

***Manual Para
Miembros***

ValueOptions

Manual Para Miembros

BIENVENIDOS A VALUEOPTIONS

ValueOptions administra el programa NorthSTAR para el Estado. NorthSTAR da servicio a los condados de Collin, Dallas, Ellis, Hunt, Kaufman, Navarro y Rockwall (el área de NorthSTAR). Nosotros administramos servicios de salud mental y abuso de sustancias, los cuales están financiados con fondos del gobierno para gente que vive en el área de NorthSTAR, a fin de asegurarnos que usted reciba la mejor atención y servicio. También nos aseguramos que todos los que están ayudándole estén trabajando en conjunto. Nuestros servicios quedan cerca de usted y son fáciles de usar.

Este folleto es para darle información acerca de ValueOptions y NorthSTAR. Si hay palabras o frases en este folleto que usted no entienda, hay una lista de ayuda en la página 31 que le ayudará a entenderlas. Si usted tiene preguntas o comentarios acerca de nuestros servicios, o en caso de emergencia, usted puede llamar a:

LÍNEA DE ACCESO gratuita de ValueOptions

24 horas del día, 7 días de la semana

1-888-800-6799

TDD 1-888-800-6792 (personas que no pueden oír bien)

¿QUIÉN ES VALUEOPTIONS ?

ValueOptions está registrada y autorizada como una Organización de Mantenimiento de Salud (*Health Maintenance Organization*, HMO) por el Departamento de Seguros de Texas (*Texas Department of Insurance*, TDI). Nosotros somos una clase especial de HMO que administra programas para servicios de salud mental y abuso de sustancias. Este tipo de HMO se llama una Organización de Salud del Comportamiento (*Behavioral Health Organization*, BHO).

En 1999, el Estado de Texas creó nuevos programas para proveer cuidados de salud a familias de bajos ingresos. El plan de salud física se llama STAR, mientras que NorthSTAR es el plan de salud mental y de abuso de sustancias.

ValueOptions entiende los problemas de salud mental y abuso de sustancias, y estamos aquí para ayudarle con cualquier problema que usted tenga. ValueOptions tiene mucha experiencia, en más de 24 estados y los condados de Tarrant y Harris, en el mejoramiento de la calidad del cuidado de salud mental y abuso de sustancias y en mejorar el acceso a los servicios necesarios para la gente que obtiene estos servicios de los programas públicos.

Por favor, llámenos si tiene cualquier pregunta o necesita obtener más atención.

La Misión de ValueOptions es:

- ♦ Dar poder a los consumidores que servimos dentro de sus comunidades;
- ♦ Asegurar que se ofrezcan en la comunidad servicios de tratamiento de abuso de sustancias y salud mental de alta calidad y que se respeten las sensibilidades culturales;
- ♦ Mejorar la vida de aquellos a quienes servimos, proveyendo servicios cuando se necesitan en una forma respetuosa y eficiente; y
- ♦ Asistir a los consumidores a lograr el éxito que merecen.

ValueOptions no discrimina contra nadie debido a su raza, religión, sexo, edad, discapacidad o preferencia sexual. La decisión de proveer servicios está basada en las necesidades clínicas y psicológicas del individuo y lo que mejor le ayude a su recuperación.

¿DÓNDE QUEDA VALUEOPTIONS ?

Estamos tan cerca como su teléfono. Llame a la LÍNEA DE ACCESO gratuita, al 1-888-800-6799 o TDD 1-888-800-6792. Nuestras líneas telefónicas están abiertas las 24 horas del día, 7 días de la semana, con personal capacitado en cuidados del comportamiento.

Nuestro personal calificado contestará sus preguntas acerca de sus beneficios, así como indicarle cuáles servicios de cuidados de comportamiento le conviene a usted, o quien sería un buen proveedor de servicios de salud mental o abuso de sustancias para usted. Usted también puede hablar con el personal si usted o un miembro de su familia tienen una crisis de salud mental o de abuso de sustancias.

Nuestro personal de servicio al cliente que contesta nuestra LÍNEA DE ACCESO también puede ayudar a personas que necesitan información traducida a otros idiomas.

La oficina central de ValueOptions y su dirección de correos es:

ValueOptions
1199 S. Beltline Road, Suite 100
Coppell, TX 75019

¿SOY ELEGIBLE PARA INSCRIBIRME EN EL PROGRAMA VALUEOPTIONS DE NORTHSTAR?

Usted puede inscribirse en el programa NorthSTAR si usted vive en el área de NorthSTAR y cumple con cualquiera de los criterios que aparecen abajo.

INDIVIDUOS ELEGIBLES PARA RECIBIR MEDICAID

Si usted cree que usted tiene derecho a uno de los siguientes programas, llame a su oficina local del Departamento de Servicios Humanos del Estado de Texas (*Texas Department of Human Services*). Para encontrar la oficina más cercana, vea la sección amarilla o llame sin costo al Servicio al Cliente de ValueOptions, al 1-888-800-6799.

- Asistencia Temporal a Familias Necesitadas (*Temporary Assistance for Needy Families*, TANF) para Adultos
- Asistencia Temporal a Familias Necesitadas (TANF) para Niños
- Mujeres Embarazadas—Solo Asistencia Médica (*Medical Assistance Only*, MAO)—Mujeres embarazadas con ingresos familiares debajo de 185% del Nivel de Pobreza Federal (*Federal Poverty Level*)
- Recién Nacidos—niños de menos de un año de madres clasificadas como “MAO”
- Niños del programa “Expansion Children” y “Federal Mandate Children” clasificados como (MAO)
- Individuos Discapacitados o Ciegos recibiendo Ingreso Suplementario de Seguridad (*Supplemental Security Income*, SSI) con o sin Medicare
- Subsidio de Adopción Estatal o Federal

INDIVIDUOS NO ELEGIBLES PARA RECIBIR MEDICAID

Si usted no recibe Medicaid, usted tiene derecho a inscribirse en el programa NorthSTAR si reside en el área de NorthSTAR y cumple con los criterios que aparecen a continuación:

Individuos que tienen un ingreso de 200% o menos del Nivel de Pobreza Federal (*Federal Poverty Level*, FPL) y entra dentro de uno de los siguientes grupos:

- Individuos que cumplen con la definición de población prioritaria de salud mental del Departamento de Salud Mental y Retraso Mental de Texas. (*Texas Department of Mental Health and Retardation*, TDMHMR)
- Adultos o jóvenes con diagnóstico de abuso de sustancias o dependencia química.

Los Individuos que están en uno de los grupos que aparecen arriba son elegibles para servicios cubiertos que son necesarios médicamente.

¿CÓMO ME INSCRIBO EN EL PROGRAMA NORTHSTAR DE VALUEOPTIONS?

Maximus, el agente de inscripción para STAR y NorthSTAR, inscribe en NorthSTAR automáticamente a los individuos elegibles para recibir Medicaid. El Estado le dirá a Maximus cuando usted está aprobado para recibir beneficios de Medicaid, y Maximus lo inscribe en NorthSTAR. Si usted es un individuo que es Elegible para recibir Medicaid y tiene una pregunta acerca de su inscripción, usted puede llamar a Maximus al 1-800-964-2777, o puede llamar a ValueOptions, al 1-888-800-6799 o TDD 1-888-800-6792.

Los individuos que no son Elegibles para recibir Medicaid se pueden inscribir en NorthSTAR en cualquiera de nuestras localidades, llenando una forma que nos proporciona información acerca de sus ingresos (una forma de evaluación financiera). Para encontrar el sitio para inscribirse más cerca de usted, llame a la Línea de Acceso gratuita de ValueOptions, al 1-888-800-6799 o TDD 1-800-888-6792.

Dentro de cinco días después de inscribirse se le enviará a usted un paquete de inscripción que incluye una carta de bienvenida, este folleto, un directorio de proveedores, y un programa de las siguientes reuniones de presentación y programas de educación de salud.

¿CUÁNTO VOY A PAGAR POR LOS SERVICIOS DE NorthSTAR?

Los individuos Elegibles para recibir Medicaid reciben la mayoría de los servicios aprobados sin costo alguno. El Estado puede decidir establecer copago de cuotas en medicamentos y visitas que no son emergencias a la Unidad de Emergencia de los Hospitales en Diciembre 16, 2002 o después. Usted recibirá notificación de cualquier cargo antes de que entre en vigor.

Si usted no es Elegible para recibir Medicaid, usted puede pagar una cuota basada en su ingreso y habilidad para pagar. Si usted tiene preguntas acerca de que pudiera usted tener que pagar pregunte a su proveedor o llame a ValueOptions, al 1-888-800-6799 o TDD 1-800-888-6792.

ValueOptions no puede pagar por servicios que no están cubiertos en el programa NorthSTAR. Si usted recibe servicios que no están aprobados por adelantado por ValueOptions, puede ser que usted deba pagar esos servicios,

con excepción de los cuidados de emergencia de salud de comportamiento.

