

NJ Children's *System of Care*

Administered by **PerformCare** Behavioral Health Solutions | An AmeriHealth Mercy Company

Guia para Jóvenes y Familias

www.performcarenj.org

NJ Children's *System of Care*

Administered by **PerformCare** Behavioral Health Solutions | An AmeriHealth Mercy Company

La información en este manual está disponible
en otros idiomas y formatos llamando a
Servicios para Miembros al **1-877-652-7624**
or a **TDD: 1-866-896-6975**

The information in this notice is available in other languages and formats by calling Member Services at **1-877-652-7624** or **1-866-896-6975** (TTY).

Muốn biết thông tin trong thông báo này dưới hình thức và ngôn ngữ khác, xin gọi Ban Dành Vui Hoài Viên số **1-877-652-7624** hay số dành cho người khiếm thính giảm **1-866-896-6975** (TTY).

ព័ត៌មាននៅក្នុងសំបុត្រនេះមានជាភាសានិងទម្រង់ផ្សេងៗទៀត ដោយទូរស័ព្ទទៅក្រុមស្តង់ដារយសមាជិកលេខ **1-877-652-7624** ឬ **1-866-896-6975** (TTY) សំរាប់អ្នកច្រើន។

Для получения сведений, содержащихся в данном уведомлении, на других языках звоните в Отдел обслуживания по телефону **1-877-652-7624** или **1-866-896-6975** (TTY).

此通知的资料包括其他语言及格式，如需要提供，请致电 **1-877-652-7624** 或 **1-866-896-6975** (TTY) 联系会员服务处。

Table de contenidos

| | |
|---------|---|
| Page 2 | Bienvenidos a PerformCare |
| Page 3 | ¿Qué es PerformCare? |
| Page 4 | ¿Quién puede recibir los servicios? |
| Page 5 | Beneficios y servicios |
| Page 6 | Cómo obtener ayuda para su niño, joven o adulto joven |
| Page 7 | Cómo encontrar un proveedor |
| Page 8 | Servicios de Emergencia |
| Page 9 | Apoyo para Familias |
| Page 10 | Socios del Sistem de Cuidado para Niños |
| Page 12 | Derechos y responsabilidades de jóvenes y sus familias |
| Page 13 | ¿Cuáles son los derechos de notificación? |
| Page 14 | Ley de Portabilidad y Contabilidad de Seguros de Salud (HIPAA por sus siglas en ingles) |
| Page 18 | ¿Qué puedo hacer si tengo una queja? |
| Page 21 | Lista de Organizaciones de Apoyo para Familias (FSO por sus siglas en ingles) |

Bienvenidos a PerformCare

Como padre/tutor legal de un niño, joven o adulto joven (a quien se le referirá como *joven* en este manual) inscrito en PerformCare, queremos decirle que estamos muy emocionados por ayudar a su joven y a su familia a obtener los servicios necesarios. Esta guía ha sido diseñada para ayudarle a conseguir la atención que su niño necesita. La información en esta guía está relacionada a los servicios de salud de conducta disponibles para su joven (cuando decimos *salud de conducta* nos referimos a las dificultades emocionales o de conducta).

Llame a PerformCare al 1-877-652-7624 si usted tiene preguntas sobre la información en esta guía.

Cosas importantes para recordar:

- Usted puede llamarnos en cualquier momento (las 24 horas del día, todos los días) y podemos explicarle mejor la información en esta guía.
- Si es necesario, podemos enviarle esta guía (o cualquier parte de ella) en español, Braille, o letra grande.

¿Qué es PerformCare?

- PerformCare es el Administrador Contratado del Sistema (CSA por sus siglas en inglés) para la División de Servicios de Salud de Conducta para Niños (DCBHS en inglés) del Departamento de Niños y Familias (DCF) del estado de Nueva Jersey.
- PerformCare trabaja con DCBHS para coordinar el cuidado que su joven necesita.
- PerformCare está interesado en asegurar que los servicios que usted obtenga para su joven realmente funcionen y le ayuden a mejorar.
- Puede llamar a PerformCare en **cualquier momento** y puede contar con nosotros para servirle como una fuente de información y referencia: 1-877-652-7624 (TDD: 1-866-896-6975). ¡Recuerde que la llamada es gratis!
- Nuestro personal clínico evalúa las necesidades de su joven y, cuando sea apropiado, enviará las personas apropiadas a su hogar para evaluar sus necesidades.
- Los padres, familiares, empleados escolares, proveedores de salud mental, y otros profesionales que están ayudando al niño pueden comunicarse con PerformCare de parte del joven que necesita ser referido. **Recuerde, sin embargo, que el padre/tutor legal del joven debe dar su consentimiento para los servicios.**

Ejemplos de nuestras responsabilidades incluyen:

- Proveer servicios que están disponibles las 24 horas del día, todos los días.
- Coordinar acceso a los servicios para los jóvenes elegibles.
- Ayudar a los jóvenes a obtener cualquier servicio especializado de salud de conducta que sea necesario.
- Apoyar las metas de DCF/ DCBHS para la promoción de mejores prácticas y asistir el estado para asegurar su conformidad con las normas estatales y federales.
- Ofrecer procesos de quejas, segundas opiniones, y apelaciones.

