OBTENER UNA LISTA DE PROVEEDORES?	12
UBICACIÓN DE LOS PROVEEDORES	12
¿PUEDO RECIBIR SERVICIOS DE PROVEEDORES QUE NO PERTENEZCAN A LA RED?	12
SERVICIOS DE PROVEEDORES FUERA DEL ÁREA	12
SERVICIOS DESPUÉS DE UNA CRISIS U HOSPITALIZACIÓN	13
¿CÓMO CAMBIO DE PROVEEDORES?	13
TRANSPORTE (TAMBIÉN CONSULTE LA PÁGINA 27)	13
COMPETENCIA CULTURAL DE LOS PROVEEDORES	13
<b>CÓMO PLANIFICAR CON ANTICIPACIÓN</b>	<b>13</b>
INSTRUCCIONES PSIQUIÁTRICAS ANTICIPADAS	14
PODER DE ATENCIÓN MÉDICA Y TESTAMENTOS EN VIDA	14

<b>SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES</b>	<b>16</b>
SUS DERECHOS	16
SUS DERECHOS CIVILES	17
DERECHO A SOLICITAR INFORMACIÓN EN CUALQUIER MOMENTO	17
SUS DERECHOS EN UN CENTRO DE ATENCIÓN LAS 24 HORAS DEL DÍA	18
DERECHOS DE LOS MENORES DE EDAD	18
SUS RESPONSABILIDADES	19
ADAPTACIONES	19
TRANSICIÓN A LA VIDA DENTRO DE LA COMUNIDAD	19
<b>INFORMACIÓN DE DEFENSORÍA</b>	<b>20</b>
¿QUÉ ES UN DEFENSOR?	20
COMITÉ DE ASESORÍA FAMILIAR Y DEL CONSUMIDOR (CFAC)	20
¿QUÉ ES UN REPRESENTANTE DESIGNADO?	20
<b>FRAUDE, DESPILFARRO Y ABUSO DE MEDICAID</b>	<b>21</b>
<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>	<b>22</b>
ADMINISTRACIÓN DE UTILIZACIÓN, SOLICITUDES DE SERVICIO Y APELACIONES	24
<b>AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD</b>	<b>26</b>
¿ES PRIVADA MI INFORMACIÓN DE SALUD CONDUCTUAL?	26
<b>APOYOS</b>	<b>27</b>
SITIOS WEB ÚTILES	28
REFUGIOS PARA PERSONAS SIN HOGAR	30
SUS NOTAS	31

## **CÓMO EMPEZAR**

### **SERVICIOS DEL PLAN DE SALUD DE SANDHILLS CENTER**

Los servicios y apoyos de la exención de atención gestionada de Medicaid para salud mental, discapacidad intelectual/del desarrollo y abuso de sustancias se denominan como Plan de salud de Sandhills Center.

Si tiene preguntas acerca de los servicios, llame a Servicio al cliente al 1-800-256-2452, en cualquier momento del día o de la noche.

### **¿ESTÁN CUBIERTOS LOS SERVICIOS DE TODOS LOS PROVEEDORES?**

Los servicios de los proveedores que no están en la Red de Sandhills Center no están cubiertos a menos que se trate de una emergencia. Es posible que algunos servicios no se proporcionen en el mismo momento que otros. Si tiene preguntas acerca de los servicios, llame al 1-800-256-2452.

### **ASISTENCIA EN OTROS IDIOMAS**

Si es necesario, el personal del Centro de Llamadas le pondrá en contacto con un traductor. Este servicio es gratuito. Si tiene preguntas, llame al 1-800-256-2452.

### **CÓMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD CONDUCTUAL**

Los servicios de salud conductual ayudan a las personas a pensar, sentir y actuar de manera saludable. Se ofrecen servicios para personas con:

- problemas de salud mental,
- problemas por abuso de sustancias, o que son
- personas con discapacidades intelectuales/del desarrollo.

Usted puede recibir servicios basados en tres cosas:

- su necesidad,
- su seguro de elegibilidad de beneficios,
- su aprobación de la autorización para obtener servicios.

### **Access2Care**

Access2Care de Sandhills Center proporciona una prueba de autodetección de salud conductual en línea. Estas pruebas de detección son gratuitas, confidenciales y están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. También encontrará recursos e información de referencia.

Visite la página web [www.sandhillscenteraccess2care.org](http://www.sandhillscenteraccess2care.org) para obtener más información o busque bajo “Para los consumidores y sus familias” en el sitio web de Sandhills Center.

## **¿CÓMO PUEDO OBTENER ATENCIÓN EN CASO DE EMERGENCIA?**

Puede comunicarse con el Centro de Llamadas de Sandhills para recibir ayuda. Llame al 1-800-256-2452 en cualquier momento del día o de la noche. Para cualquier persona que tenga problemas auditivos: número TTY 1-866-518-6778.

En caso de una emergencia, o una situación que pone en peligro la vida, usted debería llamar al 911 o ir al Departamento de emergencias del hospital más cercano. No tiene que llamar primero a Sandhills Center.

## **¿QUÉ ES UNA EMERGENCIA?**

Una emergencia por una situación que pone en peligro la vida es cuando usted cree que necesita atención inmediatamente para evitar que usted u otra persona resulten heridos.

## **CUANDO USTED LLAMA PARA PEDIR AYUDA**

Un personal experimentado le ayudará a decidir si necesita los servicios de salud conductual. En una emergencia, el Centro de llamadas podría enviar un equipo de crisis o comunicarse con el 911 para que le ayude. El personal del Centro de Llamadas puede hacer una cita con un proveedor cerca de usted. Su llamada es privada y confidencial.

## **SERVICIOS Y BENEFICIOS**

Estos son los niveles de servicio para los miembros que cuentan con Medicaid. Estos niveles están basados en sus necesidades. Los niveles de servicio son:

### **Beneficios básicos**

- Reflejan el nivel de atención menos restrictivo.
- Proporcionan servicios breves para necesidades a corto plazo.
- Necesitan una simple remisión de un proveedor en la Red de Sandhills Center o el centro de llamadas.
- Incluye que le atienda un médico para que lo evalúe y recete medicamentos, si fuera necesario.
- Generalmente, no se ofrece un coordinador de atención de Sandhills Center.

### **Beneficios mejorados**

- Servicios para ayudar a mantener a los miembros en sus hogares.
- Son parte del plan del miembro centrado en la persona. Proporcionan servicios que ayudan a que los miembros se recuperen.
- Son coordinados, para asegurarse de que los miembros reciban los servicios adecuados.

### **Residencial**

- Diseñados para miembros que necesitan tratamiento fuera de sus hogares.
- Deben estar autorizados.
- Están incluidos en el plan centrado en la persona.
- Son proporcionados en el entorno comunitario menos restrictivo.
- La duración del servicio varía.



## **SU TARJETA DE MEDICAID**

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

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

Guarde su tarjeta de Medicaid en un lugar seguro. No permita que nadie más use su tarjeta. Traiga su tarjeta de Medicaid a todas las citas médicas y de salud conductual.

