

LANECARE
P.O. BOX 5490
SALEM, OR 97304

PRST STD
US POSTAGE
PAID
SALEM, OR
PERMIT NO.467



TO:



LaneCare Staff Photo



Manual del Miembro de LaneCare

2411 Martin Luther King Jr. Blvd.
Eugene, OR 97401

Tel: 541-682-7250

Número gratuito
1-888-449-5128

Oregon Relay
1-800-735-2900

Si se muda, infórmelo a Oregón Health Plan.
Su número telefónico gratuito es:

1-800-699-9075

Si usted le informa a Oregón Health Plan sobre su nueva dirección, ¡ellos podrán enviarle nueva información!

Si desea darse de baja del Plan de Salud do Oregon, favor de llamar al número anterior.

Si usted necesita este folleto en otro idioma, letra más grande, Braille, cinta de audio, o en otro tipo de formato, llámenos al 1-541-682-7250 o 1-888-449-5128

Si desea ayuda para dejar de fumar, puede llamar a Oregón Tobacco Quit Line (línea de Oregón para dejar de fumar) al 1-877-270-STOP (7867) para pedir los materiales o unirse a un grupo que le ayude a dejar de fumar



Nuestro miembros son animados a participar en las actividades patrocinadas de LaneCare. Llámenos al 541-682-7250

Todos los cambios en la ley del Estado de Oregón estarán reflejados en las Políticas y procedimientos de LaneCare dentro de los 90 días siguientes a la fecha de entrada en vigencia del cambio.

Definiciones *(continuación)*

Audiencia Justa del Estado: Un audiencia de DHS relacionada con una Acción, incluyendo negaciones, reducciones, o terminación de beneficios, que se lleva a cabo cuando es solicitada por un miembro de OHP o un representante del miembro.

Hogar de Grupo Terapéutico: Un ambiente de cuidado que le ayuda a desarrollar destrezas para la vida cotidiana.

Terapia: Cuidado que satisface las metas de su plan de tratamiento.

Tratamiento de Cuidado Temporal: Un programa que le ayuda a desarrollar destrezas que le permiten vivir en la comunidad.

Cuidado Urgente: Servicios proporcionados dentro de los próximos dos días.



LaneCare Staff Photo

Definiciones: *(continuación)*

Directiva de Salud Mental: Un documento que describe el tratamiento que usted quiere si llega a quedar incapacitado por una enfermedad mental.

Plan de Salud Médica: Un plan de salud que tiene contrato con el Departamento de Programas de Asistencia Médica (Department of Medical Assistance Programs (DMAP)). Este plan provee servicios médicos, quirúrgicos, preventivos y dependencia de sustancias químicas.

Administración de Medicamentos: El ordenar y monitorear sus medicamentos pero que no cubre el costo de sus medicamentos

Organización de Salud Mental: Plan que provee servicios de salud mental.

Mediador: Una persona imparcial que ayuda a los miembros a resolver sus quejas.

Cuidado de Post-Estabilización: Servicios cubiertos, relacionados con una condición medica de emergencia que se proveen después que el miembro ha sido estabilizado con el fin de mantener la condición estable, o, bajo las circunstancias descritas en CFR 438.114 (e) para mejorar o resolver la condición del miembro.

Programa de Atención Residencial: Un establecimiento que provee habitación, residencia y servicios de salud mental. El programa le ayuda a funcionar en la casa o la escuela y en la comunidad.

Área de Servicio: La parte de Oregón donde brindamos servicios. Nuestra área es Lane County (el Condado de Lane) y usted debe vivir en el Condado de Lane para recibir nuestros servicios.

Entrenamiento de Destreza: Un programa para ayudarle a funcionar socialmente. Le ayuda a manejar el dinero y le enseña formas de cocinar para mejorar sus hábitos al comer.

Estimado miembro de LaneCare:

¡Bienvenido a LaneCare!

Usted ha recibido este manual porque está inscrito con LaneCare y nosotros le proporcionamos esta información, aún si usted decide no utilizar nuestros servicios.

Si nuestro nombre "LaneCare" aparece en el formulario de identificación de Oregón Health Plan, entonces usted es elegible para servicios de salud mental a través de nosotros. LaneCare presta servicios de salud mental para miembros que viven en el Condado de Lane.

Hemos creado este manual para informarle acerca de los servicios disponibles para usted bajo el Oregón Health Plan. Todos los miembros de Oregón Health Plan, elegibles para servicios de salud mental a través de LaneCare, recibirán este manual, incluso si ellos no utilizan el servicio. También describiremos sus derechos y responsabilidades y le explicaremos qué hacer en una situación de emergencia.

Si usted recibió servicios de salud mental en otro lugar antes de su inscripción con LaneCare, infórmelo cuando llame a Servicios al miembro.

Este manual tiene información importante acerca de cómo encontrar los servicios de salud mental correctos para usted o para su familia. Tómese un momento para leerlo todo y guárdelo en caso de que lo necesite después.