Si usted está recibiendo los beneficios cubiertos por otro plan de seguros (tal como Medicare o seguros privados), esos planes de seguros deben pagar antes de que ValueOptions pague. Si usted recibe una factura por servicios, por favor póngase en contacto con el otro plan de seguros acerca de pagar por esos servicios.

¿HAY OTROS PLANES DE SEGUROS DE SALUD EN LOS QUE PODAMOS CALIFICAR MIS HIJOS O YO?

Programa de Seguro de Salud de Niños (*Children's Health Insurance Program, CHIP*)

El estado de Texas tiene un programa llamado CHIP para asegurar a niños de bajos recursos, desde el nacimiento hasta los 19 años de edad, que no califican para Medicaid. CHIP tiene beneficios de salud tanto físicos como del comportamiento. El límite de ingresos para CHIP es de 200% del Nivel de Pobreza Federal. Los niños que no son Elegibles para recibir Medicaid, pero que son elegibles para NorthSTAR, probablemente también son elegibles para CHIP. Para saber más acerca de CHIP o para inscribirse, llame a Tex-Care Partnership, al 1-800-647-6558, o vaya al sitio Web de Tex-Care Partnership en www.texcarepartnership.com. Usted también puede obtener información acerca de CHIP llamando a la LÍNEA DE ACCESO gratuita de ValueOptions, al 1-888-800-6799 o TDD 1-800-888-6792.

STAR

STAR es el programa de salud física de Medicaid del Estado. Los individuos que son Elegibles para recibir Medicaid y que califican para NorthSTAR también califican para STAR, excepto para quienes reciben SSI y a su vez reciben Medicare y Medicaid. Las personas que reciben SSI y que no reciben Medicare pueden escoger si quieren o no quieren inscribirse en STAR. Maximus le enviará a todos los individuos que son Elegibles para Recibir Medicaid y que están inscritos en NorthSTAR la información acerca de cómo inscribirse en STAR. Los adultos inscritos en STAR **no** están limitados a tres recetas médicas por mes. Si usted tiene preguntas acerca de STAR, llame a Maximus, al 1-800-964-2777. Usted también puede obtener información acerca de STAR, llamando a la LÍNEA DE ACCESO gratuita de ValueOptions, al 1-888-800-6799 o TDD 1-800-888-6792.

¿CÓMO OBTENGO SERVICIOS DE SALUD MENTAL O ABUSO DE SUSTANCIAS?

Usted puede obtener estos servicios:

- ♦ Llamando a la LÍNEA DE ACCESO gratuita de ValueOptions, al 1-888-800-6799 o TDD 1-800-888-6792.
- ♦ Llamando o visitando a cualquier proveedor de la red ValueOptions, o
- ♦ Preguntando a su médico de cuidados primarios.

Usted es la parte más importante del programa NorthSTAR. Nosotros queremos darle la información que usted necesita. Tenemos dos departamentos a su servicio — un Departamento de Servicio al Cliente y un Departamento Clínico. En ellos le pueden ayudar a obtener el mejor cuidado posible.

Para hablar con alguien del Departamento de Servicio al Cliente o del Departamento Clínico, llame a la LÍNEA DE ACCESO gratuita de ValueOptions, al 1-888-800-6799 o TDD 1-800-888-6792. Tenemos empleados que hablan español disponibles las 24 horas del día y los 7 días de la semana y un servicio a través de AT&T para traducir a más de 100 idiomas extranjeros.

Nuestro Departamento de Servicio al Cliente está disponible de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., para contestar sus preguntas acerca de:

- ♦ Si usted o su familia son elegibles para recibir servicios de salud mental o abuso de sustancias.
- ♦ Cómo obtener servicios de salud mental o abuso de sustancias.
- ♦ Servicios que usted o su familia pueden recibir si están recibiendo STAR, CHIP, u otros beneficios.
- ♦ Información acerca de tener a alguien que traduzca para usted a otro idioma
- ♦ Información acerca de programas o información educativa acerca de prevención de enfermedades o abuso de sustancias, incluyendo cómo recibir hojas de consejos o folletos.
- ♦ Información acerca de los recursos comunitarios, incluyendo programas de auto ayuda.
- ♦ Información acerca de cómo dar un reconocimiento de mérito o poner una queja o apelación.

Nuestro Departamento Clínico está disponible las 24 horas del día y los 7 días de la semana. El Departamento Clínico incluye profesionales con licencia en salud del comportamiento (llamados, Manejadores de Cuidados o *Care Managers*) que pueden ayudarle a usted a:

- Encontrar un proveedor que pueda brindarle los servicios que usted necesita y que queden cerca de usted.
- Obtener servicios de salud mental o abuso de sustancias
- Tratar con una emergencia de salud mental o abuso de sustancias.

¿QUÉ HAGO SI NECESITO CUIDADOS DE EMERGENCIA?

Una emergencia de salud mental o de abuso de sustancias es cuando usted siente que quiere lastimarse a usted mismo o a otra persona, o si usted cree que su vida o su salud pueden estar en peligro. Si usted, un miembro de la familia o alguien que usted conoce está teniendo una emergencia de salud mental o de abuso de sustancias, usted debe hacer cuando menos una de las siguientes cosas:

- Llamar a su proveedor de salud mental o abuso de sustancias o
- Llamar a la Línea de Acceso gratuita, al 1-888-80-6799 o al TDD 1-888-800-6792 o
- Llamar al teléfono gratuito del Equipo Móvil de Crisis (*Mobile Crisis Team*), al 1-866-260-8000
- Llamar al 911
- Ir al hospital más cercano a usted

Si usted necesita transporte de emergencia, llame a la Línea de Acceso gratuita de ValueOptions. Un Manejador de Cuidados arreglará el transporte de emergencia y cuidados inmediatamente. Si usted es Elegible para recibir Medicaid y está inscrito en STAR, el administrador de ValueOptions arreglará el transporte de emergencia con su plan de salud física de STAR.

¿QUÉ PASA SI ESTOY LEJOS DE CASA Y NECESITO CUIDADOS DE RUTINA O DE EMERGENCIA?

El área de servicio de NorthSTAR incluye los condados de Collin, Dallas, Ellis, Hunt, Kaufman, Navarro, y Rockwall. Cuando usted recibe servicios fuera del área de servicio de NorthSTAR, esto se llama cuidados fuera del área. **Solo el cuidado de emergencia está cubierto cuando usted está fuera del área de servicio de NorthSTAR.**

*** (Nota: algunos proveedores de NorthSTAR pueden estar localizados cerca de usted en condados vecinos fuera de los condados NorthSTAR. Recibir cuidados de estos proveedores contratados con NorthSTAR no es considerado cuidado fuera del área.)*

Si usted tiene una emergencia de salud mental o de abuso de sustancias cuando está fuera del área de servicio, usted:

- Puede ir directamente al hospital. Proporcione al hospital su nombre y el teléfono de Línea de Acceso gratuita de ValueOptions, 1-888-800-6799. El hospital nos llamará para decirnos que usted está ahí, o
- Puede llamar a la Línea de Acceso gratuita de ValueOptions primero. Un administrador de ValueOptions le ayudará a obtener el cuidado que necesita en el hospital más cercano.
- Si usted cree que usted o alguien más con usted está en peligro inmediato, llame al 911. Dele el número de la Línea de Acceso gratuita de ValueOptions al hospital si lo llevan a un hospital.

Cuando su cuidado de emergencia esté terminado, nosotros trabajaremos con el hospital para transferirlo nuevamente a su proveedor en el área NorthSTAR.

Cuando usted sabe que va a estar viajando fuera del área de servicio de NorthSTAR, asegúrese de llevar con usted suficientes medicamentos para que le duren hasta que regrese. También es una buena idea llevar una lista que incluye el nombre y teléfono de su proveedor y el número de la Línea de Acceso gratuita de ValueOptions, así como una lista de los medicamentos y cuándo los debe tomar y un número de teléfono de un amigo o pariente que es su contacto de emergencia.

Esta información la puede escribir en la Tarjeta de Información del Programa NorthSTAR de ValueOptions que usted recibió con el paquete de información cuando se inscribió, o usted puede solicitarla llamando a la Línea de Acceso gratuita de ValueOptions.

¿CÓMO PUEDO ENCONTRAR UN PROVEEDOR?

Usted tiene el derecho de obtener el mejor tratamiento posible. Nuestros proveedores de salud mental o abuso de sustancias han estado ayudando a gente por muchos años. Están localizados en toda el área de servicio de NorthSTAR.

La sección titulada “Directorio de Proveedores de NorthSTAR” en este folleto tiene una lista de los proveedores que están contratados para proveer servicios de salud de comportamiento a individuos inscritos en NorthSTAR. Si usted conoce un proveedor que a usted le gustaría usar y ese proveedor está en el Directorio de Proveedores de NorthSTAR, llame a ese proveedor para preguntar cómo puede obtener sus servicios.

