

Guia de Servicios de Salud de Comportamiento



Servicios proporcionados in los condados del sureste:

- Iron
- Kane
- Beaver
- Garfield
- Washington

TABLA DE CONTENIDOS

Sección 1	Introducción	1
Sección 2	Servicios Ofrecidos	1
Sección 3	Servicios no cubiertos por SBHC	3
Sección 4	Transportación	3
Sección 5	Servicios de Interpretes	4
Sección 6	Consiguiendo Servicios de Salud Mental o de abuso de sustancias	4
Sección 7	Escogiendo proveedores de servicios	5
Sección 8	Servicios de Emergencia	6
Sección 9	Cuidado referente a Salud Mental en el Hospital	7
Sección 10	Pagamento de Servicios	8
Sección 11	Derechos y Responsabilidades del paciente	8
Sección 12	Acciones	9
Sección 13	Apelaciones	10
Sección 14	Audicion Justa de Tribunal de Medicaid	11
Sección 15	Desacuerdos y quejas	11
Sección 16	Directivas the cuidado de salud avanzados	12
Sección 17	Privacidad	13
Sección 18	Operaciones del Centro de salud de comportamiento de Southwest	13

Sección 1 - Introducción

Como cliente de Medicaid, usted es parte del plan pre-pagado de Salud Mental. Si usted vive en los condados de Wahington, Iron, Kane, Beaver, o Garfield y tiene Medicaid, entonces **Southwest Behavioral Health Center** es su proveedor de servicios de salud mental y del abuso sustancia (drogas y alcohol).

Este folleto explica los servicios de Medicaid y de Salud Mental cubiertos por Southwest Behavioral Health Center. Usted puede obtener este folleto y otra información escrita en Español. Usted también puede obtener este folleto en disco compacto (CD) en Inglés o en Español. Para asistencia, por favor llame al teléfono: 435-634-5600

El centro de Southwest Behavioral Health ofrece servicios de salud mental y abuso de sustancias (para niños, jóvenes y adultos). Si necesita servicios de Salud Mental o abuso de sustancias por favor llame a la clinica mas cercana a su hogar.

Sección 2- Servicios Disponibles

Que tipo de servicios de salud mental y abuso de sustancia están cubiertos?

Los servicios cubiertos son el cuidado del paciente en el hospital y cuidado del paciente fuera del hospital junto con problemas de abuso de sustancia.

Servicios de cuidado de salud mental ambulatorios y abusos de sustancia incluyen:

- Evaluaciones
- Examen sicológicos
- Terapia individual o de grupo
- Terapia familiar
- Servicios de comportamiento terapeuticos individual o en grupo
- Manejo de medicamentos
- Entrenamiento de habilidades individuals y desarrollo
- Servicios de rehabilitación sociosicológicos (tratamiento de día)
- Servicios de ayuda a travez de trabajadores de casos; y
- Servicios con soporte de otros clients

Southwest Behavioral Health Center ofrecerá sus servicios después de conversar con usted y de hablar acerca de los servicios que usted necesita. Durante la evaluación, los proveedores adecuados, (si están aceptando nuevos clientes) y los idiomas distintos que hablan los proveedores, serán discutidos.

Los servicios son provehidos por professionals, incluyendo medicos, enfermeras, sicólogos, trabajadores clínicos licenciados, consejeros de abuso de substancia, otros consejeros profesionales, trabajadores de casos, etc.. los cuales son licenciados en salud mental y abuso de substancias.

Si usted necesita más información referente a cualquiera de los servicios mencionados anteriormente, por favor llamen al teléfono 435-634-5600

Hay otros servicios cubiertos por Medicaid?

Si, otros servicios cubiertos son:

- Terapia electroconvulsiva (ECT)*
- Servicios de Interprete

También si usted tiene Medicaid Tradicional, hay otros servicios que pueden cubrirse basados en las necesidades de usted. Estos servicios son:

- Cuidado de descanso*
- Servicios sico-educacionales*
- Servicios personales*
- Soporte y ayuda para vivir mejor*

***Estos servicios no estan cubiertos si usted esta recibiendo otros servicios debido a problemas de abuso de substancia.**

Si usted tiene alguna pregunta, su proveedor le hablará acerca de estos servicios.

