

# Medicaid prepago Manual de servicios de salud conductual

Proporcionados por el



Diciembre 2024

## Índice

Medicaid .....	1
Servicios de salud mental y trastorno de consumo de sustancias .....	1
Servicios cubiertos .....	1
Transporte.....	3
Servicios de intérpretes .....	4
Pago de servicios .....	5
Servicios en salas de emergencias de hospitales .....	5
Atención de salud mental en un hospital.....	5
Servicios que no son emergencias para pacientes ambulatorios .....	6
Obtener servicios de salud mental y trastorno de consumo de sustancias .....	7
Directorio de proveedores de Wasatch Behavioral Health .....	12
Servicios de otros proveedores.....	12
Servicios de emergencia.....	13
Atención de salud mental en un hospital.....	14
Determinación adversa de beneficios.....	15
Apelaciones .....	16
Audiencias imparciales de Medicaid.....	17
Reclamos/Quejas formales .....	18
Instrucciones anticipadas sobre atención médica.....	22
Privacidad.....	22
Funcionamiento del centro de Wasatch Behavioral Health .....	23
Fraude, despilfarro y abuso .....	23

Puede obtener este manual y otra información escrita en su idioma y en otros formatos (letra grande, audio, formato electrónico y otros) sin costo alguno para usted. Para obtener ayuda, llame al 801-373-4760 o al 1-866-366-7987.

Como miembro de Medicaid, Usted es parte del Plan Pre-pagado de Salud Mental. Si vive en el condado de Utah, el proveedor que le corresponde para los servicios de salud mental el proveedor para el trastorno de uso de sustancias es Wasatch Behavioral Health.

Este manual es para los miembros de Medicaid que están inscritos en la parte de Medicaid de Utah del Plan de Salud Mental Prepago (PMHP). Si vive en el condado de Utah, su proveedor de PMHP para servicios de salud mental y trastornos por uso de sustancias (SUD) es Wasatch Behavioral Health (WBH).

El PMHP cubre los servicios de salud mental para pacientes hospitalizados y ambulatorios y los servicios SUD para pacientes ambulatorios. WBH le proporcionará servicios de salud mental y SUD si los necesita. Como su proveedor de PMHP, debe obtener sus servicios de salud mental y SUD a través de WBH.

Este manual explica los servicios de salud mental y SUD que cubren PMHP y WBH.

No puede elegir un plan diferente para trastornos de salud mental o abuso de sustancias, pero es posible que pueda elegir a su proveedor. (Consulte Obtención de servicios de salud mental y/o SUD.

## **Medicaid**

### **Servicios de salud mental y trastorno de consumo de sustancias**

Wasatch Behavioral Health proporciona servicios de salud mental y trastorno de consumo de sustancias para niños, jóvenes y adultos.

#### **Obtener servicios de salud mental**

Si necesita servicios de salud mental, llame a la clínica más cercana a su hogar. Obtenga más información en la página 8-10 de la sección *Obtener servicios de salud mental y/o trastorno de consumo de sustancias*. También puede llamar a la oficina central de Wasatch Behavioral Health al 801-373-4760 o al 1-866-366-7987.

#### **Obtener servicios de trastorno de consumo de sustancias**

Si necesita servicios para el trastorno de consumo de sustancias, llame a nuestra clínica principal para trastorno de consumo de sustancias al 385-268-5000 o al 1-844-773-7128. Obtenga más información en la página 10-11 de la sección *Obtener servicios de salud mental y/o trastorno de consumo de sustancias*. También puede llamar a la oficina central de Wasatch Behavioral Health a los números antes mencionados.

### **Servicios cubiertos**

¿Qué servicios de salud mental y trastorno de consumo de sustancias están cubiertos?

Los servicios incluyen los siguientes:

Evaluaciones

Pruebas psicológicas

Terapia individual y grupal

Terapia familiar

Servicios terapéuticos del comportamiento individuales y grupales

Administración de medicamentos

Capacitación y desarrollo de capacidades individuales

Servicios de rehabilitación psicológica (tratamiento diurno)  
Servicios de apoyo de pares  
Servicios móviles de apoyo en crisis  
Servicios de administración de casos especializados  
Atención hospitalaria para pacientes internados por problemas de salud mental

Le brindaremos los servicios que necesita después de reunirnos con usted para hablar sobre sus necesidades. Durante su primera cita, el trabajador de admisión hablará con usted sobre los proveedores adecuados, le informará si están tomando nuevos clientes y si hablan idiomas diferentes del inglés.