Si usted no conoce a un proveedor que quiera usar, o si el proveedor que usted quiere no es un proveedor de NorthSTAR, llame a la Línea de Acceso gratuita de ValueOptions, al 1-888-800-6799 o TDD 1-888-800-6792. Nosotros podemos ayudarle a encontrar un proveedor que usted sienta que es adecuado para usted y que esté localizado cerca de donde usted vive o trabaja. Por favor díganos si necesita un proveedor que hable su idioma nativo, que entienda su cultura o si tiene otras necesidades especiales, de manera que el Administrador de la Línea de Acceso gratuita de ValueOptions le pueda ayudar a encontrar el proveedor adecuado.

Asegúrese de decirle a su proveedor acerca de sus necesidades especiales cuando lo llame para hacer una cita.

Recuerde: usted debe recibir el tratamiento de un proveedor de ValueOptions que pertenezca a NorthSTAR.

¿CÓMO OBTENGO REFERENCIA PARA OTRO PROVEEDOR?

Si usted ya está en tratamiento y está teniendo problemas con su proveedor, o siente que no está recibiendo los servicios que usted necesita, llame a la LÍNEA DE ACCESO para obtener asistencia antes de que usted haga su próxima cita.

Si usted necesita otros servicios diferentes a los que ofrece su proveedor, usted también puede llamar a la LÍNEA DE ACCESO para encontrar un proveedor que ofrece esos servicios. **Si usted no está satisfecho con su proveedor por cualquier motivo, llame a nuestra LÍNEA DE ACCESO para recibir ayuda.**

Nuestro personal de la LÍNEA DE ACCESO le puede ayudar a presentar una queja, o pueden ayudarle a encontrar otro proveedor. Usted recibirá una referencia, que es el nombre, dirección y número de teléfono de uno o más profesionales de salud mental que le pueden ayudar.

¿QUÉ HAGO SI NO TENGO MANERA DE LLEGAR DONDE MI PROVEEDOR?

Si usted necesita transporte de emergencia, llame sin costo a la Línea de Acceso de ValueOptions, al 1-888-800-6799 o TDD 1-888-800-6792. Un administrador arreglará el transporte de emergencia y cuidado inmediatamente. Si usted es Elegible para recibir Medicaid y está inscrito en el programa STAR, ValueOptions arreglará el transporte de emergencia a través de su plan de STAR.

Para obtener transporte para ir con su proveedor para cuidados de rutina, si usted es Elegible para recibir Medicaid y no tiene otro medio de transporte para ir con su proveedor, usted puede llamar a la oficina del Programa de Transporte Médico (*Medical Transportation Program*, MTP), de lunes a viernes entre las 8 a.m. y las 5 p.m. El número de teléfono es:

Medical Transportation Program (MTP)
1-877-Med Trip o 1-877-633-8747

Por favor llame para solicitar transporte tan pronto como sepa cuándo es su cita. Usted debe llamar cuando menos 48 horas (2 días) antes de su cita.

Cuando usted llame, asegúrese de tener a la mano:

- Su número de Medicaid de 9 dígitos
- Su dirección
- El nombre, dirección y teléfono de su proveedor
- La fecha y hora de su cita

Si usted cancela o cambia su cita con su proveedor, usted debe llamar a la oficina de MTP y cancelar su transporte. MTP puede negarse a darle el servicio de transporte la segunda vez si usted no llama para cancelar su transporte, o si usted no puede dar una buena razón para no haber llamado a cancelar el transporte.

Si usted no es Elegible para recibir Medicaid y usted no puede llegar a donde su proveedor de NorthSTAR, llame a su proveedor para ayudarlo a llegar a su cita. Usted también puede llamar sin costo a la Línea de Acceso gratuita de ValueOptions, al 1-888-800-6799 o TDD 1-888-800-6792.

¿CÓMO CANCELO O CAMBIO UNA CITA?

Si usted sabe que no podrá asistir a su cita con un proveedor de NorthSTAR, por favor llame cuando menos 24 horas antes de su cita. Al llamar oportunamente a su proveedor, usted permite que otra persona reciba la atención que pueda necesitar. Si usted no puede hacer una cita nueva cuando llame para cancelar, por favor acuérdesese de llamar lo más pronto posible para hacer otra cita.

¿QUÉ SON LOS SERVICIOS MÉDICAMENTE NECESARIOS?

Los servicios médicamente necesarios son los servicios de salud mental o abuso de sustancias que:

- Son razonablemente necesarios para el diagnóstico o tratamiento de un desorden de salud mental o abuso de sustancia o para mejorar, mantener o evitar el deterioro del funcionamiento debido a tal desorden.
- Están de acuerdo con los lineamientos clínicos y estándares de prácticas aceptados profesionalmente para los cuidados de salud del comportamiento.
- Se proveen en el ambiente más apropiado y menos restrictivo en los cuales se pueden ofrecer los servicios con seguridad.
- Son el nivel o cantidad de servicio que puede darse con seguridad.
- Son servicios que no se pueden omitir sin afectar negativamente a la salud física y/o mental del individuo o la calidad de la atención prestada.

¿QUÉ SERVICIOS O BENEFICIOS DE NORTHSTAR ME OFRECE VALUEOPTIONS SI SOY ELEGIBLE PARA RECIBIR MEDICAID?

Si usted está inscrito y es Elegible para recibir Medicaid, usted puede recibir por parte de ValueOptions los siguientes servicios del plan de comportamiento de NorthSTAR, siempre que sean médicamente necesarios y usted cumpla con el criterio de edad y diagnóstico, tal como se indica. Si usted tiene tanto diagnósticos de salud mental como de abuso de sustancias, usted puede recibir ambos tipos de servicios.

1. SERVICIOS DE SALUD MENTAL: ADULTO/ADOLECENTE/NIÑO, INSCRITO Y QUE ES ELEGIBLE PARA RECIBIR MEDICAID

- Servicios externos, incluyendo evaluación terapia individual y de grupo, pruebas psicológicas, administración de medicamentos, educación de salud y asistencia de soporte en casa/familia.

- ♦ Servicios de paciente interno, incluyendo hospital general y hospitales psiquiátricos libres.
- ♦ Otros servicios—estabilización durante una crisis, paciente internado con una condición que no es ni aguda ni crítica, servicios en casa, manejo de casos dirigido o enfocado a ciertas personas, y servicios para traducir información a un idioma extranjero, según se necesite.
- ♦ Los medicamentos están cubiertos con su plan STAR si usted está inscrito en STAR, o por el programa de proveedores de medicamentos Medicaid del Estado, si usted no está inscrito en STAR.

2. SERVICIOS DE SALUD MENTAL: NIÑO O ADOLESCENTE QUE ES ELEGIBLE PARA RECIBIR MEDICAID.

Los niños y adolescentes que son elegibles para recibir Medicaid pueden recibir todos los servicios en la sección 1 anterior, así como los siguientes servicios médicamente necesarios:

- ♦ Servicios de rehabilitación a través de la Red de Proveedores de Especialidades (*Specialty Provider Network* - SPN)—tratamiento de día, programas de hospitalización, servicios de soporte comunitarios, coordinación de servicio/manejo de casos, descanso, servicios residenciales de crisis intensa, centros de tratamiento residenciales y intervención temprana para edades de 3 a 5 años.

SERVICIOS DE SALUD MENTAL – ADULTOS CON UNA ENFERMEDAD MENTAL SERIA (SMI), INSCRITO Y QUE ES ELEGIBLE PARA RECIBIR MEDICAID

Los adultos que son Elegibles para recibir Medicaid y que han sido diagnosticados con una enfermedad mental seria, pueden recibir todos los servicios listados en la sección 1, así como los siguientes:

- ♦ Servicios de rehabilitación a través de la Red de Proveedores de Especialidades (*Specialty Provider Network* - SPN)—tratamiento de día, programas de hospitalización parcial, servicios de soporte comunitarios, coordinación de servicio/manejo de casos, soporte de alojamiento, soporte de empleo, servicios residenciales de crisis intensa, casas de cuidados personales/vivienda asistida y Equipos ACT.

ABUSO DE SUSTANCIAS/DEPENDENCIA QUÍMICA – ADULTO / NIÑO / ADOLESCENTE, PERSONA INSCRITA QUE ES ELEGIBLE PARA RECIBIR MEDICAID

- ♦ Servicios para pacientes externos, incluyendo evaluación, terapia individual y de grupo, programas intensivos de paciente externo, programas de hospitalización parcial, administración de medicamentos, desintoxicación de paciente externo, servicios especiales femeninos con guardería de niños, servicios para traducir la información a un idioma extranjero según se necesite, y servicios de educación de salud.
- ♦ Pacientes internados, incluyendo desintoxicación residencial médicamente administrada y rehabilitación residencial.
- ♦ Los medicamentos están cubiertos con su plan STAR si usted está inscrito en STAR, o por el programa de proveedores de medicamentos Medicaid del Estado

¿SI NO SOY ELEGIBLE PARA RECIBIR MEDICAID, QUÉ SERVICIOS ME OFRECE VALUEOPTIONS?