Existe algunos limites en mis servicios de salud mental o abuso de substancia?

Si usted tiene Medicaid que no es el tradicional existen algunos limites conectados con los servicios ofrecidos:

- Usted esta limitado a 30 dias por año para estar internado en el hospital debido a problemas de salud mental. A veces podra obtener mas servicios mentales fuera del hospital. Hable con su proveedor referente a esta opción.

- Servicios fuera del hospital debido a problemas de abuso de sustancia no están limitados a un número determinado de días. Se le ofrecerá servicios dependiendo y basándose en las necesidades de usted.
- Servicios de ayuda de trabajadores sociales no están cubiertos si usted recibe servicios solamente debido a problemas de abuso de sustancia.

Sección 3- Servicios que no están cubiertos por el Centro de Southwest Behavioral Health

Cuales son los servicios cubiertos por Medicaid pero no cubiertos por el Centro de Behavioral Health?

Algunos de los servicios que tal vez puedan ser cubiertos por Medicaid o por su propio plan de salud pero no por el Centro de Southwest Behavioral Health son parte de la categoría de cuidados médicos incluyendo detoxificación médica en el hospital debido a problemas de abuso de sustancia, cuidado dental, visión y farmacia. Si usted tiene alguna pregunta referente a estos servicios cualquier otro servicio pueda ser cubierto por Medicaid, llame a Medicaid al número: **1-800-662-9651** o su plan de salud física.

También, servicios de mantenimiento de methadone para problemas de abuso de sustancias no están cubiertas por el Centro de Southwest Behavioral Health. Si usted necesita este tipo de servicio, puede obtenerlo a través del proveedor de Medicaid servicios the mantenimiento de methadone. Si tiene algunas preguntas al respecto, por favor llame a Medicaid al teléfono: 1800-662-9651

Sección 4- Transporte

De que forma se me puede ayudar con transporte a los servicios de salud mental que necesito?

- Si usted tiene Medicaid que no es el tradicional, transporte a sus citas de salud mental o abuso de sustancia, no están cubiertas.
- Si usted tiene Medicaid tradicional, transporte a sus citas de salud mental puede que sean posibles.

Transporte especial para clientes en posesión de Medicaid Tradicional

Si usted no tiene transporte o transporte personal para atender a sus citas de salud mental, puede cualificar por asistencia especial. Si este es el caso, llame nos al número 435-634-5600 y pregunte por asistencia de transporte. También podría hablar directamente a su trabajador social de salud mental quien le podría asistir a revisar sus necesidades referentes a transporte.

Cómo puedo obtener ayuda de transporte para acceder a los servicios necesarios de abuso de sustancia?

- Si usted tiene Medicaid que no es el tradicional, transporte a sus citas de abuso de sustancia no estan cubiertas.
- Si usted tiene Medicaid tradicional, transporte a los servicios de abuso de sustancia no esta cubierto por el centro de Southwest Behavioral Health. Transporte a servicios de abuso de sustancia puede que sean cubiertos por el programa de transporte de Medicaid. Vea su guia de miembro de Medicaid dada a usted cuando obtuvo Medicaid. Tiene información complete referente a todo lo que esta cubierto por Medicaid.

Sección 5- Servicios de Interpretes

Y si necesito un interprete?

Sabemos que puede ser muy dificil el hablar con su proveedor si su idioma de nacimiento no es Ingles o si usted no puede oir bien. Puede que nosotros tengamos proveedores quien hablen o hagan señales en su propio idioma. Usted puede preguntar si es que le podemos dar servicios a travez de ellos, o puede pedir un interprete. Interpretes son gratis y disponibles en todos los idiomas, incluyendo señales de sordomudos. Un interprete puede ayudarle escuchandole por teléfono o fisicamente asistiendole en su visita a su cita de salud mental o abuso de sustancias. El interprete le ayudará a entender lo que su proveedor le esta comunicando.

Para pedir un interprete o proveedor que pueda hablar ididoma o idioma de sordomudos, por favor llame a Servicios de Adultos al número **435-634-5602** o Servicios para jovenes al teléfono **435-634-5601**

Y si quiero llamar al centro de Southwest Behavioral Health y soy sordomudo, tengo problemas para oir o no puede hablar?

