

**Guía de los Financiamientos
por el Estado para
Cardinal Innovations Healthcare Solutions**



**Sirviendo en Carolina del Norte a los condados
Alamance :: Cabarrus :: Caswell :: Chatham :: Davidson
Franklin :: Granville :: Halifax :: Orange :: Person
Rowan :: Stanly :: Union :: Vance :: Warren**

Esta es la Segunda Edición de la Guía de Servicios Financiados por el Estado para Cardinal Innovations Healthcare Solutions (anteriormente conocida como PBH). La reproducción de esta guía, entera o en parte, sin el permiso de Cardinal Innovations Healthcare Solutions está estrictamente prohibida. Los servicios descritos en esta guía están disponibles solo a los residentes que califican de los condados Alamance, Cabarrus, Caswell, Chatham, Davidson, Franklin, Granville, Halifax, Orange, Person, Rowan, Stanly, Union, Vance y Warren en el estado de Carolina del Norte. Envíenos por correo sus comentarios y sugerencias a la Oficina de Asuntos del Consumidor, Cardinal Innovations Healthcare Solutions, 4855 Milestone Avenue, Kannapolis, NC 28081.

Derechos reservados © 2011 Cardinal Innovations Healthcare Solutions (anteriormente PBH).

Todos los derechos reservados

Primera edición, agosto 2011

Segunda edición, agosto 2012

Cardinal Innovations Healthcare Solutions

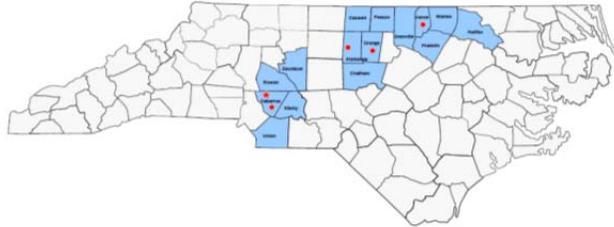
Oficina Administrativa

4855 Milestone Avenue

Kannapolis, NC 28081

Teléfono: 704.939.7700

Fax: 704.939.7907



Esta guía está disponible en formatos alternativos. Si necesita letra más grande, o tiene limitaciones para leer, llame el Centro Comunitario de Operaciones en el área donde vive o el número de Acceso/Crisis que le corresponde:

Alamance-Caswell Centro Comunitario de Operaciones – 1.888.543.1444

Five County Centro Comunitario de Operaciones – 1.877.619.3761

OPC Centro Comunitario de Operaciones – 1.800.233.6834

Piedmont Centro Comunitario de Operaciones – 1.800.939.5911

Si necesita información en español, llame al número que corresponde al área donde usted vive. Refiérase a los números de teléfono enumerados arriba.

En esta guía encontrará donde llamar cuando necesita ayuda o saber como obtener servicios, una lista de sus derechos y responsabilidades y como presentar una queja o reclamación y como denunciar fraude.

Números de Teléfono Importantes:

**Línea gratis Anónima para Preocupaciones/Quejas
1.888.213.9687**

**Líneas para Acceso y Crisis de 24-horas
Alamance Caswell Centro Comunitario de Operaciones – 1.888.543.1444**

Five County Centro Comunitario de Operaciones – 1.877.619.3761

OPC Centro Comunitario de Operaciones – 1.800.233.6834

Piedmont Centro Comunitario de Operaciones – 1.800.939.5911

TTY Llamadas de Retransmisión:

1. Marque el 711 para Retransmisión en Carolina del Norte.
2. Cuando el mensaje “RC NBR Calling PLS GA” aparece en la TTY pantalla, escriba el código del área y el número de teléfono de la línea para crisis en el la zona donde usted vive, de las líneas de Acceso/Crisis enumeradas arriba.
3. Usted será conectado a un Asistente de Comunicación que le asistirá durante la llamada.

Asistencia en Idiomas Distintos del Inglés:

El personal del Centro de Acceso de Cardinal Innovations Healthcare Solutions lo puede conectar con un servicio de interpretación en 150 diferentes idiomas. Esto es un servicio gratis, disponible en cualquier llamada. Es posible que tenga que esperar brevemente para que empiece la llamada de conferencia con el intérprete.

Mi Información Personal

El número gratis de 24 horas que puedo llamar para obtener ayuda es:

Mi proveedor de servicios de salud conductual se llama:

El número de teléfono de mi proveedor de servicios de salud conductual es: _____

Mi Coordinador de Cuidado se llama: _____

El número de teléfono de mi Coordinador de Cuidado es:

Mi Proveedor de Cuidado Primario se llama: _____

El número de teléfono de mi Proveedor Primario de Cuidado es:

El número de teléfono de la Oficina de Asuntos de Consumidor es: _____

Información Adicional: _____

Mensaje de la Jefa Ejecutiva, Pamela Shipman

¡Bienvenidos al Cardinal Innovations Healthcare Solutions!