Para obtener más información sobre los servicios de salud mental, llámenos al 801-373-4760 o al 1-866-366-7987.

Para obtener más información sobre los servicios de trastorno de consumo de sustancias, llámenos al 385-268-5000 o al 1-844-773-7128.

Los servicios de salud mental y trastorno de consumo de sustancias son proporcionados por profesionales de la salud mental autorizados, incluidos médicos, enfermeros, psicólogos, trabajadores sociales terapeutas de matrimonio y familia, consejeros clínicos de salud mental, consejeros especializados en consumo de sustancias, administradores de casos, etc.

¿Está cubierto algún otro servicio?

Sí, los otros servicios son los siguientes:

Terapia electroconvulsiva (TEC)

Servicios de intérpretes

Otros servicios podrían estar cubiertos según sus necesidades. Su proveedor puede hablar con usted acerca de los siguientes servicios:

Relevo familiar

Servicios psicoeducativos  
Servicios personales  
Asistencia para la vida diaria

## **Transporte**

¿Cómo puedo obtener ayuda con los viajes a los servicios?

Miembros de Medicaid tradicional

Es posible que pueda obtener ayuda con los traslados a su cita. Si no tiene transporte, llame al Departamento de Servicios Laborales (DWS) para obtener un pase de autobús:

- DWS: 801-526-0950 o 1-866-435-7414

Si no puede viajar en el autobús, hay viajes a los servicios disponibles. Los viajes están cubiertos por el programa de transporte de Utah Medicaid. Para obtener más información, consulte la Guía para miembros de Utah Medicaid. Puede encontrar la guía en línea o llamar a Medicaid si tiene preguntas:

- Guía para miembros en [Medicaid.utah.gov](http://Medicaid.utah.gov) o
- Llame a Medicaid al 1-866-608-9422

Además, UTA Flex Trans es un servicio de autobús especial que podría ayudar:

Transporte flexible: 1-877-882-7272, ext. 6

También puede hablar con su proveedor sobre los viajes o llamar a la clínica WBH más cercana a su hogar. (Consulte Obtención de servicios de salud mental y/o SUD, páginas 8 a 11), o llámenos a nuestros números principales a continuación:

Para transporte a servicios de salud mental: 801-373-4760 o 1-866-366-7987.

Para viajes a servicios SUD: 385-268-5000 o al 1-844-773-7128

Miembros de Medicaid no tradicionales  
Medicaid solo paga el transporte médico de emergencia. Los viajes a sus servicios de salud mental o SUD no están cubiertos por Medicaid.

## **Servicios de intérpretes**

¿Qué sucede si necesito un intérprete?

Sabemos que puede ser difícil hablar con su proveedor si su idioma primario no es el inglés o si tiene dificultades auditivas. Es posible que contemos con proveedores que hablen su idioma o usen lenguaje de señas. Puede pedir obtener servicios de ellos o puede pedir un intérprete. Los intérpretes son gratuitos y están disponibles en todos los idiomas, incluido el lenguaje de señas. Un intérprete puede ayudarlo por teléfono o estar presente en sus servicios de salud mental y trastorno de consumo de sustancias. Lo ayudarán a hablar con el proveedor y a entender lo que este le dice. Para pedir un intérprete o un proveedor que hable su idioma o lenguaje de señas, llame a:  
Nuestra oficina central al 801-373-4760 o al 1-866-366-7987

La clínica de salud mental más cercana a su hogar (Consulte la sección Obtener servicios de salud mental y/o trastorno de consumo de sustancias, páginas 8-11)

Nuestra clínica principal para trastorno de consumo de sustancias ubicada en 255 S. Orem Boulevard, Orem, UT, teléfono 385-268-5000 o 1-844-773-7128.

¿Qué sucede si quiero llamar a Wasatch Behavioral Health y soy sordo, tengo dificultades auditivas o dificultades para hablar?

Puede llamar a Relay Utah al 711. Si tiene dificultades para hablar, también puede llamar a Speech-to-Speech Relay Utah al 1-888-346-5822, y una persona capacitada lo ayudará. Si habla español y es sordo, tiene dificultades

auditivas o dificultades para hablar, llame a Spanish Relay Utah al 1-888-346-3162.

