



Manual del paciente



¡Bienvenido a BHPN!

Bienvenido a the Behavioral Health Provider Network (BHPN). Recibió este Manual del paciente como paciente, padre o tutor de un paciente que recibe los servicios de un proveedor de la red BHPN.

Introducción a BHPN

BHPN es una red de proveedores de terapia y de salud del comportamiento aprobados que proporcionan tratamiento basado en evidencia a pacientes de todas las edades que viven con discapacidades, en especial aquellos que viven con trastorno del espectro autista (Autism Spectrum Disorder, ASD).

BHPN cuenta con más de 90 proveedores en la red que brindan una variedad de servicios de tratamiento de salud del comportamiento, incluidos el análisis aplicado del comportamiento (Applied Behavior Analysis, ABA) y la terapia ocupacional, del habla y física.

El equipo de BHPN canaliza a los pacientes y sus familias con un proveedor de la red para que les brinde servicios de tratamiento de salud del comportamiento según las necesidades del paciente. Apoyamos al paciente y la familia durante todo el tratamiento.

El propósito de BHPN

El propósito de BHPN es cambiar la forma en la que el mundo define y percibe la discapacidad al marcar una diferencia profunda y positiva en la vida de las personas todos los días. Al hacer que los proveedores mantengan los estándares más altos, buscamos satisfacer las metas de tratamiento de nuestros pacientes en la mayor medida posible.



Nuestros altos estándares y excelencia

BHPN está acreditada por CARF International (CARF). Esta acreditación de tres años es el nivel más alto de acreditación que otorga CARF, y valida que BHPN cumple los estándares reconocidos a nivel internacional en cuestión de servicios de alta calidad. CARF es una organización independiente sin fines de lucro que se concentra en mejorar la calidad de los servicios que se usan para satisfacer las necesidades de los pacientes con el fin de obtener los mejores resultados posibles.



Los objetivos principales de BHPN son la calidad de la atención, la innovación y el logro de altos estándares. Nos enfocamos en mejorar continuamente la calidad de la atención y la satisfacción del paciente. Todos los proveedores y miembros del personal clínico de BHPN participan en capacitaciones continuas sobre las investigaciones más recientes en el campo, los enfoques actualizados de tratamiento, la conciencia cultural y el entendimiento de las distintas poblaciones a las que prestamos servicios.





Contenido y organización del Manual del paciente

El Manual del paciente brinda información sobre los servicios de BHPN y las políticas que nos ayudan a proporcionar servicios eficientes. Proporcionamos a nuestros pacientes el Manual del paciente antes del inicio de los servicios. Le recomendamos que utilice este manual como fuente de información antes y durante el tiempo que utilice nuestros servicios.

En este Manual del paciente, encontrará información sobre

- su equipo de atención
- planes de tratamiento
- políticas

Si tiene preguntas

Si tiene preguntas, comuníquese con su administrador de casos clínicos de BHPN o llame al 855-the-BHPN. Queremos asegurarnos de que todos los pacientes, padres y tutores entiendan cómo es que los servicios que brinda el proveedor de BHPN pueden mejorar la vida de las personas con discapacidades del desarrollo, en especial aquellos con ASD.

¿Qué sigue?

PASO 1: Revise el contenido de este Manual del paciente.

PASO 2: Los pacientes, sus padres o sus tutores deben proporcionar un consentimiento por escrito antes de recibir los servicios.

IMPORTANTE:

A lo largo de este Manual del paciente, verá secciones de “Consejo”. Los consejos que se ofrecen en el Manual del paciente incluyen información útil y estrategias de crianza probadas.



Términos clave

Paciente

Una persona que recibe el tratamiento necesario a través de BHPN.

Usted

“Usted” se usa en este manual del paciente en referencia a la persona que recibe los servicios (el paciente) y el padre o tutor legal del paciente.

Tutor legal

Alguien que está autorizado para tomar decisiones médicas por un paciente o en nombre de un paciente. Puede tratarse de un padre o de otra persona responsable de las decisiones médicas del paciente, como un abuelo.



consejo

Tómese el tiempo de revisar este Manual del paciente. Esta información es importante. Dedique el tiempo necesario para leer toda la información y guarde el manual para sus registros.

