

# Guía de ayuda al cliente



# Índice de contenidos

Índice de contenidos

Tabla de contenidos

Acerca de Centennial Mental Health Center

Información sobre las tarifas

Política de asistencia

Telesalud

Tecnología de telesalud y supervisión clínica

Expectativas de los clientes con los servicios de telesalud

Acceso a los servicios de crisis

Instrucciones sobre un desastre natural

El Centro de Salud Mental Centennial está libre de tabaco

Confidencialidad

Derechos de tratamiento del consumidor

Derechos adicionales para individuos con Medicaid

Todos los Clientes tienen la responsabilidad de:

Aviso de los derechos de privacidad

Reclamaciones y recursos

Cómo puede presentar una queja

Qué necesitaremos de usted

Procedimiento general

Denegación de colocación residencial (sólo para niños y adolescentes)

Otras opciones de ayuda

Programa OMBUDS (MHOPC)

Director Regional de la Oficina de Derechos Civiles

Declaración de divulgación

Centennial Mental Health Center, Inc.

Credenciales del personal de Centennial Mental Health

Información de Health First Colorado para clientes con Medicaid

Guía de reclamaciones (quejas)

Cómo presentar una queja:

Dónde presentar una queja:

888-502-4189; TTY: 1-800-432-9553

[northeasthealthpartners@beaconhealthoptions.com](mailto:northeasthealthpartners@beaconhealthoptions.com) 8

Determinación adversa del servicio

Directivas avanzadas

## Acerca de Centennial Mental Health Center

El Centro de Salud Mental de Centennial (Centennial) sirve a una región de diez condados, proporcionando tratamiento de Salud Mental y el abuso de sustancias para los residentes del noreste de Colorado. Los servicios incluyen terapia individual, terapia de grupo, terapia de pareja y familiar, gestión de casos, servicios de Especialistas en Pares, Servicios de Mentores para Jóvenes, Servicios de Respuesta a la Crisis, Servicios de Respiro Residencial, servicios de transición, servicios ambulatorios intensivos, evaluación psiquiátrica y gestión de la medicación. Gestión. No todos los servicios están disponibles en todos los lugares. Hable con su médico para conocer los servicios en su condado.

Los miembros del personal de Centennial se dedican a proporcionar el mejor tratamiento en el entorno menos restrictivo a un costo razonable para los residentes de nuestra área de servicio. Estamos regulados por el Estado de Colorado a través de la Oficina de Salud Mental de Colorado. Este manual contiene la información necesaria para que usted comprenda sus derechos y sopesa los beneficios y riesgos que puede enfrentar con su tratamiento. Se le explicará esta información y se le pedirá que verifique por escrito que ha recibido esta información. Este folleto se utiliza para informar a todos los clientes del Centro, independientemente de los tipos de tratamiento recibidos. Es posible que parte de la información no esté directamente relacionada con su tratamiento. Pregunte a su terapeuta si tiene dudas.

## Información sobre las tarifas

Centennial funciona con una tarifa variable. Usted es elegible para solicitar una tarifa reducida basada en su ingreso bruto y el número de personas en su familia. Para obtener una tarifa reducida tendrá que mostrar para obtener una tarifa reducida, tendrá que mostrarnos alguna prueba de ingresos, como un talón de pago o una declaración de impuestos. Somos proveedores de Medicaid y podemos aceptar muchos otros tipos de seguro. Usted debe comprobar con su compañía de seguros primero para ver si somos proveedores de su plan. La mayoría de los honorarios se deben pagar en el momento del servicio. En algunos casos, los honorarios de entrada deben ser En algunos casos, los honorarios de admisión deben ser pagados en el momento de la cita.

## Política de asistencia

El producto de Centennial es el tiempo de nuestro personal. Las cancelaciones tardías y los "no-shows" hacen perder el tiempo de nuestro personal y nos quitan la posibilidad de atender a otras personas que necesitan nuestra ayuda.

**CANCELACIÓN:** Para cancelar una cita, debe avisar al Centro que no asistirá por lo menos 24 horas antes de la hora de su cita.

**NO PRESENTACIÓN:** Si no cancela su cita, se le considerará un "No Show". Si llega con más de 10 minutos de retraso a un servicio se puede considerar un "No show". Si llega bajo la influencia del alcohol o las drogas, o sin el pago correspondiente, puede ser considerado un "No Show".

Si no se presenta a su cita programada, se le podrá exigir que pague los servicios cuando de su cita. Si no se presenta a una cita prepagada, Centennial se quedará con su cuota y se considerará una donación y se reprogramará sólo si usted paga su próxima cita cuando sea programada

## **Telesalud**

El Centro de Salud Mental Centennial utiliza la tecnología más avanzada de videoconferencia interactiva (Telesalud) para proporcionar una serie de servicios clínicos en nuestra región de 10 condados. Interactivo videoconferencia interactiva puede ser ofrecido a usted como un medio para 1) disminuir el tiempo de espera para la admisión a servicios, 2) proporcionar acceso a personal profesional que puede estar ubicado en otro lugar, 3) facilitar su inclusión en una actividad de grupo, y/o 4) proporcionar una respuesta urgente o de emergencia. La videoconferencia es una opción para la prestación de servicios, y no se le negará el tratamiento si prefiere no participar en servicios de telesalud.

## **Tecnología de telesalud y supervisión clínica**

La tecnología de videoconferencia también puede utilizarse en la prestación de actividades de supervisión clínica en la que un supervisor controlará la sesión de asesoramiento a través de una cámara web. El supervisor no será visible para las partes en la sesión de terapia. Los clientes serán notificados si dicha supervisión supervisada. Los supervisores clínicos están obligados por ley a mantener una estricta confidencialidad con el cliente; La información recogida por los supervisores de esta manera se utiliza para mejorar la calidad de la atención

## **Expectativas de los clientes con los servicios de telesalud**

Para que los servicios de telesalud sean más eficaces, pedimos a todos nuestros clientes que acepten lo siguiente para mantener la seguridad y la experiencia de mayor calidad posible:

1. Evitar el consumo de sustancias que alteren la mente antes de la sesión
2. Vestirse adecuadamente durante las sesiones de telesalud como lo haría si asistiera a una sesión en el consultorio del proveedor
3. Ubicarse en un área que sea segura y que proporcione privacidad/confidencialidad
4. No tenga a nadie más en la sala a menos que se haya discutido y acordado previamente con su proveedor
5. Por favor, no realice otras actividades mientras esté en sesión, como conducir un vehículo, hacer compras y/o recibir otros servicios.
6. No tenga armas con usted mientras esté participando en su sesión de telesalud (excluyendo rifles/armas que puedan estar en la pared con fines decorativos)
7. No grabe las sesiones sin obtener primero la aprobación del proveedor.
8. Usted debe estar ubicado dentro del estado de Colorado, donde se encuentra el Centennial Mental Health Center y su proveedor tiene licencia o opera bajo un supervisor con licencia en el estado. Si se encuentra en otro estado, por favor informe al proveedor para confirmar la reciprocidad para prestar servicios dentro de ese estado.
9. Los menores de 18 años que reciban servicios psiquiátricos de telesalud, deben tener un padre/tutor presente en el lugar con el paciente.
10. Los menores de 15 años o menos que reciban servicios de asesoramiento en telesalud, deben tener un padre o tutor presente en el lugar/edificio donde se recibe el servicio. Si el menor es

mayor de 15 años, el proveedor puede requerir que un padre/tutor esté presente en el lugar si es necesario.

