

## Para Llenar una Queja

**Quejas Generales:** Cualquier miembro puede comunicar quejas, aparte de rechazos o autorizaciones de cuidado, directamente al proveedor verbalmente o por escrito. Quejas generales serán manejadas al nivel del proveedor según el proceso de resolución de la queja del proveedor.

Miembros que tengan quejas que no se han resuelto pueden comunicarse con la administración de ASPIN directamente o por su dirección de Internet, [www.aspin.org](http://www.aspin.org).

La administración de ASPIN se comunicara con el proveedor para implementar un plan de corrección.

### **Quejas de rechazo de autorización de cuidado:**

Todo registrado que tenga una queja debe comunicarlo por escrito o verbalmente al departamento de rechazos y autorizaciones a ASPIN. Toda queja por parte del registrado se debe enviar al departamento de administración de ASPIN. Cada queja será revisada por el comité apropiado de ASPIN. Los resultados de investigación relacionados con la calidad del cuidadoso serán compartidos con el registrado. La queja será resuelta en 45 días.

El proceso de petición de ASPIN es diseñado para que el registrado pueda hacer peticiones de autorización de cuidado en manera correcta.

(C004 R(02) 11/22)

Las quejas son revisadas por un Medico designado por ASPIN y/o por un comité en lugar de de la persona que inicialmente determino el rechazo de autorización de servicio. ASPIN revisara toda petición de queja en escrito en un promedio de cinco días de trabajo del día que se recibió la queja. ASPIN en ese momento se le pedirá toda información relacionada con el caso.

## Declaración Ética Profesional

ASPIN se compromete a establecer una guía directiva en la clínica, admisión, publicidad, comercialización, contabilidad, privacidad, confidencialidad, y practicas de seguridad que se llevaran a cabo en todos los locales y sistema de ASPIN.

ASPIN se compromete a prevenir, reportar, y resolver conductas y practicas inmorales. Se le dará una lista con sus derechos y responsabilidades como cliente de Hoosier Assurance Plan cuando se registre.

## La Visión de ASPIN

Es la estrategia e intención de “ASPIN” de llegar a ser el servicio de comportamiento de salud más preferido y acreditado en todo el estado por ofrecer al público y al sector privado servicios a través de una infraestructura general para: entrenamiento profesional de calidad, mercadeo, mejoramiento de calidad con resultados medibles, desarrollo de un producto nuevo, y creación de nuevas afiliaciones.

**ASPIN**  
**Servicios Proveedores**  
**Afiliados de**  
**Indiana**

**Manual de**  
**Miembros**

550 Congressional Blvd, Suite 120  
Carmel Indiana 46032  
(317) 471-0000  
[www.aspin.org](http://www.aspin.org)

## Servicios Proveedores Afilados de Indiana

ASPIN es un network proveedor de salud de comportamiento de conducta proveído por proveedores acreditados que cubren la mayoría de los condados de Indiana. El propósito de ASPIN es de proveer servicios de comportamiento de conducta de salud de la más alta calidad por medio de un sistema integral y acreditado.

Este manual explica sus beneficios, exceso, los locales de servicio, y otra información pertinente sobre ASPIN. Favor de leer este documento con mucho cuidado para que sepa todos los beneficios que usted y su familia pueden obtener.

Este documento reemplaza cualquier documento que usted aya recibido anteriormente sobre estos beneficios.

ASPIN intenta mantener y proveer los servicios de contrato en este manual: sin embargo, ASPIN reserva el derecho de enmendar o terminar los servicios a cualquier momento y por cualquier razón. Cualquier enmendamiento o modificación que afecte la registración. Será comunicado al registrado con la fecha de enmendamiento y modificaciones. Si ASPIN decide cancelar los servicios, el paciente solamente debe de incurrir cobros asta el día que el servicio se cancelo.

Si ASPIN no puede proveer servicios a sus necesidades (por razón que ASPIN no ofrezca cierto servicio) usted será enviado a un lugar no asociado con ASPIN que tenga los servicios que usted requiere.

## Servicios que se Proveen

Los siguientes servicios de comportamiento de conducta de salud se le proveerán por medio de ASPIN:

- Tratamiento Individual
- Casos de Crisis las 24-horas
- Manejo de Casos
- Paciente Externo/Tratamiento Intensivo al Paciente Externo
- Estabilización Aguda al Paciente Interno
- Servicios Residenciales
- Tratamiento Diario/Hospitalización Parcial
- Servicios de Soporte a la Familiar
- Evaluación Medica y Monitoria
- Servicios de Prevención y Intervención Prematura
- Tratamiento Positivo a la Comunidad

## Clínicos

Clínicos que proveen servicios de comportamiento de salud en ASPIN debe ser competente a cuando menos los mínimos requisitos sometidos por ASPIN a según con los servicios a la población. Se requiere de los clínicos sean competentes demuestren su experiencia y su entrenamiento en el momento que ASPIN los emplea. Usted sera informado de las credenciales de su clínicos y de los tipos de servicios que ellos pueden proveer.

Para obtener más información de tus beneficios, derechos y responsabilidades con el plan de seguro de Hoosier, visita la website [www.in.gov/fssa/dmha/4409.htm](http://www.in.gov/fssa/dmha/4409.htm). También puede llamar La División de Salud Mental y Adicción (1-800-901-1133) o al Departamento de Servicios de Protección y Abogacía (1-800-622-4845). Por TDD, llamar 1-317-232-7844.

## Acceso

Se puede comunicar al programa de ASPIN por medio de la oficina de su doctor o por más de 50 proveedores secundarios incluyendo las siguientes agencias.

- Bowen Center
- Hamilton Center
- Community Howard Regional Health
- Life Treatment Centers
- Park Center
- Centerstone of Indiana
- Valley Oaks Health
- YWCA of North Central Indiana
- Headwaters Counseling

La agencia de ASPIN le proveerá con todos los recursos necesarios para que usted entienda claramente la información que usted reciba. Interpretes que puedan firmar, personas que pueden interpretar otros idiomas aparte de Ingles, Usted puede requerir asistencia para las personas que tengan desabilidades visuales.

Para obtener acceso a oficinas de ASPIN afuera de del alcance geográfico o si tiene una pregunta en general, favor de comunicarse a la oficina de administración de ASPIN al 550 Congressional Blvd, Suite 120, Carmel, Indiana 46032 o puede llamar al 317-471-0000 para que se le pueda referir a otra oficina que no sea de ASPIN cerca de usted.

(C004 R(02) 11/22)