¿Puedo obtener servicios de interpretación?

BHPN y sus proveedores ofrecen servicios de interpretación a los pacientes y las familias. Si desea usar este servicio, solicite ayuda a cualquier miembro de su equipo de atención.

Introducción a nuestros servicios de tratamiento

Como parte del plan de tratamiento del paciente, realizamos evaluaciones durante varias citas con el paciente para poder entender mejor las necesidades actuales de salud del comportamiento del paciente. La participación de los padres o tutores legales es una parte muy importante del proceso, por lo que solicitaremos comentarios sobre el paciente y su plan de tratamiento, y hablaremos sobre temas como la graduación del paciente o la transición de un tratamiento.

¿Qué es el tratamiento?

- Una oportunidad de corto plazo.
- El propósito del tratamiento es la adquisición de las habilidades y los recursos que sean necesarios para controlar los síntomas del autismo o de otra discapacidad del desarrollo.
- Un momento importante para que los pacientes y las familias desarrollen sus habilidades.
- Es diferente para cada paciente que acude a BHPN para recibir un tratamiento.

Proceso de la atención



Evaluación inicial

Los administradores de casos clínicos de BHPN realizarán una evaluación inicial para determinar las necesidades de salud del comportamiento del paciente y canalizarán al paciente y a la familia con un proveedor de salud del comportamiento según dichas necesidades.

Desarrollo y revisión del plan

El proveedor de BHPN establecerá los objetivos del tratamiento del paciente, desarrollará el plan de tratamiento y revisará el plan de tratamiento con el paciente, padre o tutor legal.

Tratamiento

El primer tratamiento usualmente dura cerca de seis meses. Durante las sesiones del tratamiento, el proveedor que trabaje con el paciente seguirá el plan de tratamiento desarrollado durante la evaluación. Si el paciente, padre o tutor legal tiene alguna inquietud sobre el plan de tratamiento en cualquier momento, o si el paciente no muestra progreso, comuníquese con su administrador de casos clínicos de BHPN.

El tratamiento no es una solución a largo plazo. Es una oportunidad a corto plazo para adquirir las habilidades y los recursos necesarios con el fin de controlar los síntomas de una discapacidad. Consideramos que el tratamiento es un momento importante para que los pacientes y las familias desarrollen sus habilidades.

Evaluaciones continuas

El proveedor vuelve a realizar una evaluación del paciente por lo menos cada seis meses. En esta reevaluación, el proveedor analiza las mismas medidas que se usaron en la primera evaluación. De esta forma, el equipo puede ver cuánto ha progresado el paciente. En cada reevaluación, el equipo hablará sobre la graduación del tratamiento o la transición a otro tipo de tratamiento.

Graduación

Una vez que se cumplan los objetivos del plan de tratamiento, se abordará en una conversación la posible graduación y transición del tratamiento.



No olvide programar un horario para la sesión de su hijo. Al comenzar los servicios, revise el horario diario de su familia y determine si es necesario cambiarlo de modo que tengan tiempo para las sesiones de tratamiento del paciente.