Esta es la Guía de los Financiamientos por el Estado al Cardinal Innovations Healthcare Solutions Manual para Consumidores & Familias. El objetivo de esta es de asistirlo con sus necesidades para servicios de la salud mental, discapacidades intelectuales y del desarrollo y uso de sustancias/adicción si usted vive en la región de Cardinal Innovations Healthcare Solutions y no tiene Medicaid.

Cardinal Innovations Healthcare Solutions maneja los fondos del estado para los ciudadanos de los condados Alamance, Cabarrus, Caswell, Chatham, Davidson, Franklin, Granville, Halifax, Orange, Person, Rowan, Stanly, Union, Vance y Warren. Aunque frecuentemente los fondos del estado son limitados, usted tiene acceso a los mismos proveedores que nuestros miembros que reciben Medicaid. Nuestro objetivo es ofrecerle los mejores servicios disponibles para satisfacer las necesidades del miembro de su familia. Esta guía contiene información de los servicios que están disponibles y como obtener ayuda cuando la necesita.

Yo espero que esta guía sea útil para usted. Por favor llame a nuestro Centro de Acceso, nuestra Oficina de Asuntos del Consumidor o nuestra línea para preocupaciones si tiene preguntas o inquietudes.

¡Estamos muy orgullosos de poder ayudarle a encontrar soluciones que tendrán resultados positivos en su vida o en la vida de alguno de sus seres amados!



Pamela Shipman, CEO

Tabla de Contenidos

Introducción y Guía para sus Beneficios	Page 9
Acceso a Servicios y la Red de Proveedores	Page 14
Quejas	Page 24
Fraude y Abuso	Page 25
Administración de la Utilización	Page 26

Guía a los Servicios Financiados por el Estado

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

Cardinal Innovations Healthcare Solutions tiene fondos del estado para hacer frente a las necesidades de las gentes que no tienen Medicaid. Cada individuo que está inscrito como miembro del sistema de Cardinal Innovations Healthcare Solutions es evaluado para determinar la habilidad que el/ella tiene para pagar por los servicios. La combinación de ingreso bruto ajustado y el número de dependientes de cada miembro determina su habilidad de pagar por los servicios.

Los individuos que tienen seguro privado o cobertura por un seguro de grupo tienen que pagar el copago asignado por su compañía de seguro (Copago quiere decir que usted paga una parte y su seguro paga una parte.)

Los servicios financiados por el estado son administrados como los de Medicaid, a través de Cardinal Innovations Healthcare Solutions Oficina Administrativa, y nuestros cuatro Centros de Operaciones (COC por sus siglas en inglés):

Alamance-Caswell COC

2451 South Church Street
Burlington, NC 27215

336.513.4222

OPC COC

100 Europa Drive, Ste. 490
Chapel Hill, NC 27517

919.913.4000

Five County COC

134 South Garnett Street
Henderson, NC 27536

252.430.1330

Piedmont COC

245 LePhillip Court
Concord, NC 28025

704.721.7000

Introducción y Guía a sus Beneficios

Por favor lea esta guía atentamente. Contiene información para ayudarlo a acceder servicios financiados por el estado para la salud mental, discapacidades intelectuales y del desarrollo y uso de sustancias/adicción. También contiene información de los contactos en todas las localidades de Cardinal Innovations Healthcare Solutions.

Nuestro horario es de las 8:30 am a 5 pm. Nuestro Centro de Acceso contesta llamadas 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año por los números gratis enumerados abajo. Usted puede llamar a estos números para información, referencias a un proveedor de cuidado o para cuidado en evento de crisis:

Alamance-Caswell Centro Comunitario de Operaciones – 1.888.543.1444

Five County Centro Comunitario de Operaciones – 1.877.619.3761

OPC Centro Comunitario de Operaciones – 1.800.233.6834

Piedmont Centro Comunitario de Operaciones– 1.800.939.5911

Cuando usted llama al número de la zona donde usted vive, un profesional calificado, quien puede asistirle con información, referencias a proveedores, citas y ayudar en casos de crisis. También puede llamar a este número para solicitar una copia de esta guía, o cualquiera de los materiales en el paquete para los afiliados. Pueden acceder los materiales para los afiliados en línea en

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

¿Cómo puedo Obtener Servicios?

Usted puede acceder los servicios de la misma manera que una persona que recibe Medicaid accede los servicios. Si actualmente no recibe servicios, pero le gustaría recibirlos, o ha recibido servicios en el pasado, su primer paso debe ser llamar la línea de Acceso-Crisis (del área donde usted vive) para hacer una cita para una evaluación o estimación para comenzar el proceso de admisión en el sistema de servicios

¿Cuáles Servicios están Disponibles?

Actualmente la gama de servicios financiados por el estado se basa en lo establecido por el Ministerio Servicios para la Salud Mental/ Discapacidades del Desarrollo/Abuso de Sustancias de Carolina del (MH/DD/SAS por las siglas en inglés. Las definiciones de estos servicios se basan en el North Carolina MH/DD/SAS Manual de las Definiciones de Servicios (APSM 1026), el cual incluye las siguientes disposiciones:

- Necesidad Médica/Criterios de Admisión
- Criterios de Continuación
- Criterios de Dar de Alta
- Financiamiento adecuado para los servicios
 - Medicaid
 - Estado

If you have questions about services and your eligibility for them, call the 24-hour toll-free number for the area where you live.

