



## **Organización de Salud del Comportamiento Salish**

*Servicios comunitarios para el trastorno por uso de sustancias y salud mental  
en los Condados de Clallam, Jefferson y Kitsap*

## **Manual para Miembros del Plan Médico Prepagado para Hospitalizaciones (PIHP)**

Revisado el 5/2018

**Servicios para el trastorno por uso de  
sustancias y salud mental pública para  
beneficiarios de Medicaid y que no  
pertenecen a Medicaid**

Administrado por el Departamento de Servicios  
Humanos del Condado de Kitsap

**ELEGIBILIDAD PARA SERVICIOS PARA EL TRASTORNO POR USO DE SUSTANCIAS Y DE SALUD MENTAL**

**ÍNDICE**

Elegibilidad para el trastorno por uso de sustancias y salud mental Servicios ..... 4

Satisfacción del cliente ..... 4

Proveedores de salud del comportamiento de la comunidad autorizados..... 5

Proveedores de trastornos por uso de sustancias de la comunidad autorizados ..... 6

Proveedores de tratamiento residencial de comunidad autorizado..... 8

Descripciones de los Servicios ..... 10

Valores de SBHO..... 12

Derechos del Cliente ..... 14

Servicios de Ombudsman..... 18

Recursos de NAMI..... 20

Cómo detectar fraude y abuso a Medicaid ..... 20

Coordinación de la atención para poblaciones especiales21

Disponibilidad de Idiomas ..... 22

Directivas anticipadas para atención psiquiátrica..... 23

El Plan Médico Prepagado para Hospitalizaciones (PIHP, por sus siglas en inglés) de SBHO es el sistema para trastornos por uso de sustancias y salud mental respaldado por el estado en los Condados de Kitsap, Clallam y Jefferson y está a cargo de la administración de estos servicios. Se hace referencia a los servicios para Trastornos por uso de sustancias y salud mental como servicios de salud del comportamiento. La SBHO proporciona a sus miembros beneficios de salud del comportamiento ambulatorios, autorización psiquiátrica para hospitalización y autorización para servicios residenciales para trastornos por el uso de sustancias.

**Usted es elegible para la membresía si:**

- **Recibe beneficios de Medicaid o no tiene beneficios de Medicaid y cumple con los criterios de acceso; y**
- **Reside en los Condados de Kitsap, Clallam o Jefferson**

Para acceder a los servicios en la SBHO, llame al proveedor de su área que está listado en este manual. En una crisis de salud mental, marque el número de crisis del proveedor que aparece en la página siguiente o marque 911.

**Cobertura fuera del área**

Cobertura fuera del área significa servicios de salud del comportamiento fuera de los Condados de Clallam, Jefferson o Kitsap.

Si usted es beneficiario de Medicaid, es su responsabilidad comunicarse con la agencia de la red asignada a su área de residencia (ver el listado en la contraportada) para recibir autorización de cobertura fuera del área.

Si vive fuera del condado y recibe beneficios de Medicaid, pertenece a otro PIHP y debe comunicarse con los proveedores de salud del comportamiento de la comunidad en ese condado para determinar su elegibilidad.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Si tiene alguna inquietud sobre la calidad de los servicios o el acceso a los servicios bajo el Plan Médico Prepagado para Hospitalizaciones (PIHP) de SBHO, puede comunicarse con: Servicios del ombudsman al 360-692-1582 o 1-888-377-8174 sin cargo, o la Oficina de Asuntos del Consumidor en Olympia al 1-800-446-0259, o la oficina administrativa del PIHP de SBHO al 1-800-525-5637 o 360-337-7050.

Para obtener información sobre la organización y las normas, llame a la oficina de SBHO al 1-800-525-5637 o 360-337-7050.

Se ofrecen los servicios del ombudsman sin costo para el consumidor o posible consumidor. Las personas que tienen dificultades para acceder a los servicios, que tienen quejas o reclamos, o que necesitan ayuda para solicitar audiencias justas deben llamar al ombudsman de SBHO al 360-692-1582, o al 1-888-377-