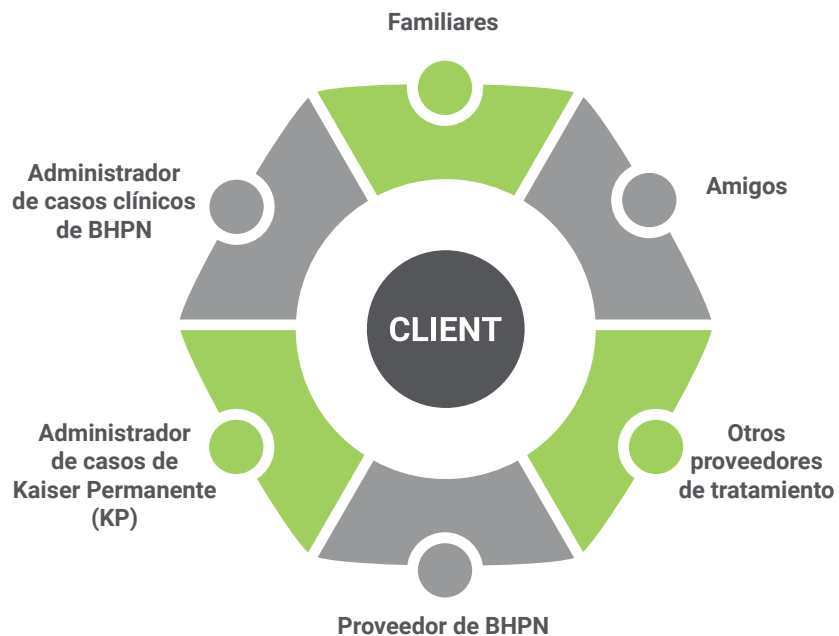


Su equipo de atención

Cada paciente, sus familiares y otras personas cercanas al paciente son miembros importantes del plan de tratamiento.

La familia y los amigos conocen mejor al paciente, y el administrador de casos clínicos y proveedor de BHPN tratan de reconocer su conocimiento y experiencia. Para que el tratamiento funcione bien, es necesaria su participación en el tratamiento, y eso ayudará a que el equipo logre mejores resultados para el paciente.

Los miembros del equipo de atención que son importantes para el plan de tratamiento son:



Términos clave

Administrador de casos clínicos de BHPN

La persona que es el punto de contacto principal del paciente y de la familia para resolver las preguntas que pudieran surgir en relación con el tratamiento.

Administrador de casos de KP

Persona que trabaja en Kaiser Permanente y garantiza la calidad del servicio y el servicio al paciente.

Proveedor de BHPN

La organización en BHPN que ofrece servicios de salud del comportamiento.

Sesión

El tiempo en el que el paciente recibe servicios de un profesional de la salud.

Atención coordinada por el administrador de casos clínicos de BHPN

En BHPN, nos interesa comprender lo que es importante para nuestros pacientes y sus familias. Brindamos servicios integrales de administración de casos para poder brindar apoyo durante el transcurso del tratamiento.

Se asigna un administrador de casos clínicos de BHPN al paciente y a la familia, quien continúa siendo el punto de contacto principal para las preguntas que pudieran surgir en relación con el tratamiento, la coordinación de la atención u otras inquietudes.

¿Qué hace su administrador de casos clínicos de BHPN?

SUPPORTS YOU

WHEN YOU NEED ASSISTANCE WITH NAVIGATING THE HEALTHCARE SYSTEM RELATED TO ASD AND TREATMENT



WHEN YOU NEED HELP UNDERSTANDING YOUR CHILD'S DIAGNOSIS AND ANSWERS ANY QUESTIONS RELATED TO TREATMENT



COORDINATES CARE

WITH YOUR TREATMENT PROVIDER AND OTHER TREATMENT TEAM MEMBERS THROUGH CARE COORDINATION MEETINGS



BY CONNECTING YOU WITH THE KAISER SYSTEM



PROVIDES RESOURCES

REGARDING DIAGNOSIS AND TREATMENT



RELATED TO BASIC NEEDS SUCH AS TRANSPORTATION, HOUSING, AND CO-PAY ASSISTANCE



UPON REQUEST SUCH AS SUPPORT, EDUCATION, COUNSELING, AND OTHER NEEDS



Enfoque de colaboración

Alentamos a otros profesionales de diferentes disciplinas profesionales a trabajar juntos y compartir sus habilidades. A través de esta colaboración, el equipo de BHPN puede ayudar a los pacientes y las familias a alcanzar las metas que deseen.

Además de las sugerencias del administrador de casos clínicos de BHPN y del proveedor del paciente, el equipo puede pedir las sugerencias de otros profesionales en la vida de un paciente, como un maestro o pediatra. El equipo quiere saber del paciente y de todas las personas importantes en la vida del mismo.

Opinión del paciente

Cada paciente tiene una voz. Es posible que algunos pacientes no puedan decir directamente lo que quieren y necesitan. Es posible que algunos se comuniquen mediante su comportamiento, no con palabras. Sin importar la manera en la que el paciente exprese sus deseos o necesidades, el equipo de BHPN considera que es muy importante escuchar la opinión del paciente. A medida que el paciente pase por la evaluación y el tratamiento, el equipo siempre escuchará la opinión del paciente. Para los pacientes mayores de 12 años, BHPN y el equipo de tratamiento garantizarán que se brinde la prioridad a las necesidades y preferencias del paciente como la parte interesada clave de todo el tratamiento.