¡Sobre todo, en PerformCare queremos que sepa que estamos aquí para usted! Nuestro papel es ayudar a su joven a obtener servicios de calidad cuando los necesite.

Es posible que esta guía no contenga toda la información que usted desee saber sobre PerformCare y los beneficios y servicios disponibles. Le invitamos a buscar más información:

Llámenos al 1-877-652-7624 (TDD: 866-896-6975)... ¡alguien siempre estará disponible para contestar sus preguntas!

O visite nuestra página de Internet www.performcarenj.org

¿Quién puede recibir los servicios?

- Los jóvenes que son elegibles para recibir servicios de PerformCare tienen principalmente entre 5 y 17 años de edad, viven en el estado de Nueva Jersey, y tienen un problema emocional o de conducta.
- Los niños con menos de 5 años de edad recibirán una mayor consideración para recibir servicios.
- Los adultos jóvenes de entre 18 y 21 años de edad son elegibles para recibir servicios si, antes de haber cumplido los 18 años, él o ella recibió servicios del sistema de cuidado de niños de Nueva Jersey, incluyendo, pero no limitándose, a DCBHS, la División de Servicios para Jóvenes y Familias (DYFS en inglés), la Comisión de Justicia Juvenil, o cualquier otra agencia estatal que sirve a los niños. Además, él/ ella debe demostrar una necesidad clínica para la continuación de servicios provistos por el sistema de cuidado de DCBHS, como parte de su transición para recibir servicios para adultos.

Si tiene preguntas sobre cómo obtener servicios, llame gratis al siguiente número: **1-877-652-7624 (TDD: 1-866-896-6975)**.

Beneficios y servicios

PerformCare está disponible para ayudarle las 24 horas del día, todos los días de la semana. Esto significa que puede hablar con un representante de PerformCare cuando sea conveniente para usted. Puede esperar ser escuchado y tratado con cortesía y respeto, y recibir ayuda para resolver cualquier problema.

Los Representantes de Servicios para el Miembro de PerformCare:

- están allí para ayudarle cuando tenga un problema.
- trabajan con usted y otras personas para ayudar a encontrar el tratamiento y apoyo que cumplirá con las necesidades de salud de conducta de su joven.
-
- Llame a la línea de Servicios para Miembros de PerformCare para:
- obtener respuestas para sus preguntas.
- obtener tratamiento para su joven.
- enterarse sobre los servicios disponibles.
- escoger un proveedor cerca de usted.
- aprender sobre los servicios para jóvenes con necesidades especiales.
- obtener más información sobre los programas educativos de salud de conducta.

Tenemos miembros del personal de PerformCare que hablan otros idiomas. Además, trabajaremos con traductores quienes pueden ayudarnos a servir mejor a su joven. PerformCare también puede ayudarle si su ser querido tiene dificultades visuales o auditivas.

Recuerde ... si necesita ayuda, PerformCare está aquí para ayudarle. Puede llamar al: 1-877-652-7624 (TDD: 1-866-896-6975).

Cómo obtener ayuda para su niño, joven o adulto joven

Llame a PerformCare con respecto a su joven si:

- está preocupado sobre un problema emocional o de conducta.
- una persona de confianza, tal como un amigo, pariente, maestro, consejero, doctor, o clérigo cree que su joven necesita ayuda.

Evaluaciones

Si se le informa que su niño necesita una evaluación, usted puede esperar lo siguiente:

- Dentro de 3 días corridos a partir de su llamada a PerformCare, un clínico licenciado le llamará para programar una cita para hablar sobre las necesidades de su joven y su familia.
- Dentro de 1 semana después de hacer la llamada y concertar la cita, el clínico se reunirá con usted para llevar a cabo una evaluación y hacer recomendaciones sobre los servicios que mejor satisfarán las necesidades de su familia. Esta evaluación será enviada a PerformCare.
- Dentro de 10 días laborales a partir de la fecha de la cita, PerformCare estudiará la evaluación y hará una determinación del(de los) tipo(s) de servicio(s) a ser provisto(s).
- Dentro de 3 días laborales a partir del estudio y determinación de servicios, el(los) proveedor(es) autorizado(s) por PerformCare le contactará(n).
- Usted será notificado por escrito si los servicios no están autorizados por PerformCare. PerformCare le dará información sobre cómo comunicarse con nosotros si no está de acuerdo con la decisión y quiere apelar o pedir que la decisión sea reconsiderada.

Cómo encontrar un proveedor

Llame a PerformCare para encontrar un proveedor para su joven. Nuestro personal le ayudará a encontrar dicho proveedor y a aprender sobre los tipos de servicios disponibles.