**PROVEEDORES DE SALUD MENTAL DE LA COMUNIDAD  
DE SBHO AUTORIZADOS**

**Este del Condado de Clallam**

*Peninsula Behavioral Health*

118 East 8<sup>th</sup> Street

Port Angeles WA 98362

<http://peninsulabehavioral.org/>

360-457-0431 Servicios or 800-799-1337

**360-452-4500 o 800-843-4793 Crisis**

**Oeste de los Condados de Clallam y Jefferson**

*West End Outreach Services*

530 Bogachiel Way

Forks WA 98331

<http://www.forkshospital.org/west-end-outreach-services/>

360-374-5011 Servicios

**800-843-4793 Crisis**

**Salud del**

**Comportamiento de Discovery**

*Discovery Behavioral Health*

884 W Park

Port Townsend WA 98368

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

360-385-0321 Servicios

**877-410-4803 Crisis**

**Condado de Kitsap**

*Kitsap Mental Health Services*

5455 Almira Drive NE

Bremerton WA 98311-8330

360-373-5031 TDD 360-478-2715

Servicios de emergencia 360-373-3425

<http://kitsapmentalhealth.org/>

**Clínica de Crisis 360-479-3033 o 800-843-4793**

Desde el norte de Kitsap 360-535-5400

Desde Bainbridge Island 206-694-4655

Los servicios de crisis están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para averiguar el horario de atención para situaciones que no sean de crisis, comuníquese con el proveedor de salud mental individual llamando al número local.

**PROVEEDORES DE TRASTORNOS POR EL USO DE  
SUSTANCIAS DE LA COMUNIDAD DE SBHO AUTORIZADOS**

**Condado de Clallam**

*Cedar Grove – Forks*

494 S Forks Avenue

Forks WA 98331

<http://www.cedargroverecover.net/>

360-374-5109

*Cedar Grove – Port Angeles*

221 N Race Street

Port Angeles WA 98362

<http://www.cedargroverecover.net/>

360-452-2443

*Olympic Personal Growth*

390 E Cedar Street

Sequim WA 98382

360-681-8463

*Reflections Counseling Services*

3430 E Hwy 101, Ste 3

Port Angeles WA 98363

360-452-4061

*True Star*

1912 W 18<sup>th</sup> Street

Port Angeles WA 98363

<http://www.clallam.net/JuvenileServices/truestar.html>

360-565-2643

**Condado de Jefferson**

*Beacon of Hope*

686 Lake Street, Ste 400

Port Townsend WA 98368

360-385-3866

## Condado de Kitsap

### *Agape Unlimited*

4841 Auto Center Way #101  
Bremerton WA 98312  
<http://agapekitsap.org/>  
360-373-1529

### *Cascadia-Bountiful Life*

2817 Wheaton Way #205  
Bremerton WA 98310  
<http://www.bountifullife.org/>  
360-373-0155

### *Kitsap Mental Health Services*

5455 Almira Drive NE  
Bremerton WA 98311  
<http://kitsapmentalhealth.org/>  
360-373-5031

### *Kitsap Recovery Center*

1026 Sidney Road  
Port Orchard WA 98366  
<http://www.kitsapgov.com/hs/krc/recoveryctr.htm>  
360-337-4625

### *West Sound Treatment Center*

1415 Lumsden Road  
Port Orchard WA 98367  
<http://westsoundtreatmentcenter.org/>  
360-876-9430



## PROVEEDORES DE TRATAMIENTO RESIDENCIAL CONTRATADA

*\*Además ofrece servicios de gestión del retiro*

### *American Behavioral Health Systems (ABHS)*

*ABHS—Chehalis*  
500 SE Washington, Chehalis, WA 98532  
<https://www.americanbehavioralhealth.net/>  
360-748-4776

### *ABHS—Port Angeles*

825 E 5<sup>th</sup> Street, Port Angeles WA 98362  
<https://www.americanbehavioralhealth.net/>  
360-477-4790

### *ABHS—Spokane (On Mission)*

12715 E . Mission Ave, Spokane Valley, WA 98216  
<https://www.americanbehavioralhealth.net/>  
509-232-5766

### *Cowlitz Family Health Center*

1057 12th Avenue, Longview, WA 98362  
<https://cowlitzfamilyhealth.org/>  
360-750-9588

### *Daybreak Youth Services*

11910 NE 154<sup>th</sup> Street, Brush Prairie, WA 98606  
<https://daybreakyouthservices.org/>  
360-750-9588

### *Excelsior Youth Center*

3754 W Indian Trail Rd, Spokane, WA 99208  
<http://excelsioryouthcenter.com/>  
509-328-7041

### *Kitsap Recovery Center\**

661 Taylor Street, Port Orchard WA 98366  
<https://www.kitsapgov.com/hs/Pages/KitsapRecoveryCenter.aspx>  
360-337-4625

### *Lifeline Connections*

1601 East Fourth Plain Blvd, Bldg, 17, Ste. A212,  
Vancouver, WA 98661  
<https://www.lifelineconnections.org/>  
360- 397-8246