Importancia de la participación de los familiares

Los pacientes pueden mejorar solamente con el tratamiento de salud del comportamiento, pero mejoran mucho más cuando sus familiares participan de manera activa en el tratamiento. La participación activa no significa obtener un certificado profesional o realizar sesiones de tratamiento. Los familiares y los cuidadores pueden ayudar al paciente a practicar las habilidades que esté aprendiendo en el tratamiento como parte de su rutina diaria. Por ejemplo, si el terapeuta está trabajando en aumentar las habilidades de identificación receptiva del paciente, un familiar puede leer libros ilustrados en casa y hacer que el paciente señale diversas imágenes del libro.

Capacitación familiar

El equipo clínico de BHPN del paciente trabajará con el paciente, la familia y los tutores legales para decidir cuál es el nivel correcto de participación con el propósito de alcanzar los objetivos del tratamiento. Los profesionales de la salud ofrecerán capacitación y asesoramiento sobre la forma en la que los pacientes y cuidadores pueden trabajar en el tratamiento durante las sesiones y fuera de ellas. La participación puede incluir orientación respecto a cómo responder, o cómo no hacerlo, ante ciertos comportamientos de los pacientes.



consejo

Todos los padres y tutores legales deben entender todos los tratamientos. Entender todos los tratamientos que se administren es útil para todas las personas involucradas en el cuidado del paciente. Si el paciente recibe servicios médicos o educativos de otros proveedores de tratamiento, informe a su administrador de casos clínicos de BHPN qué otros servicios recibe.



consejo

No lo haga solo. Únase a un grupo de apoyo para padres en línea o en persona. Póngase en contacto con amigos, familiares o su comunidad religiosa para recibir apoyo.

¿Cuál es la naturaleza de los tratamientos?

Cada persona es única. Es por eso que los pacientes de BHPN reciben tratamientos personalizados y diseñados especialmente para satisfacer sus necesidades particulares. Se asigna un equipo de atención a cada paciente. Este equipo es responsable de crear y personalizar el tratamiento de cada paciente.

Los tratamientos se diseñan con la intención de ser a corto plazo y apoyar a las familias para superar los desafíos actuales. Los tratamientos pueden reiniciarse cuando el paciente y la familia necesiten apoyo adicional.

Tratamientos

Análisis aplicado del comportamiento (ABA)

Una opción de tratamiento común para las personas que tienen trastorno del espectro autista (ASD) es el análisis aplicado del comportamiento (ABA), una disciplina científica que se enfoca en cambios significativos en el comportamiento a través del análisis, el diseño, la implementación y la evaluación de modificaciones sociales y ambientales.

El análisis aplicado del comportamiento ayudará a una persona de muchas maneras:

- a aumentar las habilidades, como la comunicación, las interacciones sociales y las habilidades de autosuficiencia
- a mejorar la habilidad para enfocarse en las tareas con instrucción
- a aumentar la motivación para desempeñarse
- a disminuir las conductas problemáticas, como autolesiones o arrebatos
- a ayudar a cumplir las necesidades y los objetivos del paciente y sus padres

Los proveedores de BHPN ofrecen servicios basados en el hogar, servicios de ABA en grupo y servicios basados en el centro. Los servicios de ABA pueden proporcionarse en varios lugares para satisfacer las necesidades del paciente.



consejo

Concentrarse en el comportamiento deseado. Explicar o tratar de razonar con un niño molesto es difícil. Para muchos padres y tutores legales esto va en contra de cómo nos gustaría responder. Por ejemplo, queremos razonar, explicar y forzar. En lugar de eso, concéntrese en el comportamiento que quiera ver. Las indicaciones simples, como "Iremos al parque cuando dejes de gritar", pueden ayudar.



consejo

Revise el horario de su sesión. El tratamiento del ABA es un gran compromiso. Asegúrese de que el horario que su proveedor le proporcione, en función de las fechas y las horas que usted haya indicado en el formulario Cuestionario de horarios, funcione para usted y su familia.