**Nuestro horario de atención es de lunes a viernes de
8:00 a.m. a 5:00 p.m.**

**LaneCare Member Services
541-682-7250 o 1-888-449-5128
Oregon Relay 1-800-735-2900**

Índice

Bienvenida e información importante	2-3
Índice	4
Citas	5
Recursos locales	5
Servicios al miembro y beneficios	6-9
Sus derechos.....	10-11
Sus responsabilidades.....	12
Declaración para tratamiento de salud menta	13
Instrucción anticipada	14
Confidencialidad	15
Reclamos y apelaciones.....	16-17
Audiencia administrativa.....	18
Privacidad e información médica protegida.....	19-21
Lista de proveedores de LaneCare	22-23
Definiciones	24-27



LaneCare Staff Photo

LaneCare es un programa en el Departamento de Salud y Servicios Humano) del Condado de Lane.. El Condado de Lane tiene un contrato con el Estado de Oregón para prestar servicios de salud mental a los residentes del Condado de Lane.



LaneCare Staff Photo

Definiciones *(continuación)*

Evaluación: Una forma de decidir su necesidad de servicios de salud mental.

Servicios Excluidos: Ciertos servicios o artículos que no están cubiertos bajo ningún programa o para ningún grupo de clientes elegibles. Si el cliente acepta responsabilidad por un servicio No-cubierto, el pago es un asunto entre el proveedor y el cliente, sujeto a los requisitos de OAR 410-120-1280

Queja: Expresar insatisfacción acerca de algún asunto que no sea una acción, como se define “acción” en esta sección. El término también es usado para referirse al sistema en general que incluye quejas y apelaciones manejadas a nivel de MCO o PIHP y el acceso al proceso de audiencia justa. Posibles temas para una queja pueden incluir la calidad de la atención o los servicios proporcionados y aspectos de relaciones interpersonales, tales como groserías de un proveedor o empleado, o fallo en respetar los derechos del miembro. (Según CFR 438.400)

Servicios de Interprete: Interpretes de lenguaje o lenguaje por señas para las personas que no hablen el mismo lenguaje que el proveedor, o personas con problemas auditivos.

Practicante Médico Licenciado: Persona capacitada para recetar medicamentos.

Servicios Limitados: Servicios de salud mental que solamente están cubiertos en parte. Tal vez usted tenga que pagar por estos servicios si usted sabe que los servicios están limitados pero acepta la atención de todos modos. Esto incluye servicios que van más allá de los que son necesarios para establecer es lo que tiene.

Definiciones

Acción: (1) El negar o limitar autorización de un servicio solicitado, incluyendo el tipo o nivel de servicio; (2) La reducción, suspensión o terminación de un servicio previamente autorizado; (3) El negar, totalmente o en parte, de pago por un servicio; (4) El fallo en proveer servicios a tiempo, según se define por el Estado; (5) El fallo de MCO de actuar dentro de los marcos de tiempo dictaminado por 438.408 (b) o (6) Para residentes de un área rural con un MCO solamente, el negarle a un miembro de Medicaid la petición de ejercer su derecho bajo el 438.52(b) (ii), de obtener servicios fuera de la red.

Directivas por Adelantado: El documento que le permite describir sus deseos acerca del tratamiento médico al final de su vida.

Atención Psiquiátrica Aguda de Paciente Ingresado: Cuidado que usted recibe en un hospital. Este tipo de cuidado debe ser aprobado por nosotros.

Apelación: Pedir la revisión de su queja, solicitud de servicio, cambios de servicios o autorizaciones de servicios.

Administración de Caso: Servicios para ayudarle a recibir atención de otras agencias.

Consulta: Consejo dado por un profesional a otro profesional involucrado en su atención.

Servicios de Emergencia/Crisis: Servicios proporcionados por un proveedor capacitado para rendir este servicio y necesario para estabilizar una condición de emergencia médica.

Condición de Emergencia Médica: Una condición médica que se manifiesta en síntomas agudos de suficiente gravedad (incluyendo dolor grave) que una persona que es prudente y no experta, que posee conocimiento promedio de la salud y la medicina, pudiese razonablemente esperar que la ausencia de atención médica inmediata pudiese resultar en lo siguiente: 1) Poner la salud del individuo (o con respecto a una mujer embarazada, la salud de la mujer y su hijo por nacer) en peligro serio 2) Daño serio a las funciones corporales 3) Malfuncionamiento serio de algún órgano o parte del cuerpo.

Citas:

Usted no necesita una referencia para una cita de salud mental. Puede llamar a uno de los proveedores en las páginas 20 y 21 de este manual para hacer una cita.

Puede hablar con alguien acerca de sus inquietudes, quien le ayudará a hacer su primera cita. Su primera cita es usada para encontrar qué es lo que le está molestando. Se programarán más citas si es necesario.

Si en cualquier momento usted no puede llegar a tiempo a su cita, necesita informar a su proveedor. Si pierde una cita y se olvida de llamar, llame tan pronto lo recuerde. Ellos le harán otra cita. Mientras más rápido llame, más rápido podremos le podremos hacer otra cita. Su proveedor trabajará con usted acerca de las citas perdidas. Si pierde muchas de sus citas, su proveedor trabajará con usted de la continuidad del servicio.