Si no tiene acceso al Internet y/o si necesita ayuda para encontrar un proveedor, por favor llame a Servicios para Miembros al 1-877-652-7624 (TDD: 1-866-896-6975). Los Representantes de Servicios para Miembros están disponibles las 24 horas del día, todos los días del año. Ellos pueden explicarle los beneficios de salud de conducta y ayudarle a obtener servicios de salud de conducta para su joven.

Servicios de Emergencia

Básicamente, una emergencia es cualquier problema serio de salud de conducta que, si no es tratada inmediatamente, puede causar que su joven se lastime o que posiblemente lastime a otra persona. Si usted tiene una emergencia con respecto a su joven, ¡debería buscar ayuda de inmediato! Nuestro personal entrenado está disponible para ayudarle inmediatamente.

Si tiene una emergencia de salud de conducta con respecto a su joven, puede:

1. Llamar a PerformCare al 1-877-652-7624 (TDD: 1-866-896-6975).
2. Llamar a 911.

Infórmele a su proveedor y a PerformCare si usted utiliza servicios de emergencia.

Apoyo para Familias

Las Organizaciones de Apoyo para Familias (FSO por sus siglas en inglés) son agencias administradas por familias diseñadas para ayudar a que las familias con jóvenes que tienen necesidades emocionales, de conducta o salud mental aprendan sobre los servicios que están disponibles. Muchas FSO también ofrecen grupos de apoyo y programas educativos que están disponibles para todas las familias. Estos grupos y programas pueden ayudar a su familia a tratar situaciones del día a día y a entender mejor el sistema.

Hemos incluido al final de esta guía una lista de las FSO en New Jersey para que pueda encontrar una cerca de usted. Por favor contacte a la FSO que sirve su condado para recibir más información.

Socios del Sistema de Cuidado para Niños

Los padres/tutores legales de jóvenes que reciben servicios de salud de conducta a menudo están interesados en conocer como “el sistema” funciona. “El sistema” se refiere a la variedad de servicios y cuidado que existe para ayudar a los padres/tutores legales a cuidar de sus jóvenes. Es importante que usted sepa:

- de qué está compuesto el “sistema” de cuidado.
- qué ofrece el sistema
- cómo ayudan los servicios, apoyos, y defensa ofrecidos a su joven y a su familia.

La *Iniciativa del Sistema de Cuidado para Niños* adoptada por DCBHS fue desarrollada a través de los esfuerzos colectivos de familias, proveedores, defensores, y otras partes interesadas por todo el estado. Se basa en principios básicos diseñados para crear un sistema de provisión de servicios para niños que:

- aumente el acceso a servicios y apoyos.
- otorgar poder a los padres y tutores legales a buscar cuidado de calidad e influir el sistema de manera positiva para así mejorarlo.
- garantizar la habilidad de familias de vocalizar dentro del sistema y compartir ideas, preocupaciones, necesidades y sugerencias.
- mejorar la integridad y calidad de la vida familiar y comunitaria.

Por medio de un sistema de cuidado organizado, DCBHS se compromete a proveer servicios de salud emocional y conductual que sean:

1. clínicamente apropiados y accesibles, sin relación a los ingresos, seguro médico privado o elegibilidad para Medicaid/NJ FamilyCare u otros programas de beneficios de salud;
 3. individualizados y reflejen una variedad de servicios y/o apoyos, tanto formales como informales, que se basen en las fortalezas únicas de cada joven y su familia;
 4. provistos en el ambiente menos restrictivo y más natural que sea apropiado para satisfacer las necesidades del joven y su familia;
 5. impulsados por la familia; las familias son participantes activos a todo nivel de planificación, organización y provisión de servicios;
 6. orientados hacia la comunidad; coordinados e integrados al nivel comunitario, y con el centro de servicios además de la administración y responsabilidad para tomar decisiones siendo al nivel comunitario;
 7. culturalmente competentes, conjuntamente con agencias, programas, servicios, y apoyos que respondan a las diferencias culturales, raciales, y étnicas de las poblaciones que servimos;
 8. protectores de los derechos de jóvenes y sus familias.

La siguiente es una lista de los *Socios del Sistema de Cuidado para Niños* que trabajan (conjuntamente con los padres, tutores legales, y defensores) para mejorar los elementos del sistema:

Organizaciones de Administración de Cuidado (CMO por sus siglas en inglés) son organizaciones no lucrativas en los condados que son responsables de proveer cuidado personal además de planificación comprensiva de servicios para jóvenes y familias que tienen necesidades intensivas y complejas. Dichas organizaciones coordinan las reuniones del Equipo del Niño/Familia e implementan los planes para cada joven y su familia (los planes se llaman Planes Individuales de Servicios o ISP). La CMO provee un punto céntrico de responsabilidad para la organización y provisión de los servicios y apoyos necesarios para mantener la estabilidad de cada joven.