## **OTROS SEGUROS**

Las normas federales requieren que Medicaid pague de último. Esta política significa que todos los seguros, incluidos Medicare y los seguros de salud privados deben pagar antes de que Medicaid pague. Asegúrese de informar a su proveedor acerca de todos los seguro de salud que tenga.

## **CAMBIOS A LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS**

Se le enviará un aviso por escrito si hubiera algún cambio importante en el Plan de salud de Sandhills Center. La carta acerca del cambio llegará por lo menos 30 días antes de que empiecen los cambios. Si tiene preguntas, llame al 1-800-256-2452.

## **DESPUÉS DE LLAMAR, ¿CUÁNDO RECIBIRÉ AYUDA?**

El personal del Centro de llamadas decidirá qué tan rápido necesita ayuda.

### **Necesidad de emergencia:**

Entre los ejemplos de emergencias se incluyen:

- Usted está pensando hacerse daño a usted mismo o a otras personas.
- Usted está viendo o escuchando cosas que otras personas no ven ni escuchan.
- Su consumo de alcohol o drogas pone en peligro su vida o le causa problemas familiares y laborales.

**Qué es lo que haremos:** le brindaremos contacto personal dentro de las siguientes dos horas.

### **Necesidad de urgencia:**

Entre los ejemplos de las necesidades de urgencia se incluyen:

- Puede tener pensamientos sobre hacerse daño a usted mismo o a otras personas, pero no tiene un plan.
- Usted tiene un problema por consumo de drogas o alcohol que necesita atención inmediata.

**Qué es lo que haremos:** Sandhills Center hará los arreglos para que usted reciba servicios en los siguientes dos días calendario.

### **Necesidad de rutina:**

Entre los ejemplos de las necesidades de rutina se incluyen:

- Problemas de la vida que le dificultan la vida en el trabajo, la escuela o con la familia.
- Consumo de sustancias que es un problema para usted en el trabajo, en la escuela o en casa.

**Qué es lo que haremos:** le proporcionaremos servicios dentro de los siguientes 14 días calendario.

### **CÓMO PREPARARSE PARA UNA CRISIS**

Cuando recibe un servicio mejorado, su plan de servicio tendrá un plan de crisis. Usted y su equipo de servicio redactan este plan de crisis. Su plan de crisis se compartirá con todos sus proveedores de servicio. Cosas que se deben incluir en su plan de crisis:

- nombres y números de teléfono de contacto de las personas que pueden ayudarle;
- los tratamientos y medicamentos que le han funcionado bien a usted;
- los hospitales u otros centros que le gustan;
- las señales de que está a punto de tener una crisis.

Si tiene problema para redactar, el personal del proveedor o las personas de su confianza pueden ayudarle a redactar su plan. Si su proveedor tiene personal de Apoyo de compañeros, ellos podrían ser muy útiles. Es posible que el personal de Apoyo de compañeros haya tenido algunas de las mismas dificultades en sus vidas.

### **SERVICIOS NO CUBIERTOS DE CONFORMIDAD CON EL PLAN DE SALUD DE SANDHILLS CENTER PARA NIÑOS MENORES DE 21 AÑOS DE EDAD**

#### **SERVICIOS DE DETECCIÓN TEMPRANA Y PERIÓDICA, DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO (EPSDT)**

Servicios de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento (Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment, EPSDT) es una ley que ayuda a que los niños elegibles para recibir Medicaid obtengan los servicios que necesitan. Los servicios deben ser necesarios por razones médicas y estar incluidos en la parte de EPSDT de la Ley del Seguro Social.

#### **COBERTURA Y REQUISITOS**

El médico u otro profesional clínico certificado deben ordenar los servicios. Se puede requerir una autorización previa de la División de Asistencia médica (Division of Medical Assistance) para asegurarse de la necesidad médica de algunos servicios.

#### **SERVICIOS CUBIERTOS:**

- Deben ser necesarios por razones médicas para corregir o mejorar un defecto, enfermedad física o mental o una afección que se encuentre mediante una prueba de detección.

- Deben estar indicados en la sección de EPSDT de la Ley del Seguro Social.
- Debe comprobarse que son seguros y eficaces.

Para obtener más información, comuníquese con:

- Sección de Operaciones de asistencia médica llamando al 919-855-4260.
- Servicio al cliente de Sandhills Center llamando al 1-800-256-2452.
- Pregúntele a su proveedor de atención médica.

### **SOLICITAR SERVICIOS QUE NO ESTÁN CUBIERTOS**

El equipo de liderazgo clínico de Sandhills y el Director Médico evalúan los pedidos de nuevos servicios que no fueron aprobados con anterioridad. El Director Médico presenta una recomendación al Director de LME/MCO sobre la provisión del servicio. Los miembros o proveedores pueden presentar el Formulario de pedido de servicios no cubiertos de nuestro sitio web para la consideración de nuevos servicios o tecnologías.

### **ADULTOS Y NIÑOS CON DISCAPACIDADES INTELLECTUALES/DEL DESARROLLO**

Las personas con discapacidades intelectuales o del desarrollo (intellectual or developmental disabilities, IDD) pueden vivir bien en la comunidad. Los apoyos pueden incluir la ayuda para encontrar y para aprender un trabajo. La ayuda suplementaria de cuidado de una persona en su casa (respite care) brinda alivio a la persona y a la familia en momentos de necesidad. La ayuda y los apoyos también pueden permitir que una persona se mude de una institución para vivir en una comunidad.

### **¿SOY ELEGIBLE PARA RECIBIR LOS SERVICIOS CON FINANCIAMIENTO DEL ESTADO?**

Usted puede recibir financiamiento del estado si necesita servicios de salud conductual y no puede pagarlos. Usted puede calificar si:

- Tiene Medicaid y necesita un servicio que Medicaid no cubre.
- El servicio que necesita no está cubierto por su seguro privado.
- Ha agotado los beneficios de salud conductual de su seguro privado.
- No califica para recibir Medicaid y no tiene otro seguro.

Consulte con su proveedor para ver si es elegible para recibir los servicios con financiamiento del estado.

### **CÓMO ELEGIR A UN PROVEEDOR**

Usted puede elegir a un proveedor si hace algo de lo siguiente:

- Llamar al Centro de llamadas de Sandhills Center al 1-800-256-2452. Si necesita servicios, el personal del Centro de llamadas le ofrecerá una opción de proveedores cerca de usted.

- Visitar el sitio web de Sandhills Center [www.sandhillscenter.org](http://www.sandhillscenter.org) y consultar la información bajo: Para consumidores y familias: ¿Cuáles son mis opciones de proveedores?

## **¿CÓMO PUEDO OBTENER UNA LISTA DE PROVEEDORES?**

El sitio web de Sandhills Center [www.sandhillscenter.org](http://www.sandhillscenter.org) tiene una lista de proveedores en la Red de Sandhills Center. La lista incluye nombres, ubicaciones, servicios, idiomas y cómo comunicarse con ellos.