LLame a Relay Utah marcando el número 711. Si tiene problemas de comunicación verbal, puede llamar a Speech-to Speech Relay Utah al número 1-888-346-5822 y una persona entrenada le ayudará. Si usted habla español y es sordomudo, tiene dificultad oyendo o no puede hablar llame al Spanish Relay Utah al número 1-888-346-3162

Sección 6- Obteniendo servicios de salud mental o de abuso de sustancias

Como puedo recibir servicios de salud mental o de abuso de sustancia?

Llame a la clinica más cercana a su casa. Vea direcciones y numero de telefonos en la pagina 7. Si necesita servicios de noche, por favor diganos cuanto nos llame. Evaluaciones y alguna terapia puede proveerse en las noches.

Que pronto me pueden atender?

Si usted necesita cuidado de emergencia se le podra ver inmediatamente. (Vea Servicios de emergencia en la pagina 8). Le daremos cuidado de urgencia si sufre de condiciones las cuales necesitan atención

inmediata, pero que no son de emergencia. Si necesita cuidado urgente, le podremos ver en 5 días de trabajo. Si usted no necesita cuidado de urgencia, le podremos ver en 15 días de trabajo. Si su condición cambia y piensa que necesita vernos rápidamente por favor, llámenos. Hablaremos otra vez, de sus necesidades como cliente.

A donde voy para recibir servicios de salud mental o abuso de sustancia?

El centro de Southwest Behavioral Health, tiene clinicas fuera del hospital en los cinco condados de Utah.- Usted puede contactar la clinica más cercana.

Washington County

Servicios ambulatorios de St. George
474 West 200 North
St. George, UT 84770
435-634-5600

Iron County

Servicios ambulatorios de Cedar City
245 E. 680 South
Cedar City, UT 84720
435-867-7654

Beaver County

Servicios ambulatorios de Beaver
75 West 1175 North
Beaver, UT 84713
435-438-5537

Garfield County

Servicios ambulatorios de Panguitch
601 E. Center
Panguitch, UT 84759
435-676-8176

Kane County

Servicios ambulatorios de Kanab
445 N. Main Street
Kanab, UT 84741
435-644-4520

Sección 7- Eligiendo proveedores

Puedo elegir a mi proveedor de servicios?

Si, usted puede hablar con nosotros en cualquier momento acerca del proveedor al cual usted desea ver. Llámenos al telefono 435-634-5606

Puedo tener una segunda opinion?

Si. Usted puede obtener una segunda opinion acerca de su problema o servicios de salud mental o abuso de substancia. No se le cobra por una segunda opinion, llame al teléfono 435-634-5606 y pregunte por el coordinador de cuidado administrative.

Puedo obtener servicios de cuidado mental o abuso de substancia de alguien que trabaje fuera del centro de Southwest Behavioral Health?

En algunas situaciones, usted puede ir a un proveedor fuera del centro de Southwest Behavioral Health. Usted y el proveedor debe obtener consentimiento antes de recibir servicios fuera del centro de Southwest Behavioral Health. Por mas informacion llame al telefono 435-634-5606 y pida el hablar con el coordinador de cuidado administrative.

Cuando me avisarán si yo puedo ver a alguien fuera del centro de Southwest Behavioral Health?

Si el proveedor tiene un consentimiento en escrito con el centro Southwest Behavioral Health, normalmente podemos decidir en unos 14 dias depues de haber preguntado. Algunas veces, necesitamos más tiempo para decidir. Le haremos saber por escrito. Si necesitamos mucho mas tiempo, usted puede hacer una queja si no esta de acuerdo con el tiempo que toma el decidir el asunto. Si usted o el proveedor quiere tomar mas tiempo para decidir, dejenos saber.

Si usted, o su proveedor, piensan que is imporatante el hacer una decision rapida y estamos de acuerdo, intentaremos hacer una decision en 3 dias de trabajp. Le daremos nuestra decision en escrito y tambien dejaremos saber al proveedor cual ha sido nuestra decision.

