

Mensajería de miembros



PLAN DE SALUD COMUNITARIO DE PARKLAND

GUÍA ANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SALUD CONDUCTUAL

Conéctese con un proveedor de salud mental

Beacon Health Options (Beacon) trabaja para mejorar la atención y los servicios que se le brindan. Queremos que todos los miembros de Parkland Community Health Plan Medicaid (STAR y CHIP) reciban atención de calidad para sus necesidades de atención médica. Una forma en que nos aseguramos de que nuestros miembros tengan acceso a la atención es ayudándoles a encontrar tratamiento de salud mental y abuso de sustancias. Administramos esos beneficios por usted, para que pueda recibir un tratamiento seguro de nuestros proveedores dentro de la red.

Cómo encontrar un proveedor de salud mental

- Llame a nuestro número gratuito las 24 horas del día, los 7 días de la semana. El número de teléfono es 1-800-945-4644.
- Háganos saber que necesita ayuda para encontrar un proveedor.
- Asegúrese de hacer preguntas sobre sus beneficios y lo que está cubierto.
- También puede conectarse en línea para encontrar proveedores y hospitales dentro de la red en www.beaconhealthoptions.com.

Programa de gestión de calidad

El programa de calidad trabaja para garantizar que obtenga un servicio de calidad para usted y su familia. Siempre estamos buscando y encontrando formas de mejorar. Para obtener más información sobre nuestros programas de calidad, llame al **1-800-945-4644.**



Ayudamos a las personas a vivir sus vidas al máximo potencial.

Lo que su médico necesita saber cuando está en terapia

Cuando comienza la terapia - A veces, los problemas pueden ser causados por condiciones médicas. Por ejemplo, la depresión a veces está relacionada con ciertos problemas médicos. La depresión o la ansiedad también pueden afectar su salud en general. Asegúrese de responder todas las preguntas de su médico de manera completa y honesta.

Cambios en su salud - Si su salud cambia, su médico debe saberlo. Es posible que deba hacerse pruebas o cambiar sus medicamentos.

Cuando comienza o cambia de medicamento - Su médico puede ayudarle a asegurarse de que todos sus medicamentos se pueden utilizar juntos de forma segura. Lleve con usted una lista completa de todos sus medicamentos a cada visita al médico. No olvide incluir el nombre de la receta y el nombre del médico que la recetó. Su médico también necesitará saber acerca de cualquier medicamento de venta libre que esté tomando. Asegúrese de incluirlos en la lista también.

Resultados de las pruebas - Pida que se envíe una copia de cualquier prueba a todos sus médicos. Esto les ayudará a controlar y coordinar su atención. También evitará que tenga que hacerse pruebas adicionales.

Sea su propio administrador de atención médica - Usted es el administrador más importante de su propia atención médica. Su terapeuta puede trabajar con su médico para coordinar su atención. Para hacer esto, deberá pedirle a su terapeuta que llame a su médico. Él o ella le pedirá que firme un formulario dando permiso para compartir su información de salud. Tiene derecho a elegir qué tipo de información desea compartir. Encontrará un espacio en el formulario para indicar qué tipo de información le gustaría compartir. Esto podría ser cosas como un diagnóstico, análisis de laboratorio o medicamentos.

Después de salir del hospital

Después de estar en el hospital, se necesita un plan de atención para ayudarle a recuperarse. El apoyo durante el traslado del hospital a su casa es muy importante. Esto se conoce como "planificación del alta".

Antes de salir del hospital, el personal del hospital le ayudará a programar una cita con su médico o terapeuta. Haga una cita uno o dos días después de salir del hospital. Su cita debe ser dentro de los (7) días posteriores a su salida del hospital.

El personal de Beacon puede ayudarle con la atención posterior al alta cuando salga del hospital. Nuestro equipo de atención está capacitado para trabajar con su terapeuta y otros tipos de servicios de apoyo para ayudarle a sentirse mejor y mantenerse bien. Nuestro objetivo es que la transición de la atención sea fluida y satisfaga sus necesidades.

Beacon trabaja arduamente para ayudar a nuestros miembros a vivir sus vidas al máximo. Cuando usted mismo puede detectar sus problemas de salud desde el principio, tiene la oportunidad de tomar medidas y mantenerse saludable.