Si necesita una cita con un proveedor con acceso especial para aquellos con discapacidades o que hablen otros idiomas que no sea inglés, comuníquese con Servicios al miembro de LaneCare para una referencia al

(541) 682-7250 o 1-888-449-5128

Oregón Relay 1-800-735-2900

Grupos de apoyo locales:

National Alliance for the Mentally Ill (NAMI) 541 -343-7688
2411 Martin Luther King Jr. Blvd. Eugene,
OR 97401

Oregon Family Support Network 541 -342-2876
72A Centennial Loop. Número gratuito 1-800-323-8521
Eugene, OR 97401

Mediador imparcial para LaneCare:
Ellen Singer e_singer@efn.org 541-689-3968
P.O. Box 40501
Eugene, OR 97404-0080

Servicios al Miembro y Beneficios

Para comenzar, puede llamar a cualquiera de los proveedores en la lista de este manual para hacer una cita. Puede llamarnos a Servicios al miembro al 541-682-7250 o 1-888-449-5128 para hablar con un Coordinador de atención quien le puede guiar a un profesional de salud mental que cubra sus necesidades.

Servicio de crisis: Si siente que hay una amenaza inmediata de que puede dañarse a sí mismo o a otros, esta es una emergencia. Esto podría incluirlo a usted o a un miembro de la familia que está pensando en suicidio o escuchando voces. Si usted ya tiene un proveedor, llame a su oficina y pídale una cita urgente. Si esto ocurre después de horas hábiles, llame a la **línea de crisis al 541-687-4000**. Si la persona con la que hable en la línea de crisis considera que usted necesita servicios de inmediato, ellos le dirán a donde puede ir para obtener estos servicios, incluido el hospital más cercano a usted. En una emergencia puede ir directamente al hospital. Si en algún momento durante la emergencia, usted siente que la situación no es segura, **LLAME al 911**. La policía llegará a su domicilio para ayudarle a contactar el programa de crisis más cercano. En una situación de emergencia usted no necesita aprobación previa.

Servicios de crisis para jóvenes disponibles al: **541.689.3111**

- Si quiere ver a un profesional de salud mental que no aparece en nuestra lista en la parte de atrás de este manual, necesitará obtener primero nuestra aprobación. Esta clase de aprobación es únicamente para casos especiales, así que llámenos.
- Lámenos si tiene necesidades especiales, necesita un intérprete de lenguaje por señas, habla un idioma que no sea inglés o necesita a alguien con habilidades especiales. Trabajaremos para cubrir sus necesidades. Estos servicios le son prestados sin costo.
- Si necesita un cambio a un profesional de salud mental diferente, le ayudaremos a seleccionar otro consejero. Es posible que le preguntemos la razón para querer el cambio para así ayudarnos a identificar y corregir los problemas.
- [Para obtener ayuda con las necesidades de transporte, por favor llame al RIDE SOURCE 541-680-5566 o 877-800-9899](#)

Lista de proveedores de LaneCare

Servicios para pacientes ambulatorios (continuación)

Options Counseling Service 1255 Pearl Street – Suite 102 Eugene, OR 97401	541-687-6983 (T) 541-687-2063 (F) *O/LMP/ICTS/A/T/C/OL
Oregon Psychiatric Partners 3203 Willamette Street Eugene, OR 97405	541-726-9912 (T) 541-744-4443 (F) *LMP/A/T/C/OL
OSLC Community Programs 1170 Pearl Street Eugene, OR 97401	541-743-4340 (T) 541-743-4369 (F) *O/ICTS/A/T/C/OL
PeaceHealth Behavioral Health Services 1162 Willamette-4th Floor Eugene, OR 97401	541-744-0828 (T) 541-744-1652 (F) *O/LMP/A/T/C/OL
PeaceHealth Counseling Center 1525 12 th Street - #22 Florence, OR 97439	541-902-0408 (T) 541-902-9036 (F) *O/A/T/C/OL
Relief Nursery 1720 W. 25 th Avenue Eugene, OR 97401	541-343-9706 (T) 541-683-3748 (F) *O/C/OL
South Lane Mental Health 410 N. Ninth Street Cottage Grove, OR 97424	541-942-2850 (T) 541-942-1574 (F) *O/A/T/C/OL
The Child Center 3995 Marcola Road Springfield, OR 97477	541-726-1465 (T) 541-726-5085 (F) *O/DT/ICTS/T/C/OL
Willamette Family Mental Health Services 687 Cheshire Eugene, OR 97402	541-343-2993 (T) 541-343-2338 (F) *O/A/T/C/OL
Willamette Valley Psychiatric Services 132 E. Broadway-Suite 825 Eugene, OR 97401	541-344-5363 541-344-5369 *O/A/T/C/OL

*C=niño (edades de 4 a 12), T=adolescente (edades de 12 a 17), A=adulto (edades de 18+), LMP=profesional médico con licencia, PS=apoyo a compañeros, CR=24 Horas. Crisis, DT=tratamiento de día, ICTS=servicios de tratamiento intensivo en la comunidad, O=paciente ambulatorio, R=residencial OL=se hablan otros idiomas Para servicios para necesidades especiales comuníquese con LaneCare al teléfono 541-682-7250