*Olalla Guest Lodge*  
12850 Lala Cove Ln SE, Olalla WA 98359  
<http://www.olalla.org/>  
253-857-6201

*Pioneer Center North*  
24961 Thompson Drive, Sedro Wooley WA 98284  
<http://pioneerhumanservices.org/treatment/centers?tid=17>  
360-856-3186

*Prosperity Wellness Center*  
5001 112<sup>th</sup> Street E, Tacoma WA 98446  
<http://prosperitywellnesscenter.com/>  
253-531-2103

*Seadrunar Drug & Narcotic Center\**  
10344 14<sup>th</sup> Ave S, Seattle WA 98168  
<http://seadrunar.org/>  
206-767-0244

*SeaMar CHC*  
113 23<sup>rd</sup> Avenue S, Seattle WA 98144  
<http://www.seamar.org/>  
206-219-5980

*Spokane Addiction Recovery Center*  
812 S Walnut, Spokane, WA 99204  
<http://sparcop.org/>  
509-624-4504

*Sundown M Ranch*  
2280 State Route 821, Yakima WA 98901  
<https://sundown.org/>  
509-457-0990

*Triumph Treatment Services*  
102 South Naches Avenue, Yakima WA 98901  
<http://triumphtx.org/>  
509-248-1800



## DESCRIPCIONES DE LOS SERVICIOS

La SBHO tiene el compromiso de crear y respaldar un sistema de tratamientos de salud del comportamiento que promueva un proceso de recuperación y resiliencia individual. Entendemos que la salud del comportamiento es un elemento esencial de la salud general, y que las personas pueden recuperarse y, de hecho, lo hacen.

### Servicios Básicos

Como miembro de un PIHP, usted tiene derecho a un plan de atención de la salud del comportamiento básico que puede incluir:

- Intervención en casos de crisis
- Evaluación de admisión
- Aprobación de servicios psiquiátricos con hospitalización
- Remisión
- Servicios de interpretación según sean necesarios

Su primera visita a un proveedor de servicios de salud del comportamiento puede incluir una evaluación de selección. Esta evaluación se usa para determinar si usted cumple con los criterios para los servicios. Si los servicios son Medicamento Necesarios y usted cumple con los criterios de acceso a la atención de la SBHO, se desarrollará un Plan de servicio individualizado con usted para abordar sus necesidades. Si no se indican servicios, es posible que le proporcionen remisiones a otros recursos de la comunidad.

**Servicios Medicamento Necesarios** son aquellos que se calcula razonablemente que previenen, diagnostican, corrigen, curan, alivian o previenen el empeoramiento de las condiciones que ponen en riesgo la vida, provocan sufrimiento o dolor, producen una enfermedad o deformidad, amenazan con causar o agravar un impedimento, o generan una deformidad o mal funcionamiento físico. Para ser médicamente necesarios, no debería haber otro servicio que sería igualmente eficaz, más conservador, un tratamiento mucho menos costoso disponible o adecuado para el destinatario. El tratamiento podría incluir una simple observación o, cuando corresponda, ningún tratamiento.

### Servicios Esenciales

Los servicios básicos se basan en una evaluación y, si se autorizan, pueden incluir cualquiera de los siguientes:

#### **Servicios de asesoramiento de salud del comportamiento, salud mental o trastornos por el uso de sustancias**

- Tratamiento breve y específico
- Asesoramiento en grupo e individual

### **Servicios de Rehabilitación Intensiva**

- Manejo de casos
- Evaluación psiquiátrica
- Prescripción y monitoreo de medicamentos
- Atención individualizada y adaptada

### **Servicios Especializados**

Los servicios especializados se basan en una evaluación y, si se autorizan, pueden incluir cualquiera de los siguientes:

- Servicios de asistencia residenciales
- Programas diurnos estructurados
- Evaluación y servicios de tratamiento (servicios para adultos y adolescentes)
- Servicios residenciales para trastornos por el uso de sustancias
- Prácticas basadas en la evidencia y modalidades de tratamiento (puede solicitar un listado de tratamientos especializados y de médicos capacitados en su área local comunicándose con la oficina de SBHO)

### **Autorización para los Servicios**

La SBHO requiere autorización previa para los servicios ambulatorios y residenciales. Autorizamos servicios apropiados para las circunstancias de cada persona y en el nivel de atención menos restrictivo, a fin de que las personas puedan permanecer en sus comunidades y funcionar al nivel más alto posible.