Programa de Manejo intensivo de casos (ICM)

Si tiene más de una afección médica, podemos ayudarle. El programa ICM es gratuito, voluntario y confidencial. El programa ICM ayuda a los miembros que tienen problemas complejos de atención médica. Coordina los servicios en todos los niveles de atención.

El programa ICM está diseñado para ayudarle a:

- Mejorar la calidad de vida para usted y su familia
- Superar las barreras para su atención
- Comprender su atención médica
- Coordinar la salud mental y otros servicios de salud
- Desarrollar un plan de tratamiento individual
- Establecer metas basadas en sus necesidades personales
- Determinar los recursos disponibles para usted y su familia

Nuestros administradores de caso trabajan con usted y sus médicos para:

- Desarrollar un plan de atención que satisfaga sus necesidades
- Coordinar servicios para ayudarle a ser independiente y experimentar crecimiento personal
- Integrar los servicios de atención médica y de salud mental
- Asegurarse de que tenga los medicamentos correctos
- Prevenir crisis o recaídas
- Ayudarle a acceder a los recursos de la comunidad
- Controlar sus necesidades continuas de apoyo mental, físico y diario
- Si le interesan los servicios de ICM, llame al 1-800-945-4644

Herramientas de autogestión para miembros

Beacon trabaja arduamente para ayudar a nuestros miembros a vivir sus vidas al máximo. Cuando usted mismo puede detectar sus problemas de salud desde el principio, tiene la oportunidad de tomar medidas y mantenerse saludable.

Las herramientas en línea de Beacon cubren muchos temas comunes de atención médica. También hay información y formas útiles de ayudar. Los miembros pueden tomar medidas positivas para mejorar su salud y bienestar.

Beacon tiene herramientas y recursos en línea en https://www.beaconhealthoptions.com/members/ member-health-tools

Nuestras herramientas en línea abarcan:

- La reducción del consumo de alcohol de alto riesgo
- La identificación de preocupaciones emocionales comunes
- El manejo del estrés en su vida
- El aumento de la actividad física
- Hacerse cargo de su salud
- Formulario de información médica personal: "Consérvelo"

Otros materiales educativos que le pueden resultar útiles:

- Hoja de consejos sobre el trastorno por consumo de alcohol
- Hoja de consejos sobre el trastorno por abuso de sustancias
- Recursos de tratamiento de opioides
- ¿Cuánto sabe sobre la heroína?
- Cuestionario de detección de depresión
- Comprender la enfermedad mental: qué hacer en una crisis
- Mitos y realidades sobre el suicidio
- Recursos para el trastorno por déficit de atención e hiperactividad (TDAH)

Atención al cliente: cuándo usarlo y qué esperar

El servicio de atención al cliente de Beacon puede ayudarle a encontrar respuestas a preguntas como:

- Tengo un problema que me está causando estrés.
 ¿Adónde acudo para obtener ayuda?
- ¿Cómo encuentro un consejero o terapeuta con quien hablar?
- ¿Por dónde empiezo?
- ¿Tengo beneficios y qué cubren? ¿Necesito aprobación previa para mi atención?

El servicio de atención al cliente puede ayudarle a encontrar información sobre sus beneficios. Podemos darle información sobre cosas como:

- Copago
- Deducible
- El número de sesiones de el plan paga
- Cómo empezar

El servicio al cliente de Beacon puede buscar consejeros o terapeutas en su área que trabajen con su plan. Llame al 1-800-945-4644.



Beneficios y reclamos

El servicio de atención al cliente también puede ayudarle a obtener respuestas a sus preguntas sobre el abuso de sustancias o los beneficios de salud mental. También podemos proporcionar información importante sobre:

- Sus beneficios: lo que está incluido y lo que está excluido
- Copagos y otros posibles cargos
- Proveedores participantes y atención de subespecialidades
- Beneficios fuera del área de servicio
- Beneficios parciales, para pacientes internados y para pacientes ambulatorios
- Servicios de salud mental
- Preguntas sobre reclamos
- Cómo presentar una queja
- Cómo apelar una decisión
- La disponibilidad de una determinación de mensajería unificada externa e independiente

Comuníquese con el servicio de atención al cliente al 1-800-945-4644.