### Acceso a los servicios de crisis

En caso de una emergencia de salud mental, todos los clientes y miembros de la comunidad deben que se pongan en contacto con la oficina local de Centennial (abajo). Las llamadas se responderán las 24 horas del día, todos los días del año.

Las personas también pueden llamar a la línea de crisis de Colorado al **844-493-TALK (8255)** o enviar un mensaje de texto **TALK** al **38255**.

Akron: 970-345-2254  
Burlington: 719-346-8182  
Cheyenne Wells: 719-346-8182  
Elizabeth: 303-646-4519  
Ft. Morgan: 970-867-4924  
Holyoke: 970-854-2114

Julesburg: 970-474-3769  
Limon: 719-775-2313  
Sterling: 970-522-4392  
Wray: 970-332-3133  
Yuma: 970-848-5412

### Instrucciones en caso de catástrofe natural

En caso de clima severo u otro desastre por favor refiérase a la página de Facebook de Centennial (Centennial Mental Health Center, Inc.) o el sitio web corporativo (CentennialMHC.org) para obtener información sobre cierre de oficinas u otras instrucciones.

### El Centro de Salud Mental Centennial está libre de tabaco.

El Centro de Salud Mental Centennial reconoce los peligros para la salud que la investigación ha demostrado que el uso del tabaco así como los mayores riesgos para algunos clientes con enfermedades mentales particulares. Centennial es consciente de la creciente evidencia de que la cesación del tabaco mejora los resultados tanto en la salud mental como en el tratamiento del abuso de sustancias. Tratamiento de la salud mental y del abuso de sustancias. Como proveedor de atención médica comprometido con la salud y la seguridad de los clientes, como proveedor de atención médica comprometido con la salud y la seguridad de los clientes, los visitantes, los socios comerciales y el personal, Centennial está asumiendo un papel activo en el importante problema de salud pública del uso del tabaco, las enfermedades mentales y la adicción. El consumo de tabaco, las enfermedades mentales y la adicción. En un esfuerzo por reducir los riesgos para la salud y la seguridad de aquellos de salud y seguridad para aquellos que son atendidos y empleados de esta agencia, las instalaciones y vehículos de Centennial son ambientes libres de tabaco a partir del 1 de enero de 2010. De tabaco a partir del 1 de enero de 2010.

La prohibición del tabaco no elimina los derechos de las personas, ya que en Colorado no existe el "derecho a fumar". **Centennial no exige a sus clientes que dejen de consumir tabaco**; sin embargo, dicho consumo está prohibido en Centennial, sin embargo, se prohíbe su uso en la propiedad de Centennial. En un esfuerzo por alentar a nuestros clientes (y al personal) a dejar de usar productos de tabaco, Centennial pondrá a disposición recursos

para ayudar a cualquiera que desee dejar o reducir su uso de tabaco. Estos recursos pueden incluir educación, apoyo y derivación a terapias de sustitución de nicotina gratuitas o de bajo coste. Muchos planes de seguro médico cubren los costos asociados con la terapia de reemplazo de nicotina de nicotina.

Si tiene alguna pregunta sobre la política antitabaco de Centennial, o si desea recibir información sobre el apoyo para dejar de fumar, no dude en hablar con su terapeuta o médico.

### **Confidencialidad**

Los registros médicos en Centennial se mantienen en la más estricta confidencialidad de acuerdo con las leyes estatales y leyes federales sobre el mantenimiento de registros de Salud Mental y Abuso de Sustancias. No reconoceremos que una persona está recibiendo servicios ni revelaremos ninguna información que identifique a esa persona como consumidor de la agencia o que tiene un problema de salud mental o abuso de sustancias a menos que:

1. El consumidor da su consentimiento por escrito, o
2. La divulgación está permitida por una orden judicial, o
3. La divulgación se hace al personal médico en una emergencia médica, o
4. La divulgación es necesaria para una auditoría o evaluación del programa.

La violación de estas leyes de confidencialidad es un delito. Las sospechas de infracción pueden ser denunciadas a las autoridades de acuerdo con la normativa federal y estatal.

La garantía de confidencialidad sólo tiene algunas excepciones:

- Si se sospecha que el consumidor ha cometido un delito en el centro o contra un miembro del personal, se notificará a las autoridades.
- Si se sospecha de abuso o negligencia de niños, se notificará a las autoridades.
- Si se sospecha de abuso o negligencia de un anciano o adulto en riesgo, se notificará a las autoridades.
- Si el consumidor presenta un riesgo inminente para sí mismo o para otros, o está gravemente incapacitado debido a una enfermedad mental, se revelará la información para garantizar la seguridad de todos los implicados.

### **Derechos del consumidor sobre el tratamiento**

Nuestros consumidores tienen derecho a

1. A ser tratados con respeto y dignidad.
2. A que se establezca un plan de servicios para su tratamiento con su participación.
3. A que el plan de servicios sea revisado cada 6 meses por el personal clínico profesional asignado para supervisar y ejecutar su plan.
4. A recibir una segunda opinión (sin coste para los consumidores de Medicaid).
5. A que el profesional encargado de su tratamiento le explique los procedimientos y medicamentos que se utilizarán, incluyendo los beneficios, riesgos y efectos secundarios. A recibir información sobre otros procedimientos de tratamiento disponibles.

6. A rechazar los servicios que se le ofrezcan, a menos que exista una emergencia o una orden judicial en vigor.
7. A que se mantenga la confidencialidad de su tratamiento y de su historial médico, excepto cuando la divulgación de esta información esté autorizada por la ley.
8. A ver sus expedientes o a que se los muestren a cualquier persona que usted designe por escrito de acuerdo con la ley de Colorado y la ley federal aplicable, incluyendo la HIPAA.
9. A presentar una queja sobre los servicios que está recibiendo o sobre la denegación de servicios o derechos de tratamiento. No se pueden tomar represalias contra usted por quejarse.
10. A recibir asistencia de un Representante de Servicios al Consumidor o de un Defensor de Padres/Familias para presentar quejas o reclamaciones y a recibir copias del procedimiento de quejas/reclamaciones.
11. A que un miembro del personal, el Representante de Servicios al Consumidor o el Defensor de los Padres/Familias le explique estos derechos en el idioma que mejor entienda.
12. A recibir servicios apropiados que estén disponibles y accesibles cuando sean médicamente necesarios, incluida la atención de crisis las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
13. A recibir servicios culturalmente apropiados y competentes, incluyendo la disponibilidad de servicios de interpretación si tiene una discapacidad de comunicación o si no habla inglés.
14. A elegir, según sus necesidades individuales, un proveedor específico en cuanto a género, ubicación, horario, etnia, etc., de acuerdo con los recursos disponibles.
15. A conocer los riesgos y beneficios de los programas experimentales o de investigación y a negarse a participar en ellos.
16. No tener intimidad sexual con un proveedor. Si esto sucede, denúncielo al Departamento de Agencias Reguladoras de Colorado (DORA) llamando al 303-894-7788. O escriba a DORA en 1560 Broadway, Suite 1350, Denver 80202.