Si el proveedor no tiene un consentimiento en escrito con el centro de Southwest Behavioral Health, decidiremos en 14 dias calendarios.

Sección 8- Servicios de Emergencia

What es una emergencia?

- Cuando crea que su vida esta en peligro
- Cuando crea que usted va ha hacerse daño a si mismo o a otros
- Cuando crea que su seguridad o la seguridad de otros esta en peligro

Que son servicios de emergencia?

Estos son Servicios de salud mental o abuso de substancias que se le dan para tratar su emergencia.

Como puedo obtener servicios de emergencia?

El centro de Southwest Behavioral Health tiene servicios de emergencia 24 horas al dia, siete dias a la semana. Usted puede llamar a cualquier momento para hablar con el trabajador de crisis.

Para obtener cuidado de emergencia dia o noche, llame al centro de Southwest Behavioral Health al teléfono 435-634-5600 or 435-867-7654. Nosotros le ayudaremos en sus momentos de emergencia, y dirigirle a una direccion de tratamiento si se necesita. Si usted no quiere llamar, puede visitarnos

inmediatamente a cualquiera de las clinicas ambulatories entre las horas de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y hable a un trabajador de crisis.

Tambien dia o noche, puede ir a cualquier sala de emergencia en el hospital por cuidados de emergencia.

Tendre que pagar por servicios de emergencia?

- Si usted tiene Medicaid Tradicional, no tendra que pagar por servicios de emergencia.
- Si tiene Medicaid que no es el tradicional, tal vez tenga que pagar por servicios de emergencia si usted ya ha usado todos los servicios de emergencia allocados o permitidos durante el año.

Tengo que pagar por una ambulancia para llegar a la sala de emergencia en el hospital?

No. Usted no tendra que pagar por la ambulancia.

Sección 9- Cuidado de Salud Mental en el hospital

Cómo puedo acceder cuidado de Salud Mental en el hospital?

Cuidado de Salud Mental en el hospital es normalmente llamado servicios de cuidado de estabilización posterior. El centro de Southwest Behavioral Health usa el Centro Médico de Dixie Regional para casos de salud mental en necesidad de hospitalización.

Hospitales locales de area:

Condado de Washington

Dixie Regional Medical Center
1380 E. Medical Center Dr.
Str. George, Utah 84770
435-251-1000

Condado de Iron

Valley View Medical Center
1303N. Main
Cedar City, Utah 84720
435-868-5000

Condado de Beaver

Beaver Valley Hospital
1109 N. 100W
Beaver, Utah 84713
435-438-7100

Condado de Garfield

Garfield Memorial Hospital
200 N. 400 E.
Panguitch, Utah 84759
435-676-8811

Condado de Kane
Kane Co. Hospital
355 N. Main
Kanab, Utah 84741
435-644-5811

Si otro hospital trata su emergencia y quiere que usted se quede en el hospital, el hospital debe llamar al centro de Southwest Behavioral Health para obtener permiso, es importante el comunicar con el hospital el hecho de que el centro de Southwest Behavioral Health es su proveedor a través de Medicaid para que así nos puedan llamar si es que desean admitirle al hospital. Los hospitales pueden llamar al teléfono 435-634-5600 para hablar con nosotros referente a su necesidad de cuidado de salud mental ingresándolo en el hospital. Pueda ser que le dejemos estar en ese hospital o tal vez podríamos transferirle a otro.

Sección 10- Pagamento por servicios

Puede que usted tenga que pagar por servicios de salud mental o abuso de sustancia si:

- Si usted recibe servicios de salud mental o de abuso de sustancia que no está cubierto por el centro de Southwest Behavioral Health o por Medicaid.
- Si usted recibe servicios de salud mental o de abuso de sustancia que el centro de Southwest Behavioral Health no ha aprobado, debería de pagar solo por el servicio si usted firmó por escrito haciéndonos saber que usted pagaría por los servicios antes de recibirlos.
- Si se interna en el hospital y no era una emergencia (tal vez usted tendría que pagar la cuota que requiere Medicaid que pague).
- Si usted pide o sigue recibiendo servicios durante un periodo de apelación o una audiencia justa del tribunal de Medicaid, será la decisión del centro de Southwest Behavioral Health el hecho de reducir o no aceptar un servicio. Usted solamente tendrá que pagar por esos servicios si la apelación o la audiencia del tribunal de Medicaid no está a nuestro favor.
- Si usted no tiene Medicaid al momento de recibir servicios.

