

Llame a la Línea de Servicio al Afiliado y Beneficiario **1-877-685-2415** para tener acceso al cuidado o para hacer preguntas.

Servicios para:

- Discapacidad Intelectual y/o del Desarrollo (DID)
- Salud Mental grave y/o Uso de Sustancias
- Lesión Cerebral Traumática (LCT)
- Salud física y de farmacia (sólo Medicaid)

Cuidados de emergencia o urgencia solicitada después del horario normal de labores: Vaya inmediatamente al departamento de emergencias del hospital (disponible las **24 horas del día**, los **365 días del año**) o vaya a una clínica de cuidados de urgencia.

Salud Física (solamente Plan Personalizado) Preventivo para Adulto: 30 días

Preventivo Infantil: 14 días (hasta los seis meses de edad) o **30 días** (mayores de seis meses de edad)

Mujeres Embarazadas: 14 días (1er o 2do trimestre) o **cinco días** (3er trimestre o de alto riesgo)

Salud Mental

Administración de Crisis Móvil: dentro de **dos horas**

Urgente: Dentro de **24 horas**

De Rutina: Dentro de **14 horas**

Uso de Sustancia

Urgente: Dentro de **24 horas**

De Rutina: Dentro de **48 horas**

Trillium Health Resources Oficina Corporativa

201 West First St. Greenville, NC 27858

Línea de Servicios al Afiliado & Beneficiario
1-877-685-2415

Línea de Crisis de Salud Conductual
1-888-302-0738

Línea de Enfermera
1-877-685-2415

TrilliumHealthResources.org/es

Trillium Health Resources supervisa los servicios graves de salud conductual, lesiones cerebrales traumáticas y discapacidad intelectual y/o del desarrollo en Carolina del Norte. Trillium ayuda a las personas que usan Medicaid o fondos estatales para sus cuidados a través del Plan Personalizado de Trillium y NC Medicaid Direct. Para aquellos en el Plan Personalizado de Trillium, también cubrimos servicios de farmacia y cuidados de salud física. Trillium cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina, excluye ni trata a las personas de manera diferente por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, ascendencia, sexo, identidad o expresión de género u orientación sexual.

Puede obtener materiales gratuitos en letra grande y otras ayudas y servicios auxiliares. Llame al **1-877-685-2415** (TTY/TDD 711). Si el inglés no es su primer idioma, servicios de interpretación gratuita están disponibles. Llame al **1-877-685-2415** (TTY/TDD 711).

中国人 (Chinese): 您可以申请免费的辅助工具和服务, 包括本资料和其他计划信息的大字版。请致电 **1-877-685-2415** (TTY/TDD 711)。如果英语不是您的首选语言, 我们能提供帮助。请致电 **1-877-685-2415** (TTY/TDD 711)。我们可以通过口头或书面形式, 用您使用的语言免费为您提供本资料中的信息, 为您提供翻译服务, 并且用您使用的语言帮助回答您的问题。



Revisado: julio 2024

TP-T2407-B032-X9999

Obteniendo el cuidado que necesitacuando lo necesite.

AGRAVIOS



Servicios al Afiliado y Beneficiario

Por favor llame a nuestro **Servicios al Afiliado y Beneficiario al 1-877-685-2415**, para conectarlo con nuestro personal. Brindamos asistencia para tener acceso a los servicios, seleccionar un proveedor y responder sus preguntas.

Cuando nos llame, un personal capacitado le realizará una breve evaluación sobre salud mental grave, uso de sustancia y discapacidad intelectual y/o del desarrollo.

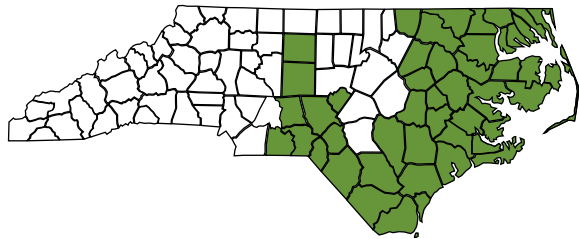
Le haremos preguntas para asegurarnos que tenemos la información correcta y así dirigirlo al servicio correcto.