### Derechos adicionales para las personas con Medicaid

Los reglamentos de seguros del Estado de Colorado y las normas de Medicaid proporcionan derechos y protección para las personas que tienen Medicaid. Los consumidores de Medicaid también tienen derecho a:

1. Recibir información por escrito sobre los servicios disponibles y los proveedores de la red.
2. Elegir un proveedor de la red de proveedores.
3. Solicitar que se considere la inclusión de un proveedor específico en la red.
4. Expresar una opinión sobre los servicios de Centennial a las agencias reguladoras, a los órganos legislativos o a los medios de comunicación sin riesgo de que se produzcan efectos adversos en la prestación de los servicios.
5. Disponer de un defensor independiente.
6. Recibir una pronta notificación de terminación o cambio de servicios o de proveedor.

7. Recibir una explicación si se le deniega el acceso a sus expedientes y apelar la denegación.
8. Cualquier otro derecho garantizado por la ley o la normativa.
9. Estar libre de intimidación sexual con un proveedor. Si esto sucede, repórtelo al Departamento de Agencias Reguladoras de Colorado (DORA) al 303-894-7788. O escriba a DORA en 1560 Broadway, Suite 1350, Denver 80202.

### Todos los clientes tienen la responsabilidad de:

- Conocer sus beneficios de salud mental y cómo utilizarlos.
- Ser un socio en su cuidado. Esto significa:
  - Seguir el plan que usted y su coordinador de cuidados han acordado.
  - Participar en su tratamiento y trabajar para alcanzar los objetivos de su plan de servicios.
  - Tomar los medicamentos tal y como usted y su médico han acordado.
- Dígle a su terapeuta o médico si no entiende su plan de servicios. Dígle si no está de acuerdo con su plan de servicios o quiere cambiarlo.
- Dé a su terapeuta o médico la información que necesita para darle una buena atención. Esto incluye dar un permiso por escrito para que sus proveedores puedan coordinar su atención. A esto también se le puede llamar autorización de información.
- Acuda a sus citas con puntualidad. Llame al consultorio si va a llegar tarde o si no puede acudir a su cita.
  - Avísanos cuando cambies de dirección o número de teléfono.
- Trate a los demás con la misma cortesía y respeto que usted espera

### Aviso sobre los derechos de privacidad

**Este aviso describe cómo se puede utilizar y divulgar su información médica [incluida la de salud mental] y cómo puede acceder a ella. Puede ser utilizada y divulgada y cómo puede acceder a esta información. Por favor, revise con atención**

Durante el proceso de prestación de servicios a usted, Centennial Mental Health Center obtendrá, registrará y utilizará información médica y de salud mental sobre usted que es información de salud protegida.

Por lo general, esa información es confidencial y no se utilizará ni divulgará, excepto en los casos que se describen a continuación.

### USOS Y DIVULGACIONES DE INFORMACIÓN PROTEGIDA

Usos y divulgaciones generales que no requieren el consentimiento del consumidor. El Centro utilizará y divulgará información médica protegida de las siguientes maneras:

**Tratamiento:** El tratamiento se refiere a la prestación, coordinación o gestión de la atención sanitaria [incluida la atención de salud mental] y los servicios relacionados por parte de uno o más proveedores de atención sanitaria. Salud mental] y servicios relacionados por uno o más proveedores de atención médica. Por ejemplo, el personal de los centros su atención puede

utilizar su información para planificar su tratamiento y consultar con otros miembros del personal para garantizar que se utilicen los métodos más adecuados para ayudarle. Métodos más apropiados para asistirle.

**Pago:** El pago se refiere a las actividades emprendidas por un proveedor de atención médica [incluido un proveedor de salud mental] para obtener o proporcionar un reembolso por la prestación de atención médica. Por ejemplo, el Centro utilizará su información para desarrollar información de cuentas por cobrar, facturarle y, con su consentimiento, proporcionar información a su compañía de seguros por los servicios prestados. La información proporcionada a las aseguradoras y a otros terceros pagadores puede incluir información que le identifique a usted, así como su diagnóstico, tipo de servicio, fecha de servicio, nombre/identificación del proveedor y otra información sobre su enfermedad y tratamiento. Si usted está cubierto por Medicaid, se proporcionará información al programa de Medicaid del Estado de Colorado, incluyendo pero no limitándose a su tratamiento, condición, diagnóstico y servicios recibidos

**Operaciones de atención sanitaria:** Las operaciones de atención médica se refieren a las actividades emprendidas por el Centro que son funciones regulares de gestión y actividades administrativas. Por ejemplo, el Centro puede utilizar su información médica para controlar la calidad del servicio, la formación y evaluación del personal, las revisiones médicas, los servicios legales, las funciones de auditoría, los programas de cumplimiento, la planificación empresarial y las actividades de acreditación, certificación, concesión de licencias y credenciales.

**Contacto con el consumidor:** El Centro puede ponerse en contacto con usted para recordarle sus citas e informarle sobre tratamientos u otros servicios que puedan beneficiarle.

**Requerido por la ley:** El Centro divulgará información médica protegida cuando lo exija la ley o sea necesaria para la supervisión de la atención médica. Esto incluye, pero no se limita a: (a) informar sobre el abuso o la negligencia de niños/adultos mayores; (b) cuando un tribunal ordene la divulgación de información; (c) cuando exista la obligación legal de advertir o tomar medidas en relación con un peligro inminente para otros; (d) cuando el consumidor sea un peligro para sí mismo o para otros o esté gravemente discapacitado; (e) cuando se requiera informar sobre ciertas enfermedades transmisibles y ciertas lesiones; y (f) cuando el consumidor esté en peligro. (e) cuando se requiera informar sobre ciertas enfermedades contagiosas y ciertas lesiones; y (f) cuando un médico forense esté investigando la muerte del consumidor.

**Actividades de supervisión sanitaria:** El Centro divulgará información sanitaria protegida a los organismos de supervisión sanitaria para actividades de supervisión autorizadas por la ley y necesarias para la supervisión del sistema de atención médica, los programas de programas de beneficios de atención médica del gobierno y programas reguladores o para determinar el cumplimiento de las normas del programa.

**Delitos en las instalaciones u observados por el personal del Centro:** Los delitos que sean observados por el personal del Centro y que estén dirigidos al personal o que ocurran en las instalaciones del Centro serán denunciados a las fuerzas del orden.

**Asociados comerciales:** Algunas de las funciones del Centro se realizan mediante contratos con asociados comerciales. Por ejemplo, algunos servicios administrativos, clínicos, de garantía de calidad, de facturación, legales, de auditoría y de gestión de la práctica pueden prestarse mediante la contratación de entidades externas para la realización de dichos servicios. En estos casos, los datos sanitarios protegidos En esas situaciones, la información médica protegida se proporcionará a esos contratistas según sea necesario para realizar sus tareas contratadas. Las empresas Los socios comerciales están obligados a firmar un acuerdo para mantener la privacidad de la información sanitaria protegida que se les entregue.

**Investigación:** El Centro podrá utilizar o divulgar información sanitaria protegida con fines de investigación si se cumplen las correspondientes limitaciones de la normativa federal sobre privacidad HIPAA.