Número gratuito de TTY (para personas con discapacidad auditiva): 711

Confidencialidad

Beacon protege su información médica personal (PHI). Nuestras políticas de PHI explican cómo puede obtener acceso a su PHI. Nuestras políticas explican cómo usamos su información para pagar reclamos y ayudarle a recibir tratamiento. Si desea leer el aviso de privacidad relacionado con su PHI, visítenos en línea en www.beaconhealthoptions.com.

Toma de decisiones de gestión de utilización

Tomamos decisiones en función de lo que se considera atención adecuada, qué servicios están disponibles y si tiene o no cobertura.

Beacon toma decisiones sobre la aprobación y el pago de los servicios. Consideramos si la atención es adecuada para sus necesidades. También analizamos los beneficios que están disponibles para esas necesidades. Beacon no recompensa a nadie por negar cobertura o servicios. Además, Beacon no otorga recompensas financieras a nadie por tomar decisiones. Esto incluye decisiones que significarían que un miembro recibiera menos atención de la que necesita.

Crisis de salud mental o abuso de sustancias La ayuda está disponible las 24 horas del día.

Nuestra línea directa de crisis está abierta las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Si llama a nuestro número de crisis, un miembro del personal atenderá su llamada y le ayudará a encontrar atención. Esto puede incluir una referencia de emergencia o la admisión a un hospital. Nuestro equipo trabaja con todo tipo de cuidados. Si tiene una necesidad urgente, llame al **1-800-945-4644**.

Servicios de idiomas

Los servicios de idiomas están disponibles. Por favor, dígale al servicio de atención al cliente si necesita:

Un intérprete

- Un proveedor que hable un idioma que no sea inglés
- Ayuda para traducir cualquier carta o trámite sobre su atención

CONTACTE A BEACON
LAS 24 HORAS DEL DÍA, LOS 7 DÍAS DE LA
SEMANA

1-800-945-4644

Derechos y responsabilidades de los miembros

Deseamos que tenga la mejor información sobre su atención para que pueda ser saludable.

Tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Exigir que su información personal sea privada según nuestras políticas y la ley de EE. UU.
- Obtener información que sea fácil de entender y en un idioma que conozca.
- Conocer la forma en que funcionan sus beneficios para la salud
- Conocer nuestra empresa, servicios y red de proveedores.
- Conocer sus derechos y responsabilidades.
- Decirnos cuáles cree que deberían ser sus derechos y responsabilidades.
- Recibir atención cuando la necesite.
- Hablar con su proveedor sobre sus opciones de tratamiento - independientemente del costo o la cobertura del seguro.
- Decidir junto con su proveedor, cuál es el mejor plan para su atención.
- Rechazar el tratamiento según lo permita la ley.
- Obtener atención sin temor a ser restringido o aislado innecesariamente.
- Decidir quién tomará las decisiones médicas por usted si no puede tomarlas.
- Hacer que alguien hable por usted.
- Ver o cambiar su registro médico, según lo permita nuestra política y la ley.
- Comprender su factura, si recibe una.
- Esperar recibir ajustes razonables para discapacidades, según lo permita la ley.
- Solicitar una segunda opinión.
- Presentar una queja.
- Apelar si no está de acuerdo con una decisión tomada por Beacon sobre su atención.
- Recibir un trato justo, incluso si nos dice lo que piensa o apela una decision.

Su responsabilidad es:

- Brindar a Beacon y a los médicos la información necesaria para ayudarle a obtener la mejor atención posible.
- Seguir el plan de atención médica que acordó con su proveedor de atención médica.
- Hablar con su proveedor antes de cambiar su plan de tratamiento.
- Comprender su salud lo mejor que pueda.
- Leer toda la información sobre sus beneficios de salud y solicitar ayuda si tiene preguntas.
- Seguir todas las reglas y políticas del plan de salud.
- Informar a su plan de salud o a Beacon sobre cualquier cambio en su nombre, dirección o seguro.
- Llamar al 911 si tiene una emergencia médica.