Para obtener más información sobre Relay Utah, visite su sitio web en [www.connectutah.com](http://www.connectutah.com). Si necesita un dispositivo de telecomunicaciones (TTY), llame al Servicio de Atención al Cliente de Sprint Relay al 1-800-676-3777, o con sistema de TTY al 1-800-346-4128. En algunos casos, el dispositivo de TTY podría estar disponible sin costo o a bajo costo.

Servicios no cubiertos por Wasatch Behavioral Health

***¿Qué servicios están cubiertos por Medicaid, pero no por Wasatch Behavioral Health?***

Wasatch Behavioral Health no proporciona, entre otros, atención médica, atención de la vista ni cuidado dental. La atención médica incluye la desintoxicación médica en un hospital por un problema de consumo de sustancias. Si tiene preguntas sobre estos u otros servicios que podrían estar cubiertos por Medicaid, llame a su plan de salud física o a Medicaid al 1-800-662-9651.

**Pago de servicios**

**Servicios en salas de emergencias de hospitales**

***¿Tendré que pagar por los servicios de la sala de emergencias de un hospital?***

No tendrá que pagar por los servicios de la sala de emergencias de un hospital. Sin embargo, se aplica un copago si usa la sala de emergencias cuando no se trata de una emergencia.

**Atención de salud mental en un hospital**

***¿Tendré que pagar por la atención de salud mental en un hospital?***

No tendrá que pagar por la atención de salud mental en un hospital si cumple las siguientes condiciones:

- Es elegible para beneficios tempranos, periódicos, de detección, diagnóstico y tratamiento (Eligible for Early, Periodic, Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT) mientras vive en un hogar de ancianos.
- Es amerindio/nativo de Alaska.
- Recibe atención en un centro para enfermos terminales.
- Tiene Medicaid dentro del programa de cáncer de Medicaid.
- Tiene Medicaid por estar embarazada.

Si no se encuentra en uno de estos grupos, el hospital puede cobrarle \$75 por cada hospitalización. Los hospitales no pueden cobrar más que el copago.

*¿Tendré que pagar alguna vez por los servicios de salud mental o trastorno de consumo de sustancias?*

**Servicios que no son emergencias para pacientes ambulatorios**

Es posible que deba pagar a su proveedor un servicio en los siguientes casos:

Si obtiene un servicio que no está cubierto por Wasatch Behavioral Health o Medicaid.

Si obtiene un servicio que no está preaprobado por Wasatch Behavioral Health (el proveedor o usted intentaron obtener la aprobación pero la solicitud fue rechazada o se aprobó menos de lo que pidió).

Si no acude a un proveedor de Wasatch Behavioral Health.

Si ocurre algo de lo antes mencionado, su proveedor podría pedirle que pague el servicio. Solo se le debe facturar el servicio si se cumplen las cuatro condiciones siguientes:

El proveedor tiene una política por escrito de facturar a todos los pacientes los servicios que no están cubiertos, no solo a los pacientes de Medicaid.

El proveedor le informa antes de obtener el servicio que deberá pagar por el servicio.

Usted acepta pagar el servicio.

Hay un acuerdo por escrito firmado por usted y el proveedor que dice qué es el servicio y cuánto tendrá que pagar.

NOTA: Si no aprobamos el servicio que usted o su proveedor solicitaron, puede apelar esta decisión antes de aceptar pagar el servicio. (Consulte la sección *Apelaciones*, página 16).

También es posible que deba pagar a su proveedor un servicio de salud mental que no es una emergencia para pacientes ambulatorios en los siguientes casos:

Si solicita y obtiene servicios durante una apelación o durante una audiencia imparcial estatal de Medicaid. Solo tendría que pagar si la apelación o la decisión de la audiencia imparcial estatal no es a su favor.

Si no está en Medicaid cuando obtiene el servicio.

Servicios de emergencia para pacientes ambulatorios

No deberá pagar por servicios de emergencia para pacientes ambulatorios.

Servicios de ambulancia para atención de emergencia

***¿Tendré que pagar por los servicios de ambulancia para atención de emergencia?***

No tendrá que pagar por los servicios de ambulancia para atención de emergencia.

## **Obtener servicios de salud mental y trastorno de consumo de sustancias**

¿Dónde voy para obtener servicios?