Descripción de Servicios

Hay tres niveles de servicios, los cuales son basados en la necesidad, el historial de tratamiento y la definición del estado de necesidad médica. Los tres niveles de servicio son:

- **Beneficios Básicos**
 - Para proporcionar una intervención breve para necesidades agudas (inmediata pero de corto plazo)
 - Disponibles a través de una simple referencia por un proveedor en la Red de Proveedores de Cardinal Innovations Healthcare Solutions o del Centro de Acceso
 - No necesitan autorización previa
 - Permiten hasta ocho visitas para los adultos y 12 visitas para niños
 - Típicamente no son asignadas a un Coordinador de Cuidado de Cardinal Innovations Healthcare Solutions

- **Beneficios Básicos Aumentados**
 - Son para miembros que necesitan más de las visitas que se permiten para mantener o mejorar su nivel de funcionamiento
 - Debe ser autorizada por el Departamento de la Administración de la Utilización de Cardinal Innovations Healthcare Solutions, con la autorización basada en la necesidad del miembro y el criterio de necesidad médica para el servicio solicitado

- **Beneficios Intensificados**
 - Se acceden a través del proceso de la planificación del plan centrado en la persona
 - Proporcionan una gran gama de servicios y apoyos que
 - Son apropiados para miembros que buscan recuperarse de graves enfermedades mentales y uso de sustancias/adicción, y
 - Hacen frente a las necesidades de los miembros con discapacidades intelectuales y otras discapacidades del desarrollo
 - Están altamente coordinados para garantizar que el miembro reciba los servicios adecuados sin duplicación de servicios

¿Por qué Hay una Lista de Espera para Algunos Programas?

Puede ser necesario mantener una lista de espera (Registro de Necesidades no Satisfechas) cuando se ha alcanzado el límite de capacidad debido a los límites de los recursos de financiamiento que no son de Medicaid.

- Una lista de espera puede ser necesaria:
 - Cuando la demanda para servicios es mas grande que los recursos (de fondos que no son de Medicaid), o

- Cuando se alcanza la capacidad; por ejemplo, no hay proveedores disponibles para necesitados servicios financiados por el estado (tal como cuando todas las camas de clasificación Residencial Nivel III están llenas)

- El Centro de Acceso mantendrá una lista de espera para todos los servicios para los cuales se ha alcanzado el límite y para los que no hay más fondos disponibles.

- Cuando los proveedores reportan tener vacantes en el servicio o financiamiento para los servicios están disponibles, el Centro de Acceso es avisado y entonces se identifica individuos de la lista de espera. Los siguientes factores se considerarán en la selección de individuos para recibir servicios:
 - Necesidad para el Servicio (individuo reúne toda la necesidad medica para el servicio)
 - Factores de riesgo, tales como asuntos de salud y seguridad
 - Riesgo de hospitalización o un nivel más alto de cuidado si la necesidad presente no se enfrenta
 - Si los recursos identificados son adecuados para las necesidades del individuo
 - Si hay otros recursos para financiamiento disponibles para enfrentar las necesidades del individuo

- Si la vacante está en un programa identificado, el proveedor o el proveedor del programa recibe una lista de individuos que son elegibles. Todos los solicitantes son evaluados y el proveedor y consumidor harán la selección basada en los factores identificados arriba.

- Los individuos que son referidos de un centro regional para retraso mental, instalación del estado para la salud mental o instalación del estado para uso de sustancias/adicción recibirán consideración igual para obtener referencias de servicios en la comunidad. Una de las altas prioridades de Cardinal Innovations Healthcare Solutions es regresar a los miembros a la comunidad.

- Los individuos se consideran para recibir servicios sin distinción de raza, origen étnico y orientación sexual.

Algunos de los servicios financiados por el estado no se basan en los ingresos. Servicios tales como “Descanso de Cuidar” (Respite Care) para personas que tienen Discapacidades Intelectuales y del Desarrollo, Programas para Adultos de Desarrollo Vocacional (ADVP, por siglas en inglés). Para más información sobre estos servicios, llame el número gratis de 24 horas en la zona donde usted vive.

¿Cuáles son las Poblaciones Destinatarias?

Las Poblaciones Destinatarias se definen como las que representan a personas con los tipos más graves de enfermedad mental, graves trastornos emocionales, así como las que tienen la más grande necesidad para servicios por uso de sustancias/adicción, las cuales tienen circunstancias y condiciones en la vida que complican la circunstancia, condición y o situación. Poblaciones Destinatarias solo se aplica a los que reciben servicios financiados por el estado.

Cardinal Innovations Healthcare Solutions determina si un individuo puede reunir los criterios de Población Destinataria a través de evaluaciones, triage, e información de referencia. Si el sistema de salud mental, discapacidades intelectuales y del desarrollo y uso de sustancias/adicción no rinde servicios al individuo, no existe otro sistema que le pueda dar servicios. El sistema de salud mental, discapacidades intelectuales y del desarrollo y uso de sustancias/adicción es la red de seguridad pública. Cardinal Innovations Healthcare Solutions está comprometida a asegurar que sus recursos se centrarán en los que tienen las necesidades más grandes.