Componentes del programa ABA

Evaluación

Los proveedores de BHPN utilizan una metodología de evaluación formal para guiar el desarrollo del programa de comportamiento de un paciente. Esta evaluación se realiza antes de que comience el tratamiento y continúa durante todo el programa del paciente para determinar la efectividad del tratamiento y si se están cumpliendo los objetivos del paciente.

Tratamiento

Los pacientes y sus familias reciben un plan de tratamiento individualizado desarrollado por un analista de comportamiento con licencia. El plan de tratamiento se basa en la evaluación inicial del ABA y las reevaluaciones continuas durante todo el periodo del plan. Los datos sobre la adquisición de habilidades y el comportamiento del paciente se registran y analizan regularmente. También se incluye en la planificación y las reevaluaciones a los padres, miembros de familia y cuidadores.

Tratamiento individual y de grupos de habilidades

Los servicios de ABA incluyen servicios de ABA individuales y basados en el hogar, servicios de educación para padres y servicios de ABA de grupos de habilidades donde dos o más pacientes se reúnen con uno o más analistas del comportamiento para mejorar sus habilidades cognitivas y sociales.

Participación de los padres y la familia

Una parte importante de nuestro programa de ABA es capacitar a los padres, familiares y cuidadores sobre cómo ayudar en el programa del paciente durante y después de las sesiones.

Tratamiento de grupos de habilidades

Nuestros servicios de análisis de comportamiento aplicado (ABA) incluyen grupos de habilidades enfocados en enseñar y reforzar el desarrollo de habilidades sociales a través de actividades estructuradas de desarrollo de habilidades sociales.

Los grupos de habilidades están diseñados y se imparten de forma única en grupos de niños en edad escolar, adolescentes y adultos jóvenes. El tratamiento individual también está disponible.

Terapia ocupacional

La terapia ocupacional ayuda al paciente a aumentar su nivel de funcionamiento y a ser más independiente. Las terapias pueden incluir actividades de la vida diaria y actividades terapéuticas orientadas a tareas diseñadas para mejorar y desarrollar el funcionamiento.

Terapia física

La terapia física usa intervenciones físicas para aumentar y promover la función y movilidad física del paciente. La terapia física puede ayudar a un paciente a realizar mejor las actividades físicas de la vida diaria. (Fuente: American Physical Therapy Association)

Terapia del habla

La terapia del habla sirve para prevenir, evaluar, diagnosticar y tratar los déficits del habla, del lenguaje, de la comunicación social, de la comunicación cognitiva y de la deglución. Los patólogos del habla y del lenguaje trabajan con los pacientes para mejorar las habilidades del habla y del lenguaje a través de una variedad de enfoques de tratamiento basados en la evidencia. Brindan servicios directos en el hogar y las clínicas.

Alta de los servicios

El ser dado de alta significa abandonar el programa BHPN. La planificación para el proceso de alta comienza tan pronto como el paciente comienza a recibir servicios. Un cliente sale o se le da el alta cuando la etapa de atención se completa y el paciente y la familia tienen las habilidades y los recursos necesarios para mantener su mejora o seguir mejorando incluso después de que el paciente ya no reciba nuestros servicios.

Sin embargo, en algunos casos podemos dar de alta a un cliente antes de que la etapa de atención se complete por otras razones, como no seguir las políticas y los requisitos de la Behavioral Health Provider Network (BHPN) o de la financiación, o si el cliente solicita el fin de los servicios de la BHPN. También podemos dar de alta a los pacientes si el tratamiento no progresa según las recomendaciones de los proveedores, por ejemplo, en estas circunstancias:

- cuando BHPN o los proveedores no puedan comunicarse con la familia de una manera que apoye un tratamiento efectivo;
- cuando el paciente asista/participe en sesiones de manera irregular o cancele muchas sesiones;
- cuando el paciente se aleje del tratamiento durante 30 días o más;
- cuando el paciente llegue tarde con frecuencia a las sesiones de tratamiento o se retire temprano;
- cuando el paciente no responda a los intentos de contactarlo (por teléfono, correo electrónico, etc.);
- cuando el paciente no proporcione la documentación necesaria en relación con el consentimiento, la custodia u otros asuntos que afecten nuestra capacidad para proporcionar el tratamiento;
- cuando el paciente rechace el tratamiento clínicamente recomendado;
- cuando el paciente indique a BHPN que ya no quiere recibir los servicios de BHPN;
- cuando el paciente se mude fuera del área de cobertura de BHPN o de la fuente de financiamiento y ya no pueda acceder a los servicios proporcionados dentro del área de cobertura.