Si tiene Medicaid que no es el tradicional, tal vez tenga que pagar por servicios de salud mental si usted recibe más servicios de salud mental que el cubierto por el plan que no es tradicional. Esto incluye servicios de salud mental que usted recibe a través del centro de Southwest Behavioral Health o otros proveedores conectados con servicios recibidos fuera del hospital.

Sección 11- Derechos y responsabilidades del cliente

Cuales son mis derechos como cliente?

Como cliente, tiene el derecho de:

- Recibir servicios de salud mental y de abuso de sustancias, sin tener en cuenta su edad, raza, color, nacionalidad de origen, ascendencia, creencia o religión, discapacidad, sexo, afiliación

política or cualquier otra estipulación aplicable por la ley del estado y la ley nacional. Si usted siente que no se le ha tratado justamente o siente que ha sido discriminado por alguna razón, por favor llame a cualquiera de los numerosos alistas en las líneas siguientes:

Centro de Southwest Behavioral Health. Coordinador de asuntos que no sean discriminatorios al teléfono 435-634-5606

Servicios Constituyentes de Medicaid al teléfono **1-877-291-5583**

Oficina Federal de Derechos Civiles al teléfono **1-303-844-2024**, o al correo electrónico OCRMail@hhs.gov, o usted puede ir a su página: www.hhs.gov/ocr.

- Obtener información referente al Plan de Salud Mental de Medicaid Pre-pagado en un formato fácil de entender, en lenguaje común y en otros formatos.
- Ser tratados con respeto y dignidad;
- Tener su privacidad protegida;
- Obtener información referente a otros tipos de tratamientos en una forma en la cual usted pueda entender;
- Tomar parte en las decisiones tomadas referentes a los servicios de su salud mental o abuso de sustancias, incluyendo el derecho de rechazar tratamiento;
- Tener la oportunidad de obtener una segunda opinión sin que le cueste;
- El hecho de ser libre de restricción o seclusión si esto se usa para forzar, disciplinar, como venganza o por conveniencia;
- Obtener una copia de sus documentos médicos y pedir que se cambien o que se corrijan, cuando tenga permiso de la ley federal para hacerlo; y
- Obtener servicios de salud mental o the abuso de sustancia cubiertos por la agencia cuando y cuanto usted lo necesite.

Cuales son mis responsabilidades como cliente?

- Mantener sus citas y ser puntual
- Si necesita cancelar una cita, llame al proveedor por lo menos 24 horas en avance.
- Sea parte de su plan de tratamiento y cuidado.
- Diga al centro de Southwest Behavioral Health y a su trabajador de elegibilidad de cambios en su domicilio, teléfono, o aseguradora.
- Complete los cuestionarios referentes a los servicios que ha obtenido a través del centro de Southwest Behavioral Health.
- Respete la propiedad, comodidad, y confidencialidad de los clientes y de los trabajadores, y
- Notifique a su proveedor de tratamiento cuando usted no quiera recibir más servicios.

Sección 12- Acciones

Que son acciones?

Acciones son cuando el centro de Southwest Behavioral Health:

- Niega(no acepta) o permite que usted tenga menos servicios de asistencia que los que desea;
- Niega pagos por servicios los cuales son su responsabilidad de pagar;
- No le asiste con su primera cita en el tiempo requerido de atención cuando usted necesita servicio de emergencia, urgencia, o cuidado sin urgencia y usted no esta contento/a con este proceso. (Vea Obteniendo Salud Mental y Servicios de Abuso de Sustancia, pagina 6);

- No resolvemos una apelación o queja que usted tiene con nosotros tan pronto como se debe; o
- Su proveedor reduce o para de darle servicios aprobados previamente. Si usted esta de acuerdo con el cambio, no es una acción. Se considera una acción si usted nos dice que no quiere el cambio.

Como puedo saber si el centro de Southwest Behavioral Health esta tomando una acción referente a un asunto?