¿Tengo que Pagar por los Servicios que Recibo?

Los miembros que reciben servicios financiados por el estado entran en un programa de descuento, lo que quiere decir que ellos pueden ser responsables por pagar un porcentaje del costo de los servicios. Si los servicios están pagados (en parte o por completo) por Cardinal Innovations Healthcare Solutions usted tiene que estar inscrito en el sistema de Cardinal Innovations Healthcare Solutions. Si

tiene preguntas sobre su elegibilidad, por favor póngase en contacto con el Centro de Acceso en la línea gratis de la zona donde usted vive.

Todos los años Cardinal Innovations Healthcare Solutions publica una tabla de descuentos basados en el 125% del Nivel Federal de la Pobreza. Los proveedores evalúan el ingreso y el tamaño de la familia, y usan la tabla de descuento para determinar la habilidad de pagar de cada miembro por los servicios ambulatorios financiados por el estado.

Los individuos que tienen 100 por ciento habilidad de pagar por los servicios ambulatorios financiados por el estado, o quienes tienen cubrimiento por seguro que paga 100 por ciento de los servicios, no serán inscritos en el sistema de Cardinal Innovations Healthcare Solutions. Aún así pueden recibir y pagar por servicios sin la participación de Cardinal Innovations Healthcare Solutions.

Acceso a Servicios y a la Red de Proveedores

Cardinal Innovations Healthcare Solutions opera una red exclusiva de proveedores para garantizar la realización de los servicios disponibles a los miembros de Medicaid y a los miembros de los servicios financiados por el estado. La Red de Proveedores se compone de profesionales independientes, agencias o instalaciones que proporcionan servicios a individuos en la región de 15 condados de Cardinal Innovations Healthcare Solutions. Los miembros de la Red han reunido todos los requerimientos para ser miembros de la Red de Proveedores de Cardinal Innovations Healthcare Solutions.

Se obtiene acceso a servicios

- Llamando la línea gratuita de 24 horas en el área donde usted vive.
- Entrando (no hay que tener cita) a uno de los centros de Proveedores de Servicios Comprensivos en la Comunidad (CCPs, por las siglas en inglés)/Agencias de Acceso Crítico a la Salud Conductual (CABHAS, por las siglas en inglés) y solicitando que lo inscriban en el sistema de Cardinal Innovations Healthcare Solutions system.

CCPs/CABHAs son agencias ubicadas en la región de Cardinal Innovations Healthcare las cuales proporcionan servicios para dos grupos de discapacidades y proporcionan cinco diferentes servicios, incluyendo servicios de emergencia. Hay por lo menos una CCP/CABHA localizada en cada condado en la zona de 15 condados de Cardinal Innovations Healthcare Solutions.

¿Si Llamo al Número gratuito de 24 horas, Quién Contestará mi Llamada?

Las líneas gratuitas de 24-horas son contestadas por el Centro de Acceso. Profesionales cualificados contestan estas líneas 24 horas al día, 7 días a la semana y 365 días al año. El Centro de Acceso está compuesto de:

- Coordinadores de Acceso quienes proporcionan información de salud, recursos y servicios para la salud mental, discapacidades intelectuales y del desarrollo y uso de sustancias/adicción, y ayudan con referencias rutinarias
- Los Profesionales del Centro de Acceso tienen por lo menos una maestría en el campo de Salud Conductual, son licenciados, y están capacitados para trabajar con personas que llaman quienes tienen necesidades urgentes y de emergencia.

El personal del Centro de Acceso lo escucharán, le harán preguntas, y entonces darán referencias de acuerdo a la evaluación de sus necesidades y la gravedad del problema. Ellos comprobarán que sus datos de inscripción están al día, y que usted es elegible para los servicios. Puede ponerse en contacto con el Centro de Acceso por uno de los números gratis de 24 horas, enumerados abajo:

Centro Comunitario de Operaciones Alamance-Caswell - 1.888.543.1444

Centro Comunitario de Operaciones Five County - 1.877.619.3761

Centro Comunitario de Operaciones OPC - 1.800.233.6834

Centro Comunitario Piedmont - 1.800.939.5911

Llame al Centro de Acceso si:

- Le gustaría información sobre los NC beneficios Financiados por el Estado.
- Le gustaría obtener información de los servicios para la salud mental, discapacidades intelectuales y del desarrollo, y uso de sustancias/adicción.
- Está preocupado por un problema emocional, conductual o del aprendizaje.
- Está preocupado por un problema con alcohol u otro problema con drogas.
- Necesita encontrar un proveedor de servicios ubicado cerca de donde usted vive.
- Tiene problemas actualmente encontrando atención/cuidado.
- Usted tiene una discapacidad intelectual u otra discapacidad del desarrollo y está interesado en obtener trabajo o vivienda.
- Usted siente temor por los pensamientos, el ánimo y las emociones que tiene.
- Está deprimido o se siente ansioso.
- Usted es el padre o tutor de un niño(a) que tiene o ha sido diagnosticado con discapacidades intelectuales o del desarrollo y necesita servicios o apoyos para asistir con las necesidades de su hijo(a).
- Una persona en la que usted confía, un pariente, maestro o consejero, doctor o clérigo, piensa que usted necesita ayuda.