### Servicios de salud mental

Puede ir a la clínica más cercana a su hogar:

Westpark Family Clinic

750 North Freedom Blvd., Provo, UT, 801-373-4760

Provo Family Clinic

1165 East 300 North, Provo, UT, 801-377-1213

North Utah County American Fork Family Clinic  
578 East 300 South, American Fork, UT,  
801-763-5010

South Utah County Payson Family Clinic  
285 North 1250 East Payson, UT, 801-852-3805

Provo Family Clinic  
1165 East 300 North, Provo, UT, 801-377-1213

Eagle Mountain Family Clinic  
3688 E Campus Drive, Suite 130, Eagle Mountain,  
UT, 385-268-6780

También puede llamar a nuestra oficina central al 801-373-4760 o al 1-866-366-7987 si necesita ayuda para obtener servicios.

***¿Puedo elegir a mi proveedor de salud mental?***

Cuando llame para obtener servicios, le daremos una cita para reunirse con un trabajador de admisión. Puede hablar con el trabajador de admisión sobre su elección de terapeuta, emisor de recetas o administrador de casos adecuado para sus necesidades. Puede llamar para pedir una cita de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Durante la cita, hablaremos sobre los proveedores adecuados, si el consultorio del proveedor cuenta con adaptaciones para personas con discapacidades físicas, si aceptan clientes nuevos y los idiomas que hablan los proveedores además de inglés (incluido el lenguaje de señas estadounidense).

ambién puede obtener servicios directamente de un organismo federal. centro de salud calificado (FQHC) sin la aprobación de WBH.

Si es indígena estadounidense o nativo de Alaska, puede obtener servicios directamente de un programa de atención médica para indígenas (un programa administrado por

Servicios de Salud para Indígenas, una tribu indígena, una organización tribal o una organización indígena urbana) sin la aprobación de WBH.

***¿Puedo cambiar mi proveedor de Wasatch Behavioral Health?***

Sí. Puede hablar con su proveedor actual sobre un cambio o puede llamarnos al 801-373-4760 o al 1-866-366-7987.

***¿Puedo obtener una segunda opinión?***

Sí. Tiene derecho a obtener una segunda opinión sobre sus problemas o servicios de salud mental. Si desea tener una segunda opinión de otro proveedor, llámenos al 801-373-4760 o al 1-866-366-7987. No tiene costo recibir una segunda opinión.

***¿Puedo recibir servicios por la tarde?***

Sí. Las evaluaciones y algunos servicios proporcionados de terapia se realizan por la tarde. Infórmenos si necesita recibir servicios por la tarde.

***¿Cuánto debo esperar para obtener servicios?***

Si necesita atención de emergencia, será atendido inmediatamente. (Consulte la sección Servicios de emergencia, página 13). Le brindaremos atención urgente para afecciones por las que necesite atención inmediata, pero estas no se consideran emergencias. Si necesita atención urgente, lo atenderemos dentro de los siguientes 5 días hábiles.

Si no tiene una necesidad urgente de atención, lo atenderemos dentro de los siguientes 15 días hábiles. Si su afección cambia y considera que necesita atención antes de ese plazo, llámenos. Volveremos a hablar sobre sus necesidades.

***¿Hay otros programas a los que puedo acudir directamente?***

Sí. Wasatch Behavioral Health cuenta con los siguientes programas para niños y jóvenes a los que puede acudir directamente.

### **Programa GIANT Steps (Pasos de gigante): servicios para el trastorno del espectro autista**

Este es un preescolar para niños con trastorno del espectro autista que viven en los distritos escolares de Alpine, Nebo o Provo. El preescolar está ubicado en la escuela Foothill Elementary School, 921 North 1240 East, Orem, UT. Si su hijo tiene trastorno del espectro autista, debe llamarnos al 801-226-5437 ni bien reciba el diagnóstico. Pondremos a su hijo en nuestra lista para comenzar el preescolar cuando tenga tres años de edad.

### **Centro de servicios para jóvenes Vantage Point**

Este es un servicio de control de crisis disponible las 24 horas para familias que tienen jóvenes de 12 a 18 años fuera de control o fugitivos. Puede obtener los servicios llamando al 801-373-2215, o puede llevar a su hijo a Vantage Point, ubicado en 1189 East 300 North, Provo, UT or 947 N. 800 E American Fork, UT.

### **Servicios para trastorno de consumo de sustancias**

#### ***¿Dónde voy para obtener servicios?***

Otorgamos primeras citas y muchos servicios para trastorno de consumo de sustancias en el siguiente lugar:  
255 S. Orem Boulevard, Orem, UT, teléfono 385-268-5000 o 1-844-773-7128.