Llame a Servicio al cliente al 1-800-256-2452 si necesita ayuda para encontrar a un proveedor.

## **UBICACIÓN DE LOS PROVEEDORES**

La mayoría de los servicios estarán a 30 millas, o bien a 30 minutos de su casa. Sandhills Center le ayudará a encontrar a un proveedor que satisfaga sus necesidades, tan cerca de su casa como sea posible.

En una emergencia, usted tiene derecho a recibir atención en cualquier lugar que proporcione Atención de emergencia, sin tener que llamar primero a Sandhills Center.

## **COPAGOS:**

Los proveedores en la red de Sandhills no tienen permitido cobrar o recolectar copagos por los servicios de Medicaid.

## **¿PUEDO RECIBIR SERVICIOS DE PROVEEDORES QUE NO PERTENEZCAN A LA RED?**

Puede recibir servicios de un proveedor que no pertenezca a la red si:

- No se le puede transferir de forma segura o apropiada a un programa o centro de la red.
- Necesita atención, pero una atención apropiada no está disponible en un centro o programa de la red.
- Tiene una emergencia y no puede llegar con un proveedor en la Red de Sandhills Center. Si recibió servicios no autorizados de parte de un proveedor que no se encuentra en la Red de Sandhills Center, usted puede ser responsable del costo (excepto en una emergencia).

Llame al centro de llamadas si tiene preguntas sobre un proveedor fuera de la red de Sandhills Center o sobre la atención de especialidades que no están cubiertas bajo el Plan de Salud de Sandhills Center – 1-800-256-2452.

## **SERVICIOS DE PROVEEDORES FUERA DEL ÁREA:**

Si está fuera del área de Sandhills y necesita servicios, pídale al proveedor que se comunique con nuestro Departamento llamando al 1-855-777-4652.

## **SERVICIOS DESPUÉS DE UNA CRISIS U HOSPITALIZACIÓN:**

Después de una crisis u hospitalización, usted necesita servicios para ayudarlo a mantenerse estable y bien. Las siguientes ubicaciones proporcionan servicios de seguimiento:

### **Daymark Recovery:**

Anson: 704-694-6588

Hoke: 910-875-8156

Montgomery: 910-572-3681

Randolph: 336-633-7000

Harnett: 910-893-5727

Lee: 919-774-6521

Moore: 910-295-6853

Richmond: 910-895-2462

### **Monarch Behavioral Health: RHA:**

Guilford -Greensboro: 336-676-6840

Guilford- High Point: 336-899-1505

## **¿CÓMO CAMBIO DE PROVEEDORES?**

Si desea cambiar de proveedor, comuníquese con su proveedor actual para realizar los cambios o cancelar sus citas. Si lo prefiere, llame a nuestra línea gratuita de Servicio al cliente al 1-800-256-2452 para recibir asistencia.

## **TRANSPORTE**

El Departamento de Servicios Sociales tiene un servicio de traslado gratuito que usted puede usar. Este servicio es para ayudarlo a que llegue con el médico o a otra cita médica.

Si no tiene Medicaid, se le cobrará un pequeño cargo por el servicio. Para obtener más información acerca de este servicio, consulte en la sección Apoyos de esta guía, o llame al Departamento de Servicios Sociales en su condado.

## **COMPETENCIA CULTURAL DE LOS PROVEEDORES**

Uno de los objetivos de Sandhills Center es que el sistema de servicio concuerde con nuestras comunidades locales. Las elecciones de los miembros y sus familias ayudan a dar forma al sistema de servicio. Sandhills Center y sus proveedores creen en la competencia cultural. Este objetivo significa más que solo conocer acerca de los grupos diferentes en nuestra área. Conocer sobre los comportamientos, las actitudes y las creencias de las personas hace que el sistema de servicio funcione mejor.

Informe a su proveedor si usted tiene necesidades culturales especiales.

## **CÓMO PLANIFICAR CON ANTICIPACIÓN**

Usted tiene derecho a formular instrucciones anticipadas para su tratamiento. Existen tres tipos de instrucciones médicas anticipadas. Estos documentos legales le permiten dar a conocer sus deseos en caso de que usted no sea capaz de tomar decisiones por sí mismo.

- Instrucción psiquiátrica anticipada o la Instrucción anticipada para la atención de salud mental
- Poder de atención médica
- Testamento en vida

## **INSTRUCCIONES PSIQUIÁTRICAS ANTICIPADAS:**

La Instrucción psiquiátrica anticipada (Psychiatric Advance Directive, PAD) o la Instrucción anticipada para la atención de salud mental es un documento legal. El formulario proporciona las instrucciones para el tratamiento de salud mental que desea recibir si tiene una crisis o no puede tomar decisiones por sí mismo. El personal del Centro de Llamadas de Sandhills Center puede proporcionarle información y ayudarle con sus Instrucciones médicas anticipadas. Entre la información que pueden proporcionar se incluye:

- sus derechos de conformidad con la ley estatal;
  - las políticas de Sandhills sobre las Instrucciones médicas anticipadas;
  - todas las limitaciones sobre la implementación de sus instrucciones médicas anticipadas;
  - su derecho a presentar una queja si cree que los planes de sus Instrucciones médicas anticipadas no se cumplieron.
- Usted puede llamar al Centro de Llamadas al 1-800-256-2452.

Su proveedor de servicio o coordinador de atención también puede ayudarle a redactar este plan. La Instrucción psiquiátrica anticipada proporciona sus deseos acerca de:

- lo que considera que lo calma;
- cómo se siente acerca de la reclusión o de los tratamientos con descargas eléctricas;
- qué medicamentos no desea tomar;
- qué médico desea que se encargue de su tratamiento.

Para encontrar más información y los formularios para las Instrucciones médicas anticipadas:

- Llame al Registro de Instrucciones de atención médica anticipadas al 919-807-2167.
- Sitio web:  
<https://www2.ncdhhs.gov/dma/medicaid/AdvanceDirectExpanded.pdf>
- Escriba a: Advance Health Care Directive Registry P.O. Box 29622 Raleigh NC 27626-0622

## **PODER DE ATENCIÓN MÉDICA**

Un Poder de atención médica le permite elegir a una persona para que tome decisiones en su nombre, si usted no puede hacer sus propias elecciones sobre el tratamiento.

## **TESTAMENTO EN VIDA**

Un Testamento en vida es un documento que le dice a los demás qué clase de atención desea o si desea morir de forma natural si es un enfermo incurable y no puede alimentarse o respirar por sí mismo.

Estos tres documentos deben ser por escrito y debe firmarlos mientras tenga la capacidad de comprender su condición y las elecciones de tratamiento y pueda dar a conocer sus deseos. Dos personas calificadas deberán ser testigos de los tres tipos de instrucciones médicas anticipadas. El testamento en vida y el poder de atención médica deben estar legalizados por un notario.

## **¿QUÉ HAGO CON MIS INSTRUCCIONES MÉDICAS ANTICIPADAS?**

Asegúrese de guardar sus copias en un lugar seguro y de entregar copias a:

- su familia,
- su equipo de tratamiento,
- su médico,
- al hospital donde probablemente recibirá el tratamiento.