Proporcionamos una variedad de programas y servicios tradicionales e innovadores que abordan las necesidades de la persona como un todo, para lograr los objetivos de bienestar, rehabilitación y recuperación.



### **VALORES DE SBHO**

- Valoramos las fortalezas individuales y familiares y, al mismo tiempo, nos esforzamos por incluir su participación y su opinión en cada aspecto de la atención y en el desarrollo de normas y procedimientos.
- Valoramos y respetamos la cultura y las cualidades diversas de cada persona.
- Valoramos los servicios y la educación que promueven la recuperación, resiliencia, reintegración y rehabilitación.
- Trabajamos en colaboración con socios comunitarios aliados para proporcionar continuidad y atención de calidad.
- Tratamos a las personas con respeto, compasión y equidad.
- Valoramos la mejora continua de los servicios.
- Valoramos la flexibilidad y la creatividad para satisfacer las necesidades de cada persona.

La Organización de Salud del Comportamiento Salish (SBHO) no discrimina en base a raza, color, nacionalidad, sexo, edad, religión, orientación sexual, credo o discapacidad al suministrar todos sus servicios, actividades, asistencia financiera y otros beneficios.

### **Servicios competentes desde el punto de vista cultural y de la edad**

La SBHO valora y respeta la cultura y las cualidades diversas de cada miembro. La SBHO y nuestra red de proveedores de salud del comportamiento tienen el compromiso de ofrecer servicios competentes desde el punto de vista cultural y de la edad.

Competencia cultural y en cuanto a la edad significa:

- Reconocimiento de las costumbres y necesidades de desarrollo y socioculturales específicas de los seres humanos a diferentes edades, particularmente las de los niños y los adultos mayores;
- La capacidad de atenderle de manera tal de responder a sus necesidades madurativas específicas;
- Reconocimiento de las creencias, costumbres e instituciones específicas que surgen de su grupo social/cultural y/o étnico con el que se identifica; y
- La capacidad de atenderle de manera tal de responder a su origen cultural específico.

La SBHO participa y colabora con diversas iniciativas comunitarias para promover una atención de calidad respetuosa, comprensiva, equitativa y eficaz, y servicios que responden a creencias y prácticas de salud diversos desde el punto de vista cultural, idiomas de preferencia, conocimientos sobre la salud y otras necesidades de comunicación. (42 CFR 438.206(c) (2)). La SBHO y sus agencias de salud del comportamiento comunitarias contratadas:

- Ofrecen y proporcionan servicios de asistencia de idiomas, incluidos personal bilingüe y servicios de intérpretes, sin costo para cada Inscrito con un dominio limitado del idioma inglés en todos los puntos de contacto, de manera oportuna durante todo el horario de atención.
- Ofrecen asistencia de idiomas a los Inscritos que tienen un dominio limitado del idioma inglés y/u otras necesidades de comunicación, sin costo para ellos, a fin de facilitar el acceso oportuno a todos los servicios y atención a la salud.
- Informan a todos los Inscritos de la disponibilidad de servicios de asistencia de idiomas de manera clara y en su idioma de preferencia, en forma oral y escrita.
- Garantizan la competencia de las personas que proporcionan asistencia de idiomas, reconociendo que debe evitarse el uso de personas no capacitadas y/o de menores de edad como intérpretes.
- Proporcionan materiales multimedia e impresos fáciles de entender, y carteles en los idiomas comúnmente utilizados por las poblaciones en el área de servicios, presentados en un formato fácil de comprender.
- Establecen metas adecuadas desde el punto de vista cultural y lingüístico.
- Realizan evaluaciones regulares de las actividades de la organización relacionadas con temas culturales y lingüísticos, e integran mediciones a actividades de mejora de la calidad, constantes y mensurables.
- Recopilan y mantienen datos demográficos precisos y confiables para monitorear y evaluar el impacto de los servicios culturales y lingüísticos sobre la equidad y los resultados de la salud y para informar la prestación de servicios.
- Crean procesos de resolución de conflictos y reclamos que son apropiados desde el punto de vista cultural y lingüístico para identificar, prevenir y resolver conflictos o quejas.