#### ***¿Puedo elegir a mi proveedor de servicios para trastorno de consumo de sustancias?***

Cuando llame a uno de nuestros teléfonos para obtener servicios, le daremos una cita para reunirse con un trabajador de admisión. Puede hablar con el trabajador de admisión sobre su elección de proveedor, incluidos el terapeuta, el emisor de recetas o el administrador de casos,

adecuado para sus necesidades. Puede llamar para pedir una cita de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Durante la cita, hablaremos sobre los proveedores adecuados, si el consultorio del proveedor cuenta con adaptaciones para personas con discapacidades físicas, si aceptan clientes nuevos y los idiomas que hablan los proveedores además de inglés (incluido el lenguaje de señas estadounidense).

***¿Puedo cambiar a mi proveedor de servicios para consumo de sustancias de Wasatch Behavioral Health?***

Sí. Puede hablar con su proveedor actual sobre un cambio o puede llamarnos al 385-268-5000 o al 1-844-773-7128.

***¿Puedo obtener una segunda opinión?***

Sí. Tiene derecho a obtener una segunda opinión sobre sus problemas o servicios para trastorno de consumo de sustancias. Si desea tener una segunda opinión de otro proveedor, llámenos al 801-373-4760 o al 1-866-366-7987. No tiene costo recibir una segunda opinión.

***¿Puedo recibir servicios por la tarde?***

Sí. Las evaluaciones y algunos servicios proporcionados de terapia se realizan por la tarde. Infórmenos si necesita recibir servicios por la tarde.

***¿Cuánto debo esperar para obtener servicios?***

Si necesita atención de emergencia, será atendido inmediatamente. (Consulte la sección *Servicios de emergencia*, página 13). Le brindaremos atención urgente para afecciones por las que necesite atención inmediata, pero estas no se consideran emergencias. Si necesita atención urgente, lo atenderemos dentro de los siguientes 5 días hábiles.

Si no tiene una necesidad urgente de atención, lo atenderemos dentro de los siguientes 15 días hábiles. Si su afección cambia y considera que necesita atención antes de ese plazo, llámenos. Volveremos a hablar sobre sus necesidades.

## **Directorio de proveedores de Wasatch Behavioral Health**

Tenemos un directorio de todos nuestros proveedores de servicios de salud mental y trastorno de consumo de sustancias. Puede ver nuestro directorio en nuestro sitio web en [www.wasatch.org](http://www.wasatch.org). El directorio incluye el nombre del proveedor, la autorización, la especialidad, los servicios proporcionados, si son accesibles de acuerdo con la Ley en favor de los estadounidenses con discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA) y los idiomas que ofrece el proveedor.

Si tiene preguntas sobre nuestro directorio de proveedores o desea recibir una copia, llame al 801-373-4760 o al 1-866-366-7987.

Si hay un proveedor en el directorio que desea consultar, informe al trabajador de admisión durante su cita. Para obtener información sobre las citas de admisión, llame a la clínica más cercana a su hogar (Consulte la sección *Obtener servicios de salud mental y/o trastorno de consumo de sustancias*, páginas 8-11).

## **Servicios de otros proveedores**

### ***¿Puedo obtener servicios de proveedores fuera de Wasatch Behavioral Health?***

En algunas situaciones, puede ir a un proveedor fuera de Wasatch Behavioral Health. Usted y el proveedor deben obtener aprobación antes de obtener el servicio. Para obtener más información, llame a nuestro administrador del programa que supervisa los contratos con proveedores externos, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., al 801-373-4760 o al 1-866-366-7987.

No necesita aprobación antes de recibir servicios de emergencia. Para obtener más información, consulte la sección *Servicios de emergencia*, página 13.

### ***¿Cuándo me dirán si puedo ver a un proveedor fuera de Wasatch Behavioral Health?***

Si el proveedor tiene un acuerdo por escrito con Wasatch Behavioral Health, generalmente podemos decidir dentro de los 14 días corridos. En ocasiones, es posible que necesitemos más tiempo para tomar una decisión. Le informaremos esto por escrito. Si necesitamos más tiempo, usted puede presentar una queja formal si está disconforme al respecto. (Consulte la sección *Reclamos/Quejas formales*).

También es posible que usted o su proveedor deseen que nos tomemos más tiempo por algún motivo. De ser así, infórmenos. Si usted o su proveedor consideran que es importante tomar una decisión rápidamente por motivos de salud o seguridad y nosotros estamos de acuerdo, lo haremos, en general, dentro de los 3 días hábiles. Le informaremos nuestra decisión respecto de su solicitud por escrito y nos pondremos en contacto con el proveedor. Si el proveedor no tiene un acuerdo por escrito con Wasatch Behavioral Health, siempre tomaremos una decisión dentro de los 14 días corridos.