También puede solicitar que se archive su Instrucción médica anticipada en una base de datos nacional o en el Registro de Instrucciones de atención médica anticipadas de North Carolina, el cual es un Departamento de la Secretaría de Estado de North Carolina ([www.sosnc.com](http://www.sosnc.com)).

Hay un cobro de \$10.00 para registrarla. Esto incluye el registro, el formulario de revocación, la tarjeta de registro y la contraseña. Puede usar el formulario de revocación en cualquier momento si cambia de opinión y sus instrucciones médicas anticipadas.

## **¿PUEDE UN PROVEEDOR REHUSARSE A CUMPLIR MI INSTRUCCIÓN MÉDICA ANTICIPADA?**

Su proveedor debe cumplir sus instrucciones, a menos que:

1. a juicio del proveedor, la instrucción médica anticipada no le beneficia a usted, de acuerdo con los estándares de práctica comunitaria aceptados del tratamiento;
2. sus instrucciones médicas anticipadas no están disponibles;
3. sus instrucciones médicas anticipadas infringen la ley;
4. a usted se le asignó de forma involuntaria a un centro de atención las 24 horas y el médico tratante y el director de los servicios clínicos determinan que su afección no tiene posibilidades de mejorar o que es probable que se haga daño a usted mismo o a otras personas antes de mejorar;
5. la instrucción médica anticipada no es un tratamiento adecuado en caso de una emergencia y podría poner en peligro su vida o su salud.

Si su proveedor determina que parte de su instrucción médica anticipada no se puede cumplir, debido a las razones indicadas anteriormente, todas las otras partes de sus instrucciones médicas anticipadas se deben cumplir.

## **¿POR CUÁNTO TIEMPO ESTARÁN VIGENTES MIS INSTRUCCIONES MÉDICAS ANTICIPADAS?**

Sus Instrucciones médicas anticipadas estarán vigentes hasta que usted las cancele. Usted puede cancelar o cambiar sus Instrucciones médicas anticipadas en cualquier momento a menos que haya sido declarado como incompetente. Si usted cancela o cambia sus Instrucciones médicas anticipadas, asegúrese de informar del cambio a todas las personas que tengan una copia.

Si usted cree que sus Instrucciones médicas anticipadas no se cumplieron, puede presentar una queja llamando al 919-807-2167, o comunicándose con nuestro Centro de llamadas al 1-800-256-2452 para recibir asistencia.

# SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

## SUS DERECHOS

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Ser tratado con justicia y respeto, sin importar la raza, origen étnico, religión, discapacidad mental o física, sexo, edad, preferencia sexual o capacidad de pago.
- Participar en la preparación del Plan de servicio y en la toma de decisiones respecto a su Atención médica, incluso el derecho a rechazar el tratamiento.
- El derecho a recibir información sobre Sandhills Center, sus servicios y remisiones para recibir atención de especialidades (incluyendo gastos compartidos, si los hubiera) y cómo obtener acceso a los beneficios de Medicaid que no están cubiertos.
- Usted tiene el derecho a estar libre de cualquier forma de restricción o aislamiento que se use como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- El derecho a solicitar y obtener una copia de su expediente médico. Si su médico o terapeuta decide que esto será perjudicial para su bienestar físico o mental, usted puede pedir que se envíe la información a un médico o a un profesional de su elección.
- Recibir sus servicios en un lugar seguro.
- Derecho a rechazar servicios, a menos que los servicios sean ordenados por un tribunal.
- Incluir a cualquier persona que desee en su tratamiento.
- Que se mantenga la privacidad de su información médica protegida.
- Obtener información en su propio idioma o que la traduzcan.
- El derecho a recibir servicios de interpretación oral sin ningún costo para usted.
- Presentar una queja, o apelación sin multa.
- Recibir buena atención de los proveedores que saben cómo cuidarlo.
- Elegir a un proveedor dentro de la Red de Proveedores.
- Usar sus derechos sin acción negativa por parte de la División de MH/DD/SAS de NC o Sandhills Center, y mantener los mismos derechos civiles y legales que los demás.
- El derecho a ser tratado con respeto, incluyendo la dignidad y la privacidad.
- El derecho a recibir información sobre opciones y alternativas disponibles de tratamiento y a que se le expliquen estas opciones de una forma en que pueda comprenderlas.
- El derecho a una audiencia imparcial ante el estado sobre cualquier medida tomada por Sandhills Center, incluyendo la denegación de un servicio.
- Usted tiene derecho a recomendar cambios a la Política y Procedimientos de Sandhills Center.
- El derecho a recibir información sobre cómo recomendar cambios a la Política y Procedimientos de Sandhills Center.
- El derecho a formular instrucciones médicas anticipadas por escrito.
- Usted tiene derecho a tener una segunda opinión para el tratamiento. Para obtener una segunda opinión, llame a Servicio al cliente al 1-800-256-2452 y solicite hablar con un miembro del personal que pueda programar una segunda opinión dentro de la red o hacer los arreglos para obtener una fuera de la red sin ningún costo para usted.



- Si vive en un Hogar de cuidados para adultos y cree que ha habido cualquier violación de sus derechos, tiene el derecho de informar la supuesta violación al Departamento de Salud y Servicios Humanos de NC.

## **SUS DERECHOS CIVILES**

Los miembros tienen derecho a todos los derechos civil, incluso:

- Registrarse y votar.
- Comprar o vender una propiedad, poseer propiedades.
- Firmar un contrato.
- Demandar a personas que le hayan hecho daño.
- Casarse o divorciarse. Tener y cuidar a sus hijos.
- Si se ha determinado que es incompetente y un tribunal le asignó un tutor legal, aún conservará todos los derechos legales y civiles, salvo los derechos que el tribunal le confiere al tutor legal.

## **TIENE DERECHO A SOLICITAR ESTA INFORMACIÓN EN CUALQUIER MOMENTO:**

- Una Guía para los miembros, al menos anualmente, y según sea necesario de parte de Sandhills Center.
- El nombre, la ubicación y el número de teléfono de los proveedores actuales en su área de servicio que hablan otro idioma además del inglés y el nombre del idioma que hablan.
- El nombre, la ubicación y el número de teléfono de los proveedores en su área de servicio.
- Cualquier restricción de su libertad de elección entre los proveedores de la red.
- Una descripción de cómo se proporcionan la cobertura de emergencia y después de las horas de atención.
- Una descripción de lo que es un estado médico de emergencia y lo que son los servicios de estabilización posterior y emergencia.
- El proceso para recibir servicios de emergencia, incluyendo el uso del sistema de teléfono de emergencia 911 o los números de emergencia locales.
- La ubicación de proveedores y hospitales que proporcionan servicios de estabilización posterior y emergencia. Su derecho de utilizar cualquier hospital u otro entorno para atención de emergencia.
- Su derecho a una segunda opinión para el tratamiento. (Sin costo de un Profesional de atención médica calificado dentro de la red, o fuera de la red si fuera necesario).
- Su derecho a obtener servicios de emergencia sin obtener una autorización primero.
- La cantidad, duración y el alcance de sus beneficios.
- El proceso para la obtención de servicios, incluidos los requisitos de aprobación.
- La forma cómo usted puede obtener beneficios de los proveedores fuera de la red.
- Las reglas para los servicios de atención de estabilización posterior.
- Cómo y dónde obtener los servicios. Cómo se puede proporcionar