Organizaciones de Apoyo para Familias (FSO) son organizaciones no lucrativas dirigidas por familias de niños del mismo condado quienes tienen dificultades emocionales o conductuales. Las FSO trabajan de manera colaboradora con la CMO, los Servicios de Respuesta Móvil y Estabilización, Administración de Casos de Jóvenes, las CSA, agencias estatales, y organizaciones de proveedores para asegurar que el sistema esté abierto y receptivo a las necesidades de familias y jóvenes. La FSO provee apoyo de parte de otros jóvenes, además de educación, defensa, y retroalimentación para familias. Dichas agencias aseguran que los valores esenciales de la DCBHS sean mantenidos.

Servicios de Respuesta Móvil y Estabilización (MRSS) son provistos a los jóvenes que presentan dificultades emocionales y conductuales que puedan arriesgar sus arreglos actuales de vivienda. La agencia de MRSS responde personalmente a una crisis dentro de 1 hora de recibir notificación. La meta es estabilizar la conducta y prevenir que la persona pierda la habilidad de permanecer viviendo en el hogar. Las familias de los jóvenes que han sido dados de alta de un centro de evaluación psiquiátrica son elegibles automáticamente para los servicios MRSS. Si se desea, los MRSS están disponibles las 24 horas del día, todos los días, y pueden incluir hasta 8 semanas de servicios de estabilización.

PerformCare es el Administrador Contratado de Cuidado (CSA en inglés) para la División de Servicios de Salud de Conducta para Niños (DCBHS). PerformCare asiste a DCBHS autorizando, monitoreando y coordinando el cuidado y los resultados de los servicios para jóvenes, proveyendo reportajes e información tecnológica, y coordinando el control de calidad. El CSA mantiene un solo archivo electrónico para cada joven. Por medio del uso de un directorio estatal de recursos, el CSA sirve como una fuente de información y referencias telefónicas para niños y familias.

Administración Unificada de Cuidado (UCM) es una entidad comunitaria contratada por DCBHS. UCM combina la defensa, planificación y provisión de servicios, y coordinación de cuidado para formar un solo proceso integrado y multi-sistemático para evaluar, diseñar, implementar y administrar los planes individuales de servicios para jóvenes con necesidades que requieren el uso de técnicas intensivas o moderadas de cuidado que involucran múltiples sistemas de servicio. Las UCM proveen el mismo nivel de coordinación de cuidado provisto por separado por los CMO y YCM en otras regiones del estado.

Administración de Casos de Jóvenes (YCM) ofrece servicios personales para los jóvenes que están a riesgo moderado que no satisfacen los requisitos intensivos de cuidado de la CMO. Los servicios incluyen la evaluación, monitoreo, y coordinación de servicios para permitir que los jóvenes participen totalmente en sus propias comunidades.

Para obtener más información sobre el sistema de cuidado de DCBHS puede visitar la siguiente página de Internet: <http://www.state.nj.us/dcf/behavioral/>

Derechos y responsabilidades de jóvenes y sus familias

Su joven tiene ciertos derechos cuando usted le inscribe para que reciba cuidado. De igual manera usted, como padre/tutor legal, también tiene ciertos derechos.

La política de PerformCare y de DCBHS estipula que el joven y su familia tienen derecho a:

- ser tratados con respeto, dignidad, y el reconocimiento de su privacidad y sensibilidad cultural.
- recibir información sobre todos los socios del sistema, y sobre el proceso para conducir el negocio.
- solicitar y recibir información con respeto a su familia, su cuidado, y sus archivos clínicos.
- recibir información general sobre todos los socios del sistema, si está disponible.
- esperar que toda la información sobre servicios actuales o anteriores sea mantenida confidencial, hasta el nivel permitido por la ley.
- rehusarse a difundir información a la agencia o proveedor, hasta el nivel permitido por la ley.
- esperar que ninguna información demográfica sea difundida sin el consentimiento válido y escrito de dicho joven y/o de su padre/tutor legal. **Esto es un derecho protegido por la ley.**
- ser informado sobre los servicios, beneficios, y cómo obtener cuidado.
- elegir y/o cambiar de proveedor(es).
- recibir cuidado oportunamente. “Oportunamente” se aplica a las mejores prácticas y plazos de tiempo establecidos en DCBHS. Estos plazos de tiempo son parte de la información disponible para todos los jóvenes y sus familias.
- participar en una conversación franca con los socios del sistema sobre las opciones apropiadas y necesarias para lograr su visión familiar, a pesar del costo o la cobertura de beneficios.
- comunicar abiertamente sus quejas, agravios, o apelaciones con respeto a cualquier socio/proveedor del sistema sobre cualquier problema sin temor a represalias o pérdida de beneficios.
- una resolución oportuna de quejas, agravios, y apelaciones.
- que los agravios y apelaciones sean revisados por una parte que no haya sido involucrada en ninguna decisión previa sobre el mismo asunto.
- continuar recibiendo apoyo y asistencia hasta que su queja esté resuelta.
- solicitar una Audiencia Imparcial de Medicaid. Contacte a la Oficina del Coordinador Legal y Regulador de Medicaid para obtener más información sobre las Audiencias Imparciales: 1-609-588-2656.

¿Cuáles son los derechos de notificación?