Si usted no es elegible para recibir Medicaid y no está inscrito en uno de los planes de salud física de STAR, usted aún puede recibir servicios del plan de salud del comportamiento NorthSTAR de ValueOptions, si cumple con los criterios de elegibilidad descritos en la página 4, cuando se trata de las inscripciones de personas que No Son Elegibles para recibir Medicaid. Los servicios para los que usted es elegible están basados en necesidad médica, en su edad, o en su diagnóstico, tal como se describe en la siguiente lista. Si usted tiene tanto una enfermedad de salud mental como una condición de abuso de sustancia, usted puede recibir servicios de ambas listas.

1.) SALUD MENTAL—ADULTO/ NIÑO/ADOLESCENTE, NO ELEGIBLE PARA RECIBIR MEDICAID Y QUE NO TIENE ENFERMEDAD MENTAL SERIA O DESORDEN EMOCIONAL SERIO (SMI/SED)

- ♦ Servicios para pacientes externos, incluyendo administración de medicamentos, o si no está obteniendo medicamentos, una evaluación inicial y tres sesiones de seguimiento para determinar posteriores servicios médicos necesarios, servicios de traducir información a otro idioma, según sea necesario, servicios de educación de salud, y asistencia de soporte en casa y familiar.
- ♦ Servicios de paciente internado

- ♦ Cuidados de emergencia.
- ♦ Medicamentos, incluyendo medicamentos de nueva generación autorizados.

2.) SALUD MENTAL—NIÑO/ADOLESCENTE, NO ELEGIBLE PARA RECIBIR MEDICAID Y QUE NO TIENE ENFERMEDAD MENTAL SERIA O DESORDEN EMOCIONAL SERIO (SMI/SED)

Los niños y adolescentes inscritos en NorthSTAR que no son Elegibles para recibir Medicaid pueden recibir todos los servicios de salud mental de la lista de arriba, así como:

- ♦ Estabilización durante una crisis, paciente interno con condición que no es ni aguda ni crítica, manejo de casos dirigido o enfocado a ciertas personas, cama de observación de 23 horas y transporte cuando sea autorizada.

3.) SALUD MENTAL—ADULTO CON ENFERMEDAD MENTAL SERIA (SMI), NO ELEGIBLE PARA RECIBIR MEDICAID

Los adultos inscritos en NorthSTAR que han sido diagnosticados con una enfermedad mental seria y que no son elegibles para recibir Medicaid pueden recibir, cuando sea médicamente necesario, todos los servicios de Salud Mental de la lista en la sección 1, así como también:

- ♦ Servicios de paciente externo, incluyendo evaluación, terapia individual y de grupo, y pruebas psicológicas.
- ♦ Estabilización durante una crisis, servicios en casa, manejo de casos dirigido o enfocado a ciertas personas, cama de observación por 23 horas.
- ♦ Servicios de Rehabilitación a través de la Red de Proveedores de Especialidades (SPN)—tratamiento de día, programas de hospitalización parcial, servicios de soporte comunitarios, soporte de vivienda, soporte de empleo, servicios residenciales durante una crisis intensa, casas de cuidados personalizadas/ayuda para subsistir, cuidados para adultos y Equipos ACT.
- ♦ Transporte

4.) SALUD MENTAL – NIÑO ADOLESCENTE CON DESORDEN EMOCIONAL SERIO (SED)— NO ELEGIBLE PARA RECIBIR MEDICAID

Los niños y adolescentes inscritos en NorthSTAR que han sido diagnosticados con un desorden emocional serio y no son elegibles para recibir Medicaid pueden recibir, cuando sea médicamente necesario, todos los servicios de las secciones 1 y 2 anteriores, así como:

- Servicios de Rehabilitación a través de la Red de Proveedores de Especialidades (SPN) – tratamiento de día, programas de hospitalización parcial, servicios de soporte comunitarios, coordinación de servicio/manejo de casos, soporte de vivienda, soporte de empleo, descanso, servicios residenciales durante una crisis intensa, centros de tratamiento residenciales, intervención temprana para edades de 3 a 5 años y asistencia en casa y familiar

1.) ABUSO DE SUSTANCIAS—ADULTO / NIÑO / ADOLESCENTE, NO ELEGIBLE PARA RECIBIR MEDICAID

- Servicios de paciente externo, incluyendo evaluación, terapia individual y de grupo, programas intensivos de paciente externo, programas de hospitalización parcial, administración de medicamentos, desintoxicación de paciente externo, servicios femeninos especiales (incluyendo cuidados primarios sólo para mujeres embarazadas) con guardería de niños, servicios de traducción necesarios y servicios de educación de salud.

2.) ABUSO DE SUSTANCIAS—ADULTO / NIÑO / ADOLESCENTE, NO ELEGIBLE PARA RECIBIR MEDICAID

Los niños y adolescentes inscritos en NorthSTAR que no son elegibles para recibir Medicaid pueden recibir, cuando sea médicamente necesario, todos los servicios de tratamiento de abuso de sustancias de la lista de la sección 1, así como:

- Servicios de paciente internado, incluyendo desintoxicación residencial médicamente administrada y rehabilitación residencial.

GRUPOS DE PERSONAS ESPECIALES

Si usted es una mujer embarazada, una mujer con niños dependientes, un padre o madre de niños en guardería, una persona con diagnóstico positivo de

SIDA o que usa agujas para tomar drogas, usted es elegible para recibir, cuando sea indicado médicamente, todos los servicios de paciente externo de abuso de sustancias de la lista en la sección 1, así como:

- Servicios de paciente internado, incluyendo desintoxicación residencial médicamente administrada y rehabilitación residencial.

DEPENDENCIA QUÍMICA— ADULTO / NIÑO / ADOLESCENTE, NO ELEGIBLE PARA RECIBIR MEDICAID

Si a usted se le diagnostica de tener una dependencia química, usted es elegible para recibir, si es médicamente necesario, todos los servicios de abuso de sustancias de la lista de arriba.

¿PUEDO OBTENER MEDICAMENTOS CON RECETA MÉDICA?

Elegible para recibir Medicaid, inscrito en STAR

Si usted es Elegible para recibir Medicaid y está inscrito en el programa STAR, el plan del programa de Proveedores de Medicamentos de Medicaid (*Medicaid Vendor Drug program*) pagará casi todos sus medicamentos. Esto incluye los medicamentos que su proveedor ordena como parte de su tratamiento de salud de comportamiento, siempre que estén incluidos en la lista de medicamentos que provee el plan. Por favor lame a su plan de salud física si tiene preguntas acerca de las recetas medicas.

- Texas Health Network 1-888-302-6688
- AMERIGROUP 1-800-600-4441
- Parkland Health Plan 1-888-672-2277

Elegible para recibir Medicaid, no inscrito en STAR

El programa de Proveedores de Medicamentos de Medicaid (*Medicaid Vendor Drug program*) también paga las recetas medicas de Medicaid para adultos que son elegibles para recibir Medicaid pero no están inscritos en el programa STAR. Sin embargo, Medicaid solo paga 3 recetas médicas por mes para adultos elegibles para recibir Medicaid que no están inscritos en el programa STAR.

No Elegibles para recibir Medicaid

Si usted no es Elegible para recibir Medicaid y es una persona con una enfermedad mental seria o un desorden emocional serio, usted puede ser elegible para recibir medicamentos de receta médica para su tratamiento de

salud de comportamiento bajo el plan NorthSTAR. Para más información, por favor llame a su proveedor o a la Línea de Acceso gratuita, al 1-888-800-6799 o TDD 1-888-800-6792.

¿CUÁNTO PAGARÉ YO POR LAS RECETAS MÉDICAS?

El estado está proponiendo que algunas personas inscritas que son Elegibles para recibir Medicaid paguen \$3.00 (tres dólares) por los medicamentos de marca y \$0.50 (cincuenta centavos) por los medicamentos genéricos, a partir del, o después del 12/16/2002. Si este cambio se vuelve efectivo, los siguientes grupos que son Elegibles para recibir Medicaid no pagarán nada por los medicamentos: Niños menores de 19 años, mujeres embarazadas, receptores de servicios de hospicio, participantes del programa PACE, Indios Americanos, Nativos de Alaska, niños de todas las edades que reciben subsidio de adopción. **Usted Recibirá notificación de este cambio antes de que entre en vigor.**

Las personas inscritas que no son Elegibles para recibir Medicaid pueden llegar a tener un copago \$20.00 (veinte dólares) para ciertos medicamentos recetados.

¿HAY ALGÚN LIMITE DE BENEFICIOS O SERVICIOS EXCLUIDOS?