Si su hijo(a) tiene cualquiera de los siguientes problemas, llame al Centro de Acceso para hacer una cita para una evaluación.

- Actualmente tiene problemas de abuso de drogas y o alcohol
- No puede soportar los problemas y actividades diarias
- Cambios de los hábitos de dormir o comer

- Excesivas quejas de dolencias físicas
- Desafiando la autoridad, no está yendo a la escuela, está robando o dañando propiedad
- Demasiado preocupado con su peso o su imagen física
- Estado de ánimo negativo de larga duración, frecuentemente acompañado de falta de apetito y pensamientos de la muerte

Si actualmente no está recibiendo tratamiento pero le gustaría recibirlo, lo primero que tiene que hacer es el Centro de Acceso para hacer una cita de evaluación y admisión. Para garantizar que Cardinal Innovations Healthcare Solutions lo ponga en contacto con los mejores servicios, le harán una evaluación usando instrumentos de evaluación reconocidos al nivel nacional. Estos instrumentos consisten en preguntas sobre:

- Lo que puede hacer cada día y lo que tiene dificultad haciendo
- Su edad
- Años de escuela
- Su salud física
- Cuántas personas dependen de usted

Las evaluaciones se pueden realizar por teléfono o cara a cara. Si la evaluación se hace por teléfono cuando usted llama al Centro de Acceso, esta se enviará al proveedor quien le proporcionará servicios. Esto evita la duplicación de evaluaciones y permite que los servicios comiencen más pronto.

¿Como Obtengo una Lista de los Proveedores en la Red de Proveedores?

Cardinal Innovations Healthcare Solutions mantiene una lista electrónica de proveedores la cual está disponible en nuestro sitio de web en el Provider Directory (Directorio de Proveedores). Usted puede tener acceso al Provider Directory en nuestro sitio de web en <http://www.cardinalinnovations.org/handbooks>. También

usted puede llamar la línea gratis de 24 horas de la zona donde usted vive y solicitar una copia impresa del Provider Directory.

Priorización de Servicios

Cardinal Innovations Healthcare Solutions prioriza los servicios como:

- Necesidades Emergentes
- Necesidades Urgentes, o
- Necesidades Rutinarias

Una Necesidad Emergente es:

- Una condición que amenaza la vida en la cual usted quiere cometer suicidio, homicidio, está activamente psicótico, muestra pensamiento o ideas desorganizadas o informa que tiene alucinaciones y delirios que pueden resultar en auto-daño o daño a otros, y o es incapaz de cuidar de sí mismo, o
- Una condición que amenaza la vida en la cual usted – debido al uso de alcohol u otras drogas – quiere cometer suicidio, homicidio, está activamente psicótico, muestra pensamientos o ideas desorganizadas o informa que tiene alucinaciones y delirios que pueden resultar en auto-daño o daño a otros, y o es incapaz de cuidar a sí mismo si no tiene supervisión, debido a los efectos de uso crónico de sustancias/adicción o dependencia.

Los miembros con necesidades emergentes recibirán referencias 24 horas al día y pueden esperar la llamada de vuelta dentro de una hora. Cardinal Innovations Healthcare Solutions le proporcionará una cita cara a cara dentro **de no más de dos horas** después que la solicitud es iniciada. Recibirá atención inmediata cara a cara si tiene una emergencia de amenaza a la vida.

Una Necesidad Urgente es:

- Una condición en la cual usted no está activamente suicida o con intenciones de homicidio; niega tener un plan, los medios o la intención para suicidio u homicidio, pero expresa desesperación, impotencia o furia; tiene el potencial de convertirse activamente suicida o de tener

intenciones de homicidio si no hay intervención inmediata; y o sin diversión o intervención progresará a necesitar servicios/cuidados de emergencia, o

- Una condición en la cual usted no tiene riesgo inminente de hacer daño a sí mismo o a otros, o es incapaz de cuidarse a sí mismo, pero en virtud del uso de sustancia necesita asistencia rápida para evitar deterioración de su condición lo cual podría requerir asistencia de emergencia.

Los miembros que tienen necesidades urgentes recibirán una evaluación cara a cara y o tratamiento dentro de **dos días** de la fecha que la solicitud fue hecha.

Una Necesidad de Rutina es:

- Una condición en la cual usted describe síntomas y señales que le están causando deficiencia o alteración en la realización de los quehaceres rutinarios de la vida; los síntomas están interfiriendo con su habilidad de participar en la vida diaria; y o la calidad de su vida ha disminuido notablemente, o
- Una condición en la cual usted describe señales y síntomas consiguientes a, o causados por el uso de sustancias, que resultan en un nivel de deficiencia el cual es probable que se diagnostique como trastorno de uso, de acuerdo a la versión actual del Manual de Diagnóstico y Estadísticas (Diagnostic and Statistical Manual, DSM, por sus siglas en inglés).