## Salish Behavioral Health Organization (SBHO) Individuales y Derechos del afiliado

General de los derechos que se aplican a todas las personas, independientemente de si un individuo es o no es un beneficiario de Medicaid incluye:

1. Todos derechos constitucionales y legales aplicables;
2. Los derechos participantes previstos WAC [388-877-0600](#); y
3. Servicios de alojamiento suplementario necesario aplicables enumeran en el capítulo [388-472](#) WAC.

### DERECHOS INDIVIDUALES

1. Recibir los servicios sin distinción de raza, credo, origen nacional, religión, género, orientación sexual, edad o discapacidad;
2. Practicar la religión de elección siempre y cuando la práctica no infringe en los derechos y el tratamiento de otros o el servicio de tratamiento. Los participantes tienen derecho a negarse a participar en cualquier práctica religiosa;
3. Ser razonablemente acomodado en caso de discapacidad física o sensorial, capacidad limitada para comunicarse, conocimientos limitados de inglés y las diferencias culturales;
4. Ser tratado con respeto, dignidad y privacidad, salvo que el personal puede realizar búsquedas razonables para detectar y prevenir la posesión o el uso de contrabando en las instalaciones;
5. Estar libre de cualquier acoso sexual;
6. Ser libre de explotación, incluida la explotación física y financiera;
7. Tener toda la información clínica y personal tratada de acuerdo con reglamentos estatales y federales de confidencialidad;
8. Revise su registro clínico en presencia del administrador o su designado y tener la oportunidad de solicitar enmiendas o correcciones;
9. Recibir una copia de procedimientos del sistema de quejas Agencia previa solicitud y a presentar una queja con la agencia o la organización de salud mental (BHO), en su caso, si usted cree que sus derechos han sido violados; y
10. Presentar una queja con el Departamento cuando sientas que la Agencia ha violado un requisito de WAC regulación "agencias de salud mental."

## **DERECHOS DE AFILIADO DE MEDICAID**

Además de los derechos individuales mencionados, los afiliados de Medicaid también tienen los siguientes derechos:

1. Recibir servicios de salud mental médicamente necesarios, compatibles con acceso a normas de atención aprobadas por el Departamento en su renuncia de atención administrada con el gobierno federal. Acceso a normas de cuidado proporciona normas mínimas y criterios de elegibilidad para servicios de salud mental y están disponibles en salud mental de la administración (BHA) División de salud mental y recuperación (DBHR) Página Web.
2. Reciben el nombre, dirección, número de teléfono, y ningún idioma distinto de inglés, de los proveedores de salud conductual en su BHO ofrecido.
3. Recibir información sobre la estructura y el funcionamiento de la BHO.
4. Recibir los servicios de atención o crisis urgentes o de emergencia.
5. Recibir los servicios posterior a la estabilización después de que reciba una atención urgente o de emergencia o crisis servicios que resultan en la admisión a un hospital.
6. Recibir edad y culturalmente apropiados servicios.
7. Proporcionar un certificado intérprete y traducción de material sin costo a usted.
8. Recibir información que solicite y ayuda en el idioma o el formato de su elección.
9. Tener alternativas explicados y opciones de tratamiento disponibles.
10. Rechazar cualquier tratamiento propuesto.
11. Recibir atención que no se discrimine contra usted.
12. Estar libre de cualquier explotación sexual o de acoso.
13. Recibir una explicación de todos los medicamentos recetados y posibles efectos secundarios.

14. Hacer una directiva anticipada de salud mental que establece sus opciones y preferencias para atención de salud mental.
15. Recibir información sobre las directivas médicas anticipadas.
16. Elija un proveedor de servicios de salud conductual para usted y su hijo, si su hijo es menor de trece años de edad.
17. Cambiar los proveedores de salud conductuales en cualquier momento por cualquier razón.
18. Solicitar y recibir una copia de sus registros de servicios de salud médica o de comportamiento y saber el costo por copia.
19. Ser libre de represalias.
20. Solicitar y recibir las políticas y procedimientos de la Agencia de salud del comportamiento y BHO que se refieren a sus derechos.
21. Recibir la cantidad y duración de los servicios que usted necesita.
22. Recibir servicios en un libre de obstáculos (accesibles) ubicación.
23. Recibir servicios médicamente necesarios según la primera evaluación periódica, diagnóstico y tratamiento (EPSDT) bajo WAC [182-534-0100](#), si tiene veinte años de edad o más jóvenes.
24. Recibir los avisos de inscripción, materiales informativos, materiales relacionados con quejas, apelaciones y audiencias administrativas y materiales de instrucción relativos a servicios prestados por el BHO, en un formato fácil de entender y de lengua no inglesa que prefiere.
25. Ser tratado con dignidad, privacidad y respeto y para recibir las opciones de tratamiento y alternativas de una manera que sea apropiada a su condición.
26. Participar en las decisiones de tratamiento, incluyendo el derecho a rechazar el tratamiento.
27. Ser libre de reclusión o de restricción utilizado como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
28. Recibir una segunda opinión de un profesional calificado dentro de su área BHO sin costo alguno, o tener uno arreglado fuera de la red sin costo para usted, como siempre en 42 C.F.R. Sec. 438.206 (b)(3)(2015).