Lista de proveedores de LaneCare	
Paciente hospitalizado; Agud	
Sacred Heart Medical Center 1255 Hilyard Eugene, OR 97401	541-686-7058 (T) 541-984-4039 (F) *C/T/A/OL
Paciente hospitalizado; Subagudo	
ShelterCare 1790 W. 11 th Ave.-Suite 290 Eugene, OR 97402	541-686-1262 (T) 541-686-0359 (F) *R/A/OL
Jasper Mountain 89124 Marcola Road Springfield, OR 97478	541-741-7402 (T) 541-726-9869 (F) *R/ICTS/T/C/OL
Servicios para pacientes ambulatorios	
Center for Family Development 1258 High Street Eugene, OR 97401	541-342-8437 (T) 541-342-1639 (F) *O/ICTS/A/T/C/OL
Direction Service 576 Olive Street- #307 Eugene, OR 97401	541-344-7303 (T) 541-686-6283 (F) *O/A/T/C/OL
Jasper Mountain 37875 Jasper-Lowell Road Jasper, OR 97438	541-747-1235 (T) 541-747-4722 (F) *DT/ICTS/T/C/OL
Lane County Behavioral Services 2411 Martin Luther King Jr. Blvd. Eugene, OR 97401	541-682-3608 (T) 541-682-3707 (F) *O/A/T/C/OL
Laurel Hill 2145 Centennial Plaza Eugene, OR 97401	541-485-6340 (T) 541-984-3124 (F) *O/A/T/C/OL
Looking Glass 20 East 13 th Avenue Eugene, OR 97401	541-484-4428 (T) 541-484-7212 (F) *O/ICTS/A/T/C/OL
<p>*C=niño (edades de 4 a 12), T=adolescente (edades de 12 a 17), A=adulto (edades de 18+), LMP=profesional médico con licencia, PS=apoyo a compañeros, CR=24 Horas. Crisis, DT=tratamiento de día, ICTS=servicios de tratamiento intensivo en la comunidad, O=paciente ambulatorio, R=residencial OL=se hablan otros idiomas Para servicios para necesidades especiales comuníquese con LaneCare al teléfono 541-682-7250</p>	

Servicios al Miembro y Beneficios

Su seguro médico a través de Oregon Health Plan (OHP) incluye servicios de salud mental. Esto incluye:

- Servicios necesarios para encontrar que tipo de tratamiento de salud mental es necesario; esto se hace por medio de una evaluación que LaneCare paga.
- LaneCare cubre la mayoría de servicios de salud mental que son necesarios para tratar su condición de salud mental; estos servicios deben ser médicamente apropiados y parte de un plan de tratamiento.
- Algunas condiciones de salud mental no están cubiertas por Oregon Health Plan. Si decide recibir atención no cubierta, tendrá que pagar por ese servicio.
- Como miembro de Oregon Health Plan, puede obtener servicios de tratamiento por alcohol y drogas a través de su plan médico. Llame a su plan médico quien le puede asesorar sobre cuáles agencias le pueden ayudar y cuáles tratamiento cubren.

Los servicios que usualmente cubrimos cuando se suscriben en un plan para su atención incluyen:

- Atención hospitalaria para enfermedad mental
- Programas de habilidades para la vida y sociales
- Servicios de emergencia
- Tratamiento psiquiátrico residencial
- Asistencia con medicamentos relacionados con su enfermedad mental.
- Programas que proporcionan apoyo para vida en la comunidad
- Programas que ayudan a manejar su condición mental.

Para obtener copias de sus registros por favor póngas en contacto con la agencia que proporciona servicios a usted. Puede haber una pequeña tarifa por copias.

Algunos servicios están disponibles únicamente para niños y otros únicamente para adultos.

No hay copagos ni cuotas por los servicios cubiertos por LaneCare.

LaneCare no ofrece dinero ni otros regalos a nuestros contratistas por la atención proporcionada a los miembros.

Servicios al Miembro y Beneficios

Servicios fuera del área

No cubrimos servicios prestados fuera de nuestra área de servicio, excepto en una emergencia o cuando lo autorizamos. Si está fuera del área y necesita servicios, debe regresar al Condado de Lane. Si tiene una emergencia de salud mental y no puede regresar al Condado de Lane para tratamiento, puede ir a la sala de emergencia del hospital más cercano. No use la sala de emergencia para atención que no es de emergencia. Es posible que tenga que pagar por atención en la sala de emergencia si su situación no es una emergencia.

Medicamentos

Su proveedor de salud mental puede hacerle una referencia a una persona autorizada para recetar medicamentos (LMP, por sus siglas en inglés) quien le puede ordenar medicamentos. Algunos de sus medicamentos están cubiertos bajo Oregón Health Plan. Debido a esto, su plan de salud podrá pedirle que utilice ciertas farmacias. Debe seguir las reglas y regulaciones con relación a cuáles farmacias utilizar.

Llame a su plan de salud (LIPA 541-485-2155) si tiene preguntas acerca de medicamentos.

Asegúrese de hablar al LMP que le ordena sus medicamentos antes de salir de la ciudad. Su LMP puede hacer que vuelvan a surtir su receta médica antes de que se vaya o indicarle que hacer si necesita sus medicamentos mientras está fuera de su casa.