Los miembros con necesidades de rutina recibirán una evaluación para servicios cara a cara u o tratamiento dentro de **10 días laborales (14 días del calendario)** del día que la solicitud fue hecha.

¿Qué hago en una Emergencia

Las necesidades de salud mental pueden ser graves pero **no siempre** requieren una evaluación en la sala de emergencia del hospital. La mayoría de las emergencias pueden ser resueltas sin un viaje a la sala de emergencia, y no requieren autorización previa. Si usted no tiene una condición que amenaza la vida:

- Llame a su proveedor de servicios, o

- Llame la línea de 24 horas de la zona donde vive y un empleado del Centro de Acceso le ayudará durante la crisis a encontrar una instalación para crisis en su área.

Cardinal Innovations Healthcare Solutions ofrece algunas alternativas a tratamiento en la sala de emergencia de un hospital:

- Advanced Access Centers (Centros de Acceso Avanzado)
- Crisis Recovery Centers (Centro de Recuperación de Crisis)
- Mobile Crisis Services (Servicios Móviles para Crisis)

Centros de Acceso Avanzado/Sin Cita para Crisis

Los individuos pueden entrar a cualquier Centro de Acceso Avanzado para recibir una evaluación de lunes a viernes. Personal con licenciaturas trabajarán con usted para determinar el nivel de cuidado necesario para enfrentar las necesidades. (Se hará una determinación de cual tipo, cuanto y exactamente con que rapidez el cuidado se necesita.

- **Alamance Caswell Community Operations Center:** Triumph LLC opera el Centro de Acceso Avanzado para los condados Alamance y Caswell. Este se encuentra en 319 N. Graham-Hopedale Road, Burlington, NC, donde anteriormente se encontraba el Alamance-Caswell Walk-in Crisis Center. Las horas de operación son de 8:00 am a las 8:00 pm.
- **Five County Community Operations Center:** Triumph LLC opera el Walk-in (Sin Cita) Crisis Center para el condado de Halifax County en 60 NC Hwy 125, Roanoke Rapids, NC 27870. Daymark Recovery Services opera el Walk-in (Sin Cita) Crisis Center en el condado Vance en 943 H. West Andrews Avenue, Henderson, NC 27536. Las horas de operación son de las 8:00 am a las 8:00 pm. (Miembros que viven en cualquiera de los cinco condados pueden recibir servicios de crisis en cualquiera de los dos centros para crisis.)
- **OPC Community Operations Center:** Freedom House Recovery opera Walk-in (Sin Cita) Crisis en los condados Orange y Person. En el condado Orange, el centro está localizado en 104 New Stateside Drive, Chapel Hill, NC 27516; está abierto 24 horas al día; siete días a la semana. En el condado Person, el centro está localizado en 355 South Madison Blvd.,

Ste. C1, Roxboro, NC 27573; las horas de operación son de las 8:00 am a las 4:00 pm. Center for Behavioral Healthcare, PA opera el Walk-in (Sin Cita) Crisis Center para el condado Chatham en 1105 East Cardinal Street, Siler City, NC 27344. Está abierto de las 8:00 am a las 5:00 pm.

- **Piedmont Community Operations Center:** Daymark Recovery Services opera el Advanced Access Centers para los condados Cabarrus, Davidson, Rowan, Stanly y Union. Puede entrar sin cita a cualquier localidad de Daymark para recibir servicios. Las horas de operación son de las 8:00 am a las 8:00 pm. Para encontrar la instalación de Daymark más cerca a usted, llame el número gratis de Piedmont : 1.800.939.5911.

Centros de Recuperación de Crisis

Los adultos de (18 años y más) pueden ser admitidos para ser internados y recibir servicios de estabilización de crisis de salud mental, desintoxicación de drogas y o alcohol en un ambiente seguro en los Centros de Recuperación de Cardinal Innovations Healthcare Solutions. Cardinal Innovations Healthcare Solutions actualmente tiene dos Crisis Recovery Centers operando en la region del Piedmont COC:

Kannapolis Crisis Recovery Center	Union County Crisis Recovery Center
1309 S. Cannon Blvd.	1408 East Franklin Street
Kannapolis, NC 28083	Monroe, NC 28110
704.933.3212	704.283.6040

Usted debe ir al Centro de Recuperación si usted

- Sabe que sufre de enfermedad mental
- Está amenazando suicidarse o siente que quiere cometer suicidio
- Está oyendo voces
- Está intoxicado-borracho pero puede hablar y caminar
- Está deprimido
- Está hablando con sí mismo

Servicios Móviles para Crisis

Los Servicios Móviles para Crisis pueden ofrecerle consejería cara a cara y servicios de apoyo en el momento de una crisis. Servicios Móviles para Crisis están disponibles para individuos que viven en los 15 condados cubiertos por Cardinal Innovations Healthcare Solutions. Móviles de Crisis:

- Se pueden acceder llamando el número gratis de 24 horas del área donde usted vive.