- transporte.
- La estructura y operación de Sandhills Center.
- Los procedimientos y los plazos de quejas, apelaciones y audiencia imparcial.
- Tiene derecho a recomendar cambios a la Política y Procedimientos de la LME-MCO. Para recomendar cambios, comuníquese con la LME/MCO:
  - 1) Por teléfono: 1-800-256-2452, o
  - 2) Escribiendo: Sandhills Center, P.O. Box 9 West End, NC 27376
  - 3) En persona: 185 Grant Street, West End NC 27376.
- El derecho a elaborar instrucciones médicas anticipadas.
- El derecho a recibir procedimientos para recomendar cambios en la Política y Procedimientos de la LME-MCO de las siguientes formas:
  - 1) Por teléfono: 1-800-256-2452, o
  - 2) Escribiendo: Sandhills Center, PO box 9 West End, NC 27376
  - 3) En persona: 185 Grant Street, West End, NC 27376

Para solicitar esta información, comuníquese con Servicio al Cliente de Sandhills Center llame gratuitamente llamando al 1-800-256-2452.

## **Sus derechos en un centro de atención las 24 horas**

Si ingresa a un centro de tratamiento de atención las 24 horas, se le darán y explicarán las reglas de ese centro. Las reglas del centro se le deben dar en el transcurso de 72 horas o durante sus tres primeras visitas al programa. Estas reglas cubrirán la higiene, el aseo, su entorno de vida, sus fondos personales y el almacenamiento y protección de su ropa y pertenencias.

## **DERECHOS DE LOS MENORES DE EDAD**

Si es un menor que vive en un centro de atención las 24 horas, los siguientes derechos no pueden restringirse. Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Acceder a supervisión y orientación adecuada.
- Comunicarse con sus padres o tutor legal.
- Tener la oportunidad de madurar físicamente, emocionalmente, intelectualmente, social y vocacionalmente.
- Recibir servicios separados de los adultos, según sea apropiado.
- El derecho a socializar con otras personas en el programa.
- Hacer sugerencias acerca de las operaciones del programa y sus reglas.

Para obtener más información, usted puede solicitar una copia de las “Reglas de los derechos del cliente en los Servicios MH/DD/SA comunitarios” o comunicarse con:

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

Un menor de edad tiene derecho a aceptar algunos tratamientos sin el consentimiento de sus padres o tutor legal, incluyendo lo siguiente:

- tratamiento de enfermedades venéreas
- servicios por embarazo
- tratamiento por consumo de alcohol y uso de sustancias controladas

- tratamiento de trastornos emocionales

Si tiene un tutor legal o es menor de dieciocho años de edad, su padre, madre o tutor legal pueden tener acceso a la información del tratamiento y autorizar la divulgación de la información en su nombre, a menos que los servicios se brinden a menores de edad conforme a la ley.

## **SUS RESPONSABILIDADES**

Usted tiene la responsabilidad de:

- Proporcionar información necesaria para su atención a sus proveedores.
- Cumplir las instrucciones y directrices de sus proveedores.
- Conocer el nombre de su hogar clínica y el personal que trabaja con usted.
- Programar las citas durante horas regulares de oficina, cuando sea posible, limitando el uso de las instalaciones de Atención de urgencias y Sala de emergencias.
- Llegar a tiempo a las citas.
- Asistir a todas las citas programadas o llamar para cancelarlas.
- Participar en la creación de su Plan de servicio.
- Estar consciente de sus derechos. Cuidarse usted mismo.
- Colaborar en el proceso de su recuperación.
- Tratar a los demás con respeto y trabajar con ellos conjuntamente.
- Proporcionar información financiera y documentar sus ingresos.

## **ADAPTACIONES**

Sandhills Center y nuestros proveedores cumplen con todas las reglas de la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA). Se proporcionarán adaptaciones cuando se soliciten, para garantizar que todas las personas tengan el mismo acceso a los servicios.

## **OTROS SERVICIOS:**

### **TRANSICIÓN PARA VIVIR EN LA COMUNIDAD (TRANSITION TO COMMUNITY LIVING, TLCI)**

Es posible que haya asistencia especial de vivienda disponible para los miembros que:

- tengan una enfermedad mental grave; **y**
- vivan en una vivienda con asistencia o en un hogar grupal para adultos; **o**
- estén en un hospital de estado **y** en riesgo de quedar sin hogar.

El programa TLCI puede ayudarlo a encontrar un apartamento u otra vivienda en la comunidad.

Usted continuará recibiendo servicios mientras esté viviendo en la comunidad, que incluyen:

- Equipo de Tratamiento Asertivo Comunitario (Assertive Community Treatment Team, ACTT)
- Servicios de Manejo de la transición
- Servicios de Rehabilitación psicosocial
- Servicios de Apoyo de los compañeros

Vivir en la comunidad puede ser una posibilidad emocionante de tomar sus propias decisiones y podría dar como resultado menos estadias hospitalarias. Si cree que puede calificar y quiere obtener más información,

llame al 1-800-256-2452.

Sandhills Center obedece todos los requerimientos federales relacionados con el uso de los servicios entregados bajo este programa. Sandhills Center se asegura que la información impresa sobre los servicios y la línea telefónica de crisis estén disponibles para los miembros que tienen uso limitado del idioma inglés y los que tienen impedimentos visuales o para oír.

## **DEFENSORÍA**

### **¿QUÉ ES UN DEFENSOR?**

Un Defensor es alguien que tiene el conocimiento y que puede hablar con usted acerca de sus derechos. Los siguientes recursos de defensoría, locales y estatales, están disponibles para usted:

- Alianza Nacional sobre Enfermedades Mentales de North Carolina (National Alliance on Mental Illness, **NAMI**) La Línea de ayuda de NAMI de North Carolina proporciona información sobre enfermedad mental, remisiones para tratamientos y servicios comunitarios, e información sobre grupos de ayuda familiar y para los miembros locales en todo North Carolina. NAMI North Carolina proporciona apoyo emocional, educación y defensoría a personas de todas las edades, que sufren alguna enfermedad mental. Teléfono: 919-788-0801 o 800-451-9682 (Línea de ayuda) Sitio web: <http://www.naminc.org>
- El sitio web de **The Arc** proporciona información acerca de la organización y servicios para personas con discapacidades intelectuales y del desarrollo. Sitio web: <http://www.thearc.org>

## **COMITÉ DE ASESORÍA FAMILIAR Y AL CONSUMIDOR (CFAC)**

El Comité de Asesoría Familiar y al Consumidor (Consumer and Family Advisory Committee, CFAC) de Sandhills Center reconoce las contribuciones de los miembros y de sus habilidades y perspectiva a través de lo siguiente:

- abogar para mejorar en la atención de calidad,
- identificar barreras y deficiencias del servicio,
- recomendar soluciones.