## **Servicios de emergencia**

### ***¿Qué es una emergencia?***

- Cuando piensa que su vida está en peligro.
- Cuando considera que podría hacer daño a usted o a otras personas.
- Cuando su seguridad o la seguridad de otras personas está en riesgo.

### ***¿Qué son los servicios de emergencia?***

Son los servicios de salud mental proporcionados para tratar su emergencia.

### ***¿Cómo obtengo servicios de emergencia?***

Puede llamar a la Línea Nacional de Prevención del Suicidio y Crisis al 988, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los días festivos. Se lo conectará con un trabajador de crisis en Utah en el Instituto de Salud Mental Huntsman (HMHI). También puede enviar un mensaje de texto al 988.

Durante el horario diurno, si quiere hablar en persona con un especialista en crisis, puede hacer lo siguiente:

- Ir a la clínica más cercana a su hogar (Consulte la sección *Obtener servicios de salud mental y/o trastorno de consumo de sustancias.*) Informe al personal que desea consultar a un especialista en crisis.
- Ir a nuestro Recovery Outreach Center en 1175 East 300 North, Provo, UT.

También, de día o de noche, puede ir a la sala de emergencias de cualquier hospital dentro o fuera del condado de Utah. No necesita aprobación de Wasatch Behavioral Health antes de recibir servicios de emergencia.

### **Atención de salud mental en un hospital**

#### ***¿Cómo obtengo atención de salud mental en un hospital?***

La atención de salud mental en un hospital después de una emergencia, generalmente, se conoce como servicios de atención posterior a la estabilización.

#### ***Wasatch Behavioral Health utiliza los siguientes hospitales:***

Utah Valley Hospital - 1034 North 500 West, Provo, UT

Mountain View Hospital - 1000 East 100 North, Payson, UT

Provo Canyon Behavioral Hospital - 1350 East 750 North,  
Orem, UT

Si un hospital desea ingresarlo después de tratarlo por una emergencia, debe llamarnos para obtener una preaprobación. Es importante que le informe al hospital que Wasatch Behavioral Health es su proveedor de salud mental de Medicaid para que puedan llamarnos antes de ingresarlo. Es posible que le indiquemos una internación en ese hospital o en otro hospital.

## **Determinación adversa de beneficios**

### ***¿Qué son las determinaciones adversas de beneficios?***

Una determinación adversa de beneficios es una de las siguientes situaciones:

- Rechazamos (no aprobamos) o aprobamos menos servicios de los que deseaba.
- Reducimos o interrumpimos un servicio que había sido aprobado anteriormente. Si usted está de acuerdo con el cambio, no se trata de una determinación adversa de beneficios. Solo es una determinación adversa de beneficios si usted nos dice que no desea el cambio.
- Negamos el pago a un proveedor externo por un servicio que usted podría tener que pagar.
- No le ofrecemos su primera cita dentro del plazo de tiempo requerido para atención de emergencia, urgente o no urgente, y usted no está conforme con esto. (Consulte la sección *Obtener servicios de salud mental y trastorno de consumo de sustancias*, página 8-11).
- No resolvemos una apelación o queja formal que usted presentó en el plazo correspondiente.
- No tomamos una decisión sobre la obtención de servicios de un proveedor externo a Wasatch Behavioral Health en el plazo correspondiente.

### ***¿Cómo sabré si Wasatch Behavioral Health está tomando una determinación adversa de beneficios?***

Le enviaremos una carta llamada Aviso de determinación adversa de beneficios. Tiene derecho a solicitar una apelación de nuestra determinación adversa de beneficios si no está de acuerdo.

## **Apelaciones**

### ***¿Qué es una apelación?***

Una apelación es la revisión de nuestra determinación adversa de beneficios para ver si tomamos la mejor decisión.

### ***¿Quién puede solicitar una apelación?***

Usted, su representante legalmente autorizado o su proveedor pueden solicitar una apelación.

### ***¿Cuándo puedo solicitar una apelación?***

El Aviso de determinación adversa de beneficios le brindará información sobre la solicitud de apelación. Le indicará en qué plazo debe solicitar una apelación. En la mayoría de las situaciones, debe solicitar una apelación dentro de los 60 días desde la fecha del Aviso de determinación adversa de beneficios.