Atención especializada

Si tiene necesidades especiales de atención médica debido a condiciones especiales permanentes que requieren tratamiento de salud mental o manejo de atención, debe programar una cita con un proveedor o llamar a servicios al miembro al

(541) 682-7250 o 1-888-449-5128
Oregón Relay 1-800-735-2900

Si usted es un nativo americano o nativo de Alaska y usted es un miembro de LaneCare y gustaría elegir un indio proveedor de atención para sus servicios de salud mental, por favor contactar con el número anterior.

INFORMACIÓN MÉDICA PROTEGIDA DERECHOS DE PRIVACIDAD

Derecho a tener una lista de divulgaciones. Usted tiene el derecho de pedir una lista de las divulgaciones realizadas después del 14 de abril de 2003. Debe hacer la solicitud por escrito. Esta lista no incluirá las ocasiones en que la información fue divulgada para tratamiento, pago u operaciones de atención médica. Esta lista no incluirá la información proporcionada directamente a usted o a su familia o la información que fue enviada con su autorización.

Derecho a solicitar límites en el uso o divulgación de PHI. Usted tiene el derecho a pedir un límite en la forma en que su información es utilizada o divulgada. Debe hacer la solicitud por escrito e indicarle a su proveedor de salud mental contratado por Lane-Care, cuál información desea limitar y a quienes desea que se apliquen estos límites. No se requiere a su proveedor de salud mental que acepte la restricción. Usted puede solicitar que las restricciones finalicen ya sea por escrito o verbalmente.

Derecho a elegir la forma en que nos comunicamos con usted. Usted tiene el derecho de pedir a su proveedor de salud mental contratado por LaneCare que comparta la información con usted de cierta manera y en cierto lugar. Por ejemplo, puede pedirle a su proveedor que envíe información a su trabajo en lugar de a su domicilio. Debe hacer esta solicitud por escrito. No tiene que explicar las bases para su solicitud.

Derecho a obtener una copia impresa de este aviso. Usted tiene derecho de pedir una copia impresa de este aviso en cualquier momento.

Derecho a solicitar una corrección o actualización de sus registros.

Si piensa que hay un error, puede pedir que se cambie o se agregue información faltante en sus registros. Debe hacer su solicitud por escrito y proporcionar una razón para su solicitud.

En el futuro, cualquier cambio realizado al Aviso de prácticas de privacidad de LaneCare será enviado por correo a los miembros de LaneCare. También puede pedir una copia del aviso actual en cualquier momento al comunicarse con Servicios al miembro

541-682-7250 o 1-888-449-5128 Oregón Relay 1-800-735-2900

PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN MÉDICA PROTEGIDA (PHI)

LaneCare puede usar o divulgar PHI en las situaciones que se describen a continuación a menos que usted nos notifique lo contrario por escrito.

Tratamiento: Los proveedores de salud mental contratados por LaneCare pueden usar o divulgar información con proveedores de atención médica que están involucrados en su atención médica. Por ejemplo, información que puede ser compartida para crear y llevar a cabo un plan para su tratamiento.

Divulgaciones a familia, amigos y otros: Los proveedores contratados por LaneCare pueden divulgar información a su familia u otras personas involucradas en su atención médica. Usted tiene el derecho de objetar que se comparta esta información.

Para investigación: LaneCare utiliza información para estudios y para desarrollar informes. Estos informes no identifican a personas específicas.

Para otras situaciones: LaneCare o sus proveedores contratados le pedirán su autorización escrita antes de utilizar o divulgar información. Usted puede cancelar por escrito esta autorización en cualquier momento. LaneCare o los proveedores contratados por LaneCare no pueden retirar ningún uso o divulgaciones ya realizadas con su autorización. Debe dar su autorización escrita para que los proveedores contratados de LaneCare utilicen y divulguen sus registros de salud mental, VIH o tratamiento por alcohol y drogas.

INFORMACIÓN MÉDICA PROTEGIDA (PHI) DERECHOS DE PRIVACIDAD

Derecho a ver y obtener copias de sus registros. En la mayoría de los casos, tiene el derecho de ver y obtener copias de sus registros. Debe hacer la solicitud por escrito. Es posible que se le haga un cargo por el costo de copiar sus registros.

Derecho a presentar un reclamo. Tiene el derecho de presentar un reclamo si no está de acuerdo en la forma como su proveedor de salud mental contratado por LaneCare ha utilizado o divulgado información acerca de usted.

Servicios al Miembro y Beneficios

Opciones de tratamiento

Usted tiene el derecho de elegir al proveedor de tratamiento y tener acceso al tratamiento directamente. Tiene el derecho de recibir información acerca de los beneficios potenciales de diferentes opciones de tratamiento y los posibles riesgos asociados con estos tratamientos. LaneCare le permite a sus proveedores aconsejarle o trabajar para usted y a su favor, en cuanto las opciones de tratamiento que serían de más utilidad, incluidos los tratamientos alternativos. Todos los servicios cubiertos están disponibles para usted si son médicamente apropiados. Atención psiquiátrica residencial, tratamiento psiquiátrico de día y los servicios de tratamiento intensivos con base en la comunidad, necesitan una autorización previa por un Coordinador de atención de LaneCare.