El plan NorthSTAR solo provee servicios relacionados con salud mental y abuso de sustancias (servicios de salud de comportamiento). No cubre servicios médicos físicos, excepto para algunos servicios femeninos especiales para mujeres embarazadas que no son elegibles para otros planes de beneficios de salud como Medicaid. Los siguientes servicios de salud de comportamiento están excluidos de los beneficios de NorthSTAR para individuos que reciben Medicaid pero que pueden estar cubiertos por su plan de salud física:

- Detección de desordenes de salud de comportamiento durante la chequeo de adultos sanos
- Exámenes de Pasos Sanos de Tejas y otros exámenes de salud ambulatorios
- Transporte de emergencia para emergencias de salud de comportamiento
- Servicios de salud de comportamiento dados por médicos de cuidados primarios, otros médicos STAR, u otros médicos de Medicaid aplicables dentro del alcance de sus licencias
- Servicios de salud de comportamiento proveídos por centros federales

- calificados y clínicas de salud rural
- ♦ Servicios de laboratorio ambulante
 - ♦ Ciertos servicios de sala de emergencias
 - ♦ Ciertos servicios de hospital para pacientes internados
 - ♦ El Programa de Proveedores de Medicamentos de Medicaid paga los medicamentos recetados para los inscritos que son Elegibles para recibir Medicaid, tanto los que si están inscritos en STAR como los no inscritos en STAR que están en NorthSTAR. Medicaid pagará solo 3 recetas medicas por mes a adultos elegibles con Medicaid que no están inscritos en STAR

Para los adultos elegibles que No Reciben Medicaid, los medicamentos de nueva generación pueden estar limitados, dependiendo de la disponibilidad de los fondos designados.

¿QUÉ PASA SI NO ESTOY CONTENTO CON EL CUIDADO QUE RECIBO O CON SU SERVICIO?

ValueOptions se preocupa por usted y la calidad de los servicios que usted recibe. Trabajamos duro para darle el mejor cuidado. También entendemos que a veces suceden problemas. Si usted no está contento con cualquier parte de su tratamiento de salud mental o abuso de sustancias, o si a usted se le niega el cuidado, usted puede llamar a la Línea de Acceso gratuita, al 1-888-800-6799 o TDD 1-888-800-6792. Un representante de servicio al cliente le puede indicar cómo presentar una queja o apelación. Si usted quiere encontrar un nuevo proveedor, un Manejador de Cuidados clínicos le puede ayudar a encontrar un proveedor que cumpla con sus necesidades.

Usted tiene el derecho de hacer preguntas o a quejarse acerca de su cuidado, de su proveedor o de ValueOptions con respecto a su salud mental o abuso de sustancias, sin que le multen. Las personas que reciben Medicaid pueden solicitar una Audiencia Justa en cualquier momento del proceso de queja y apelación. La información acerca de cómo solicitar una Audiencia Justa está en la página 22.

Un Miembro de NorthSTAR que No recibe Medicaid puede solicitar una revisión por parte de una Organización de Revisión Independiente (*Independent Review Organization*, IRO) en cualquier momento del proceso de apelación, si usted está recibiendo servicios de paciente internado o está apelando una autorización negada para servicios de emergencia o servicios que necesitan una revisión inmediata.

¿QUÉ ES UNA QUEJA Y COMO PUEDO HACERLA?

Una queja es una forma fácil para que usted o su familia resuelvan asuntos o problemas con el cuidado de salud mental o abuso de sustancias antes de que se hagan más serios. Usted puede presentar una queja con el departamento de servicio al cliente de ValueOptions a través de nuestra LÍNEA DE ACCESO o por escrito. Usted puede hablar con un representante de servicio al cliente, quién hará todo lo posible para resolver su problema.

Para presentar una queja, usted puede llamar a:

Servicio al Cliente de ValueOptions	1-888-800-6799 o TDD 1-888-800-6792
Servicios para Inscritos en Maximus NorthSTAR	1-800-964-2777
Asesor del Consumidor de DANSA	1-877-653-6363
Consejo de Texas sobre Abuso de Alcohol y Drogas (<i>Texas Council on Alcohol and Drug Abuse</i>)	1-800-832-9623
Departamento de Seguro de Texas	1-800-252-3439
Departamento de Texas de Salud Mental y Retraso Mental	1-800-252-8154
Servicios de NorthSTAR para Inscritos y Proveedores	1-512-206-5470

O puede enviar su queja por carta a:

ValueOptions, ATTN: Complaint and Grievance Coordinator
1199 South Beltline, Suite 100
Coppell, TX 75019

También a

Texas Department of Mental Health and Mental
Retardation (TDMHMR)
ATTN: NorthSTAR
P.O. Box 12668
Austin, TX 78711-2668

Texas Council on Alcohol and Drug Abuse (TCADA),
ATTN: Client Services
P.O. Box 80529
Austin, TX 78708-0529

Si usted quiere hacer una queja por escrito a ValueOptions, nuestro Departamento de Administración de Calidad le llamará dentro de 5 días

hábiles después de que recibamos su carta para confirmar que tenemos su queja. A los 30 días le enviaremos una carta diciéndole que es lo que planeamos hacer para resolver su problema. Si no podemos resolver su problema dentro de 30 días, le enviaremos una carta diciéndole porqué, así como cuando podrá recibir una respuesta.

Si usted no está contento con nuestra respuesta a su queja, usted puede presentar una apelación, que es una solicitud formal para que ValueOptions revise y cambie esa decisión. Para presentar una queja formal, llame a nuestro departamento de Servicio al Cliente, al teléfono 1-888-800-6799 para más información acerca de como presentarla, o envíe su solicitud de queja formal por escrito a ValueOptions a la dirección que se da arriba.

¿QUÉ ES UNA APELACIÓN Y CÓMO PUEDO PRESENTARLA?

Una apelación es una solicitud para que ValueOptions cambie una decisión clínica, tal como un cambio o una negación de servicio. Si usted no está contento con la decisión de ValueOptions acerca de su tratamiento de salud del comportamiento, usted puede presentar una apelación. Un medico de ValueOptions o un gerente que no estuvo involucrado en la decisión original revisará el caso y decidirá si debe o no cambiar esa decisión.

Para presentar una apelación, usted puede:

- ♦ Llamar a la Línea de Acceso, al 1-888-800-6799 o TDD 1-888-800-6792 y pedirle al representante de Servicio al Cliente que le envíe una forma de apelación por correo. Si usted necesita ayuda con el proceso de apelación, ValueOptions tiene voluntarios de apoyo personal y familiar para ayudarle.
- ♦ Llene la forma de apelación o escriba una carta y envíela a:
ValueOptions, ATTN: Complaint and Grievance
Coordinator
1199 S. Beltline, Suite 200
Coppell, TX 75019
- ♦ Pídale a su proveedor una forma de apelación

El Coordinador de Quejas y Agravios le enviará una carta dentro de los siguientes 5 días hábiles después de recibir su apelación. Si nosotros necesitamos más información, nos pondremos en contacto con usted para que nos de la información que necesitamos para trabajar en su apelación. Su ayuda es necesaria para ayudarnos a resolver su apelación. Se tomará una decisión en respuesta a su apelación dentro de 30 días después de que la recibimos.

Usted puede solicitar una apelación de respuesta rápida si ésta implica cuidados de paciente internado o urgente o tratamiento de emergencia. Se tomará una decisión sobre una apelación de respuesta rápida dentro de un día. Se le enviará una carta describiendo la decisión sobre su apelación dentro de los siguientes tres días hábiles.

¿COMO OBTENGO UNA AUDIENCIA JUSTA?

Las personas inscritas que son Elegibles para recibir Medicaid que no están de acuerdo con los resultados del proceso de apelaciones de ValueOptions pueden solicitar una Audiencia Justa por parte del Estado. Para solicitar una Audiencia Justa, llame al teléfono 1-512-206-5470, o escriba a:

NorthSTAR Enrollee and Provider Services, Building 1
Texas Department of Mental Health and Mental Retardation
909 West 45th Street
Austin, TX 78711-2668

Las personas inscritas en NorthSTAR que No son Elegibles para recibir Medicaid y que no estén de acuerdo con los resultados del proceso de apelaciones de ValueOptions, pueden solicitar una revisión de la decisión de apelación por parte de una Organización de Revisión Independiente (*Independent Review Organization, IRO*).

De no estar de acuerdo con nuestra decisión de retrasar, negar, reducir, suspender, o detener los servicios, cualquier persona inscrita que Es Elegible para recibir Medicaid puede presentar una solicitud para una Audiencia Justa, o asimismo cualquier persona inscrita en NorthSTAR que No es Elegible para recibir Medicaid puede solicitar una revisión por parte de una IRO, llamando a la Línea de Acceso gratuita de ValueOptions, al 1-888-800-6799 o TDD 1-888-800-6792. El representante de Servicio al Cliente o un asesor de apoyo personal o familiar le ayudará a completar su forma de solicitud.