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

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

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

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

- Proporcionan evaluación, tratamiento y referencias para ser transportado con seguridad para garantizar apoyos y servicios adecuados.
- Ofrecen ayuda para la intoxicación con alcohol o drogas, retiro de drogas, juicio alterado, o pensamientos de suicidio

Si usted tiene una emergencia médica, llame al 911 y o vaya a la sala de emergencia del hospital donde vive.

¿Si soy Miembro de un ACTT o CST?

Si usted es un miembro de un Assertive Community Treatment Team (Equipo Asertivo de Apoyo Comunitario, ACTT, por sus siglas en inglés) o un Community Support Team (Equipo de Apoyo Comunitario, CST por sus siglas en inglés), usted tiene otro número para llamar. Por favor llame ese número primero para hablar con un proveedor de ACTT o CST. Si no puede encontrar un proveedor de ACTT o CST, entonces llame al Centro de Acceso.

Transporte para Citas

Servicios de Transporte permiten que los individuos de bajos ingresos tengan acceso a servicios de salud y recursos en la comunidad que no estuvieran disponibles por la falta de transportación privada o pública. El Departamento de Servicios Sociales en el condado donde usted vive tiene los formularios de solicitud para transportación aprobada por Medicaid.

La transportación es para citas médicas o para viajar a la farmacia a recoger medicamentos recetados por médicos. Los viajantes tienen que llamar con dos a cuatro días de adelanto para obtener transporte. Los que reciben Medicaid no tienen que pagar. Para los que no reciben Medicaid, la transportación depende si hay espacio y puede costar de \$1 a \$2 por cada trayecto.

Para más información de los servicios de transporte en la Región Cardinal Innovations Healthcare Solutions Region, llame al Departamento de Servicios Sociales o la línea gratis de 24 horas de Cardinal Innovations Healthcare Solutions en la zona donde usted vive.

Quejas

El Proceso de Quejas

Una queja es una expresión de insatisfacción con cualquier asunto, menos los asuntos que tienen que ver con las decisiones hechas de las solicitudes por servicios de Medicaid. Usted puede presentar una queja a Cardinal Innovations Healthcare Solutions ya sea verbalmente o por escrito. Cardinal Innovations Healthcare Solutions tiene un número gratis para Quejas Anónimas, 1.888.213.9687, en el cual usted puede dejar un mensaje sobre su queja o presentar una reclamación. El personal de la Administración de la Calidad en Cardinal Innovations Healthcare Solutions escucha la línea diariamente de lunes a

viernes. Si no quiere que alguien le devuelva la llamada para dar más detalles o para investigar el asunto, puede dejar un mensaje anónimo.

Si usted prefiere platicar sobre queja de manera informal antes de presentar la queja, puede comunicarse con la Oficina de Asuntos del Consumidor (Office of Consumer Affairs) de Cardinal Innovations Healthcare Solutions. Puede llamar a esta oficina en los siguientes números:

- **Corporate Office en 704.939.7700**
- **Alamance Caswell Centro Comunitario de Operaciones en 336.513.4222**
- **Five County Centro Comunitario de Operaciones en 252.430.1330**
- **OPC Centro Comunitario de Operaciones en 919.913.4000**
- **Piedmont Centro Comunitario de Operaciones en 704.721.7000**

Puede llamar los siguientes números para presentar una queja verbalmente o para solicitar que le envíen por correo un formulario para quejas:

- **Línea de Quejas (pueden ser anónimas) 1.888.213.9687**
- **Alamance-Caswell número gratis 1.888.543.1444**
- **Five County número gratis 1.877.619.3761**
- **OPC número gratis 1.800.233.6834**
- **Piedmont número gratis 1.800.939.5911**
- **Oficina Administrativa 704.939.7700**

Fraude y Abuso

Fraude y abuso a Medicaid es la decepción planeada o la mis representación que resulta en beneficios, tales como pagos o cobertura. Ejemplos de fraude y abuso a Medicaid incluyen:

- Un individuo no informa de todos sus ingresos cuando solicita Medicaid
- Un individuo no informa de otro seguro (de salud) cuando solicita Medicaid

- Una persona que no recibe Medicaid usa la tarjeta de Medicaid sin el permiso del dueño
- Los credenciales de un proveedor no son precisos
- Un proveedor que factura por servicios que no fueron rendidos
- Un proveedor realiza y factura por servicios que no son necesidad médica

Informar Fraude y Abuso Cometido por Proveedores

Es importante informar sobre asuntos de fraude y abuso a Medicaid. Si usted quiere informar sobre fraude y abuso, lo puede hacer anónimamente. Sin embargo, algunas veces para conducir una investigación efectiva, es posible que sea necesario ponernos en contacto con usted. Su nombre no se dará a ninguna persona a quien se está investigando. (En raros casos que requieren procesos jurídicos, es posible que haya que revelar quien es usted.)

