

BIENVENIDO A TRILLIUM HEALTH RESOURCES

BIENVENIDO A TRILLIUM HEALTH RESOURCES

PARTE II

Transforming Lives



Bienvenido a Trillium

- Esta orientación esta dividida entre tres partes:
 - Parte I
 - Sección I: ¿Qué es Trillium?
 - Sección II: ¿Qué hace Trillium?
 - Parte II:
 - Sección I: ¿Cómo Tener Información sobre mis servicios?
 - Sección II: ¿Cómo obtengo ayuda?
 - Parte III:
 - Sección I: ¿Cómo puedo involucrarme?

Esta sección incluye:

- Manual del Afiliado
- El sitio en el Internet de Trillium
- Centro de Llamadas



Sección I: ¿Cómo Tener Información sobre mis servicios?

¿Cómo Tener Información sobre mis servicios?

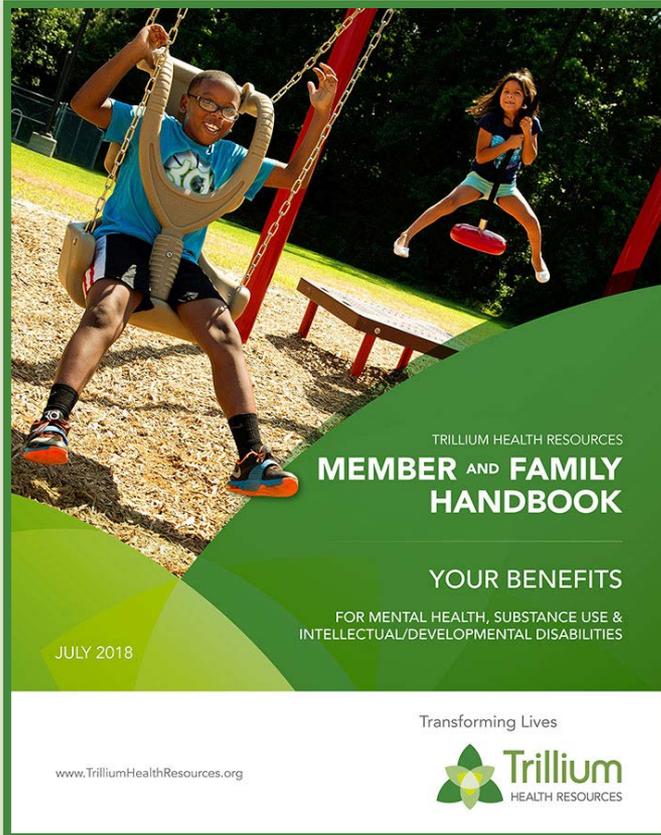
1) Revisión del Manual del Afiliado

- El manual de afiliado que se encuentra en nuestro sitio de Internet tiene instrucciones detalladas de las informaciones enumerada en esta sección. Puede obtener una copia de este manual por correo si usted no tiene una computadora o conexión a Internet. Llame al Centro de Llamadas al 1-866-998-2597 y pida que le enviemos una copia por correo.

Por favor, ponga mucha atención a las siguientes secciones:

- A. Diferencias entre la Línea de Acceso al Cuidado las 24-Horas y la Línea Administrativa y de Negocios

Línea de Acceso al Cuidado las 24-Horas	Línea Administrativa y de Negocios
Solo use esta línea para preguntas sobre servicios o localizar un proveedor.	Utilice esta línea para solicitar una copia impresa del manual, ayuda con la traducción de documentos y todo lo que no esté relacionado con el acceso a los servicios.



¿Cómo Tener Información sobre mis servicios?

B. Servicios de Medicaid y con Fondos Estatales

- ▲ Los afiliados deben estar inscritos en Medicaid para obtener cobertura en estos servicios. Visite la oficina del Departamento de Servicios Sociales (DHSS por sus siglas en inglés) de su condado de residencia para preguntar si usted es elegible (cumple con los requisitos) para recibir la aprobación de Medicaid.
- ▲ Trillium también respalda servicios para personas que no están en Medicaid, que no cuentan con seguro médico o que no cuentan con un seguro que cubra lo suficiente. Estos servicios se les llama servicios con "fondos Estatales" (State-funded) o "no Medicaid" (non-Medicaid). Comuníquese con nuestro Centro de llamadas para ver qué servicios están incluidos.