¿ME PUEDEN RETIRAR LA INSCRIPCIÓN DE NORTHSTAR?

El estado debe aprobar cualquier baja de inscripción que no sea solicitada por la persona inscrita. Sin embargo, ValueOptions puede pedirle al Estado que lo dé de baja del programa debido a:

- Comportamiento desordenado por parte de la persona inscrita que no es causado por la enfermedad mental o desorden de abuso de sustancias de la persona inscrita
- Prestar su Tarjeta de Identificación de inscrito en Medicaid a otra persona

- Una persona inscrita que se cambia de domicilio fuera del área de servicio de NorthSTAR
- Un cambio en estado financiero de una persona inscrita que no es Elegible para recibir Medicaid de manera que esa persona inscrita ya no cumple con los límites de ingresos de NorthSTAR

¿QUÉ PASA SI ME CAMBIO DE CASA?

Si usted se cambia de casa dentro del área de servicio de NorthSTAR, asegúrese de darle su nueva dirección a su proveedor, y de llamar a la Línea de Acceso gratuita de ValueOptions, al 1-888-800-6799 o TDD 1-888-800-6792, para reportar su nueva dirección. Si usted necesita un nuevo proveedor porque su nueva dirección no está cerca de su proveedor actual, un Gerente de Cuidados clínicos ValueOptions le puede ayudar a encontrar un nuevo proveedor que sea apropiado para usted y que esté cerca de su nueva dirección.

Si usted se mueve fuera del área NorthSTAR, llame a la Línea de Acceso gratuita de ValueOptions, al 1-888-800-6799 o TDD 1-888-800-6792 antes de que usted se cambie de casa para reportar que usted se está cambiando fuera del área. Nosotros le ayudaremos a obtener los servicios de salud de comportamiento que usted necesita en su nueva área. Es importante que usted continúe obteniendo cuidados, especialmente si usted está tomando medicamentos que la ayudan con su enfermedad. Es una buena idea ver a su proveedor actual y obtener medicamentos adecuados antes de que se cambie, de manera que a usted no se le acaben sus medicinas antes de que usted tenga tiempo de hacer una cita con su nuevo proveedor cerca de su nueva dirección.

¿QUÉ ES EL FRAUDE Y EL ABUSO?

El Fraude y el Abuso de Cuidados de Salud es la decepción, engaño o mentiras concientes que hace una persona inscrita, un miembro de la familia, un proveedor, u otra persona sabiendo que esto puede resultar en algún beneficio no autorizado para esa persona u otra persona interesada.

Si usted piensa que un proveedor, una persona inscrita u otra persona está implicada en un fraude y abuso involucrando al plan de NorthSTAR, repórtelo inmediatamente a ValueOptions, llamando al Departamento de Servicio al Cliente en nuestra Línea de Acceso gratuita ValueOptions, al 1-888-800-6799 o TDD 1-888-800-6792.

¿CUÁLES SON MIS DERECHOS?

ValueOptions cree que los individuos que reciben servicios en el programa de NorthSTAR comparten plenamente en su cuidado de salud mental y abuso de sustancias. Ciertos derechos están garantizados mientras usted está recibiendo servicios bajo el programa de NorthSTAR. Usted debe estar consciente de estos derechos.

1. Usted tiene el derecho al respeto, dignidad, privacidad, confidencialidad y a no ser discriminado. Esto incluye el derecho de:
 - a. Ser tratado con justicia y con respeto y
 - b. Saber que sus archivos médicos y lo que usted le dice a sus proveedores se mantendrá en privado y confidencial y no se comparte sin su consentimiento por escrito.
2. Usted tiene el derecho de una oportunidad razonable para elegir un proveedor de salud mental y abuso de sustancias de la red de proveedores NorthSTAR de ValueOptions, y de cambiar de proveedor si usted así lo decide. Esto incluye su derecho a ser informado acerca de cómo elegir y cambiar a su proveedor.
3. Usted tiene el derecho de hacer preguntas y obtener respuestas a cualquier cosa que usted no entienda. Esto incluye el derecho a:
 - a. Que su proveedor le explique las necesidades de su plan de salud del comportamiento y platicar con usted las diferentes manera en que su problema de salud del comportamiento se puede tratar. y
 - b. Que le digan por qué se le negaron cuidado o servicios y no se le dieron cuando usted o su proveedor los solicitó.
4. Usted tiene el derecho a aceptar o rehusar el tratamiento, y a participar activamente en las decisiones acerca de su cuidado. Esto incluye el derecho a:
 - a. Ser tratado en el ambiente menos restrictivo clínicamente apropiado.
 - b. Obtener permiso para sus familiares o tutores para estar involucrados en planear su tratamiento.
 - c. A trabajar como parte del equipo con su proveedor en decidir cuál cuidado de salud del comportamiento es mejor para usted y
 - d. A consentir o negar al cuidado recomendado por su proveedor.
5. Usted tiene el derecho a usar cada proceso de queja disponible a través de ValueOptions y a través de Medicaid y/o el Estado. Esto incluye el derecho de:
 - a. Presentar una queja con ValueOptions o con el Estado acerca de su cuidado de salud del comportamiento, su proveedor de salud del comportamiento, o acerca de ValueOptions .

- b. Obtener una respuesta a tiempo a su queja y
- C. Para los inscritos que son Elegibles para recibir Medicaid, a solicitar y recibir una Audiencia Justa, o para las personas inscritas que no son Elegibles para recibir Medicaid, a pedir una revisión por parte de una Organización de Revisión Independiente (IRO).
- 6. Usted tiene el derecho al acceso a tiempo a cuidados sin ninguna barrera física o de comunicaciones. Esto significa que usted tiene derecho de entrar y salir de la oficina del proveedor de cuidados del comportamiento sin barreras de acceso si usted tiene una discapacidad que limita su movimiento, de acuerdo con la Ley para Americanos Discapacitados. Esto incluye el derecho a:
 - a. Tener acceso telefónico con un profesional de salud del comportamiento las 24 horas del día y los 7 días de la semana, para obtener cualquier cuidado urgente o de emergencia.
 - b. Tener a alguien que traduzca por usted si usted necesita información en otro idioma, tanto cuando llame a ValueOptions como cuando llame a su proveedor, y cuando va a ver a su proveedor. Los traductores incluyen gente que puede hablar su idioma, ayudarle con su discapacidad, o ayudarle a entender la información que usted necesita para asegurarse que usted reciba el cuidado que necesita.
 - c. Darle una explicación que usted pueda entender acerca de las reglas del plan NorthSTAR de ValueOptions, incluyendo qué servicios puede obtener y cómo obtenerlos.

¿CUÁLES SON MIS RESPONSABILIDADES RESPECTO A MI RECUPERACIÓN?

Como socio en su recuperación, usted tiene la responsabilidad de ser parte en lograr los objetivos que usted y su proveedor pongan. La siguiente lista le ayudará a usted, a su proveedor y a todos lo involucrados en su cuidado a asegurarse que usted logre el mayor beneficio posible de su tratamiento.

- 1. Usted tiene la responsabilidad de aprender y entender los derechos que tiene bajo el programa NorthSTAR. Esto incluye la responsabilidad
 - a. De hacer preguntas si usted no entiende sus derechos
 - b. De llamar a la Línea de Acceso gratuita de ValueOptions, al 1-888-800-6799 o TDD 1-888-800-6792 e informar al Manejador de Cuidados clínicos cuando usted cambia de proveedor
 - c. A mantener sus citas con su proveedor
 - d. A cancelar citas por lo menos 24 horas antes o tan pronto como usted sepa que no puede asistir a su cita, para que su proveedor pueda usar

- ese tiempo para atender a otro paciente
- e. A usar un proveedor de NorthSTAR para todo, menos cuidados de sala de emergencia en una emergencia o situación de riesgo de vida o de salud
 - f. A entender cuando usted debe y cuando no debe llegar a una sala de emergencia
 - g. A contactar a ValueOptions o al proveedor que usted desea usar para averiguar si ese proveedor es un proveedor de NorthSTAR en todo menos situaciones de emergencia
 - h. A seguir las políticas y procedimientos de NorthSTAR y si no entiende las políticas y procedimientos, a llamar a ValueOptions o a su proveedor para que se las expliquen
2. Usted tiene la responsabilidad de compartir la información acerca de su estado de salud mental o abuso de sustancias con su proveedor, y a mantenerse completamente informado acerca de los diferentes tipos de tratamiento que usted puede obtener para su desorden. Esto incluye la responsabilidad de ayudar a su proveedor de salud del comportamiento a obtener sus archivos médicos de proveedores anteriores.
3. Usted tiene la responsabilidad de participar activamente en las decisiones respecto a quién va a ser su proveedor, qué tipo de servicios quiere de ese proveedor, y qué tipo de cuidados puede obtener. Esto incluye la responsabilidad de hacer elecciones personales y tomar acciones para mantener su salud de comportamiento. También incluye la responsabilidad de :
- a. Trabajar conjuntamente con su proveedor en decidir cuál cuidado es mejor para usted.
 - b. Entender cómo las cosas que usted hace afectan a su salud de comportamiento
 - c. Hacer su mejor esfuerzo para mantenerse sano, y
 - d. Tratar a los proveedores de salud del comportamiento y a los empleados con respeto.