Si usted desea recibir servicios de salud mental de cierta persona y esa persona no es uno de nuestros proveedores, necesitará obtener nuestra aprobación. Nosotros decidiremos si esta persona puede prestarle los servicios. Si usted ve a esta persona sin obtener primero nuestra aprobación, entonces usted tendrá que pagar por los servicios recibidos.



LaneCare Staff Photo

SUS DERECHOS Y PROTECCIONES

Usted tiene muchos derechos, los cuales incluyen los siguientes:

- A recibir nuestros servicios sin una referencia de su médico;
- A recibir atención de salud mental cubierta sin tener que pagar por ella;
- A obtener información sobre los servicios de salud mental cubiertos y no cubiertos por nosotros;
- A tener una referencia de nosotros para consultar a un especialista cuando sea necesario;
- A recibir servicios para determinar lo que está mal;
- A obtener una segunda opinión;
- A recibir servicios preventivos;
- A tener servicios de salud mental cubiertos sin demoras;
- A pedirnos ayuda para encontrar un proveedor de salud mental;
- A recibir información sobre su enfermedad;
- A ser informado acerca de opciones de atención y tomar una decisión;
- A rehusar atención y ser informado de lo que eso significa para su salud;
- A estar involucrado en las decisiones acerca de su tratamiento;
- A estar involucrado en el desarrollo del plan de tratamiento suyo o de su hijo;
- A cambiar a su proveedor primario de salud mental por una buena razón;
- A recibir información acerca de sus derechos y responsabilidades;
- A ser tratado por su proveedor con dignidad y respeto;
- A mantener privada su información personal;
- A no ser limitado o asilado como forma de castigo o para obligarlo a hacer algo que no quiere hacer;
- A la privacidad y confidencialidad de sus registros clínicos;
- A tener un registro médico acerca de su condición, servicios recibidos y referencias realizadas;
- A entregar sus registros a otro proveedor con su aprobación;

PRIVACIDAD DE INFORMACIÓN MÉDICA PROTEGIDA (PHI)

Este aviso describe de que manera su información médica puede ser utilizada y divulgada y como puede tener acceso a esta información. Revíselo cuidadosamente:

LaneCare presta servicios de salud mental y debe reunir información acerca de usted para prestarle estos servicios. LaneCare sabe que la información que reunimos acerca de usted es privada y la ley estatal y federal nos requiere proteger esta información. Nosotros llamamos a esta información médica protegida (PHI).

LaneCare puede utilizar y divulgar información sin su autorización por las siguientes razones:

- **Tratamiento:** LaneCare puede utilizar o divulgar información con proveedores de atención médica que están involucrados con su atención médica.
- **Pago:** LaneCare puede utilizar o divulgar información para pagar por los servicios de atención médica que usted recibe.
- **Operaciones de atención médica:** LaneCare puede usar o divulgar información con el propósito de administrar sus programas y actividades.
- **Actividades de supervisión médica:** LaneCare puede utilizar o divulgar información durante inspecciones o investigaciones de nuestros servicios.
- **Según lo requerido por la ley o seguridad pública:** LaneCare utilizará y divulgará información cuando se requiera o permita por la ley federal o del estado o por orden de un tribunal.
- **Para informes e investigaciones de abuso:** la ley le requiere a LaneCare que reciba e investigue informes de abuso.
- **Para evitar daño:** LaneCare puede divulgar PHI a seguridad pública con el propósito de evitar una amenaza seria para la salud y la seguridad de una persona o del público.

Los miembros pueden recibir información acerca de la estructura del plan, operaciones o planes de incentivo de proveedor cuando lo soliciten.

Audiencia administrativa:

Si no está de acuerdo con la decisión de la apelación, puede solicitar una audiencia administrativa. Usted puede pedirle a LaneCare, a cualquiera de nuestros proveedores o al Oregon Department of Human Services un formulario de solicitud de audiencia administrativa (DHS 443) y un formulario de aviso de derechos de audiencia (DMAP 3030). Debe presentar el formulario dentro de los 45 días de la fecha de la apelación de la decisión para solicitar una audiencia. Tiene el derecho de tener una representación en su audiencia.

Continuación de beneficios

Si está en el proceso de recibir servicios de salud mental de OHP y desea que estos servicios continúen hasta que su audiencia sea resuelta, debe pedir al Coordinador de calidad de LaneCare que le dé lo que se llama una *Continuación de beneficios*. Debe solicitar esto dentro de los 10 días siguientes después de recibir una notificación de acción. Si la decisión de la audiencia no es a su favor, se le podrá requerir pagar por estos servicios continuados que recibió mientras esperaba la decisión.

Toda la información del miembro utilizada durante este proceso de reclamo y apelación y de audiencia administrativa se mantendrá segura para usted, según lo indican las reglas del estado 410-141-0261 y 410-141-0262.