El centro de Southwest Behavioral Health le mandará una carta con llamada Nota de Acción. Usted tendra el derecho de responder si usted no esta de acuerdo con la acción.

Sección 13-Apelaciones

Que es una apelación?

Una apelación es cuando usted pregunta al centro de Southwest Behavioral Health a revisar nuestra acción par aver si hemos tomado la mejor decisión.

Quien puede empezar una apelación?

Usted, su representante legal, o su proveedor, pueden empezar la apelación. Si su proveedor empieza la apelación, usted debe de dar su consentimiento en escrito.

Cuando debo empezar una apelación?

Su aviso de Carta de Acción le dara información complete referente al proceso de apelación, incluyendo cuando quiera decirnos que usted quiere apelar la acción tomada. In la mayoría de las situaciones, debe decirnos que quiere empezar la apelación en 30 días desde la fecha del aviso de la carta de acción recibida.

Como puedo empezar a hacer una apelación?

El aviso de Carta de Acción explicará como empezar una apelación. Si usted necesita ayuda para rellenar su apelación llame al coordinador admininstrativo de cuidado al teléfono 435-634-5606.

Puedo seguir obteniendo servicios si empiezo un proceso de apelación?

Si la acción que usted a tomado es para reducir o parar los servicios que hemos aprobado anteriormente, debe decirnos si usted quiere seguir teniendo esos servicios de atención. Si usted empieza su apelación en el tiempo requerido y pide que esos servicios continuen, seguiremos dandole esos servicios. Tal vez usted tenga que pagar por esos servicios si es que la decisión de apelación no está a su favor. Si usted esta apeleando cualquier otra clase de acción y tiene preguntas referents a sus servicios durante su apelación, llame al Coordinador Administrativo de Cuidado al teléfono 435-634-5606.

Cuando el centro de Southwest Behavioral Health, podrá hablarme acerca de la decisión de mi apelación?

Generalmente, le daremos nuestra decisión por escrito en 15 días del calendario después de tener su apelación. Algunas veces, necesitamos más tiempo para llegar a una decisión. Si necesitamos más tiempo, le dejaremos saber por escrito. También, por alguna razón tal vez usted quisiera tomar más tiempo. Si es así, por favor díganos. Cuando usted, su proveedor, o nosotros pensamos que es muy importante el tomar una decisión inmediatamente, normalmente haremos una decisión en unos tres días laborales.

Sección 14 - Audiciones Justas de Medicaid

Que puedo hacer si no estoy contento/a con la decisión de la apelación?

Si usted no está contento/a con nuestra decisión, o si no podemos tomar una decisión referente a su apelación tan pronto como quiera Medicaid que la hagamos, esto es lo que usted puede hacer:

Usted, su representante legal autorizado, o su proveedor puede pedir una audiencia justa a través de Medicaid. En la carta de apelación de decisión, le decimos que usted puede pedir una audiencia justa de Medicaid. La carta le dirá cómo y cuándo puede solicitar por la audiencia justa de Medicaid. También le daremos las formas para rellenar pidiendo la audiencia justa de Medicaid para mandar a Medicaid. Usted debe preguntar por la audiencia justa de Medicaid en escrito usando la forma que se le ha dado.

Si tiene algunas preguntas o necesita ayuda para rellenar la forma, por favor llame al Coordinador administrativo de Cuidado al teléfono 435-634-5606. Si usted desea, puede traer a un licenciado a la audiencia Justa de Medicaid.

Puedo seguir usando mis servicios si pido una audiencia justa de Medicaid?

Si la Audiencia Justa de Medicaid es acerca de nuestra decisión de parar o reducir servicios que hemos aprobado previamente, debe marcar así en la forma de audiencia justa de Medicaid pidiendo que continúen los servicios recibidos. Si pide una audiencia justa de Medicaid en el momento debido y pide que el centro de Southwest behavioral health le siga dando esos servicios, nosotros continuaremos dándole esos servicios. Puede que usted tenga que pagar por esos servicios si la decisión de la audiencia justa de Medicaid no está a su favor. Si la audiencia justa se refiere a otra clase de acción, puede hablar acerca de sus servicios durante la audiencia.