Usted tiene el derecho de saber cuando los servicios de su joven cambiarán o terminarán. Si esto sucede, recibirá una notificación del cambio y la fecha. La notificación declarará el motivo del cambio, los derechos de usted, y cómo apelar la decisión si no está de acuerdo. La notificación es enviada 20 días anteriores al cambio de servicios.

A veces la notificación es enviada en el mismo día en que ocurre el cambio. Esto sucede cuando:

- usted, como padre/tutor legal del joven (y/o el joven mismo, si aplica) otorga notificación escrita indicando que no quiere el servicio para su joven.
- su joven está inscrito en algún sitio que le hace inelegible para otros tipos de servicios.
- su joven recibe Medicaid de otro estado.

Ley de Portabilidad y Contabilidad de Seguros de Salud (HIPAA por sus siglas en inglés)

¿Qué es HIPAA y por qué recibe tanta atención?

HIPAA es una ley federal. El título completo de la ley es la Ley de Portabilidad y Contabilidad de Seguros de Salud del 1996. La meta principal de la ley es ayudar a los empleados a mantener sus beneficios de salud cuando cambian de un empleador a otro. La ley también incluye una disposición que tiene como meta el mejoramiento de:

- la eficiencia del sistema de cuidado de salud animando el uso de sistemas de información electrónicos.
- las protecciones de privacidad y seguridad de información médica individualmente identificable.

¿Qué es la “Información Confidencial de Salud?”

Las regulaciones de privacidad de HIPAA requieren la protección de información médica individualmente identificable. Las regulaciones definen la “información confidencial de salud” como la información relacionada a:

- la salud mental o condición de un individuo anteriormente, actualmente, o en el futuro.
- la provisión de cuidado médico a un individuo.
- el pago hecho anteriormente, actualmente o en el futuro para la provisión de cuidado médico a un individuo.

Dicha protección aplica a la información compartida por el individuo, recibida o creada por el proveedor de cuidado médico, el plan de seguro médico, centro de referencias de cuidado médico, o el empleador. La protección también es mantenida en cualquier formato o medio.

¿Qué información puede ser protegida?

Una gran variedad de información médica es considerada como personal, y por lo tanto confidencial. Dicha información incluye, pero no se limita, a:

- el hecho de que alguien recibió tratamiento.
- información sobre reclamaciones.
- información clínica.
- información demográfica con respecto al cuidado médico.

No existe una distinción entre la información clínica y otros tipos de información. Toda la información es protegida por la ley.

¿Por qué hay tanta preocupación por la privacidad?

En esta época actual de datos electrónicos, la privacidad es una preocupación creciente para muchas personas. La protección garantizada por la regla de privacidad tiene tres metas:

- dar a los individuos mayor control de su información de salud personal.
- limitar lo que otras personas pueden hacer con la información confidencial de salud.
- salvaguardar la información médica individualmente identificable.

Saber que la información médica personal es protegida debería aumentar la confianza entre individuos y aquellos que proveen y pagan por cuidados.

Ley de Portabilidad y Contabilidad de Seguros de Salud (HIPAA por sus siglas en inglés) - Continúa

Control Individual de la Información de Salud

HIPAA otorga derechos a los individuos, y estos derechos aumentan su habilidad de controlar acceso a su información médica protegida. Todos los individuos tienen derecho a:

- obtener la Notificación de las Prácticas de Privacidad.
- inspeccionar o sacar copias de la información que los planes médicos y proveedores utilizan para tomar decisiones sobre ellos.
- saber quién ha visto su información de salud para propósitos no rutinarios.
- solicitar la confidencialidad de la comunicación de su información médica protegida.
- otorgar permiso explícito para el uso de su información de salud para propósitos no relacionados al tratamiento, pago, y operaciones de cuidado de salud.

Información sobre la Notificación de Prácticas de Privacidad

La *Notificación de las Prácticas de Privacidad* debe ser provista a todos los individuos para informarles sobre la información que ha sido recopilada y cómo puede ser usada.

La Notificación debe:

- ser provista a nuevas familias al inscribirse.
- estar disponible a las familias cada 3 años después de la inscripción inicial, o anualmente en algunos otros estados.

Información sobre el Grupo de Registros Designados

Los individuos tienen el derecho de inspeccionar o sacar copias de la información que ha sido usada para tomar decisiones sobre ellos. Dicha información, llamada el *Grupo de Registros Designados*, incluye:

- información sobre la inscripción.
- pagos.
- adjudicación de reclamaciones.
- registros del caso o de administración médica.
- cualquier otro registro usado para tomar decisiones sobre el individuo.

Los registros mantenidos por PerformCare y por otros asociados de las entidades de DCBHS son considerados como parte del *Grupo de Registros Designados*. El individuo tiene derecho a inspeccionar el *Grupo de Registros Designados* en su totalidad, o de inspeccionar cualquier información médica protegida que forma parte del *Grupo de Registros Designados*.