29. Recibir servicios de salud mental médicamente necesaria fuera de lo BHO si esos servicios no se puede proporcionar oportuna y adecuadamente en el BHO.

30. Presentar una queja con la Agencia de salud del comportamiento o BHO si usted no está satisfecho con un servicio.

31. Recibir un aviso de la determinación adversa de beneficios para que usted puede apelar cualquier decisión de la BHO que niega o limita la autorización de un servicio solicitado, que reduce, suspende o termina un servicio previamente autorizado, o que niega el pago de una servicio, en todo o en parte.

32. Presentar una apelación si el BHO no prestar servicios en tiempo y forma según lo definido por el estado.

33. Solicitar una audiencia administrativa (Feria) si no se resuelve su apelación a su favor, o si lo BHO no actúa dentro de la queja o apelación proceso plazos descritos en WAC [388-877-0660](#) y [388-877-0670](#).

34. Solicitar servicios por la oficina del Ombuds de salud mental para ayudarle a archivo de una queja o apelación o solicitud de una audiencia administrativa

El SBHO garantiza los derechos de Medicaid descritos anteriormente son proporcionados por escrito a cada individuo de Medicaid y si procede, el destinatario legal de representación, en o antes de la admisión. A petición, los derechos mencionados de Medicaid reciben Medicaid individual en un formato alternativo o lenguaje apropiado al destinatario y, si procede, el destinatario legal de representante. Estos derechos son traducidos a los idiomas más utilizados en el área de servicio de la Agencia y en las áreas públicas.



## Un ombudsman de salud del comportamiento está disponible para ayudarle



### SERVICIO DE OMBUDSMAN BRIDGES

Proporciona servicios en los Condados de Clallam, Jefferson y Kitsap  
360-692-1582

Número sin cargo: 1-888-377-8174

<https://www.kitsapdrc.org/ombuds.php>

#### ¿Qué es el Servicio de Ombudsman?

El estado de Washington ha establecido un servicio de ombudsman independiente para recibir reclamos y quejas de los clientes de salud del comportamiento financiada públicamente. Las quejas pueden ser presentadas por los clientes, los miembros de su familia u otros.

#### ¿Cuál es el Propósito?

El ombudsman recibe quejas relacionadas con la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, y ayuda a resolverlas de manera rápida y confidencial. El objetivo principal del ombudsman es ayudar a los proveedores y a los clientes a trabajar juntos para garantizar un servicio digno y de calidad.

#### ¿Quién es Elegible?

Los residentes de los Condados de Clallam, Jefferson y Kitsap que son elegibles para recibir, o que estén recibiendo, servicios de salud del comportamiento financiados públicamente pueden usar el servicio del ombudsman. Las inquietudes o preguntas de los miembros de la familia y de otras partes interesadas también pueden dirigirse al ombudsman.

#### ¿Se aplican Cargos?

No hay cargos asociados con este servicio.

#### ¿Qué puede hacer el Ombudsman por Mí?

- Escuchar su problema, en lo relativo a los servicios de la agencia de salud del comportamiento financiados públicamente.
- Analizar qué involucran y ayudarle a determinar una solución apropiada.
- Investigar datos, registros, leyes, normas y procedimientos.

- Proporcionar asistencia para resolver el problema a nivel informal, de ser posible.
- Ayudarle en el proceso de queja y reclamo. Y, de ser necesario, hacer un seguimiento para verificar que la queja se resuelva y mantenerle informado sobre el proceso.
- Proporcionar información sobre los recursos y los derechos de los clientes.
- Recomendar cambios para corregir un problema o prevenir incidentes futuros.
- Mantener la confidencialidad.

