

## ¿Qué es el Servicio de defensoría de salud conductual Thurston/Mason?

El estado de Washington estableció un servicio independiente de defensoría para recibir pregunta, inquietudes y quejas de clientes de salud mental y uso de sustancias cuyos servicios los paga Medicaid. Pueden comunicarse los clientes, sus familiares u otras partes interesadas. La defensoría determinará cómo abordar una situación basándose en las leyes del estado de Washington y las federales.

## ¿Cuál es el objetivo de este servicio?

Este servicio ha sido diseñado para resolver problemas rápidamente, de manera imparcial y de la mejor manera posible. La defensoría recibe información respecto a la calidad de servicios y de la satisfacción del cliente y asiste a resolver el problema de manera confidencial. El objetivo principal de la defensoría es ayudar a clientes y proveedores a trabajar juntos para asegurar un servicio digno, oportuno y de calidad y para asegurar que los derechos del cliente sean protegidos.

## ¿Quién puede utilizar este servicio?

Los residentes de los condados de Thurston y Mason que son elegibles para recibir o que

## Lo que la defensoría PUEDE hacer:

**Escuchar** su problema.

**Abordar** todos los problemas en una forma que sea consistente con las leyes del estado de Washington y federales.

**Analizar** los puntos involucrados para determinar una solución apropiada.

**Asegurar que sus inquietudes sean oídas** en la forma que usted quiere, claramente y si juzgar.

**Explicar e investigar** hechos, leyes, políticas y procedimientos.

**Defender** sus elecciones y derechos de tratamiento de salud conductual.

**Mediar** para resolver el problema consistente con la ley del estado de Washington.

**Investigar y asistir** en una resolución de una queja en nombre del consumidor de servicios de salud conductual y el BHO de Thurston Mason hasta que se resuelva el asunto.

**Asistir a los consumidores de salud conductual pública** para abordar una negación, terminación, suspensión o reducción de servicios mediante el proceso de quejas o apelación.

**Asistir a los miembros de la familia** y la comunidad a abordar problemas con los servicios públicos de salud conductual.

**Asistencia con audiencias administrativas**  
**Brindar información** y referencias sobre recursos y sus derechos.

**Permanecer en contacto** con usted para asegurar que se mantenga informado hasta que el problema o queja se resuelva.

**Recomendar cambios** para corregir un problema o prevenir ocurrencias futuras.

**Mantener su confidencialidad.**

## Lo que la defensoría NO PUEDE hacer

### La defensoría no puede:

Brindar servicios de asesoría, tratamiento de trastorno de usos de sustancias u otros servicios terapéuticos.

Insistir que la un proveedor financiado por TMBHO brinde administración del caso u otros servicios, aunque no sea médicamente necesario por la agencia proveedora de la TMBHO.

Proveer directamente servicios de administración de casos. Sin embargo, la defensoría **PUEDE** asistir en proveer información y una referencia o a ayudar con una queja que pueda asistir a que las necesidades del casi de un consumidor sean satisfechas.

Usar su nombre sin su consentimiento.

Ofrecer opinión médica y/o hacer una recomendación para un medicamento en particular. Sin embargo, la asesoría **PUEDE** asistirle para que solicite una segunda opinión.

Hacer cumplir una recomendación o garantizar un resultado específico. Sin embargo, la asesoría **PUEDE** hacer una recomendación a una agencia proveedora de servicios de la TMBHO o directamente a la TMBHO.

Dar asesoramiento legal o actuar como su abogado.



## ¿Qué es una defensoría?

Una defensoría brinda información y referencias y ayuda a resolver problemas con su proveedor de TMBHO de salud mental de o de trastorno de uso de sustancias financiado por Medicaid, así también como si la TMBHO mismo. La defensoría también puede ayudar a preparar una directiva anticipada de salud mental.

## ¿Qué es una directiva anticipada de salud mental?

Una directiva anticipada de salud mental es un contrato legal vinculante que le permite tomar decisiones y expresar sus deseos sobre su tratamiento mental de manera anticipada, incluyendo medicamentos, admisión a corto plazo para tratamiento ambulatorio y otros problemas. También le brinda la oportunidad, si así lo quisiera, de designar a un 'agente' que tome decisiones de tratamiento por usted y que especifique qué decisiones y de qué manera.

## ¿Qué involucra preparar una directiva anticipada de salud mental?

Una defensoría asiste con la preparación de este documento a cualquiera que sea un consumidor actual o pasado de servicios de salud mental por medio de una agencia proveedora de TMBHO. Se reunirá con la defensoría durante unas dos horas aproximadamente para completar los documentos. La defensoría sacará copias y le entregará los documentos en su forma terminada.

La defensoría funciona independientemente de la TMBHO o cualquiera de sus agencias proveedoras. Sin embargo, esta funciona bajo la jurisdicción geográfica de la Organización de la Salud Conductual de Thurston-Mason (TMBHO) y realiza sus tareas en conformidad con la ley estatal.

La TMBHO es responsable de proveer la financiación y los contratos de salud conductual de Medicaid a las agencias de atención médica. TMBHO contrata estas agencias para brindar los servicios necesarios de salud conductual y trastorno de uso de sustancias para los consumidores inscritos en el sistema de Medicaid.

TMBHO es una división de la Salud Pública y el Departamento de Servicios Sociales del condado de Thurston.

## ¿Cómo puede comunicarse con la

Oficina: 360-763-5793 or 800-658-4105  
Teléfono Celular: 360-280-7656  
Fax: 360-584-9745  
TTY: 7-1-1 or 1-800-833-6388  
Domicilio: Thurston-Mason Behavioral Health Organization LLC  
612 Woodland Square Loop SE  
Suite 401  
Lacey, WA 98503  
Correo electrónico: [theOmbuds@tmbho.org](mailto:theOmbuds@tmbho.org)

## Defensoría de Salud Conductual?

Cuando una persona reciba el beneficio de salud conductual de Medicaid, DSHS le proporcionará el Manual de beneficios de Medicaid.

El Manual de beneficios tiene una lista de derechos individuales del cliente. Estos derechos también se pueden encontrar en

# DEFENSORÍA DE SALUD CONDUCTUAL DE THURSTON / MASON

**Se encuentra disponible una defensoría de salud conductual para asistir a clientes de servicios de salud mental y trastorno de uso de sustancias financiado por Medicaid en los condados de Thurston y Mason para:**

- Resolver inquietudes y quejas
- Ofrecer información y referencias
- Asistir con directivas anticipadas sobre la salud mental
- Asistir con audiencias de apelación y administrativas para los servicios de salud conductual

**\*rápidamente**

**\*confidencialmente**

**\*sin costo**