El comité sirve como un vínculo entre Sandhills Center y la comunidad. Está conformado por los miembros y las familias que viven en el área de Sandhills Center. Para obtener más información, puede comunicarse con el encargado del enlace con el personal de CFAC de Sandhills Center acerca de este comité llamando al 1-800-256-2452.

### **¿QUÉ ES UN REPRESENTANTE DESIGNADO?**

Si tiene una enfermedad mental, usted tiene derecho a que un representante designado le ayude a proteger sus derechos. Un representante designado puede ser uno de los padres, un tutor legal, un amigo, un compañero de apoyo, o cualquier otra persona que pueda ayudarle a proteger sus derechos y que conozca sus necesidades de servicio.

## **FRAUDE, DESPILFARRO Y ABUSO DE MEDICAID**

Cualquier persona que tenga conocimiento sobre fraude, despilfarro o abuso de Medicaid debería hacer una denuncia.

Si no está seguro de lo que es un fraude, despilfarro o abuso de Medicaid, esto puede incluir cualquiera de una serie de actos deshonestos. Algunos ejemplos de esto incluyen:

- dejar que alguien más utilice su tarjeta de Medicaid,
- someterse a procedimientos médicos innecesarios,
- facturar servicios no recibidos,
- usar personal no calificado.

Usted puede denunciar fraude, despilfarro y abuso por medio de:

- 1-877-362-8471 (la División de Asistencia médica)
- La División de Salud y Servicios Humanos, 1-800-622-7030

Si tiene preguntas, llame al Centro de Llamadas de Sandhills Center al 1-800-256-2452, en cualquier momento del día o de la noche.

## **QUEJAS Y APELACIONES**

### **¿QUÉ PUEDO HACER SI TENGO UNA QUEJA ACERCA DE MI ATENCIÓN?**

Manifieste cualquier inquietud o problema con su proveedor y bríndeles la oportunidad de que solucionen el problema. Si no está satisfecho con los resultados, puede comunicarse con Servicio al cliente de Sandhills Center llamando al 1-800-256-2452. El personal de Sandhills Center responderá a sus preguntas y le ayudará a presentar una queja.

### **¿QUÉ ES UNA QUEJA Y CÓMO LA HAGO?**

Una queja es cuando usted no está satisfecho con alguna parte de sus servicios. Sus inquietudes podrían ser respecto a algún proveedor o personal de Sandhills Center. Los motivos para presentar quejas podrían incluir los siguientes:

- La calidad de la atención o los servicios recibidos, o bien el acceso a algún servicio.
- Un desacuerdo sobre el servicio que recibe o con Sandhills Center.
- Un proveedor o Sandhills Center no respeta los derechos de una persona, su privacidad ni confidencialidad.
- Un empleado de un proveedor de Sandhills Center es grosero o abusivo, lo ignora o lo explota de manera alguna.
- Cómo presentar una queja:
  - Conversando con cualquier miembro del personal de Sandhills Center.
  - Por teléfono: 1-800-256-2452, o
  - Escribiendo: Sandhills Center Customer Service, P.O. Box 9 West End, NC 27376
  - En persona: 185 Grant Street, West End NC 27376.
  - Para personas con problemas auditivos: Número TTY: 1-866-518-6778
- Nuestro personal le proporcionará asistencia como sea necesario para ayudarle con su queja.
- Se le proporcionará ayuda, si fuera necesario, para presentar apelaciones y audiencias imparciales ante el estado.

### **Apelaciones para el presupuesto individual de la exención de NC Innovations**

A todos los miembros que reciban financiamiento de la Exención de NC Innovations se les asignará un Presupuesto individual. Este Presupuesto base se usa durante la planificación del Plan de apoyo individual del miembro. El Presupuesto base no es un límite sobre la cantidad de servicios que un miembro y/o una persona responsable pueden solicitar o recibir.

- 1) Si un miembro o persona responsable legalmente no está de acuerdo con el Presupuesto base o el Nivel de categoría de presupuesto individual, ellos pueden presentar una queja.
- 2) El miembro o la persona responsable legalmente pueden presentar una queja por teléfono, en persona o por escrito.
- 3) Un miembro del personal de Sandhills Center responderá dentro de los siguientes cinco días después de que hayamos recibido la queja.

Si tiene preguntas acerca de su Presupuesto individual o de este proceso, llame al Coordinador de atención de Innovations.

## **¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR UNA QUEJA?**

Un miembro puede presentar una queja; o bien, uno de los que se indican a continuación puede presentarla en nombre del miembro:

- un miembro o persona de cualquier agencia de defensoría
- un amigo, vecino, familiar u otra persona,
- uno de los padres o tutor legal,
- el personal del proveedor, personal de LME, (personal que trabaja para alguna MCO/LME),
- cualquier miembro de la comunidad,
- otras organizaciones, incluyendo DMH/DD/SAS,
- un abogado.

## **¿TENGO QUE DAR MI NOMBRE?**

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

## **¿QUÉ SUCEDE DESPUÉS DE QUE PRESENTO UNA QUEJA?**

Después de que presente una queja, el personal de Sandhills Center se comunicará con usted en el transcurso de cinco (5) días. Si fuera necesaria más información, el personal le pedirá la información. Después de que se revise la queja, usted recibirá una carta con los resultados de la revisión. Sandhills Center debe completar la revisión de la queja en un plazo de 30 días.

Puede solicitar una extensión de hasta de catorce (14) días en el proceso de revisión de quejas. Para solicitar una extensión, comuníquese con el Departamento de Administración de la Calidad llamando al 1-800-256-2452. Se revisará su solicitud de extensión y se le notificarán por escrito los resultados.

## **PROCESO DE APELACIÓN DE QUEJAS**

Si no está satisfecho con los resultados de su queja, puede presentar una apelación por teléfono o por correo. Si llama, debe enviar una carta dentro de los siguientes 20 días calendario a partir de la fecha en la carta de decisión. Miembros del personal calificado, quienes no estuvieron involucrados en la decisión original, revisarán su apelación.

Sandhills Center  
Customer Services Section  
P.O. Box 9  
West End NC 27376  
N.º de teléfono: 1-800-256-2452

Si desea información adicional sobre el proceso de apelación, puede hacerlo comunicándose con Servicio al Cliente llamando al 1-800-256-2452.

## **ADMINISTRACIÓN DE UTILIZACIÓN, SOLICITUDES DE SERVICIO Y APELACIONES**

La Administración de utilización es la parte de Sandhills Center que revisa las solicitudes de servicio de los proveedores. Los revisores de Administración de utilización son profesionales clínicos certificados con capacitación especial en la revisión de solicitudes de servicio.