### ¿Qué es lo que no puede hacer el Servicio de Ombudsman?

- Proporcionar asesoramiento sobre salud del comportamiento o servicios de manejo de casos.
- Obtener información en su nombre sin su consentimiento por escrito.
- Garantizar un resultado específico.
- Ofrecer asesoramiento legal o actuar como su abogado.
- Hacer valer una recomendación.

### ¿Qué puede hacer usted para ayudar al ombudsman a resolver su inquietud o queja?

- Prepárese para responder sobre el QUIÉN, QUÉ, DÓNDE y CUÁNDO del problema.
- Suministre al ombudsman la información por escrito que usted pueda tener.
- Analice cuál sería una resolución justa. ¿Qué es lo que desea del proveedor?
- Mantenga informado al ombudsman sobre cómo le puede ayudar y dónde se puede comunicar con usted.



## RECURSOS DE NAMI

La SBHO también respalda a los afiliados de la NAMI (Alianza Nacional para los Enfermos Mentales) local. Los tres condados tienen grupos de asistencia mensuales para las personas que buscan servicios, los miembros de la familia y los miembros de la comunidad interesados en participar y proporcionar ayuda. Comuníquese con los grupos locales para obtener información adicional sobre las reuniones.

- NAMI del Condado de Clallam: 360-452-5244  
<https://namiclallam.org/>
- NAMI del Condado de Jefferson: 360-385-1716  
<http://namijeffcowa.org/>
- NAMI del Condado de Kitsap: 360-377-2910  
<http://namikitsap.org/>



### CÓMO DETECTAR FRAUDE Y ABUSO A MEDICAID

Si a usted le preocupa el Fraude y el abuso a Medicaid dentro de la red, puede hacer una denuncia anónima a alguno de los siguientes:

- Funcionario de Cumplimiento de la SBHO: (800) 525-5637
- Unidad de Control de Fraude de Medicaid: (360) 586-8888
- Oficina del Procurador General  
PO Box 40116  
Olympia WA 98504-0116  
Fax: (360) 586-8877

Esta es una manera simple de denunciar actividades que podrían involucrar violaciones del Código de Conducta Ética o prácticas comerciales sospechosas, como conflictos de intereses, auto-referencias o cualquier otra conducta que pueda constituir una violación de la ley.



## COORDINACIÓN DE LA ATENCIÓN PARA POBLACIONES ESPECIALES

La SBHO supervisa los servicios de salud del comportamiento y la coordinación de la atención para los niños, minorías étnicas, personas con discapacidades y adultos mayores. La coordinación del proceso de atención deberá incluir identificación, evaluación, planificación del tratamiento y acceso directo a especialistas. La SBHO mantiene y distribuye dentro de nuestra red un directorio de Especialistas de salud mental y Profesionales de dependencia a sustancias químicas disponibles para ofrecer consultas a poblaciones especiales. Las recomendaciones de consultas de especialistas se incorporan a la planificación del tratamiento de salud del comportamiento y a la prestación del servicio.

### Definiciones para poblaciones especiales

La SBHO define a un niño o un joven como una persona menor de 18 años de edad. Para la población de Medicaid, un niño se define como una persona menor de 21 años de edad.

La SBHO define discapacitado como una persona con una discapacidad, que no es una enfermedad mental o un trastorno por uso de sustancias, incluida una discapacidad del desarrollo, un impedimento físico grave o una disfunción sensorial.

La SBHO define minoría étnica como cualquiera de los siguientes grupos de población generales: afroamericanos, indios nativoamericanos, nativos de Alaska, indios canadienses, isleños de Asia/Pacífico o hispanos.

La SBHO define a un adulto mayor como una persona de 60 años de edad o más.

Cuando se proporcionan servicios de salud del comportamiento de la SBHO a personas que también son miembros de poblaciones especiales, la SBHO y el proveedor de la red son responsables de coordinar la atención con las siguientes entidades, en la medida en que se apliquen a su caso individual:

- Otros profesionales de atención de la salud del comportamiento dentro de la red
- Otros profesionales de atención de la salud del comportamiento fuera de la red
- Especialistas en salud mental
- Profesionales de dependencia a sustancias químicas
- Proveedores de sistemas aliados
- Escuelas
- Proveedor de atención médica primaria



## DISPONIBILIDAD DE IDIOMAS

Los proveedores de la red de SBHO deben ofrecer servicios de interpretación a los miembros cuya lengua materna no sea el inglés para todas las interacciones entre el miembro y el proveedor de la red, incluidos, a modo de ejemplo: servicio al cliente, todas las citas para cualquier servicio cubierto, servicios de crisis y todos los pasos necesarios para presentar un reclamo o una apelación sin costo para el miembro.