**Consumidores involuntarios:** La información relativa a los consumidores que están siendo tratados involuntariamente, de acuerdo con la ley se compartirá con otros proveedores de tratamiento, entidades legales, terceros pagadores y otros, según sea necesario para proporcionar la coordinación de la atención y la gestión necesarias.

**Miembros de la familia:** Salvo en el caso de determinados menores, consumidores incompetentes o consumidores involuntarios, la información sanitaria información sanitaria protegida no puede proporcionarse a los miembros de la familia sin el consentimiento del consumidor. En situaciones en las que familiares estén presentes durante una conversación con el consumidor, y se pueda inferir razonablemente de las circunstancias que el consumidor no se opone, la información puede ser revelada en el curso de esa discusión. Sin embargo, si el consumidor se opone, no se divulgará la información médica protegida.

**Recaudación de fondos:** El Centro, o su Fundación de recaudación de fondos, puede ponerse en contacto con los consumidores como parte de sus actividades de recaudación de fondos.

**Emergencias:** En las emergencias que pongan en peligro la vida, el personal del Centro revelará la información necesaria para evitar daños graves o la muerte.

**Autorización del consumidor o divulgación de información:** El Centro no podrá utilizar o divulgar información médica protegida información de salud protegida de ninguna otra manera sin una autorización o divulgación de información firmada. Cuando usted firma una autorización, o una cesión de información, puede ser revocada posteriormente, siempre que la revocación se haga por escrito. La revocación de La revocación se aplicará, excepto en la medida en que el Centro ya haya tomado medidas en función de la misma.

## SUS DERECHOS COMO CLIENTE

**Acceso a la información médica protegida:** Usted tiene el derecho de inspeccionar y obtener una copia de la información médica protegida que el Centro tiene sobre usted, en el conjunto de registros designados. Existen algunas limitaciones a este derecho, que se le proporcionarán en el momento de su solicitud, si se aplica alguna de dichas limitaciones. Para hacer una solicitud pida al personal del Centro el formulario de solicitud correspondiente.

**Modificación de su expediente:** Usted tiene derecho a solicitar que el Centro modifique su información médica protegida. El Centro no está obligado a enmendar el registro si se determina que éste es preciso y completo. Hay otras excepciones, que se le proporcionarán en el momento de su solicitud, si es pertinente, junto con el proceso de apelación disponible para usted. Para hacer una solicitud, pida al personal del Centro el formulario de solicitud correspondiente.

**Contabilización de las divulgaciones:** Usted tiene derecho a recibir un informe de ciertas divulgaciones que el Centro ha hecho con respecto a su información médica protegida. Sin embargo, esa contabilidad no incluye las divulgaciones que se hayan realizado con fines de tratamiento, pago u operaciones de atención médica. Además, la contabilidad no incluye las divulgaciones hechas a usted, las divulgaciones hechas en virtud de una Autorización firmada o las divulgaciones hechas antes del 14 de abril de 2003. Existen otras excepciones que se le proporcionarán, en caso de que solicite un informe. Para hacer una solicitud, pida al personal del Centro el formulario de solicitud correspondiente.

**Restricciones adicionales:** Usted tiene derecho a solicitar restricciones adicionales en el uso o divulgación de su información médica. El Centro no tiene por qué estar de acuerdo con esa solicitud, y hay ciertos límites a cualquier restricción, que se le proporcionarán en el momento de su solicitud. Para hacer una solicitud, pida al personal del Centro el formulario de solicitud correspondiente.

**Medios alternativos para recibir comunicaciones confidenciales:** Usted tiene derecho a solicitar que se le envíen comunicaciones de información médica protegida del Centro por medios alternativos o en lugares alternativos. Por ejemplo, si no desea que el Centro le envíe por correo las facturas u otros materiales a su domicilio, puede solicitar que esta información se envíe a otra dirección. Existen limitaciones para la concesión de dichas solicitudes, que se le comunicarán en el momento del proceso de solicitud. Para hacer una solicitud, pida al personal del Centro el formulario de solicitud correspondiente.

**Copia de este Aviso:** Tiene derecho a obtener otra copia de este Aviso si lo solicita.

### **INFORMACIÓN ADICIONAL**

**Leyes de privacidad:** El Centro está obligado por las leyes estatales y federales a mantener la privacidad de la información médica protegida. Además, el Centro está obligado por ley a proporcionar a los consumidores un aviso de sus obligaciones legales y las prácticas de privacidad con respecto a la información médica protegida. Ese es el propósito de este Aviso.

**Condiciones de la notificación y cambios en la misma:** El Centro está obligado a cumplir con los términos de esta Notificación, o cualquier notificación modificada que pueda seguir. El Centro se reserva el derecho de cambiar los términos de su Notificación y de hacer efectivas las nuevas disposiciones de la Notificación para toda la información de salud protegida que mantiene. Cuando se revise la Notificación, ésta se publicará en los lugares de prestación de servicios del Centro y estará disponible si se solicita.

**Reclamaciones sobre el derecho a la intimidad:** Si cree que el Centro ha violado sus derechos de privacidad, usted tiene derecho a quejarse a la dirección del Centro. Para presentar su queja, llame al teléfono:

**REPRESENTANTE DE SERVICIO AL  
CONSUMIDOR**

Cheri Teigen o Nicole Herrera  
211 West Main Street Sterling, CO 80751  
Teléfono: 970-522-4549  
Fax: 970-522-9544

**PADRE DEFENSOR DE LA FAMILIA**

Kirstin Schelling 211 West Main Street  
Sterling, CO 80751  
Teléfono: 970-522-4549  
Fax: 970-522-9544

También tiene derecho a presentar una queja ante la Secretaría de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos enviando su queja a:

**Director Regional de la Oficina de Derechos Civiles**

Oficina de Derechos Civiles  
Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos  
1961 Stout Street - Sala 1426  
Denver, CO 80294

La política del Centro es que no habrá represalias por la presentación de dichas quejas.

**Información adicional:** Si desea información adicional sobre sus derechos de privacidad en el Centro, llame a cualquiera de los Representantes de Servicios al Consumidor indicados anteriormente.

**Reclamaciones y recursos**

Su satisfacción con nuestros servicios es muy importante para nosotros. Queremos que se le trate de forma justa y respetuosa. Si por alguna razón cree que no se le ha tratado de forma justa, queremos saber su opinión.

**Cómo puede presentar una queja**

Le recomendamos encarecidamente que primero plantee cualquier preocupación o queja a la persona que le proporciona el tratamiento a usted o a su ser querido. Si eso no le resulta, Centennial tiene un proceso sencillo para resolver las quejas. Tenemos Representantes de Servicio al Consumidor (CSR) para los servicios de adultos y Defensores de Padres/Familias (PFA) para los servicios de niños y familias para ayudarle a obtener respuesta a su queja.

Puede ponerse en contacto con su CSR o PFA en

**Representante del servicio al consumidor**

Cheri Teigen or Nicole Herrera  
211 West Main Street Sterling, Co 80751  
Phone: 970-522-4549

**Padre defensor de la familia**

Kirstin Schelling 211 West main Street  
Sterling, Co 80751  
Phone: 970-522-4549

Aunque los CSR's y los PFA's son empleados de Centennial, su trabajo es representar y proteger sus intereses.