Los servicios se revisan basados en:

- ¿Es este el servicio que necesita?
- ¿Es esta la cantidad correcta?
- ¿Es por la cantidad de tiempo correcta?

La Administración de utilización revisa su necesidad para ver si se satisfizo la necesidad médica. Una necesidad médica significa que usted necesita el servicio para mejorar su afección. Si la Administración de utilización revisa la solicitud de servicio y es aprobada, usted recibirá los servicios de Medicaid.

### **¿QUÉ SUCEDE SI NO ES APROBADO MI SERVICIO DE MEDICAID?**

Si su solicitud o servicio de Medicaid se deniega, reduce, suspende o cancela, y si usted no está de acuerdo, tiene el derecho de apelar la decisión. Si la solicitud del servicio de Medicaid no fue aprobada, usted recibirá una carta en donde se le explica la decisión. Las instrucciones sobre cómo apelar la decisión de la Administración de utilización están incluidas en esta carta.

La carta incluye información sobre estas áreas importantes:

- Los miembros y/o sus representantes tienen el derecho de solicitar una apelación. Si el miembro elige que un representante le ayude con la apelación, Sandhills Center podrá solicitar una entrega de información firmada para compartir la información clínica.
- Plazos para solicitar la apelación
- Puede pedirle a un proveedor que actúe en su nombre y que presente una apelación

#### **IMPORTANTE:**

La carta que usted reciba le explicará los límites de tiempo para presentar su apelación, por favor léala atentamente. Tiene hasta sesenta (60) días desde la fecha de envío de la carta por correo para presentar una apelación. Sandhills Center procesará su apelación en el transcurso de treinta (30) días calendario.

Sandhills Center también puede procesar una apelación en forma urgente. Si usted prefiere que su apelación se decida urgentemente, puede presentar un pedido de una apelación urgente verbalmente o por escrito. Sandhills Center procesará la apelación y brindará una respuesta verbal en 72 horas y una respuesta por escrito en tres (3) días calendario.

Si necesita más tiempo para presentar su apelación, puede solicitar una extensión de 14 días para brindar información adicional relacionada con la apelación. Sandhills Center también puede solicitar una extensión de 14 días



para obtener información adicional que pueda ayudar a su solicitud. Sandhills Center le entregará una carta en dos (2) días calendario de la decisión para extender el período de tiempo.

Los miembros tienen el derecho a presentar una queja si Sandhills Center extiende el período de tiempo.

Si está en desacuerdo con la decisión de Sandhills Center sobre la apelación, puede solicitar una apelación ante la Oficina de Audiencias Administrativas (Office of Administrative Hearings, OAH). Esta apelación se debe solicitar en el transcurso de ciento veinte (120) días.

Continuación de los servicios durante la apelación:

- Puede solicitar que continúen sus servicios durante la apelación si cumple con ciertas condiciones. Si la decisión final del juez de derecho administrativo concuerda con la de Sandhills Center, es posible que le pidan que pague los costos de esos servicios.

Si necesita ayuda para entender la carta o para presentar una apelación, llame al Departamento de Administración de utilización al 1-800-241-1073.

## **SERVICIOS QUE NO SON DE MEDICAID (SERVICIOS CON FINANCIAMIENTO DEL ESTADO)**

Si la solicitud de su proveedor para recibir servicios con financiamiento del estado se deniega, reduce, suspende o cancela, y usted no está de acuerdo, usted tiene derecho a apelar la decisión. Usted recibirá una carta en donde se le explica la razón de la denegación, reducción, suspensión o cancelación del servicio. Las instrucciones sobre cómo apelar la decisión estarán incluidas en la carta. Si usted desea apelar la decisión, pero no sabe cómo hacerlo, el personal de Sandhills Center le puede ayudar. Usted puede recibir ayuda para presentar su apelación llamando al Departamento de Administración de utilización al 1-800-241-1073.

### **IMPORTANTE:**

Tiene hasta quince (15) días hábiles desde la fecha de la carta para presentar su apelación de la denegación de los servicios con financiamiento del estado.

## **AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD**

Todos los nuevos miembros reciben una copia de nuestro Aviso de Prácticas de privacidad. Para obtener información acerca del Aviso de Prácticas de privacidad, consulte la sección “Para consumidores y familias” (For Consumers and Families), en el sitio web de Sandhills Center, para leer el aviso.

También puede recibir una copia del Aviso de Prácticas de privacidad llamando al Centro de Llamadas de Sandhills Center al 1-800-256-2452. Un miembro del personal de Servicio al cliente le enviará una copia del aviso.

### **¿ES PRIVADA MI INFORMACIÓN DE SALUD CONDUCTUAL?**

Su información de salud conductual (en forma electrónica y por escrito) es privada y confidencial. Su proveedor puede pedirle que firme una autorización de divulgación de información para compartir su información de salud conductual con otras personas que trabajan con usted. En situaciones especiales, su información se puede divulgar sin su permiso. Algunos ejemplos de estas son los siguientes:

- Una orden judicial para divulgar su expediente.
- Si está en la cárcel y se determina que necesita servicios de salud mental por abuso de sustancias o apoyo por discapacidad intelectual/de desarrollo.
- A un médico u otro proveedor de atención médica que proporciona servicios médicos de emergencia.
- Coordinación de su atención con otros centros estatales o en el área, cuando se ha decidido que se necesita la divulgación de esa información para garantizar la atención adecuada y efectiva.
- Si el personal de las fuerzas de seguridad considera que es un peligro para sí mismo o para otros.
- La denuncia de sospecha de abuso, negligencia o explotación de un niño o adulto discapacitado.
- Si hay una acción legal relacionada con su tratamiento, nuestros abogados externos pueden revisar el expediente.
- Si sus expedientes de tratamiento deben revisarse o auditarse para cumplir con los reglamentos gubernamentales.

Si siente que se ha violado su Derecho a la confidencialidad, tiene derecho a presentar una queja. Puede llamar al Centro de Llamadas al 1-800-256-2452. También tiene derecho a solicitar que alguien de su confianza le ayude a presentar esta queja.

## **APOYOS**

### **¿CÓMO PUEDO OBTENER APOYO DE TRANSPORTE?**

Usted debería hablar sobre sus necesidades con su proveedor de servicio para decidir cuáles recursos comunitarios podrían ayudarle. Llame al número que se encuentra abajo para averiguar sobre los servicios de transporte que se ofrecen en su área.