BHPN trabaja en la mayor medida posible con los pacientes, sus familias y las demás personas involucradas con el fin de solucionar cualquier problema antes de dar de alta a cualquier paciente. Cuando sea posible, y el proveedor lo recomiende, BHPN puede canalizar a un paciente con otro proveedor para recibir tratamiento.

Información que debe saber



Participación en asuntos legales

BHPN permanece neutral y no participará en ningún asunto o disputa legal que involucre a los pacientes, a menos que lo exija la ley.

Obligación del profesionista de denunciar casos de abuso o negligencia

De conformidad con la ley de California, la Ley sobre la Denuncia del Abuso y la Negligencia hacia un Menor (Child Abuse and Neglect Reporting Act, CANRA), las personas que trabajan en BHPN deben informar de inmediato a la agencia de bienestar infantil del condado o a la policía/alguacil si saben, observan o sospechan razonablemente de un caso de abuso o negligencia infantil. Las personas que trabajan en BHPN también deben denunciar cualquier sospecha de violencia doméstica y abuso a adultos mayores.

Sus derechos y responsabilidades

BHPN y sus proveedores se comprometen a proteger los derechos de nuestros pacientes en todo momento, lo cual incluye que los profesionales de la red mantengan las credenciales requeridas, rindan informes a la junta profesional y se adapten a la política actual.

Usted tiene los siguientes derechos

- recibir servicios sin abusos, represalias, humillación, negligencia ni explotación financiera o de otro tipo
- recibir servicios de forma voluntaria y por libre albedrío
- recibir servicios que sean apropiados según su edad, sexo, orientación sexual, raza, preferencia cultural o religiosa, estado de salud y habilidad física
- recibir suficiente información antes de iniciar cualquier servicio para que pueda proporcionar un consentimiento informado
- rechazar los servicios ofrecidos después de conocer los beneficios, las alternativas y las consecuencias
- ser un participante informado y recibir información relacionada con los servicios de manera rápida (dentro de lo razonable) y confidencial
- acceder a la información y los registros con tiempo suficiente para facilitar la toma de decisiones, tal como se describe en el Aviso de prácticas de privacidad
- tener sus registros protegidos según lo exija la ley de privacidad aplicable, como se describe en nuestro Aviso de prácticas de privacidad
- recibir información relevante con respecto a las personas que le brinden servicios, en la medida que lo permitan las políticas organizacionales y las leyes de privacidad correspondientes
- recibir, a petición, el conjunto preciso y actual de las credenciales profesionales de los médicos que trabajen con el paciente
- contactar al Departamento de Servicio al Cliente de BHPN para presentar una queja sin temor a represalias o a la imposición de cualquier obstáculo para recibir el servicio
- recibir información sobre cómo presentar quejas sobre las prácticas profesionales de los médicos a través de la junta profesional de acreditación o de licencia correspondiente

Proceso para presentar una queja o queja formal

Los pacientes, padres y tutores pueden presentar una queja en cualquier momento sin temor a represalias. Cuando recibimos una queja, el personal de BHPN trabaja para resolver la inquietud e impedir que el problema vuelva a ocurrir.

Pasos que debe seguir si tiene una queja o queja formal

PASO
1

Pida reunirse con su administrador o supervisor de casos clínicos. Por lo general, este es el único paso que debe tomar. Estamos comprometidos a resolver los problemas con rapidez. Si no está satisfecho después de reunirse con un supervisor o gerente, continúe con el segundo paso que se indica a continuación.