Usted puede pedir a cualquier persona, en cualquier momento, que le ayude a tramitar su queja o preocupación. Sin embargo, este ayudante no sustituye al Representante de Servicios al Consumidor en el proceso de reclamación.

**Nota:** Ninguna persona que reciba servicios puede dejar de recibirlos durante el proceso de resolución de quejas o durante la apelación de la decisión, a menos que la continuación de los servicios represente un riesgo para la persona. De quejas o durante la apelación de una decisión, a menos que la continuación de los servicios represente un riesgo para esa persona o para otros.

### Qué Necesitaremos De Usted

Para asegurarnos de que tenemos toda la información que necesitamos para ayudarle con su queja, esté preparado para decirnos lo siguiente en el momento en que nos llame o escriba:

1. Información personal para que podamos ponernos en contacto con usted (nombre, número de teléfono, dirección, fecha de nacimiento, número de Medicaid si tiene Medicaid).
2. De quién se trata la queja
3. De qué se trata la queja/problema (fecha, qué ocurrió personas involucradas, etc.)
4. Cómo desea que se resuelva la situación
5. Qué ha hecho ya para intentar resolver el problema

Para los clientes **afiliados a Medicaid**, consulte la "**Guía de reclamos de Northeast Health Partners Guide**" para obtener información específica sobre las quejas, reclamaciones y acciones de determinación de servicios adversos.

### Procedimiento general

Este es el procedimiento que debe utilizarse para presentar una queja sobre el acceso a los servicios, la satisfacción, el tratamiento de salud mental, el tratamiento por abuso de sustancias, la calidad del servicio o la violación de los derechos.

Para iniciar el proceso, por favor:

1. Comunique su queja dentro de los 30 días siguientes al incidente al CSR local o al ALP en persona, por escrito o por teléfono/TDD.
2. El representante del servicio al consumidor o el defensor de la familia de los padres le llamará para confirmar los detalles de la queja. Toda la documentación escrita que presente se adjuntará al expediente escrito. Si tiene alguna idea de cómo quiere que se resuelva la queja, informe al CSR o al PFA cuando hable con ellos. (En el caso de situaciones urgentes, puede producirse una investigación y resolución más rápida).

3. El CSR o PFA investigará y le proporcionará una respuesta por escrito con una propuesta de resolución de su queja en un plazo de quince (15) días naturales a partir de la recepción de la misma. La carta incluirá información sobre el proceso de apelación a Colorado Mental Health Services.

Si no está satisfecho con la resolución, puede recurrir a

- *Para los consumidores de salud mental:* El Representante del Consumidor de los Servicios de Salud Mental de Colorado (MHS) al 1-800-811-7648.
- Para los consumidores de trastornos por uso de sustancias: Signal Behavioral Health Network al 303-639-9320; 6130 Greenwood Plaza Blvd., Greenwood Village, CO 80111
- la *Oficina de Salud Conductual* al 303-866-7400; 3824 W Princeton Circle, Denver, CO 80235-311

Para las personas sin Medicaid, el proceso se detiene con una decisión del MHS o del OBH. Si tiene Medicaid y sigue sin estar satisfecho después de recibir la decisión de MHS, puede apelar ante un juez de derecho administrativo a través de Health Care Policy and Financing.

### Denegación de Colocación Residencial (Sólo Para Niños y Adolescentes)

*Este es el procedimiento que debe utilizar para reclamar si a su hijo, beneficiario de Medicaid o no, se le ha denegado el acceso a la colocación residencial. Este proceso permite otra evaluación clínica local como segunda opinión con un conjunto estricto de procedimientos. Los plazos son más cortos que los de los procesos de reclamación y apelación normales.*

1. Si el proveedor de su hijo no le ha explicado estos procedimientos, llame, escriba o visite la PFA o Northeast Health Partners.
2. Esta persona le explicará el proceso HB1116 y las alternativas disponibles y le ayudará a solicitar la evaluación de la apelación local si lo desea.
3. Esta persona notificará inmediatamente al coordinador local de HB1116, que organizará la evaluación de la apelación y llevará a cabo el proceso de apelación. El Coordinador local de HB1116 tiene dos días para completar la evaluación de apelación y notificar a los padres.
4. El Coordinador local de HB1116 enviará avisos y dará información sobre el proceso de apelación adicional, si es necesario.
5. Si no están satisfechos con el resultado de la evaluación de apelación local, los padres pueden ponerse en contacto con la oficina de Servicios de Salud Mental de Colorado llamando al 1-800-811-6748 para solicitar una revisión clínica por parte del Estado. En este caso, el padre debe estar preparado para llevar al niño al Instituto de Salud Mental de Colorado en Fort Logan (ubicado en Denver) para la evaluación. La ley especifica que el Estado tiene 3 días para realizar la evaluación a menos que los padres aprueben una prórroga.
6. El ALP local ayudará a los padres en este proceso, supervisará el progreso y mantendrá un registro de quejas para informar.
7. En todos los casos, el CSR o el PFA mantendrán un registro de quejas para informar.

*Si el plazo del proceso de apelación para la Determinación Adversa del Servicio pudiera poner en peligro su vida o su salud para usted o amenaza su capacidad para recuperar la máxima funcionalidad, puede solicitar un PROCESO DE APELACIÓN EXPEDIENTE. En este caso, se organizará una revisión y se le notificará en un plazo de 72 horas. Póngase en contacto con Northeast Health Partners al 888-50204189.*

## Otras Opciones de Ayuda

### Programa OMBUDS (MHOPC)

Este grupo de defensa independiente está disponible para ayudar a los consumidores y a los miembros de la familia que no se sienten cómodos usando el CSR local, el PFA o el Director de Asuntos del Consumidor y la Familia de NBH con las quejas. **Llame al 1-877-317-9900 gratis.**

### Director Regional de la Oficina de Derechos Civiles

Si cree que se han violado sus derechos de privacidad en virtud de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico de 1996 (HIPAA) han sido violados, también puede presentar una queja a:

#### **Director Regional de la Oficina de Derechos Civiles**

Oficina de Derechos Civiles

Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos

1961 Stout Street - Sala 1426

Denver, CO 80294

## Declaración de divulgación

### Centro de Salud Mental Centennial, Inc.

Excepto en situaciones de emergencia o cuando la psicoterapia está siendo administrada como resultado de una orden judicial, cada psicoterapeuta sin licencia o licenciario proporcionará la información abajo por escrito a cada consumidor durante el contacto inicial del consumidor. En residencial, institucional, u otros ambientes donde múltiples proveedores pueden proporcionar la psicoterapia, los terapeutas primarios harán la revelación.

**12.43.214 (1) (C) CRS:** La práctica de personas con licencia, certificadas y sin licencia en el campo de la psicoterapia está regulada por el Departamento de Agencias Reguladoras.

**12.43.214 (1) (d) CRS:** Un consumidor tiene derecho a recibir información sobre los métodos de terapia; las técnicas utilizadas; la duración de la terapia (si se conoce); y la estructura de los honorarios. Un consumidor puede buscar una el consumidor puede pedir una segunda opinión a otro terapeuta o gestor de casos y puede terminar la terapia en cualquier momento. En una relación profesional, la intimidad sexual nunca es apropiada y debe denunciarse a la junta de quejas.