Wendling Bridge, Lane County

SUS DERECHOS Y PROTECCIONES

- A cambiar o corregir su registro clínico si no está de acuerdo con lo que fue dicho o encuentra que se cometió un error;
- A presentar un reclamo acerca de nosotros o alguno de nuestros proveedores y a recibir una respuesta oportuna;
- A solicitar ayuda de un mediador para investigar un reclamo;
- A no ser castigado de ninguna manera por presentar un reclamo;
- A solicitar una apelación o solicitar una apelación expedita;
- A solicitar al Departamento de Servicios Humanos, una audiencia administrativa o solicitar una audiencia expedita.
- A obtener atención de emergencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana;
- A obtener un aviso escrito cuando le negamos o cambiamos servicios;
- A obtener materiales escritos en una forma en que pueda entenderlos y que nosotros se los expliquemos si es necesario;
- A que alguien le ayude a encontrar un proveedor, si es necesario;
- A tener presente a un amigo, miembro de la familia o abogado durante las citas;
- A no ser discriminado o restringido de los servicios con base en la raza, color, género, edad, discapacidad, religión o idioma hablado; y
- A ser informado acerca de sus derechos de tratamiento de salud mental e informado acerca de la Declaración para tratamiento de salud mental.
- A recibir una copia de sus registros clínicos a menos que esté restringido por la ley

SUS RESPONSABILIDADES

Usted tiene responsabilidades, las cuales incluyen las siguientes:

- Ayudarnos para encontrarle un proveedor de salud mental;
- Tratar a su proveedor y a nuestro personal con respeto;
- Decirle a su proveedor cuáles son sus problemas de salud mental;
- Hacer preguntas acerca de las cosas que no entiende;
- Decidir acerca de la atención antes de recibirla;
- Estar activamente involucrado en desarrollar su plan de tratamiento;
- Dar seguimiento a los planes de tratamiento acordados;
- Ayudar a su proveedor a obtener sus registros previos de salud mental o a llenar los nuevos;
- Asegurarse de obtener nuestra aprobación antes de ir con un proveedor que no está en la Lista de proveedores;
- Mantener sus citas y llegar a tiempo;
- Llamar a su proveedor cuando vaya a llegar tarde o si no puede asistir a una cita;
- Obtener los servicios de salud mental de nosotros o de su proveedor asignado, a excepción de una emergencia;
- Mostrar su identificación de atención médica de OHP a su proveedor antes de recibir servicios;
- Informar a su trabajador asignado al caso de DHS acerca de un cambio de dirección y número de teléfono;
- Informarnos a nosotros o a su trabajador asignado de DHS acerca de cualquier otro seguro disponible para usted;
- Ayudarnos a obtener el pago de otro seguro que pueda tener; y
- Pagar su prima mensual de OHP a tiempo, si le es requerido.



LaneCare Staff Photo

Apelaciones (continuación)

Al recibir la notificación de acción, usted tiene 45 días para presentar su apelación. Presente su apelación al Coordinador de calidad de LaneCare. Junto con su solicitud de apelación, tiene derecho a presentar evidencia relacionada con su inquietud. También tiene el derecho de ver sus registros médicos y otros documentos que son usados. Recibirá una respuesta escrita a su apelación dentro de los 16 días siguientes.

Si considera que no puede esperar 16 días para recibir una decisión debido a su condición médica, comuníquese con el Coordinador de calidad y solicite una apelación expedita. Si sus inquietudes cumplen con las reglas para una apelación expedita, tendrá una respuesta dentro de los tres días hábiles siguientes. Si no es así, recibirá una respuesta dentro de los 16 días siguientes a la fecha en que recibamos su solicitud de apelación. LaneCare tiene derecho a solicitar una extensión de 14 días si podemos darle una buena razón por la que necesitamos ese tiempo para reunir información sobre su apelación.

Si considera que no puede esperar 16 días para recibir una decisión debido a su condición médica, comuníquese con el Coordinador de calidad y solicite una apelación expedita. Si sus inquietudes cumplen con las reglas para una apelación expedita, tendrá una respuesta dentro de los tres días hábiles siguientes. Si no es así, recibirá una respuesta dentro de los 16 días siguientes a la fecha en que recibamos su solicitud de apelación. LaneCare tiene derecho a solicitar una extensión de 14 días si podemos darle una buena razón por la que necesitamos ese tiempo para reunir información sobre su apelación.

Sistema de Reclamos

Quejas

Un *reclamo* es una queja acerca de cualquier cosa diferente a una "acción". Usted o su representante puede discutir cualquier inquietud que tenga con su proveedor de salud mental. La mayor parte del tiempo los malos entendidos pueden resolverse rápidamente al hablar con el proveedor. Su proveedor no puede actuar en su contra por presentar un reclamo, cooperar en una investigación o por rehusarse a estar de acuerdo con algo que usted considera que es en contra de la ley.

Si no quiere hablar con el proveedor, puede comunicarse con el Coordinador de calidad para LaneCare al 541-682-7584. Esta persona maneja las inquietudes acerca de nuestro programa. También puede obtener un formulario de queja del DHS (DMAP3001) en Servicios al miembro de LaneCare y presentarlo al Coordinador de calidad de LaneCare. Si necesita ayuda para completar el formulario, llame al mediador de LaneCare al 541-689-3968 o al e_singer@efn.org

Para una queja estándar recibirá una respuesta por escrito, dentro de los cinco días siguientes. Si usted considera que sus inquietudes necesitan resolverse más rápidamente por razones médicas, puede llamar a LaneCare y pedir un proceso de reclamo expedito. LaneCare decidirá si su solicitud cumple con las reglas para una respuesta rápida. Si sus inquietudes cumplen con las reglas para un reclamo expedito, tendrá una respuesta dentro de los tres días hábiles siguientes. Si no es así, recibirá una respuesta en el tiempo estipulado para un reclamo estándar.