### ***¿Qué sucede si necesito ayuda para solicitar una apelación?***

Si necesita ayuda para solicitar una apelación, llame a nuestro representante del Servicio de Atención al Cliente, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., al 801-373-4760 o al 1-866-366-7987.

### ***¿Puedo seguir recibiendo servicios si solicito una apelación?***

Si nuestra determinación adversa de beneficios fue para reducir o interrumpir servicios que habíamos aprobado anteriormente, usted solicita una apelación dentro del plazo correspondiente y pide seguir recibiendo servicios, continuaremos brindándole estos servicios. Es posible que

deba pagar por los servicios si la decisión respecto de la apelación no es en su favor.

Si solicita una apelación por cualquier otro tipo de determinación adversa de beneficios y tiene preguntas sobre los servicios durante la apelación, llame a nuestro representante del Servicio de Atención al Cliente, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., al 801-373-4760 o al 1-866-366-7987.

### ***¿Cuándo me informará Wasatch Behavioral Health la decisión sobre la apelación?***

Generalmente, podremos enviarle una decisión por escrito dentro de los 30 días corridos después de que obtengamos su solicitud de apelación. En ocasiones, es posible que necesitemos más tiempo para tomar la decisión. Le informaremos esto por escrito. También es posible que desee que nos tomemos más tiempo por algún motivo. De ser así, infórmenos. Cuando usted o su proveedor consideren que es importante que tomemos una decisión rápidamente por motivos de salud o seguridad, lo haremos, por lo general, dentro de las 72 horas.

### **Audiencias imparciales de Medicaid**

#### ***¿Qué puedo hacer si estoy disconforme con la decisión tomada en la apelación?***

Si está disconforme con nuestra decisión respecto de la apelación o si no tomamos una decisión en el plazo requerido por Medicaid, usted puede hacer lo siguiente:

Usted, su representante legalmente autorizado o su proveedor pueden solicitar una audiencia imparcial en Medicaid. En estas situaciones, le informaremos en la carta que contiene la decisión que puede solicitar una audiencia imparcial.

La carta le indicará cómo y cuándo solicitar la audiencia imparcial. También le proporcionaremos el formulario de

solicitud de audiencia imparcial que debe enviar a Medicaid. Debe solicitar una audiencia imparcial por escrito a través del formulario que le proporcionamos.

Si tiene preguntas o necesita ayuda para completar el formulario de audiencia imparcial, llame al representante del Servicio de Atención al Cliente, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., al 801-373-4760 o al 1-866-366-7987.

En una audiencia imparcial, puede hablar por usted mismo o puede solicitar a un familiar, un amigo, un abogado o a cualquier otra persona que lo represente. Antes de la audiencia imparcial y durante esta, usted y cualquier persona que lo ayude pueden presentar documentos. Además, usted y cualquier persona que lo ayude pueden consultar los documentos que se emplearán en la audiencia imparcial.

***¿Puedo seguir recibiendo mis servicios si solicito una audiencia imparcial de Medicaid?***

Si la audiencia imparcial de Medicaid es para tratar nuestra decisión de reducir o interrumpir servicios que hemos aprobado anteriormente, debe marcar la casilla para solicitar la continuación de los servicios en el formulario de audiencia imparcial. Si solicita una audiencia imparcial en el plazo correspondiente y solicita que continuemos prestándole los servicios, lo haremos. Es posible que deba pagar por estos servicios solo si la decisión de la audiencia imparcial no es en su favor. Si la audiencia imparcial es para tratar cualquier otro tipo de determinación adversa de beneficios, puede tratar sus servicios durante la audiencia imparcial.

**Reclamos/Quejas formales**

***¿Qué sucede si tengo un reclamo respecto de Wasatch Behavioral Health?***

Si tiene un reclamo sobre cualquier tema diferente de una

determinación adversa de beneficios, esto se conoce como queja formal. Las quejas formales son, por ejemplo, reclamos sobre la calidad de la atención o los servicios que recibe, el maltrato por parte de un proveedor o que un proveedor no respete sus derechos.

### ***¿Quién puede presentar una queja formal?***

Usted, su representante legalmente autorizado o su proveedor pueden presentar una queja formal.