**12.43.214 (1) (d) CRS:** COMUNICACIONES PRIVILEGIADAS. La información proporcionada por un consumidor durante las sesiones de terapia es legalmente confidencial en el caso de los

licenciarios, salvo lo dispuesto en la sección 12.43.218 y salvo ciertas excepciones legales, que serán identificadas por el licenciario en caso de que alguna tal situación durante la terapia.

**12.43.241 3) CRS:** Un consumidor tiene derecho a la información (a petición) sobre cualquier psicoterapeuta/administrador de casos en el empleo de esta agencia que está proporcionando servicios de psicoterapia a ese consumidor. Dicha información incluye el nombre del terapeuta/gestor de casos, los títulos educativos licencias y credenciales.

Las preguntas o reclamaciones pueden dirigirse a:

Consumers of Mental Health Services:  
Department of Regulatory Agencies  
Mental  
Health Section  
1560 Broadway, Room 1350  
Denver, CO 80202

Consumers of Substance Abuse  
Treatment  
Services:  
Department of Regulatory Agencies  
Alcohol / Drug Counselor  
Certification Section

### Credenciales del personal de Centennial Mental Health:

| Nombre: | Título | Licencia/Certificación | Licencia # |
|---------|--------|------------------------|------------|
|         |        |                        |            |
|         |        |                        |            |
|         |        |                        |            |
|         |        |                        |            |
|         |        |                        |            |
|         |        |                        |            |
|         |        |                        |            |

Firma Del Cliente:

Fecha:

Firma Del Clínico:

Fecha:

## Centro de Salud Mental Centennial

### Advanced Directives

Qué es una directiva avanzada?

Un documento de voluntades anticipadas indica a su médico qué tipo de atención desea recibir en caso de que no pueda tomar decisiones médicas (si está en coma, por ejemplo). Si está ingresado en el hospital, el personal del mismo probablemente le hablará de las directrices avanzadas.

Unas buenas directrices avanzadas describen el tipo de tratamiento que usted desearía en función de su estado de salud. En el caso de Por ejemplo, las directrices describirán el tipo de atención que desea si tiene una enfermedad de la que probablemente no se recuperará, o si está permanentemente enfermo. Recuperarse, o si está permanentemente inconsciente. Las directrices avanzadas suelen indicar a su médico que usted no quiere que no quiere ciertos tipos de tratamiento. Sin embargo, también puede decir que quiere un determinado tratamiento independientemente de lo enfermo que esté. Que se encuentre.

Las directrices avanzadas pueden adoptar muchas formas y están reguladas por las leyes estatales. Las directivas avanzadas reconocidas por la ley de Colorado incluyen, pero no se limitan a un testamento vital, un poder notarial duradero y una orden de no resucitar. Orden.

Qué es un testamento vital?

El testamento vital sólo entra en vigor cuando usted tiene una enfermedad terminal. Ser un enfermo terminal significa generalmente que le quedan menos de seis meses de vida. En un testamento vital, usted puede describir el tipo de tratamiento que desea en determinadas situaciones. Un testamento vital no le permite elegir a alguien para que tome decisiones por usted. Qué es un poder notarial duradero para la atención sanitaria?

Un poder notarial duradero (DPA) para la atención sanitaria establece a quién ha elegido usted para que tome las decisiones de atención sanitaria para que tome decisiones de atención médica por usted. Se activa en cualquier momento en que usted esté inconsciente o sea incapaz de tomar decisiones médicas. Un DPA suele ser más útil que un más útil que un testamento vital, pero un DPA puede no ser una buena opción si no tiene otra persona de confianza para que tome estas decisiones por usted.

Qué es una orden de no reanimación?

Una orden de no reanimación (DNR) es una solicitud de no recibir reanimación cardiopulmonar (CPR) si su corazón se detiene o si deja de respirar. A menos que se den otras instrucciones, el personal del hospital intentará ayudar a todos los pacientes cuyo corazón se ha detenido o que han dejado de respirar. Puede utilizar una DNR para indicar al personal médico que no desea ser resucitación. La orden de no reanimación se incluye en su historial médico. Los médicos y los hospitales aceptan las órdenes de no reanimación en todos los estados.

Debo tener un documento de voluntades anticipadas?

La mayoría de las directivas avanzadas son redactadas por personas mayores o gravemente enfermas. Por ejemplo, alguien con cáncer terminal puede escribir que no quiere que le pongan un respirador si deja de respirar. Esta medida puede reducir sufrimiento, aumentar la tranquilidad y aumentar el control sobre la muerte. Sin embargo, incluso si usted goza de buena salud, podría salud, puede considerar la posibilidad de redactar un documento de voluntades

anticipadas. Un accidente o una enfermedad grave pueden ocurrir de repente, y si ya tiene una directiva anticipada firmada, es más probable que se cumplan sus deseos.

Cómo puedo redactar una directiva avanzada?

Puede escribir una directiva avanzada de varias maneras:

- Utilice un formulario que le proporcione su médico.
- Escriba usted mismo sus deseos.
- Llame a su senador o representante estatal para obtener un formulario.
- Llame a un abogado
- Utilice un programa informático para documentos legales.

Las voluntades anticipadas no tienen por qué ser documentos legales complicados. Pueden ser declaraciones breves y sencillas sobre lo que quiere que se haga o no se haga si no puede hablar por sí mismo. Recuerde que cualquier cosa que escriba por usted mismo o con un programa informático debe seguir las leyes de su estado. También es posible que desee que su médico revise lo que ha escrito. Que su médico o su abogado revisen lo que ha escrito para asegurarse de que sus directrices se entienden exactamente como usted quería. Cuando esté satisfecho con sus directivas, los formularios deben ser notariados, si es posible. Y se deben entregar copias a su familia y a su médico.

Puedo cambiar mi directiva anticipada?

Puede cambiar o cancelar su directiva avanzada en cualquier momento, siempre que se considere que está en su sano juicio para hacerlo. Estar en pleno uso de sus facultades mentales significa que todavía puede pensar racionalmente y comunicar sus deseos de forma clara. Una vez más, sus cambios deben ser realizados, firmados y notariados de acuerdo con las leyes estatales. Asegúrese de que su médico y los miembros de su familia que conozcan sus directrices también sepan que usted las ha cambiado.

Si no tiene tiempo para poner sus cambios por escrito, puede darlos a conocer mientras está en el hospital. Dígalos a su médico y a cualquier familiar o amigo presente exactamente lo que quiere que ocurra. Por lo general, los deseos que se hagan en persona se seguirán en lugar de los que se hayan hecho antes por escrito. Asegúrese de que sus instrucciones sean claramente comprendidas por todas las personas a las que se las haya comunicado.