La SBHO proporcionará información traducida sobre los servicios cubiertos de Medicaid y no pertenecientes a Medicaid; signos de enfermedad mental; signos de trastorno por uso de sustancias; y el Manual para Miembros de SBHO, que incluye: acceso a la atención, información de contacto de los proveedores de la red para los miembros, descripción del programa del ombudsman e información de contacto, información de contacto de la oficina de la SBHO y derechos de los clientes. Si la solicita, esta información se proporcionará en los siguientes idiomas, sin costo para el miembro:

- Árabe
- Américo
- Camboyano
- Chino
- Inglés
- Coreano
- Laosiano
- Punjabi
- Ruso
- Somalí
- Español
- Ucraniano
- Vietnamita

La información sobre cómo acceder a material escrito en otro idioma, o en formatos alternativos (como Braille), se le debe proporcionar antes de que se le realice una evaluación de admisión.

La SBHO garantizará la capacidad de comunicación para dar cabida a los miembros, incluidos servicios de retransmisión TTY y otros dispositivos electrónicos. Puede comunicarse con la oficina de la SBHO para obtener un listado de médicos clínicos bilingües locales.

**Folleto de beneficios del Departamento de Servicios Sociales y de Salud (DSHS):** La SBHO y los proveedores de la red le proporcionarán una copia del Folleto de beneficios de la DSHS producido por la División de Salud Mental para los inscritos de Medicaid que reciben servicios. El folleto se proporcionará en cualquier momento y en los idiomas arriba mencionados, si lo solicita.

El folleto le informará sobre sus beneficios, derechos y responsabilidades y puede descargarse desde:

[https://www.dshs.wa.gov/sites/default/files/BHSIA/dbh/BHO/Benefits\\_Book\\_English.pdf](https://www.dshs.wa.gov/sites/default/files/BHSIA/dbh/BHO/Benefits_Book_English.pdf)



## DIRECTIVAS ANTICIPADAS PARA ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA

### ¿Qué es una directiva anticipada?

Una directiva anticipada es un documento legalmente válido que le permite a una persona especificar qué tratamiento desea recibir, o no recibir, en caso de que más adelante él/ella no pueda tomar decisiones sobre su tratamiento.

Muchas personas con enfermedades del comportamiento son individuos altamente capaces cuya habilidad para tomar decisiones a veces se altera. La planificación anticipada les permite mantener el control de sus vidas durante estos episodios de enfermedad y evitar crisis en su salud del comportamiento en general. Una directiva anticipada ofrece esta oportunidad de planificar.

### Beneficios de las directivas anticipadas

Una directiva anticipada:

- Preserva la dignidad y autodeterminación de las personas con enfermedades mentales y trastornos por el uso de sustancias.
- Proporciona la oportunidad de que los individuos hagan conocer sus deseos y asuman una responsabilidad activa en su tratamiento.
- Promueve una relación de colaboración entre el cliente y el proveedor.
- Les permite a los amigos y familiares apoyar a una persona en casos de crisis.
- Alienta la atención individualizada para que el consumidor pueda especificar:
  - Tipos de medicamentos que son útiles o nocivos
  - Personas a las que se debe notificar o que pueden visitarle si queda hospitalizado
  - Arreglos para la atención de niños o mascotas
  - Tipos de tratamiento que han resultado útiles en el pasado

### ¿Cómo preparo una directiva anticipada?

- Lea el folleto de Administración de salud del comportamiento en:  
<https://www.hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/22-641en-mental-health-advance-directives-brochure.pdf>
- Hable con su administrador de casos de salud del comportamiento, terapeuta psiquiatra
- Llame al Servicio de Ombudsman Bridges: 1-888-377-8174
- Llame a la Organización de Salud del Comportamiento Salish: 360-337-7050 , 1-800-525-5637
- Llame a Integración de servicios y salud del comportamiento: 1-800-446-0259



Salish Behavioral Health Organization  
614 Division Street—MS23  
Port Orchard, WA 98366-4676  
360-337-7050 o número sin cargo 800-525-5637  
<http://www.kitsapgov.com/hs/sbho/sbomain.htm>