Ley de Portabilidad y Contabilidad de Seguros de Salud (HIPAA por sus siglas en inglés) - Continúa

Haciendo Modificaciones

Es posible que las familias crean que haya errores en la información contenida en el *Grupo de Registros Designados*. Si eso sucede, la familia tiene derecho de solicitar una corrección o de pedir que información adicional sea incluida en el registro. Si se hace un cambio a causa de aquel tipo de petición, todas las personas que necesitan saber del cambio serán notificadas. Este grupo de personas puede incluir las compañías de seguro o los proveedores que proveen tratamiento al joven.

Uso Rutinario de Información

Aunque los socios del sistema tienen información individual sobre el joven que está en DCBHS, ellos no tienen libertad de usarla para cualquier propósito. Dicha información solamente puede ser usada para conducir las actividades rutinarias de pago y operaciones de cuidado de salud, tales como:

- la coordinación de cuidado entre proveedores o entre el proveedor y el plan de cuidado médico.
- la entrega o pago de reclamaciones.
- el estudio de patrones de utilización.
- la mejora de servicios clínicos.

Divulgación de Información No Rutinaria

Si la información confidencial de salud de un joven es compartida por cualquier motivo que no sea conducir actividades rutinarias, la agencia que comparte la información debe:

- obtener una *Autorización para Divulgar Información* (a menos que la divulgación sea requerida por la ley o regulación).
- registrar la divulgación.
- estar preparada para proveer una recopilación de las divulgaciones, si se le solicita.
-
- Ejemplos de divulgaciones no rutinarias incluyen:
 - la colección de datos para marketing, recaudación de fondos o propósitos de investigación.
 - la divulgación de información a empleadores para que tomen decisiones relacionados al empleo.
 - para informar el abuso o negligencia de un niño o anciano.
 - para responder a una citación u otra petición legal.

Si una divulgación es requerida por ley o regulación, no se necesita una autorización firmada por la persona, pero la divulgación todavía debe ser registrada.

Ley de Portabilidad y Contabilidad de Seguros de Salud (HIPAA por sus siglas en inglés) – Continuación

La Autorización para Divulgar Información

Excepto cuando la información es usada para propósitos rutinarios, una *Autorización para Divulgar Información* debe ser firmada por el padre/tutor legal y/o el joven en caso de ser necesario. Dicha autorización debe incluir:

- una descripción de la información que será usada o compartida.
- con quién será compartida la información y por qué razón.
- cuándo o por qué la autorización vencerá.
- una declaración indicando que la autorización puede ser cancelada en cualquier momento y que no se le negará cuidado médico a la persona por haber rehusado firmar la *Autorización para Divulgar Información*.

Derechos de Consentimiento de Jóvenes de 14 Años o Mayor

Cuando un menor de edad que tiene 14 años de edad o más está recibiendo servicios provistos por medio de DCBHS, se requiere que firme una autorización escrita para que la información sea divulgada al padre/tutor legal o tercera parte.

Cuando una persona o más de una sola familia están recibiendo servicios provistos por DCBHS, cualquier divulgación de información está prohibida sin la autorización escrita de cada miembro de la familia que tenga 14 años o más. Sin la autorización escrita de cada miembro de la familia, el proveedor no debe divulgar ninguna información recibida por cualquier familiar.

¿Qué puedo hacer si tengo una queja?

PerformCare es responsable de resolver las quejas de parte de DCBHS. Cuando usted tiene una preocupación sobre la calidad de servicios del sistema, tiene derecho de presentar una queja. El cuidado de su joven no será afectado por su queja. El primer paso que puede tomar es hablar sobre la queja con la persona o agencia con quien tiene el problema. Si usted no está satisfecho con el resultado de su proceso de revisión, puede presentar una queja a DCBHS. Para hacer esto, entregue una petición escrita a:

PerformCare
300 Horizon Center Drive
Suite 306
Robbinsville, NJ 08691
Fax: 1-609-689-6261
TTY: 1-800-701-0720

Usted también puede llamar gratis a PerformCare al 1-877-652-7624.

Si continua teniendo una preocupación sobre el cuidado de su joven, tal como un desacuerdo sobre los servicios ofrecidos, un cambio del tipo o cantidad de servicios, o un rechazo o terminación de servicios, es posible que sea elegible para solicitar un estudio adicional de la situación. El personal de PerformCare está disponible para ayudarle con este proceso.

El tipo de resolución de disputa al cual un joven o su familia tiene derecho depende de los servicios para los cuales el joven o familia es elegible. Los diferentes tipos de resolución de disputa están descritos a continuación.

Medicaid y NJ FamilyCare—Plan A

Si el joven está inscrito en el Plan A de Medicaid o NJ FamilyCare, se les otorgará a todos los demandantes la oportunidad de pedir una audiencia imparcial si sus reclamaciones para asistencia médica han sido rechazadas o no resueltas oportunamente, o si creen que al Agente de Medicaid del Plan A del programa de NJ FamilyCare ha terminado, reducido o suspendido su asistencia erróneamente. Los demandantes tienen 20 días para solicitar una audiencia a partir de la fecha de la notificación de acción del programa del Agente de Medicaid o NJ FamilyCare. Usted puede comunicarse con la Oficina del Coordinador Legal y Regulador de Medicaid para obtener más información sobre las Audiencias Imparciales llamando al 1-609-588-2656.