Agravios

Comunicarse con nosotros con un agravio significa que no está satisfecho con su plan de salud, proveedor o sus servicios de salud. La mayoría de los problemas como este se pueden resolver de inmediato.

Ejemplos de agravios incluyen:

- La espera de su tiempo para una cita es muy larga
- Usted cree que el personal ha sido descortés
- La entrada de la oficina del proveedor era muy pequeña para sillas de ruedas
- Problemas de facturación
- No hay muchos servicios disponibles donde usted vive



Cómo Mandar un Agravio

Puede pedirle a un familiar, un amigo, su proveedor o un representante legal que lo ayude con su agravio. Si necesita nuestra ayuda debido a una discapacidad auditiva o visual, o si necesita servicios de traducción o ayuda para completar algún formulario, podemos ayudarlo.

Puede contactarnos por teléfono o por escrito:

- Por teléfono, llamando al Servicios al Afiliado y Beneficiarios al **1-877-685-2415**, de lunes a sábado—7 a.m.—6 p.m. Después del horario normal, usted puede dejar un mensaje, y le contactaremos durante el próximo día laboral.
- Usted puede escribirnos con su queja al **201 West First Street, Greenville, NC 27858**.
- Complete un formulario a través del portal para Afiliado y Beneficiario en nuestro sitio de web bit.ly/4bmXjRs.

Después de enviar un agravio

Ya sea que resolvamos su problema de inmediato o necesitemos tiempo para resolverlo, registraremos su llamada o solicitud, su problema y nuestra solución por escrito. Le informaremos que hemos recibido su agravio por escrito. También le enviaremos un aviso por escrito cuando hayamos terminado de trabajar en el mismo.

Agravios y Derechos del Afiliado

Bajo Medicaid, todos los afiliados tienen derecho al proceso de agravios para resolver cualquier problema: También puede comunicarse con el NC Medicaid Ombudsman cada vez que sienta que no recibió un trato justo.

Puede comunicarse con el NC Medicaid Ombudsman al **1-877-201-3750** o visitar su sitio web ncmedicaidombudsman.org

Resolviendo su Agravio

Le informaremos por escrito que recibimos su agravio dentro de los cinco días después de haberla recibido.

- Revisaremos su agravio y le informaremos por escrito dentro de los **30 días** después de haberla recibido como se resolvió su agravio.
- Si su agravio es sobre su solicitud de apelación acelerada (más rápida), le informaremos por escrito cómo lo resolvimos dentro de los **cinco días** después de haberla recibido el agravio.
- Trillium puede extender los plazos de tiempo para la resolución de un agravio hasta **14 días calendario** si:
 - Si la extensión es solicitada o Trillium determina que se necesita información adicional y que la demora es de interés para el afiliado.
- Si el plazo de tiempo se extiende sin que el afiliado lo solicite, Trillium hará:
 - Esfuerzos razonables para avisarle verbalmente de la demora;
 - Dentro de dos días calendario, proporcionarle una notificación por escrito e informarle sobre el derecho a presentar un agravio si no está de acuerdo con esa decisión; y
 - Resolver el agravio lo más rápido posible para garantizar que su salud no sea afectada.
- Si no está satisfecho con la resolución de su agravio, tiene derecho a presentar una apelación. Su carta de resolución tendrá instrucciones sobre cómo hacerlo o puede llamar al **1-877-685-2415** para obtener ayuda.

No Puerta Equivocada

También puede comunicar su agravio a cualquier proveedor que consulte, incluyendo su proveedor de cuidados primarios, su transporte médico que no sea de emergencia o un especialista. Ellos compartirán la información con Trillium y haremos un seguimiento siguiendo los pasos enumerados en este folleto.