C. Autorizaciones y Administración de Utilización

- ▲ El departamento de Administración de Utilización (UM por sus siglas en inglés) de Trillium da seguimiento al tipo, la cantidad y la frecuencia de los servicios utilizados.
- ▲ Cuando se envía una Solicitud de Autorización de Tratamiento (TAR por sus siglas en inglés) a un proveedor, el UM revisa para asegurarse de que los servicios sean médicamente necesarios, que ninguno de los servicios solicitados estén en conflicto entre sí, y que los servicios solicitados se encuentran en el Plan de Beneficios de Trillium.
- ▲ UM solo autorizará los servicios que están cubiertos por Trillium en el Plan de beneficios.

¿Cómo Tener Información sobre mis servicios?

D. Quejas, Agravios y Apelaciones

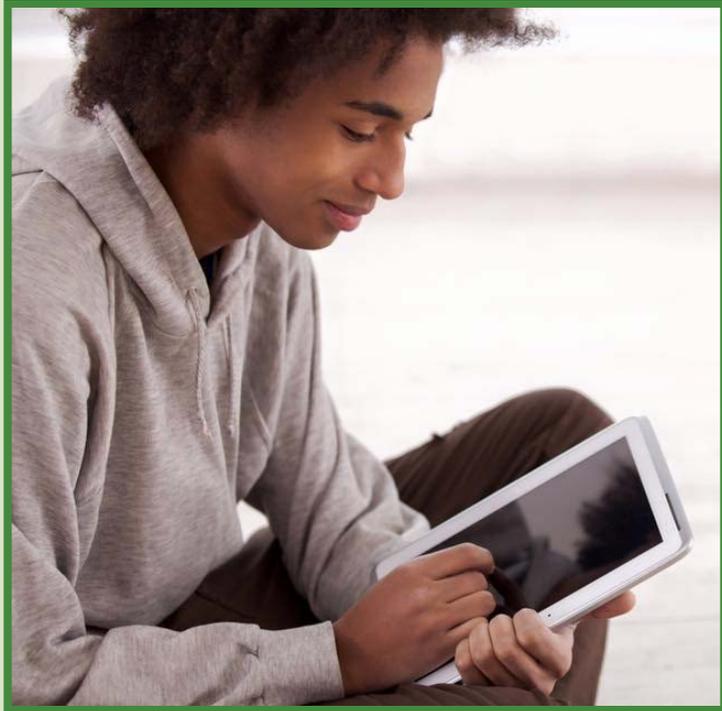
Los afiliados de Trillium tienen derecho a presentar quejas, reclamos y apelaciones si no están satisfechos con los servicios, si reciben una notificación sobre la reducción de los servicios o no están satisfechos con los cuidados de un proveedor.

- ▲ **Quejas** estas pueden ser llenadas por cualquier persona incluyendo público en general.
- ▲ **Agravios** pueden ser presentadas por los afiliados o la persona legal responsable / tutor / cualquier persona que el afiliado haya dado permiso.
- ▲ **Apelaciones** son llenadas para solicitar una revisión a una “Determinación Adversa de Beneficios”. Esto significa cualquiera de lo siguiente:
 - Negación de una solicitud de servicios o una reducción de servicios (es decir, menos horas);
 - Negación de pago por servicios;
 - No recibir los servicios de manera oportuna; y más.

El Manual explica el proceso en detalle. También puede comunicarse con el Centro de Llamadas para obtener más información sobre Quejas, agravios y apelaciones.



¿Cómo Tener Información sobre mis servicios?



E. Sus Derechos y Responsabilidades

- ▲ Los afiliados que reciben cuidados, ya sea en el hogar o en un entorno residencial en una agencia, tienen derechos y responsabilidades.
- ▲ Ciertos derechos están garantizados por las regulaciones federales y estatales.
- ▲ Si alguna vez siente que no se respetan sus derechos, comuníquese con el Centro de Llamadas, informe a su coordinador de cuidados o a su proveedor de cuidados.

F. Aviso de Prácticas de Privacidad

- ▲ El Aviso de prácticas de privacidad explica cómo podemos utilizar su información: en las comunicaciones con los proveedores, en respuesta a las solicitudes legales e investigaciones. Trillium nunca vende su información y se mantiene privada para el público.
- ▲ Por lo menos una vez al año, se requiere que Trillium envíe por correo una copia de estos derechos a todos los afiliados. Usted puede llamar al Centro de Llamadas en cualquier momento y solicitar que le enviemos una copia de estos derechos por correo.