### **Condado/Sistema/Teléfono**

Anson County Transportation System (ACTS) (Sistema de transporte del condado de Anson)

704-694-2596

Guilford County Transportation and Mobility Services (Servicios de movilidad y transporte del condado de Guilford)

336-641-4848

Harnett Rural Area Transportation System (HARTS) (Sistema de transporte del área rural de Harnett)

910-814-4019

Hoke Area Transit Services (HATS) (Servicios de tránsito del área de Hoke)

910-875-8696

Lee County of Lee Transit System (COLTS) (Sistema de tránsito Lee del condado de Lee)

919-776-7201

Montgomery RCATS Transportation (Transporte RCATS de Montgomery)

910-572-3430

Moore County Transportation (Transporte del condado de Moore)

910-947-3389

Richmond Area of Richmond Transit (ART) (Tránsito del área de Richmond de Richmond)

910-895-1313

Randolph Coordinated Agency Transit System (RCATS) (Sistema de tránsito de agencia coordinada de Randolph)

336-629-7433

## **SITIOS WEB ÚTILES:**

Los sitios web y números de contacto que aprueban los Comités de Gestión de calidad de Sandhills Center para que sirvan de referencia informativa para los miembros incluyen:

- Alianza Nacional sobre Enfermedades Mentales de North Carolina (National Alliance on Mental Illness, NAMI)  
Teléfono: **919-788-0801 o 800-451-9682 (línea de ayuda)**  
Sitio web: **www.naminc.org**

### **Alianza Nacional sobre Enfermedades Mentales de North Carolina (National Alliance on Mental Illness, NAMI) en**

- 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

- **The Arc of North Carolina**  
4200 Six Forks Road  
Raleigh, NC 27609  
919-782-4632 o 800-662-8706  
[www.arcnc.org](http://www.arcnc.org)

La Línea de ayuda de NAMI de North Carolina proporciona información sobre enfermedad mental, remisiones para tratamientos y servicios comunitarios, e información sobre grupos de ayuda familiar y para los miembros locales en todo North Carolina. NAMI North Carolina proporciona apoyo emocional, educación y defensoría a personas de todas las edades, que sufren alguna enfermedad mental.

### **Línea de ayuda familiar en el estado 1-800-377-1464 [www.bianc.net](http://www.bianc.net) (respecto a los servicios TBI)**

- El sitio web “Healthy Minds” (Mentes saludables) proporciona una amplia gama de información sobre enfermedades mentales, incluso características y síntomas, causas y tratamiento.  
<http://healthyminds.org>
- El sitio web “Mental Health Recovery” (Recuperación de la salud mental) se enfoca en la prevención y recuperación a través de la educación, formación e investigación.  
<http://www.mentalhealthrecovery.com>

**Association of Self-Advocates of  
NC (Asociación de  
Autodefensores de CN)**

1-800-662-8706  
www.arcnc.org

**North Carolina Customer  
Services/Community Rights  
(Derechos  
Comunitarios/Servicios al Cliente  
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

**Disability Rights North Carolina  
Community Rights Persons with  
Disabilities (Derechos de  
Discapacidad de Carolina del  
Norte - Personas con Derechos  
Comunitarios con  
Discapacidades)**

3724 National Drive, Suite 100  
Raleigh NC 27612  
Gratis 1-877-235-4210  
919-856-2195 Fax: 919-733-9173  
Correo electrónico:  
info@disabilityrightsncc.org

**Alcohol/Drug Council of NC  
(Consejo del Alcohol/Drogas de  
CN)**

800-688-4232

**Autism Society of North Carolina  
(Sociedad para el Autismo de  
Carolina del Norte)**

5121 Kingdom Way Suite 100  
Raleigh, NC 27607  
919-743-0204 o 800-442-2762  
www.autismsociety-nc.org

**Information on Drug Interactions  
(Información sobre Interacciones  
entre Medicamentos)**

<http://healthtools.aarp.org/druginteractions>

**Exceptional Children's  
Assistance Center (ECAC) [Centro  
de Asistencia a Niños  
Excepcionales (ECAC)]**

1-800-962-6817  
(Línea telefónica informativa para  
padres)  
907 Barra Row, Suite 102/103  
Davidson, NC 28036  
<http://www.ecac-parentcenter.org>

**National Center for Missing and  
Exploited Children (Centro  
Nacional de Niños Explotados y  
Perdidos)**

1-800-843-5678  
www.ncmec.org

**Amber Alert/Silver Alert: To  
active a Silver Alert (Alerta  
Amber/Alerta Plata: Para activar  
una alerta plata)**

NC Center for Missing Persons  
(Centro de Personas Perdidas de  
Carolina del Norte)  
1-800-522-5437 (Patrulla de  
caminos)  
<https://www.ncdps.gov/>

**North Carolina Families United  
(Familias Unidas de Carolina del  
Norte)**

795 Boone Station Dr.  
Burlington, NC 27215  
336-395-8828

**Carolinas Poison Control Center (Centro de envenenamiento de las Carolinas) en el número (800) 848-6946:** al llamar al National Poison Control Center al número (800) 222-1222 se conectan las llamadas al centro de control de envenenamiento más cercano. Si un niño está consciente o tiene problemas para respirar, llame inmediatamente al 911.

## **Refugios para personas sin hogar**

- Condado de Anson: House of Hope, contacto Steve Adams @ 704-695-2879; solo para hombres.
- Condado de Anson: Samaritan Inn en Wadesboro: programa de 90 días para personas sin hogar, tanto para hombres como para mujeres, llamando al número 704-695-2453, comuníquese con el Rev. Chambers.
- Condado de Guilford: Greensboro Urban Ministry: 336-271-5959
- Condado de Guilford: Refugio para hombres Open Door Ministries: 336-886-4922
- Partners Ending Homelessness: 336-553-2715
- Condado de Harnett: Beacon Rescue Mission llamando al número 910-892-5772, hombres/mujeres/niños.
- Condado de Lee: Refugio en Sanford, Pastor Kivett llamando al: hombres 919-776-8474, mujeres 919-774-7112.
- Condado de Lee: Life Line Ministries en Sanford, comuníquese con Santiago Lopez llamando al número 919-498-4424, hombres y mujeres.
- Condado de Moore: Family Promise en Aberdeen, Susan Bellow llamando al número 910-944-7149; acepta mujeres y niños.
- Condado de Moore: Friend to Friend; para mujeres y niños que sufren abusos, línea de crisis las 24 horas, llamando al número 910-947-3333 comuníquese con Anne Friesen.
- Condado de Moore: Bethany House; casa de rehabilitación para mujeres, Southern Pines, llamando al número 910-692-0779.
- Condado de Randolph: C4 Central Carolina Community Church llamando al número 336-633-4404. Abierto lunes, jueves y viernes; 14/1 - 15/3 cuando la temperatura es menor a 32 grados.
- Condado de Randolph: Total Committed Ministry; Pastor Jeff Looney llamando al número 336-879-4377, celular 336-302-3986; abierto las 24 horas, los 7 de la semana.
- Condado de Richmond: Outreach for Jesus - Rev. Taylor - llamando al número 910-582-8888.
- Condados de Richmond County/Moore/Anson: SCAP; vivienda de transición, llamando al número 704-694-5161 contacto Sabrina Hough; para mujeres y niños.



Esta página se dejó en blanco intencionalmente.



Esta página se dejó en blanco intencionalmente.

[www.SandhillsCenter.org](http://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



ACCREDITED  
Health Network  
Expires 05/31/2019



ACCREDITED  
Health Call Center  
Expires 05/31/2019



ACCREDITED  
Health Utilization  
Management  
Expires 05/31/2019