Cuando usted solicite una Audiencia Imparcial de Medicaid, DCBHS empezará una reconsideración del caso automáticamente. La reconsideración es un proceso menos formal diseñado para ayudarle a resolver el problema de forma más rápida que una Audiencia Imparcial de Medicaid. **Usted no tiene que solicitar el inicio de dicho proceso—ocurre automáticamente.** Si el problema puede ser resuelto por medio del proceso de reconsideración de DCBHS, usted debe optar por la cancelación de la petición para una Audiencia Imparcial de Medicaid.

¿Qué puedo hacer si tengo una queja? – Continuación

NJ FamilyCare–Planes B, C y D

Si el joven está inscrito en los Planes B, C o D de NJ Family Care, y si usted cree que los servicios a los cuales su joven tiene derecho han sido rechazados, tiene la oportunidad de presentar un agravio acerca de la situación. Su petición para una audiencia y una breve explicación de la situación deben ser enviadas a:

NJ FamilyCare-Children’s Program
PO Box 4818
Trenton, NJ 08650-4818

Jóvenes que están recibiendo servicios a través de DCBHS

Si el joven no es elegible para Medicaid, NJ FamilyCare, o cualquier otro programa de administración de beneficios médicos de Medicaid, y si está recibiendo servicios a través de DCBHS y usted tiene una preocupación sobre una acción tomada por DCBHS, usted tiene derecho de apelar dicha acción. Debe apelar dentro de 30 días a partir de la notificación de la acción tomada por DCBHS, o dentro de 30 días a partir de la fecha cuando se enteró sobre dicha acción si usted no recibió la notificación escrita.

Debe entregar su petición escrita para un estudio realizado por la agencia a:

Director, Division of Child Behavioral Health Services
P.O. Box 717
Trenton, NJ 08625-0717

Su petición escrita debe incluir la siguiente información:

- Nombre y dirección de la persona que está presentando la apelación
- Nombre y dirección del joven que está recibiendo servicios a través de DCBHS, siempre y cuando la petición para un estudio realizado por la agencia haya sido presentada por el tutor legal del joven o por un representante autorizado
- Una breve declaración del asunto a ser estudiado por la agencia
- Referencia a la ley, regla, regulación, o política que ha sido violada, si la conoce.
- Cualquier información que el apelante cree que pueda apoyar la petición para un estudio realizado por la agencia

Las políticas y los procedimientos completos sobre quejas, apelaciones y reconsideraciones están disponibles a su petición. Si desea recibir más información o una copia de la política, o si tiene preguntas, por favor llame gratis a la línea de Acceso a Información y Referencias al 1-877-652-7624.

¿Qué puedo hacer si tengo una queja? – Continuación

La política de DCBHS es:

- aceptar la presentación de quejas y reconsideraciones de cualquier forma.
- responder rápidamente.
- tratarle con respeto y con el mejor interés a su joven y familia.
- buscar una solución aceptable para todas las partes involucradas.
- mantener la confidencialidad en todo momento.
- no discriminar en contra de cualquier persona por cualquier motivo.
- asegurar que la calidad del servicio no se vea afectada.
- continuar el servicio existente a lo largo del proceso.
- hacer que los pasos sean simples y claros.
- iniciar el proceso de reconsideración automáticamente cuando una Audiencia Imparcial de Medicaid haya sido solicitada.
- resolver quejas y reconsideraciones durante el plazo de tiempo establecido.
- aconsejar a todas las partes sobre los pasos involucrados en cada proceso, y los plazos de tiempo para su resolución.
- enviar una notificación escrita de la decisión dentro de 5 días laborales a partir de tomarla.
- incluir la siguiente información en todas las notificaciones:
 - Una descripción del asunto.
 - Un reporte de las acciones tomadas para resolver el asunto.
 - La resolución y la fecha en que la resolución fue ofrecida.
 - Pasos claros sobre cómo solicitar actividades adicionales.
- mantener registros de acuerdo con las normas estatales.
- incluir la siguiente información en todos los registros:
 - Un resumen.
 - Una copia de la queja.
 - Toda la comunicación con respecto al asunto.
 - La decisión.
 - Información que demuestra la atención rápida que fue dedicada al asunto:
 - La fecha y hora en que la queja fue presentada y estudiada.
 - La fecha en que la resolución fue ofrecida, las acciones tomadas, y la notificación enviada.
- mantener la confidencialidad de todos los registros.
- mantener la seguridad de los registros en todo momento.
- incluir el proveedor en el proceso (si está involucrado).

Lista de Organizaciones de Apoyo para Familias (FSO por sus siglas en inglés)

Como se ha mencionado anteriormente en esta guía, las FSO son agencias comunitarias administradas por familias y sin fines de lucro cuya misión es proveer respaldo, apoyo y educación a las familias con jóvenes que tienen necesidades emocionales, de conducta y salud mental.