¿Cómo Tener Información sobre mis servicios?

2) Visite el Sitio en Internet de Trillium

- Mucha de la información del Manual también está disponible en el sitio de Internet de Trillium. Los siguientes enlaces están en nuestra página de inicio:



Para Individuos y Familias	Encuentre un Proveedor	Recursos y Enlaces	Contáctenos
<p>Enlaces para:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manual del Afiliado Aviso de Prácticas de Privacidad Derechos y Responsabilidades <p>Detalles del tipo de servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Salud mental Desordenes de uso de sustancia Discapacidad intelectual y/o del desarrollo 	<p>Enlaces para el directorio en línea de la red de proveedores.</p>	<p>Enlaces de estudios, ayudas e información en otros sitios de Internet.</p>	<p>Ambas líneas telefónicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> 24-Horas Línea de Acceso al Cuidado Línea Administrativa y de negocios <p>Correo electrónico para información General:</p> <ul style="list-style-type: none"> info@TrilliumNC.org <p>Preocupación Queja Elogio Pregunta:</p> <ul style="list-style-type: none"> Un formulario en línea que usted puede llenar anónimo para enviar preocupaciones, quejas elogio o una pregunta.

El Sitio de Internet the Trillium

English | 24-Horas Acceso al Cuidado:1-877-685-2415 Noticias & Eventos Sobre Nosotros [Contáctenos](#) [Encuentre un Proveedor](#)

 [Para Individuos & Familias](#) [Para Proveedores](#) [Conexiones Regionales](#) [Iniciativas de Trillium](#) 

Transformando Vidas

Transformando las vidas de las personas necesitadas, proporcionándoles fácil acceso a una atención de calidad.

[APRENDA CÓMO >](#)

Trillium Health Resources es una agencia líder gubernamental especializada en administración de cuidados (LME/MCO) para personas que padezcan de salud mental, uso de sustancias y discapacidad intelectual y del desarrollo, en el Este de Carolina del Norte.

¿Cómo Tener Información sobre mis servicios?

3) Centro de Llamadas



- ▶ 24 Horas Línea de Acceso al Cuidado (1-877-685-2415) debe ser SOLAMENTE usada para tener acceso a cuidados o preguntar sobre opciones de tratamientos.
- ▶ La línea Administrativa y de Negocios (1-866-998-2597) debe ser usada para llenar una queja o solicitar copias impresas de materiales existente en nuestro sitio de internet.

En esta sección:

- Notificación de Crisis
- Equipo de Intervención de Crisis



Sección II: ¿Cómo obtengo ayuda?

¿Cómo obtengo ayuda?

- ✦ Puede llamar al Centro de Llamadas en la línea de Acceso al Cuidado las 24 horas si necesita programar una cita para ver a su proveedor, solicitar servicios móviles de crisis o recibir atención de inmediato.
- ✦ No hay "ninguna puerta equivocada" para obtener servicios; Usted también puede ir directamente a su proveedor y sin tener que llamar primero a Trillium.
- ✦ Dos proveedores de Crisis Móvil sirven a la región de Trillium: RHA Health Services(RHA) y Integrated Family Services (IFS). Dependiendo del condado dónde usted viva, puede llamar a cualquiera de estos proveedores.
 - IFS sirve a todos los condados dentro de la cobertura de Trillium.
 - RHA sirve los condados de Brunswick, Carteret, Columbus, Craven, Jones, New Hanover, Onslow, Pamlico, and Pender.
 - Monarch sirve a Columbus

¿Cómo obtengo ayuda?



✦ Los afiliados pueden marcar 9-1-1 y solicitar un oficial del Equipo de Intervención en Crisis (CIT, por sus siglas en inglés) para responder. Estos oficiales han recibido más de 40 horas de capacitación para responder a las personas que experimentan una crisis de salud mental. Pueden ayudar hasta que llegue la crisis móvil o se pueda contactar al proveedor del afiliado.

✦ *En una verdadera emergencia médica donde la vida de alguien puede estar en riesgo, llame al 9-1-1.*