Sección 15 - Quejas/Quejas formales

Que pasa si tengo una queja referente al centro de Southwest Behavioral Health o mi proveedor?

Si tiene una queja de cualquier otra cosa que no sea una acción, se llama queja formal. Ejemplos de quejas formales son quejas referentes a calidad de servicio al cliente o referente a servicios que se le ha dado, mal comportamiento del proveedor, o a proveedor que no respeta sus derechos.

Quien puede empezar el proceso de queja formal?

Usted, su representante legal autorizado o su proveedor.

Como puedo empezar a hacer una queja formal?

- Puede hablar a su proveedor o al personal del centro de Southwest Behavioral Health acerca de la queja formal; o
- Puede llamar al Coordinador Administrativo de Cuidado al teléfono **435-634-5606** y decirle que usted quiere hacer una queja formal; o
- Puede darnoslo en escrito a nosotros. Deselo a su proveedor o a cualquier miembro del personal, o mandelo por correo a:

**Southwest Behavioral Health Center
Managed Care Coordinator
474 West 200 North, Suite 309
St. George, Ut 84770**

Si usted no quiere hablar con nosotros referente a su queja formal, puede llamar a Medicaid en los días de semana al teléfono: **1-877-291-5583**

Y si tengo preguntas o necesito ayuda para rellenar formularios referentes a mi queja formal?

LLame al Coordinador Administrativo de Cuidado al teléfono **435-634-5606**

Cuando me dira el centro de Southwest Behavioral Health de la decisión tomada referente a mi queja formal?

Le haremos saber de la decisión en 45 días laborales después de haber recibido su queja formal. A veces necesitamos más tiempo para llegar a una decisión. Si necesitamos más tiempo, le diremos por escrito. Una vez que decidimos, hablaremos con usted acerca de nuestra decisión referente a su queja, o le mandaremos una carta.

Sección 16- Directivas Anticipadas de Asistencia de cuidados Médicos

Que pasaria si estoy enfermo/a y no puedo hacer decisiones referentes a cuidados de mi salud?

Usted puede dar instrucciones a otras personas referente a sus decisiones de cuidado de salud. Esto se llama “ Directivas Anticipadas de Asistencia de Cuidados Médicos”. Esto nos dira esn escrito que tipo de cuidado médico prefiere usted si se pone muy enfermo/a y no puede hacer una decisión por si mismo.

Una vez que usted haya rellenado la forma de Directivas Anticipadas de Asistencia de cuidados Médicos, asegúrese de dar una copia a todos sus proveedores de salud. Usted también debería tener una copia y de otra a miembros de su familia. Si usted quisiera el formulario o necesita más información por favor llámenos al teléfono 435-634-5600, o hable con su proveedor o con su trabajador del caso. Si usted tiene una Directiva Anticipada y tiene problemas siguiendo los pasos llame a la agencia de Utah Survey and Certification al teléfono **801-536-6158** o **1-800-662-4157**

Sección 17- Privacidad

Quien puede leer u obtener copias de mis documentos médicos?

El centro de Southwest Behavioral Health sigue las leyes federales referentes a la privacidad de documentos de salud mental y de abuso de sustancia. El centro de Southwest Behavioral Health no utiliza ni comparte su información de salud protegida except cuando la ley federal lo requiere. Cuando la ley federal lo requiere, solo la información mínima, necesaria es la que se compartirá con ellos. Hablaremos con usted acerca de privacidad cuando venga a su primera visita al centro de Southwest Behavioral Health o en presencia de su proveedor.

Sección 18- Operaciones del Centro de Southwest Behavioral Health

Y si quiero saber más acerca del centro de Southwest Behavioral Health, su organización y como funciona?

Responderemos cualquier pregunta que nos haga acerca de nuestra organización, incluyendo preguntas sobre el sistema de quejas formales, prácticas de cobro, póliza de confidencialidad, como escogemos proveedores y que se requiere de ellos. Si usted pide, le daremos una copia de nuestras reglas de práctica preferidas para servicios de salud mental y abuso de sustancias. Llame al Coordinador Administrativo de Cuidado al teléfono **435-634-5606**.