Para Informar sobre Fraude y Abuso

Usted puede informar sobre fraude y abuso haciendo cualquiera de las siguientes:

- Llame el número gratis:
 - **Alamance-Caswell número gratis** **1.888.543.1444**
 - **Five County número gratis** **1.877.619.3761**
 - **OPC número gratis** **1.800.233.6834**
 - **Piedmont número gratis** **1.800.939.5911**

- Contacte el Ministerio de Asistencia Médica (Division of Medical Assistance) llamando el DHHS Centro de Servicios para los Clientes (Customer Service Center) al 1.800.662.7030.
- Llame la línea de fraude a Medicaid, programa contra malgastos al número 1.877.362.8471
- Llame a la Administracion de Financiamiento para Cuidados de Salud, Oficina del Inspector General Línea de Fraude (Health Care Financing Administration Office of Inspector General’s Fraud Line) al 1.800.447.8477
- Llame la Línea de la Auditoría Estatal para Malgastos (State Auditor’s Waste Line) al 1.800.730.8477

- Llene y mande una queja confidencial de fraude y abuso a Medicaid en línea. Vaya al sitio de web DHHS Customer Service:
<http://www.ncdhhs.gov/dma/fraud/fraud.aspx>

Para Informar sobre Fraude y Abuso a Medicaid Cometido Beneficiarios

Puede seguir cualquiera de los pasos enumerados arriba o puede llamar la oficina del Departamento de Servicios Sociales (DSS) en el condado donde usted vive.

Administración de la Utilización

El Departamento de la Administración de la Utilización (Utilization Management Department, UM, por sus siglas en inglés) tiene la responsabilidad de llevar la cuenta del tipo, la cantidad y la frecuencia que se usan los servicios. UM está compuesto de profesionales con experiencia quienes autorizan decisiones para garantizar que los miembros reciben el cuidado adecuado, en la cantidad adecuada, al tiempo adecuado. Cardinal Innovations Healthcare Solutions está prohibido de implementar procedimientos de UM que den incentivos al individuo o la entidad que conduce la supervisión de la utilización a negar (reducir, terminar o suspender), limitar o discontinuar servicios de necesidad médica a ningún miembro inscrito. Las decisiones que UM toma se basan únicamente en la idoneidad de los cuidados, los servicios, y la existencia de cobertura. Cardinal Innovations Healthcare Solutions no recompensa a profesionales y otros individuos por la expedición de rechazos de cobertura para servicios. No existen incentivos financieras para que los que toman decisiones en UM se animen a negar o tomar decisiones que resulten en la subutilización de servicios.

Autorización de Servicios

La autorización previa es necesaria para todos los servicios del NC MH/DD/SAS Plan de Salud cubiertos, con las siguientes excepciones:

- Servicios Básicos — hasta 8 visitas médicas necesarias para adultos y hasta 12 visitas para niños menores de 21 años
- Servicios de Crisis— servicios de crisis siempre son rendidos en casos de emergencias. Los individuos tienen que recibir autorización para los servicios antes de recibir servicios adicionales, que no son de emergencia

¿Qué es una Necesidad Médica?

Cardinal Innovations Healthcare Solutions usa los criterios de necesidad médica para determinar financiamiento para miembros elegibles a recibir financiamiento por el estado, al igual que para los beneficiarios de Medicaid. Tratamientos de necesidad médica son:

- Necesarios y adecuados para la prevención, diagnóstico, paliativo, curativo y o restaurativo para tratamiento de una condición de la salud mental o por uso de sustancias/adicción.
- De acuerdo a las normas nacionales o normas basadas en la evidencia, por las normas definidas por el Departamento de Salud y Servicios Humanos, o las que están verificadas por profesionales expertos, al tiempo que los procedimientos, productos y servicios son rendidos
- Proporcionadas de la manera más rentable, en el ambiente menos restrictivo que está de acuerdo con los mejores estándares de cuidado
- Las que no son proporcionadas solamente para la conveniencia del miembro, la familia del miembro, guardián o proveedor
- No son con propósito de experimentos, no están verificadas o que solamente son para funciones cosméticas
- Son Proporcionadas por o bajo la supervisión de profesionales licenciados por el estado bajo la ley del estado en la especialidad en la que los servicios son realizado y de acuerdo al 42 CFR, del Código Administrativo de Carolina del Norte, las políticas de coberturas por Medicaid y otras directivas estatales y federales que se aplican
- Suficientes en cantidad, duración y alcance para razonablemente alcanzar su logro
- Razonablemente relacionadas al diagnóstico para las que fueron recetadas en relación al tipo, intensidad y duración del servicio y el entorno donde se rinde el tratamiento

Tratamientos de Necesidad Médica son Diseñados a

- Ser proporcionados de acuerdo a un plan centrado en la persona
- Se ajustan a cualquier Directiva Médica Anticipada que el individuo ha preparado
- Responden a las necesidades individuales de idioma y la cultura de las minorías y son rendidas en una manera que es culturalmente relevante
- Evitan la necesidad de tratamiento involuntario o institucionalización

Para más información visite el sitio de web de la NC Division of Mental Health, Developmental Disability and Substance Abuse Services en <http://www.ncdhhs.gov/mhddsas/> o el sitio de web de la NC Division of Medical Assistance en <http://www.ncdhhs.gov/dma/services/piedmont.htm>.