El propósito de las FSO es:

- asegurar la creación y mantenimiento de técnicas para la provisión de servicios que sean de alta calidad, dirigidos a los jóvenes y que ofrezcan facilidades a la familia en todo New Jersey.
- proveer un foro en donde las familias, los proveedores de cuidados, otros proveedores e individuos puedan trabajar conjuntamente para identificar necesidades, barreras y recursos, así también como formas apropiadas, efectivas y oportunas para intervenir y proveer los recursos necesarios para apoyar los programas comunitarios de ayuda.

A continuación hay una lista de las FSO que se encuentran a través de New Jersey. Esperamos que pueda localizar una FSO cercana a usted. Llame a PeformCare si necesita ayuda para localizar una FSO cerca de usted.

FSO EN LOS CONDADOS DE ATLANTIC Y CAPE MAY

Atlantic/Cape May Family Support Organization, Inc.
1601 Tilton Road, Unit 1
Northfield, NJ 08225
PHONE: (609) 485-0575
FAX: (609) 485-0467

FSO EN EL CONDADO DE BERGEN

Family Support Organization of Bergen County
0-108 29th Street
Fairlawn, NJ 07410
PHONE: (201) 796-6209 ext.101
FAX: (201) 796-1151

FSO EN EL CONDADO DE BURLINGTON

Family Support Organization of Burlington-Mercer County
774 Eayrestown Road
Lumberton, NJ 08048
PHONE: (609) 265-8838
FAX: (609) 265-0116

Lista de Organizaciones de Apoyo para Familias (FSO por sus siglas en inglés) - Continuación

FSO EN EL CONDADO DE CAMDEN

Camden County Family Support Organization
23 W Park Avenue
Merchantville, NJ 08109
PHONE: (856) 662-2600
FAX: (856) 662-2242

FSO EN LOS CONDADOS DE CUMBERLAND/GLOUCESTER/SALEM

Family Support Organization
of Cumberland/Gloucester/Salem
1226 Landis Avenue
Elmer, NJ 08318
PHONE: (856) 507-9400 ext. 101
FAX: (856) 507-9401

FSO EN EL CONDADO DE ESSEX

Family Support Organization of Essex County
60 Evergreen Place, Suite 412
East Orange, NJ 07018
PHONE: (973) 395-1441
FAX: (973) 395-1595

FSO EN EL CONDADO DE HUDSON

Family Support Organization of Hudson County
705 Bergen Avenue
Jersey City, NJ 07306
PHONE: (201) 915-5140
FAX: (201) 915-5142

FSO EN EL CONDADO HUNTERDON/SOMERSET/WARREN

Family Support Organization of Hunterdon
Somerset & Warren Counties
114 So. Second Street
Phillipsburg, NJ 08865
PHONE: (908) 213-9932
FAX: (908) 908-8522

Lista de Organizaciones de Apoyo para Familias (FSO por sus siglas en inglés) - Continuación

FSO EN EL CONDADO DE MERCER

Family Support Organization of Burlington-Mercer County
3535 Quakerbridge Road
IBIS Plaza, Office Ste. 400
Trenton, NJ 08619
PHONE: (609) 586-1200
FAX: (609) 586-0278

FSO EN EL CONDADO DE MIDDLESEX

Family Support Organization of Middlesex County
1 Ethel Road
Edison, NJ 08817
PHONE: (732) 287-8701
FAX: (732) 287-8708

FSO EN EL CONDADO DE MONMOUTH

Family Based Services Association
of New Jersey
279 Broadway, West Wing
Long Branch, NJ 07740
PHONE: (732) 571-3272
FAX: (732) 571-0050

FSO EN EL CONDADO DE MORRIS Y SUSSEX

Morris and Sussex County Division FSO
Family Support Organization-HSW
67 Spring Street
Newton, NJ 07860
PHONE: (973) 940-3194
FAX: (973) 940-3197

FSO EN EL CONDADO DE OCEAN

Family Support Organization of Ocean County
44 Washington Street, Suite 2A
Toms River, NJ 08753
PHONE: (732) 281-5770
FAX: (732) 281-5880

Lista de Organizaciones de Apoyo para Familias (FSO por sus siglas en inglés) - Continuación

FSO EN EL CONDADO DE PASSAIC

Family Support Organization of
Passaic County
810 Belmont Avenue
North Haledon, NJ 07508
PHONE: (973) 427-0100
FAX: (973) 427-2776

FSO EN EL CONDADO DE UNION

Family Support Organization of Union County
143 Elmer Street
Westfield, NJ 07090
PHONE: (908) 789-7625
FAX: (908) 789-7628

Para recibir más información sobre el sistema de cuidados dentro de DCBHS, usted puede visitar la siguiente página de Internet: <http://www.state.nj.us/dcf/behavioral/>

NJ Children's *System of Care*

Administered by **PerformCare** Behavioral Health Solutions | An AmeriHealth Mercy Company