Recursos de directivas avanzadas en Colorado

- Colegio de Abogados de Colorado
  - 800-332-6736
  - <http://www.cobar.org/group/index.cfm?EntityID=dpwfg&category=732>

- OFRECE DESCRIPCIONES DE LAS LEYES ACTUALES DE COLORADO Y PROCEDIMIENTOS PARA FORMULAR DIRECTIVAS AVANZADAS
- ENVEJECER CON DIGNIDAD
  - 888-594-7437
  - [WWW.AGINGWITHDIGNITY.ORG](http://WWW.AGINGWITHDIGNITY.ORG)
  - OFRECE EL FORMULARIO "CINCO DESEOS", MUY UTILIZADO, QUE SE HA CONSTATADO QUE ES LEGAL EN COLORADO.
- ALIANZA DE TUTELA DE COLORADO
  - 303-423-2898
  - [WWW.GUARDIANSHIPALLIANCEOFCOLORADO.ORG](http://WWW.GUARDIANSHIPALLIANCEOFCOLORADO.ORG) OFRECE FORMULARIOS DE TESTAMENTO VITAL
  - PROGRAMA DE DIRECCIÓN AVANZADA DE COLORADO
- DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA Y MEDIO AMBIENTE DE COLORADO 303-455-1420
  - <http://www.cdphe.state.co.us/em/AdvancedDirectives/PCPASHOME.asp>
  - Ofrece descripciones de las leyes y procedimientos de COLORADO, así como información de contacto para los formularios Y BRAZALETES DE ALERTA

## Health First Colorado

### Información para clientes con Medicaid

Si desea obtener un ejemplar de esta guía en formato grande o ayuda para la Interpretación oral o traducción escrita, llame al 1-888-502-4189.

Se lo proporcionaremos gratuitamente. Si tiene problemas de habla o audición Si tiene discapacidades auditivas o del habla, hay ayudas auxiliares que puede utilizar (TTY/TDY/Lenguaje de signos americano).

Llame al 1-800-432-9553 o a State Relay 711. Esto está disponible de forma gratuita.

Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-888-502-4189 (TTY: 1-800-432-9553).

### Guía de reclamaciones (quejas)

En Colorado, Medicaid se llama Health First Colorado. Como afiliado, tiene derecho a presentar una queja en cualquier momento. Las quejas también pueden llamarse reclamos. Su organización regional, Northeast Health Partners quiere escuchar sus preocupaciones y

ayudarle a resolver cualquier problema que tenga con sus beneficios de salud. A queja es cuando nos comunica sus preocupaciones. Usted tiene derecho a quejarse aunque no esté pidiendo una acción correctiva. Puede presentar una queja si:

- No está satisfecho con sus servicios o cree que le han tratado injustamente
- No está satisfecho con algún asunto - (que no sea una determinación adversa de la prestación)
- Su solicitud de apelación rápida no es aprobada
- Northeast Health Partners solicita más tiempo para tomar una decisión de autorización

Puede presentar una queja o puede pedir a alguien que presente una queja o un recurso por usted. Si quiere que otra persona presente una queja o un recurso en su nombre, debe nombrar a esa persona como su representante designado del cliente (DCR). Esta persona puede ser un familiar, un proveedor de servicios o cualquier otra persona que usted elija para actuar en su nombre. Usted debe firmar un formulario DCR para nombrar a esa persona como su DCR. Si decide que su proveedor de servicios actúe en su nombre, puede firmar un formulario DCR o dar su consentimiento por escrito en una carta. También tendrá que firmar una Autorización de Información (ROI) para que Northeast Health Partners comparta su información con su DCR. Ambos formularios pueden encontrarse en nuestro sitio web,

<http://www.northeastpartners.org/>



### **Cómo Presentar una Queja:**

No hay "ninguna puerta equivocada" cuando se presenta una queja ante Northeast Health Partners. Esto significa que tenemos un Defensor y/o un Coordinador de Reclamaciones en cada uno de nuestros centros asociados (enumerados a continuación). Puede hablar con el

defensor o el coordinador de reclamaciones sobre su queja. Puede presentar su queja en persona, por teléfono o por escrito mediante una carta o un correo electrónico en cualquier momento. Recibirá una carta de Northeast Health Partners dentro de los dos (2) días hábiles posteriores a la recepción de su reclamo. La carta le indica que hemos recibido su queja y cuándo puede esperar una decisión. Analizaremos sus inquietudes y lo llamaremos si necesitamos más información. La persona que tome una decisión sobre su queja no será la persona sobre la que ésta versa ni nadie que trabaje para ella. Si su queja tiene que ver con un asunto clínico, hablaremos con una persona clínica que no haya estado involucrada en su queja. No perderá sus beneficios de Health First Colorado por presentar una queja. No se le tratará de forma diferente si presenta una queja.

### Dónde presentar una queja:

o Centennial Mental Health Center  
• 970-522-4549

o North Range Behavioral Health  
• 970-313-1139

o Salud Family Health Centers  
• 303-289-5148

o Sunrise Community Health  
• 970-350-4608  
• 970-350-4615

Si no desea presentar una queja en el lugar donde recibió los servicios, puede llamar, escribir o enviar un correo electrónico a Northeast Health Partners y pedir hablar con el Coordinador de Reclamaciones. Esta llamada es gratuita. El coordinador de quejas le escuchará para ayudarle a resolver su problema, le ayudará a responder cualquier pregunta sobre su queja y le enviará los formularios que sean necesarios. Si necesita servicios de interpretación porque no habla inglés, es sordo o tiene problemas de audición, asegúrese de decírnoslo. Northeast Health Partners se encargará de los servicios de intérprete si lo solicita.

9925 Federal Drive, Suite 100, Colorado Springs, CO 80921

888-502-4189; TTY: 1-800-432-9553

[northeasthealthpartners@beaconhealthoptions.com](mailto:northeasthealthpartners@beaconhealthoptions.com)

En Northeast Health Partners haremos todo lo posible para tomar una decisión sobre su queja en un plazo de quince (15) días hábiles después de recibir su queja. Una vez tomada la decisión, le enviaremos una carta en la que se explicará el resultado. Si necesitamos más tiempo para tomar una decisión, o si usted solicita más tiempo, podemos ampliar el plazo para resolver la reclamación hasta catorce (14) días naturales. Le enviaremos una carta en el plazo de dos días naturales indicándole por qué hemos ampliado el plazo y por qué le interesa. Si no está de acuerdo con esta decisión de ampliar el plazo para resolver su queja, puede presentar una queja.

Si no está de acuerdo con nuestra decisión, puede solicitar una revisión al Departamento de Política y Financiación Sanitaria (HCPF). Financiación de la Asistencia Sanitaria (HCPF). La decisión del Departamento será definitiva. Para solicitar una revisión por parte del Departamento, llame al **1-800-221- 3943; TTY 303-866-7471**

También puede llamar al Defensor del Pueblo para la Atención Gestionada de Medicaid al 303-830-3560, 1-877-435-7123, TTY 1-888-876-8864 o enviar un correo electrónico a: help123@maximus.com. Ellos le ayudarán a presentar una queja ante su organización regional. Northeast Health Partners trabajará con el Defensor del Pueblo para resolver su queja.