PASO
2

Si el administrador de casos clínicos de BHPN no resuelve el problema, **puede completar un formulario de quejas y enviarlo al Departamento de Calidad de BHPN** a Quality@theBHPN.org o llamar y compartir su queja al 855-the-BHPN (855-843 -2476).

PASO
3

BHPN trabajará con usted y el equipo de tratamiento para resolver el problema de manera imparcial y ética. Recibirá una respuesta por escrito en la que se describirá el estado de la revisión.

También puede comunicarse con la Línea de Ayuda de Cumplimiento al 1-833-44-PROTECT para reportar inquietudes de cumplimiento.

Términos clave

Queja

Una expresión de insatisfacción sobre su experiencia con BHPN.

Formulario de queja

Obtenga una copia del formulario en el sitio web theBHPN.org o llamando al Servicio al Cliente de BHPN al 855-the-BHPN (855-843-2476).

Cómo autorizarnos a compartir información médica protegida (PHI) y cómo solicitar historias clínicas

Usted puede autorizar a BHPN a compartir su información médica protegida (Protected Health Information, PHI) con otra persona o entidad si llena una Autorización para divulgar PHI. Puede solicitar una copia de su historia clínica si llena una Autorización de divulgación de registros. Ambos formularios pueden obtenerse enviando un correo electrónico, llamando o enviando una solicitud al Departamento de Servicio al Cliente de BHPN. Una solicitud de historias clínicas tarda hasta 30 días en completarse.

Puede revocar una autorización para divulgar PHI, excepto:

1. en la medida en la que ya hayamos actuado de conformidad con esa autorización, o
2. si (a) dicha autorización se obtuvo como condición para adquirir una cobertura de seguro y (b) otra ley otorga a la empresa aseguradora el derecho a objetar ya sea una reclamación conforme a la póliza o la misma póliza.



Responsabilidad financiera

BHPN quiere asegurarse de que las personas y las familias entiendan lo que son responsables de pagar.

Recibirá un estado de cuenta mensual de BHPN, en el que se describirán los siguientes aspectos:

- los servicios (directos e indirectos) que haya proporcionado un proveedor de BHPN durante el periodo del estado de cuenta
- cualquier cantidad que usted deba pagar, como copagos y deducibles
- la información sobre los métodos de pago que acepta BHPN (cheques, giros postales y las tarjetas de crédito principales)
- el tiempo previsto para la llegada del estado de cuenta

Podemos ayudarle a entender cuáles son sus responsabilidades financieras mediante su plan de salud u otras fuentes. Le pedimos que siga estos pasos, según sea necesario:

- Complete el formulario de Responsabilidad financiera antes de que empiecen los servicios.
- Informe a BHPN si cambia su fuente de financiamiento.
- Pague el costo de BHPN por cualquier cheque devuelto debido a fondos insuficientes.
- Si no tiene seguro médico y no reúne los requisitos para recibir los beneficios de ningún plan o programa de atención médica con los que BHPN tenga un contrato, usted tendrá la responsabilidad financiera de pagar el monto total de todos los cargos en los que incurra por los servicios de BHPN durante cualquier periodo en el que no cuente con dichos beneficios.
- Pague oportunamente su parte del costo de los servicios recibidos, como copagos, deducibles, coseguro y servicios no cubiertos.

BHPN hará lo siguiente por usted:

- verificar la cobertura y los beneficios con su fuente primaria de financiamiento
- obtener la autorización de su fuente primaria de financiamiento para los servicios
- enviar reclamaciones a su(s) fuente(s) de financiamiento por los servicios que proporcione un proveedor de BHPN
- aceptar el pago de acuerdo con la explicación de beneficios (Explanation of Benefits, EOB) de su fuente de financiamiento

Su fuente primaria de financiamiento hará lo siguiente:

- Procesar las reclamaciones que enviemos y enviarnos el pago.
- Enviar una explicación de beneficios (EOB) por cada reclamación que presentamos. La EOB no es una factura, sino que describe sus beneficios y cualquier costo por el cual sea responsable.

Su fuente secundaria de financiamiento hará lo siguiente:

- Necesitará proporcionar una prueba de la cobertura de su seguro secundario. Por ejemplo, para Anthem Blue Cross, necesitamos una copia de ambos lados de su tarjeta de seguro. Para MediCal, necesitamos una prueba de la cobertura o de la Verificación de beneficios (Verification of Benefits, VOB).