¿USTEDES OFRECEN PROGRAMAS DE PREVENCIÓN O EDUCATIVOS?

El mejor momento de atender un problema es antes de que sea tan grande que sea necesario ver a un doctor. En otras palabras, la prevención es la mejor medicina.

Nuestros programas de prevención, educación y alcance le pueden ayudar a encontrar grupos de soporte y programas comunitarios en su área. Nosotros atendemos muchos eventos comunitarios y hacemos o patrocinamos talleres de trabajo para proveer información que puede ser de ayuda para usted y su

familia. Nosotros también tenemos hojas de consejos y otra información que puede ayudarle con sus problemas de todos los días, tales como:

Adicción	Cómo ser buenos padres	Niños hiperactivos
Coraje y disciplina de niños	Ayudar a los niños a quererse a sí mismos	Evitar recaídas
Tratar con el coraje	HIV y SIDA	Entendiendo el estrés

ValueOptions cree que las comunidades sanas producen familias sanas. Nosotros trabajamos con muchas organizaciones comunitarias para atender temas que impactan la salud mental de la gente que vive en el área de NorthSTAR. Si usted quiere información sobre un tema especial o acerca de problemas que usted pueda estar enfrentando, por favor llame a la Línea de Acceso gratuita, al 1-888-800-6799 y pida hablar con nuestro Departamento de Prevención, de Educación y de Alcance. Usted también puede preguntarle a su proveedor información acerca de su salud mental o abuso de sustancia, o acerca de cómo manejar los problemas que usted y su familia están enfrentando en la vida diaria.

¿QUÉ HAY DE PROGRAMAS PARA MIEMBROS DE LA FAMILIA?

Las familias juegan un papel importante en la recuperación de una persona. Nosotros alentamos a los miembros de la familia a involucrarse en el tratamiento y la recuperación de su ser amado. Los miembros de la familia pueden hablar a la Línea de Acceso gratuita de ValueOptions, al 1-888-800-6799 o al TDD 1-888-800-6792, para obtener información acerca del programa NorthSTAR, cómo obtener los servicios para el miembro de su familia o cómo resolver una queja acerca de un proveedor, de los servicios o de ValueOptions.

Si un miembro de su familia llama, ValueOptions mantendrá confidencial la información acerca de su caso, pero podemos contestar todas las preguntas generales acerca del plan y servicios de NorthSTAR.

Nosotros podemos ayudarle a encontrar programas especiales para miembros de la familia incluyendo:

- ♦ Programas educativos para miembros de la familia para ayudarles a

- aprender acerca de la enfermedad mental y abuso de sustancias.
- ♦ Grupos de soporte para miembros de la familia
- ♦ Su proveedor también puede ayudarle a encontrar recursos de educación y soporte para su familia.

¿EXISTEN PROGRAMAS DE AUTO AYUDA O MANEJADOS POR CONSUMIDORES?

ValueOptions cree que todos los que reciben servicios de salud mental y abuso de sustancias deben poder vivir sus vidas lo más completo que puedan. Algunas veces, la gente con problemas de salud del comportamiento quieren desarrollar sus propios programas de ayuda para ayudarse a sí mismos y a otros con problemas similares. Estos programada, llamados Programas Manejados por Consumidores se usan con programas de salud mental y de abuso de sustancias. Juntos los servicios profesionales y los Programas de Consumidores pueden ayudar a la gente a recuperar una vida que tenga sentido.

ValueOptions patrocina Programas de Consumidores, los grupos de auto ayuda y los centros donde la gente se puede reunir. Nosotros también ofrecemos asistencia técnica a grupos de consumidores que quieren construir sus propios grupos de auto ayuda. Para obtener información acerca de estos tres programas o para localizar los más cercanos a donde usted vive, llame a la Línea de Acceso gratuita de ValueOptions, al 1-888-800-6799 o al 1-888-800-6792.

¿QUÉ SON LAS DIRECTIVAS POR ADELANTADO?

Las Directivas por Adelantado son papeles legales que usted prepara mientras usted está sano. Las Directivas por Adelantado dan instrucciones a aquellos que pudieran llegar a tratarlo a usted en el futuro si usted no está en condiciones de tomar decisiones debido a su enfermedad. Las Directivas por Adelantado son una forma de que usted se mantenga involucrado en el cuidado de su salud, aún si ya no puede tomar decisiones.

Las Directivas por Adelantado dicen que tipo de cuidados usted quiere o no quiere. Hay dos tipo de Directivas por Adelantado:

- ♦ Las Directivas Medicas por Adelantado, que le dirán a su familia y proveedor acerca de sus deseos en caso de que usted se vuelva discapacitado debido a un problema médico que no le permita tomar decisiones. Un ejemplo puede ser si usted está inconsciente.

- ♦ Directivas Siquiátricas o de salud mental por Adelantado, en las cuales se informan a los doctores y miembros de la familia acerca de sus deseos, si usted se vuelve discapacitado por una enfermedad siquiátrica.

La Legislatura del Estado ha desarrollado formas para ambos tipos de Directivas por Adelantado. Estas formas son fáciles de llenar y usted no requiere tener un abogado, aun cuando las Directivas por Adelantado son formas legales.

Es una buena idea discutir lo que va a poner en la Directiva por Adelantado con su doctor o proveedor, sin embargo no está permitido que su doctor o proveedor le ayude a llenar la forma de su Directiva por Adelantado.

Si usted tiene una Directiva por Adelantado, es buena idea decírselo a su proveedor, y darle una copia a su proveedor. Usted o su proveedor debería llamar a la Línea de Acceso gratuita de ValueOptions, al 1-888-800-6799 o TDD 1-888-800-6792 y hablar con el Manejador de Cuidados clínicos de manera que la información acerca de su Directiva por Adelantado se pueda poner en su expediente. En esta forma, en caso de emergencia, sus deseos para el tipo de tratamiento que usted quiere o no quiere se puedan respetar.

Un testamento en Vida es un tipo especial de Directiva Medica por Adelantado, la cual les dice a su familia y doctores lo que quiere usted que ellos hagan acerca de los procedimientos médicos que pudieran prolongar su vida si no puede decírselos usted mismo.

Para más información acerca de las Directivas por Adelantado y los Testamentos en Vida, llame a la Línea de Acceso gratuita de ValueOptions, al 1-888-800-6799 o TDD 1-888-800-6792 y pida hablar con un miembro del Personal de Prevención, Educación y Alcance.

¿CÓMO PUEDO ENCONTRAR OTROS RECURSOS COMUNITARIOS?

Nosotros tenemos una lista de recursos comunitarios excelentes a continuación. Nuestro Representante de Servicio al Cliente o el personal de Prevención, Educación y Alcance le pueden dar recursos adicionales si usted llama a la Línea de Acceso gratuita de ValueOptions, al 1-888-800-6799 o TDD 1-888-800-6792. La Autoridad de NorthSTAR del área de Dalas (*Dallas área NorthSTAR Authority*, DANSA) puede también ayudarle con recursos si usted les llama al teléfono gratuito 1-877-653-6363, o puede ir a su sitio web www.dansatx.org. La Asociación de Salud Mental de Greater Dallas y NAMI

Dallas, que aparecen abajo, pueden también proveer listas de grupos de soporte y otros recursos en su área:

Aids Arms, Inc.	214/ 521-5191
Al-Anon Information Service	214/ 363-0461
Alcoholics Anonymous, Dallas	972/ 239-4599
The ARC of Dallas	214/ 634-9810
Battered Women's Hotline	214/ 941-1991
BRAIN (North TX Brain Injury Resource & Information Network, Inc.) (metro number)	817/ 477-3300
Community Helpline (para información en un gran número de necesidades)	214/ 379-HELP o 214/379-4357
Depressive and Bipolar Support Alliance (metro)	817/ 654-7100
Deaf Action Alliance(TDD)	214/ 521-0407
Mental Health Association of Greater Dallas	214/ 871-2420
NAMI Dallas	214/ 350-7196
NAMI Collin County	972/422-5296 o
McKinney área	972/ 548-8378
Obsessive-Compulsive Disorder Support Group	972/ 278-0318
Recovery, Inc.	214/ 904-0296
Salvation Army	214/ 688-4494
Texas Narcotics Anonymous	888/ NAWORKS
United Way of Greater Dallas Help Line	214/ 379-4357
United Way of Greater Dallas Hispanic Help Line	214/ 379-4357

¿QUE HAGO SI NO ENTIENDO LA INFORMACIÓN EN ESTE LIBRO?