### Determinación Adversa del Servicio

En el caso de los beneficiarios de Medicaid, este procedimiento debe utilizarse para reclamar si ha recibido una notificación de denegación, reducción suspender o terminar los servicios clínicos, y no está de acuerdo con la decisión de su proveedor de servicios:

1. Comunique su queja a su CSR o PFA, o al coordinador de quejas de Northeast Health Partners (NHP) por teléfono o en persona.
2. Esa persona le explicará inmediatamente los procedimientos para apelar la denegación de servicios para que pueda tomar las medidas adecuadas, incluida una solicitud de reconsideración, que tardará un día y no se considerará una queja.
3. El CSR o el PFA o el Coordinador de Quejas del NHP notificarán inmediatamente al Supervisor Clínico o al Gerente de Utilización correspondiente para comenzar el proceso de apelación de una Determinación Adversa de Servicio y le explicarán lo que debe hacer. Tendrá que proporcionar alguna documentación en este proceso.
4. El Gerente de Utilización organizará la REVISIÓN DE APELACIÓN DE PRIMER NIVEL que se completará dentro de los 10 días (y una REVISIÓN DE APELACIÓN DE SEGUNDO NIVEL que se completará dentro de los 25 días, si usted lo desea). El Gerente de Utilización le mantendrá informado sobre estos procesos.
5. El CSR o PFA o el Coordinador de Reclamaciones de NHYP le ayudarán a preparar estos procesos, pero no los llevarán a cabo.
6. Si se le siguen negando los servicios después de la Revisión de Apelación de Segundo Nivel, puede solicitar una Revisión Externa Independiente a través de la División de Seguros de Colorado o apelar a los Servicios de Salud Mental de Colorado y luego a un Juez de Derecho Administrativo a través de la Política de Atención Médica y Finanzas. El CSR, el PFA o el Coordinador de Quejas del NHP Coordinador de Quejas del NHP le ayudará con estos procesos.
7. En todos los casos, el CSR, el PFA o el Coordinador de Quejas del NHP mantendrá registros de las quejas para fines de información.

Si el plazo del proceso de apelación para la Determinación Adversa del Servicio pudiera poner en peligro su vida o su salud o amenazar su capacidad para recuperar la máxima funcionalidad, puede solicitar un PROCESO DE APELACIÓN EXPEDIENTE. En este caso, se organizará una revisión y se le notificará en un plazo de 72 horas. Póngase en contacto con el coordinador de reclamaciones de Northeast Health Partners llamando al 888-502-4189.

### CENTENNIAL MENTAL HEALTH CENTER, INC.

| Region Noreste      | Region Sur           | Region central   |
|---------------------|----------------------|------------------|
| 211 W. Main St      | 1291 Circle Drive    | 871 E 1st Street |
| Sterling, CO 80751  | Burlington, CO 80807 | Akron, CO 80720  |
| PHONE: 970-522-4392 | PH: 719-346-8183     | PH: 970-345-2254 |

|                                                                     |                                                                    |                                                              |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 115 N Campbell<br>Holyoke, CO 80734<br>PHONE: 970-854-2114          | 80 E. Frist Ste. 2<br>Cheyenne Wells, CO 80810<br>PH: 719-346-8183 | 821 E. Railroad<br>Fort Morgan, CO 80701<br>PH: 970-867-4924 |
| 118 West Third Street<br>Julesburg, CO 80737<br>PHONE: 970-474-3769 | 650 E Walnut<br>Elizabeth, CO 80107<br>PH: 303-646-4519            | 365 W 2nd<br>Wray, CO 80758<br>PH: 970-332-3133              |
|                                                                     | 606 Main St,<br>Limon, CO 80828<br>PH: 719-775-2313                | 215 S. Ash<br>Yuma, CO 80759<br>PH: 970-848-5412             |

## Declaración de divulgación

La práctica de las personas con licencia o registradas en el campo de la psicoterapia está regulada por la Sección de Licencias de Salud Mental de las Divisiones de Registros. La Sección de Licencias de Salud Mental de la División de Registros. Se puede contactar con la Junta de Examinadores en 1560 Broadway, Suite 1350, Denver CO 80202, (303) 894-7800. En cuanto a los requisitos reglamentarios aplicables a los profesionales de la salud mental:

- Psicoterapeuta registrado es un psicoterapeuta que figura en la base de datos del Estado y está autorizado por ley a practicar la psicoterapia en CO, pero no tiene licencia del Estado y no está obligado a satisfacer ningún requisito educativo o de pruebas estandarizadas para obtener un registro del Estado.
- El Consejero Certificado en Adicciones I (CAC I) debe ser graduado de la escuela secundaria, completar las horas de entrenamiento requeridas y 1.000 horas de experiencia supervisada.
- El Consejero Certificado en Adicciones II (CAC II) debe completar las horas adicionales de formación requeridas y 2.000 horas de experiencia supervisada.
- El Consejero Certificado en Adicciones III (CAC III) debe tener una licenciatura en salud mental, completar las horas de formación requeridas y 2.000 horas de experiencia supervisada.
- El Consejero de Adicciones Licenciado debe tener un título de maestría clínica y cumplir con los requisitos del CAC III.
- El trabajador social con licencia debe tener una maestría en trabajo social.
- Candidato a psicólogo, candidato a terapeuta matrimonial y familiar y consejero profesional licenciado Candidato a Psicólogo, Candidato a Terapeuta Matrimonial y Familiar y Consejero Profesional con Licencia deben tener el título necesario para obtener la licencia y estar en proceso de completar la supervisión requerida para obtener la licencia.
- El trabajador social clínico con licencia, el terapeuta matrimonial y familiar con licencia y el consejero profesional con licencia profesional con licencia deben tener un título de maestría en su profesión y tener dos años de supervisión después de la maestría. de maestría.

Un psicólogo licenciado debe tener un título de doctorado en psicología y tener un año de supervisión postdoctoral.

Tiene derecho a recibir información de su terapeuta sobre los métodos de terapia, las técnicas utilizadas, la duración de su terapia (si se conoce) y la estructura de los honorarios. Puede buscar una segunda opinión de otro terapeuta o terminar la terapia en cualquier momento. En una relación profesional, la intimidad sexual nunca es apropiada y debe denunciarse a la junta que otorga la licencia, registra y certifica al titular de la misma. En general, la información proporcionada por el cliente y a éste durante las sesiones de terapia es legalmente confidencial y no puede ser divulgada sin el consentimiento del cliente. Existen excepciones a esta confidencialidad, algunas de las cuales se enumeran en la sección 12.43.218 de los Estatutos Revisados de Colorado, así como otras excepciones en la legislación de Colorado y federal. Por ejemplo, los profesionales de la salud mental están obligados a informar a las autoridades de cualquier sospecha de abuso infantil. Si surge una excepción legal durante la terapia, si es posible, se le informará al respecto. La Ley de Práctica de Salud Mental (CRS 12.43.101, et seq.) está disponible en: <http://www.dora.state.co.us/mentalhealth/Statute.pdf>

**Las preguntas o reclamaciones pueden dirigirse a:**

**Consumidores de servicios de salud mental: Consumidores de servicios de abuso de sustancias:**

Departamento de Agencias Reguladoras  
Sección de Salud Mental  
1560 Broadway, Room 1350  
Denver, CO 80202  
(303) 894-7766

Departamento de Agencias Reguladoras  
certificación de consejeros en materia de alcohol y drogas  
1560 Broadway. Suite 1350  
Denver, Co 80202  
(303) 894-7766