Términos clave

Seguro primario

Su compañía de póliza de seguro primario puede ser Kaiser Permanente, TRICARE o alguna otra.

Seguro secundario

Su cobertura de póliza de seguro secundario puede ser con Kaiser Permanente, Anthem Blue Cross, MediCal, Regional Center o alguna otra.



consejo

Revise su póliza de seguro. Para los servicios de atención indirecta (servicios que ocurren sin la presencia del paciente, como cuando un profesional de la salud desarrolla un plan de tratamiento), es posible que usted sea responsable de algunos de los costos según su plan de seguro, en especial si tiene un deducible.



consejo

Si tiene preguntas sobre su plan de salud de Kaiser Permanente, comuníquese con Servicios al Miembro de Kaiser Permanente al (800) 464-4000. Si no está seguro de su deducible o copago, Servicios al Miembro puede ayudarle. BHPN no tiene información sobre la cobertura de salud de los pacientes.



consejo

Use la hoja de trabajo de planificación financiera de BHPN. La mayoría de los planes de seguro cobran un copago por cada sesión directa. La hoja de trabajo de planificación financiera de BHPN le ayudará a prepararse para el costo de los servicios, lo que es importante comprender antes de establecer su programa de servicios.



consejo

Presente su prueba de cobertura para cualquier seguro o financiamiento secundario.

Encuestas sobre la satisfacción del paciente

BHPN envía encuestas sobre la satisfacción del paciente a nuestros pacientes y a sus familias. Usamos estas encuestas para recopilar información con el fin de ayudar a mejorar nuestros servicios. Como se explica en el Aviso de prácticas de privacidad, BHPN no comparte ni usa la información de los pacientes con otro fin que no sea para el tratamiento, el pago y las operaciones de atención médica, la recaudación de fondos o como lo exija la ley, sin obtener su consentimiento por escrito primero. Usted puede elegir si desea o no responder las encuestas. Su elección no afectará su capacidad de recibir servicios de BHPN.



Términos comunes

A continuación se definen los términos de uso común que se encuentran en el Manual del paciente.

Administrador de casos clínicos de BHPN: la persona que es el punto de contacto principal del paciente y de la familia para resolver las preguntas que pudieran surgir en relación con el tratamiento.

Proveedor de BHPN: la organización en BHPN que ofrece servicios de salud del comportamiento.

Paciente: cualquier persona que reciba servicios de tratamiento.

Terapias basadas en la evidencia: los tratamientos que a) se basan en investigaciones bien diseñadas y b) han demostrado ser efectivos.

Fuente de financiamiento: organización responsable del pago completo o parcial de los servicios proporcionados por BHPN.

Tutor legal: la persona autorizada para tomar decisiones médicas en nombre de un paciente. Esto podría ser un padre, pero podría ser otra persona, como un abuelo.

Administrador de casos de KP: persona que trabaja en Kaiser Permanente y garantiza la calidad del servicio y el servicio al paciente.

Profesional de la salud: persona que trabaja para un proveedor de BHPN que brinda servicios. Este trabajo se puede hacer con el paciente directa o indirectamente en su nombre, como cuando un profesional de la salud trabaja en el plan de tratamiento del paciente.

Servicio: cualquier servicio clínico que se brinda a los pacientes.

Sesión: el tiempo en el que el paciente recibe servicios de un profesional de la salud.

Equipo supervisor: el administrador de casos clínicos de BHPN y el administrador de casos de KP. El administrador de casos clínicos de BHPN supervisa el plan de tratamiento del paciente. Juntos garantizan que se siga el plan de tratamiento del paciente y que el paciente esté progresando.





theBHPN
behavioral health provider network

2820 Shadelands Drive
Building 5, Suite 200
Walnut Creek, CA 94598

Teléfono: (855) 843-2476

Correo electrónico: CustomerService@theBHPN.org

Sitio web: www.theBHPN.org | theBHPN  

Horario: Lunes a viernes de 8:30am a 5:00pm
(Los horarios puede variar según la oficina y el servicio)