

Función del Defensor del paciente en la atención de salud del comportamiento

El Defensor del paciente en la atención de salud del comportamiento (Behavioral Healthcare Ombuds) puede ofrecer muchos servicios, entre estos:

- ◇ Brindar apoyo para expresar preocupaciones respecto a los servicios de atención de salud del comportamiento.
- ◇ Brindar apoyo durante el proceso de resolución de quejas.
- ◇ Ayudar tanto a las personas inscritas en Medicaid como a las que no lo están, y que reciben fondos de la SCR BH (ASO), cuyos servicios se hayan dado por terminados o rechazados por un proveedor de atención de salud del comportamiento de una MCO o SCR BH (ASO).
- ◇ Brindar apoyo durante el proceso de una audiencia administrativa.
- ◇ Proporcionar informes y recomendaciones al Organismo Asesor de Atención de Salud del Comportamiento.
- ◇ Ofrecer educación sobre los derechos de las personas.

Puede pedirle ayuda al Defensor del paciente en la atención de salud del comportamiento en cualquier punto de un proceso de queja, apelación o audiencia administrativa.



Departamento de Desarrollo Comunitario y Vivienda del Condado de Spokane (*Spokane County Housing and Community Development Department, CSHCD*), Organización Regional de Servicios Administrativos de Salud del Comportamiento del Condado de Spokane (*Spokane County Regional Behavioral Health (SCR BH) Administrative Services Organization (ASO)*).

Contáctenos

Behavioral Healthcare Ombuds

312 W. 8th Avenue

Spokane, WA 99204

Tel.: (509) 477-4666

Sin costo: 1-866-814-3409

SCRBHombuds@spokanecounty.org

De lunes a viernes (a excepción de los días festivos)

De 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Los servicios del Defensor del paciente también incluyen acceso a servicios y ayuda sin costo para quienes su lengua materna no sea el inglés. Si necesita los servicios de un intérprete para comunicarse con el Defensor del paciente, llame al: 1-509-477-4570 o sin costo al: 1-877-304-7183, o TDD/TTY (teletipo): 711

Defensor del paciente en la atención de salud del comportamiento

Los servicios del Defensor del paciente en la atención de salud del comportamiento están disponibles para todas las personas que vivan en los condados de Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane y Stevens. Estos servicios se proporcionan a personas que estén recibiendo o que hayan recibido servicios de atención de salud del comportamiento financiados por el Plan de seguro médico de Washington State Apple Health, organizaciones de atención médica gestionada (MCO) o la Organización Regional de Servicios Administrativos de Salud del Comportamiento del Condado de Spokane (SCR BH-ASO).



¿Qué es una voluntad anticipada para la atención de salud mental?

Una voluntad o directiva anticipada para la atención de salud mental es un plan: un plan que usted crea para describir cómo quiere que lo traten a usted cuando usted se encuentre en una crisis. Puede planificar quién quiere que lo ayude durante la crisis y qué tipo de tratamiento desea o no desea recibir.

- ◇ Puede tomar mejores decisiones **AHORA** acerca de lo que quiera que suceda después, cuando se encuentre en una crisis.
- ◇ Sus elecciones se tomarán en cuenta.
- ◇ Usted asume la responsabilidad de planificar su propio tratamiento.
- ◇ Comunica sus preferencias y elecciones.
- ◇ Puede nombrar a un representante que lo defienda.
- ◇ Puede dar alternativas a la hospitalización.
- ◇ Puede hacer preparativos para el cuidado de su dinero, hogar, mascotas, hijos y otros asuntos.
- ◇ Puede expresar qué medicamentos y tratamientos desea y no desea recibir mientras esté hospitalizado. Puede decir qué acepta, qué no acepta y qué le daña.
- ◇ Su voluntad anticipada puede acortar el tiempo que esté en crisis.

Para más información o si le gustaría recibir ayuda para preparar una Voluntad (directiva) anticipada para la atención de salud mental, sírvase contactar al Defensor del paciente en la atención de salud del comportamiento al (509) 477-4666 o sin costo al 1-866-814-3409.

Apoyar Ayudar Defender

¿Quién reúne los criterios para recibir servicios del Defensor del paciente en la atención de salud del comportamiento?

Reúne los criterios para obtener servicios del Defensor del paciente en la atención de salud del comportamiento si está recibiendo o ha recibido servicios de atención de salud del comportamiento financiados por el Plan de seguro médico de Washington Apple Health, organizaciones de atención médica gestionada (*Managed Care Organizations*, MCO) o la SCR BH (ASO). A fin de reunir los criterios para recibir los servicios, también deberá ser residente del condado de Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane o Stevens.

Si tiene preguntas o preocupaciones sobre los servicios que está recibiendo y piensa que se han violado sus derechos, contacte al Defensor del paciente en la atención de salud del comportamiento para obtener ayuda. También puede contactar al Defensor del paciente en la atención de salud del comportamiento si no está de acuerdo con una decisión en la que se le nieguen servicios.

Proceso de queja

¿Qué es una queja?

- ◇ Una queja es una expresión de insatisfacción sobre cualquier asunto que sea distinto al de una acción que cambie o le niegue servicios de atención de salud del comportamiento.
- ◇ Algunos posibles motivos de queja pueden incluir: la calidad de la atención de los servicios proporcionados, aspectos de relaciones interpersonales (por ejemplo: la descortesía de algún proveedor o empleado) o el no respetar los derechos de una persona.

El Plan de seguro médico de Apple Health, la organización de atención médica gestionada (MCO) o la Organización Regional de Servicios Administrativos de Salud del Comportamiento del Condado de Spokane deberá reconocer su queja e informar a la persona sobre el resultado de su decisión.

El Defensor del paciente en la atención de salud del comportamiento puede colaborar con la persona para ayudarla a expresar con claridad el (los) problema(s) y el (los) resultado(s) deseado(s). La persona también puede expresar oralmente sus preocupaciones al proveedor con la ayuda del Defensor del paciente.