En las siguientes páginas le diremos que significan algunas de las palabras y frases que usamos en este libro. Si usted necesita ayuda para entender este libro, o si tiene cualquier pregunta acerca de este libro, por favor:

- Llame a nuestra Línea de Acceso ValueOptions, al 1-888-800-6799 o TDD 1-888-800-6792, para obtener ayuda o para hablar con alguien en su idioma o
- Llame o visite a su proveedor para recibir ayuda.

¿QUÉ SIGNIFICA ESA PALABRA?

LÍNEA DE ACCESO: El Número sin costo al que usted puede llamar para obtener cuidados de salud mental y/o abuso de sustancias, ayuda, o información acerca de este plan. El número es **1-888-800-6799 o TDD 1-888-800-6792.**

Apelación (Appeal): Si usted presenta una queja y se decide de alguna manera que usted no está contento, usted puede apelar la decisión haciendo una solicitud por escrito para que un profesional del Centro de Servicio ValueOptions revise la decisión original. Este profesional entonces decidirá si debe o no cambiar la decisión original. Usted también puede pedirle a un revisor independiente que revise la decisión.

Evaluación (Assessment): El proceso clínico de revisar la salud mental o abuso de sustancia de una persona y su historia medica, su funcionamiento, relaciones, y desarrollo para determinar su necesidad de tratamiento.

Servicios de Salud del Comportamiento (Behavioral Health Services): Servicios que ayudan a la gente a pensar, sentir, actuar en forma sana, algunas veces llamado servicios de tratamiento de salud mental, abuso de sustancias o dependencia química. Estos servicios también pueden ayudarle a la gente a dejar de beber y de usar drogas.

Queja (Complaint): Un enunciado verbal o escrito expresando su inconformidad con una decisión o servicio de ValueOptions o de su proveedor.

Confidencialidad (Confidentiality): Una ley que protege la información personal y de tratamiento de salud del comportamiento de una persona para que no se haga publica. La gente que cuida de un cliente no le dice a otra gente lo que saben acerca del cliente a meno que el cliente diga que esta bien.

Copago (Copay) : Una cantidad pequeña de dinero que algunas personas inscritas pagan por los servicios que reciben. Las Cuotas están basadas en la Elegibilidad y el consumidor y los ingresos familiares.

Estabilización De Crisis (Crisis Stabilization): un tipo de tratamiento intenso de corta duración ofrecido a los inscritos en el caso de una crisis. Esto involucra una evaluación del individuo, seguimiento, y referencia a tratamiento de largo plazo si se necesita.

Autoridad NorthSTAR del Área de Dallas (Dallas Area NorthSTAR Authority DANSA): La autoridad de salud del comportamiento para el área de servicio de NorthSTAR. DANSA será el responsable de planear, desarrollar políticas, coordinar, y supervisar los servicios de salud mental y abuso de sustancias de NorthSTAR. Usted puede llamarlos al 1-877-653-6363.

Intervención temprana (Early Intervention): Servicios especializados para niños de 3 a 5 años de edad, incluyendo evaluación del niño / familia, terapia de juego, asesoría de padres, y entrenamiento educativo para padres.

Cliente Elegible (Eligible Client): Una persona que puede obtener servicios de salud del comportamiento si cumplen con criterios financieros y de salud de comportamiento específicos establecidos por TDMHMR y TCADA.

Condición de Salud del Comportamiento de Emergencia (Emergency Behavioral Health Condition): Cualquier condición que en opinión de una persona prudente con una conocimiento promedio de medicina y salud, requiere atención medicas inmediata sin la cual un individuo puede presentar un peligro para el mismo u otros o que deja a los individuos incapaces de controlar, saber o entender las consecuencias de sus acciones.

Inscrito (Enrolee): Una persona que se inscribe en NorthSTAR.

Formulario (Formulary): Una lista de medicamentos pre aprobados por el Departamento de Salud de Texas que pueden ser recetados a personas elegibles recibiendo servicios de salud de Medicaid o Sin Medicaid.

Cuidado Administrado (Managed Care): Un sistema de proveer cuidados que le ayudan a encontrar el cuidado adecuado con el proveedor adecuado (un consejero, doctor u hospital) lo más pronto posible.

Medicaid: Un programa que paga por el cuidado de salud de personas que de otra forma no pueden recibir cuidados de salud. Personas con discapacidades, personas ciegas, y familias necesitadas con niños pueden recibir Medicaid de manera que se puedan cubrir sus necesidades de salud física y mental.

Administración De Medicamentos (*Medication Management*): Una visita con un siquiatra para decidir si el medicamento es un tratamiento apropiado, y visitas continuas para asegurarse que ese medicamento esta ayudando a la condición de salud del comportamiento.

Medicamento de Nueva Generación (*New Generation Medication*): Medicinas anti sicóticos de nueva generación, también llamados atípicos, tales como Risperidone, que puede ser más efectivo y tener menos efectos secundarios en algunos pacientes.

Programa NorthSTAR (*NorthSTAR Program*): Programa de Reforma de Acceso de Salud del Comportamiento del Estado de Texas (Behavioral Health State of Texas Access Reform Program) que cubre servicios de tratamiento de salud mental, abuso de sustancias, y dependencia química con fondos de gobierno para los condados de Collin, Dallas, Ellis, Hunt, Kaufman, Navarro, y Rockwall. El Texas Department of Mental Health and Mental Retardation y el Texas Commission on Alcohol and Drug Abuse manejan NorthSTAR en conjunto.

Cuidados Fuera del Area (*Out of Area Care*): Los servicios de salud del comportamiento que usted recibe cuando está fuera del área de servicio de NorthSTAR.

Promotor de Familia Vecina (*Peer Family Advocate*): Una persona que ayuda a familias a recibir servicios, resolver quejas, o hacer otras cosas para asegurar que usted y su familia estén recibiendo el mejor cuidado posible.

Médico de Cuidados Primarios (*Primary Care Physician PCP*): Un medico o proveedor que ha acordado con TDH o un STAR HMO en proveer un hogar medico a inscritos en Medicaid y quien es responsable de proveer el cuidado inicial y primario de los pacientes, manteniendo la continuidad del cuidado del paciente y de iniciar la referencia para el cuidado.

Prevención, Educación y Alcance (*Prevention, Education & Outreach PE&O*): Un programa enfocado en la recuperación que le enseña a realizar elecciones saludables y a tratar con los problemas antes de que se salgan de control.

Proveedor (Provider): Un consejero, doctor, profesional de tratamiento de salud mental, o centro de tratamiento que ha aceptado proveer servicios de salud del comportamiento a través de ValueOptions .

Servicios de Rehabilitación (Rehabilitative Services): Servicios que ayudan a los consumidores a desarrollar las habilidades necesarias para su recuperación para poder funcionar tan independientemente como sea posible y a mantener una red de soporte. Los servicios incluyen mejora en habilidades de comunicación y relaciones, administración de medicamentos y síntomas, habilidades relacionadas con tareas caseras, usar transporte, administrar dinero, usar servicios comunitarios, y hacer elecciones para el uso de tiempo libre.

Centro de Tratamiento Residencial (Residential Treatment Center RTC): Unas instalaciones tales como un hospital o una organización de cuidados de la salud que provee, servicios psiquiátricos, abuso de drogas, o alcoholismo en un ambiente menos estructurado que el programa de paciente agudo internado.

Descanso (Respite): Servicios proveídos a miembros de la familia de una persona que recibe servicios para ayudarle al consumidor a funcionar tan independiente como sea posible. Los servicios pueden incluir servicios residenciales de corto tiempo fuera del hogar, proveer un lugar para que el consumidor vaya durante el día, o que personal de relevo vaya a la casa.

SPN (Specialty Provider Network): Red de Proveedores de Especialidades; una red de proveedores dentro de la red de ValueOptions NorthSTAR. Cada uno de estos proveedores tiene mucha experiencia trabajando con individuos con enfermedad mental severa.

Texas Health Steps THSTEPS (Pasos Sanos de Tejas): El nombre adoptado por el Estado de Texas para el programa federal de Revisión, Diagnóstico y Tratamiento Periódico, Temprano (Early, Periodic Screening, Diagnosis and Treatment)(EPSDT). Incluye la extensión estatal “Programa de Cuidados Comprensivos” para EPSDT.

TCADA: *Texas Commission on Alcohol and Drug Abuse.*

TDH: *Texas Department of Health.*

TDMHMR: *Texas Department of Mental Health and Mental Retardation.*

Servicios Terapéuticos para Cuidado de Crianza Temporal (*Therapeutic Foster Care*): Arreglos de vivienda especializados para niños o adolescentes con problemas emocionales serios que no pueden recibir servicios mientras viven con su padres o con personas encargadas de darles cuidados primarios.

Nosotros entendemos los problemas de salud mental y abuso de sustancias y estamos aquí para ayudarle con cualquier problema que pueda tener.