Apelaciones

Para aquellas inquietudes que involucran una acción (negación, reducción o terminación de servicios), y usted ha recibido una Notificación de acción de LaneCare, tiene el derecho de apelar la decisión indicada en la notificación. Usted, su representante o su proveedor, pueden solicitar una apelación en su nombre. Puede solicitar un formulario de apelación de cualquier representante de LaneCare. También puede recibir ayuda para completar sus formularios, del Coordinador de calidad de LaneCare, incluidos los servicios de intérprete, llamando al 541-682-7250, al número gratuito 1-800 449-5128 o Oregón Relay al 1-800-735-2900.

DECLARACIÓN PARA TRATAMIENTO DE SALUD MENTAL:

Oregón tiene un formulario para declarar sus deseos para su atención de salud mental. El formulario debe ser llenado cuando usted pueda entender y tomar decisiones acerca de su atención de salud mental. Dicha atención se presta en base a estos deseos durante los momentos en que usted no es capaz de hacer saber sus derechos. Únicamente un tribunal o dos médicos pueden decidir si usted no es capaz de tomar decisiones acerca de su atención de salud mental. Este formulario le permite tomar decisiones acerca de la clase de atención que desea y la que no desea. Puede ser usado para nombrar a un adulto para que tome decisiones acerca de su atención. La persona nombrada debe estar de acuerdo en representarlo y debe seguir sus deseos. Si sus deseos son desconocidos, esta persona debe decidir lo que usted desearía. Un formulario de declaración es válido únicamente por tres años. Durante esos tres años usted podría estar incapacitado para decidir. Si es así, su declaración permanecerá vigente hasta que usted pueda tomar decisiones.

Usted puede cambiar o cancelar su declaración si usted puede entender y tomar decisiones acerca de su atención. Debe dar su nuevo formulario a su médico y a la persona que ha nombrado. Llame a Servicios al miembro para obtener este formulario o más información.

También puede obtener una copia del formulario del Estado de Oregón, llamando al (503) 945-5763.

DECLARACIÓN PARA TRATAMIENTO DE SALUD MENTAL INSTRUCCIÓN ANTICIPADA

Oregón tiene una ley que le permite decir por escrito y anticipadamente, cómo desearía ser tratado si estuviera seriamente enfermo o lesionado. Este documento legal es llamado Instrucción anticipada. Una Instrucción anticipada le permite nombrar a una persona para ser su representante de atención médica. Su representante no necesita ser un abogado o un profesional de atención médica. Debe ser alguien con quien usted ha hablado en detalle acerca de sus deseos. Su representante de atención médica debe confirmar su acuerdo al firmar la Instrucción anticipada para representarlo. La Instrucción anticipada le permite dar instrucciones a proveedores de atención médica si usted queda incapacitado para dirigir su propia atención.

La Instrucción anticipada también le permite decirle a su médico si no desea que su vida sea prolongada si usted tiene una enfermedad o lesión, de la cual dos médicos están de acuerdo en que usted no va a recuperarse; también puede decirle a su médico que detenga los tratamientos que sostienen la vida, si usted está cercano a la muerte. Usted recibirá atención para el dolor y comodidad, sin importar la decisión que tome. La Instrucción anticipada es válida únicamente si usted la firma voluntariamente cuando está en el uso de sus facultades mentales. A menos que usted limite la duración, la Instrucción anticipada no tendrá fecha de vencimiento. Sin embargo, puede revocar la Instrucción anticipada en cualquier momento. Usted tiene el derecho de dirigir su propia atención médica siempre y cuando sea capaz de hacerlo, aún si usted ha completado una Instrucción anticipada. El completar una Instrucción anticipada es su decisión, y si usted decide no llenar y firmar un formulario de Instrucción anticipada, esto no afectará la cobertura de su plan de salud o su acceso a la atención.

Los formularios de Instrucción anticipada de Oregón, están disponibles sin costo por medio de su plan de salud o al contactar a su hospital local. Como una cuestión de conciencia, LaneCare no tiene una política para limitar la implementación de una instrucción anticipada.

Confidencialidad

Toda la información del paciente es privada. Esto incluye cualquier cosa que esté en sus registros médicos y cualquier cosa que usted le dé a LaneCare, a su proveedor o a su personal clínico. No compartimos esta información sin su aprobación, excepto en una emergencia o cuando sea requerido por regulaciones estatales y federales. En una emergencia, únicamente la información necesaria para ayudarlo es compartida. Personal estatal o federal puede revisar sus registros para ver si le brindamos la mejor atención posible.

Es posible que su proveedor de LaneCare le pida que firme una autorización para divulgación de información en su primera cita o después. El formulario le dirá que información será compartida, quién recibirá la información y por qué ellos la necesitan; el formulario también tiene la fecha en que se dejó de compartir la información.



Cape Creek Bridge, Lane County