### ***¿Cómo presento una queja formal?***

- Puede informar su queja formal a cualquier miembro del personal.
- Puede llamar a nuestro representante del Servicio de Atención al Cliente, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., al 801-373-4760 o al 1-866-366-7987.
- Puede presentar su queja formal por escrito. Entregue su queja a su proveedor o a cualquier miembro del personal, póngala en el buzón de sugerencias que se encuentra en las salas de espera o envíela por correo a la siguiente dirección: Wasatch Behavioral Health, Customer Service Representative, 750 North Freedom Blvd., Suite 300, Provo, UT 84601.

Si no quiere hablar con nosotros sobre su queja formal, puede llamar a Medicaid de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., al 1-877-291-5583.

### ***¿Qué sucede si necesito ayuda para presentar mi queja formal?***

Cualquier miembro del personal puede ayudarlo, o puede llamar a nuestro representante del Servicio de Atención al Cliente, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., al 801-373-4760 o al 1-866-366-7987.

¿Cuándo me informará Wasatch Behavioral Health la decisión sobre mi queja formal?

Le informaremos nuestra decisión dentro de los 90 días corridos después de que recibamos su reclamo, a menos que usted nos solicite que nos tomemos más tiempo.

En ocasiones, es posible que necesitemos más tiempo para tomar una decisión. Si necesitamos más tiempo, se lo informaremos por escrito. Una vez que tomemos una decisión, hablaremos con usted sobre nuestra decisión o le enviaremos

discriminado (tratado injustamente) por su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, sexo,

orientación sexual, identidad de género o religión, puede presentar una queja ante:

Representante de servicio al cliente de WBH

Correo: 750 N. Freedom Blvd #300, Provo, UT 84601

Teléfono: 801-373-4760 o 1-866-366-7987

Fax: 801-373-4769

Correo electrónico: lolson@wasatch.org

Si tiene preguntas o necesita ayuda para presentar una queja, llame sin cargo al 801-373-4760 al 1-866-366-7987.

También tienes derecho a:

- Obtener información sobre el Plan Prepago de Salud del Comportamiento de una manera que sea fácil de entender
- Ser tratado con respeto y dignidad
- Tener tu privacidad protegida
- Obtener información sobre todas las opciones de tratamiento de una manera que sea fácil de entender
- Participar en las decisiones sobre su atención de la salud del comportamiento, incluido el derecho a rechazar el tratamiento
- Estar libre de restricciones o reclusión si se usa para coaccionar (forzar), disciplinar o se usa como reacción (para tomar represalias) o por conveniencia
- Solicitar y obtener una copia de su registro de salud conductual

- Solicitar que se cambie o corrija su registro de salud del comportamiento. Se pueden hacer cambios o correcciones solo cuando lo permita la ley federal.
- Obtener servicios cubiertos de salud del comportamiento en la cantidad que necesita y cuando los necesita
- No ser tratado mal por WBH, sus proveedores o Medicaid por usar cualquiera de sus derechos
- Si cree que no se le ha permitido usar estos derechos, puede presentar una queja ante:

Representante de servicio al cliente de WBH  
 Correo: 750 N. Freedom Blvd #300, Provo, UT 84601  
 Teléfono: 801-373-4760 o 1-866-366-7987  
 Fax: 801-373-4769  
 Correo electrónico: lolson@wasatch.org

Servicios para constituyentes de Medicaid  
 Correo: P.O. Box 143106, Salt Lake City, UT 84114-3106,  
 Teléfono: 801-538-6417, 1-877-291-5583  
 Correo electrónico: medicaidmemberfeedback@utah.gov  
 Fax: 801-536-0946

Si tiene preguntas o necesita ayuda para presentar una queja, llame sin cargo al 801-373-4760 al 1-866-366-7987.

### ***¿Cuáles son mis responsabilidades?***

Usted es responsable de:

- Mantenga las citas programadas.
- Cancelar citas con 24 horas de anticipación.
- Llegar a tiempo a sus citas.
- Participar con su proveedor en su plan de tratamiento y atención.
- Informar a la secretaria ya su asistente social de Medicaid sobre los cambios en su dirección, número de teléfono o seguro.
- Informe al personal médico sobre todos los medicamentos que está tomando, incluidas las recetas médicas y de salud

del comportamiento, medicamentos de venta libre, hierbas, etc.

- Complete cualquier encuesta que le dé WBH.
- Respetar la propiedad, la comodidad y la confidencialidad de los clientes y el personal.
- Notificar a su proveedor de tratamiento cuando desee dejar de recibir servicios.
- Llame a Medicaid si tiene sospechas de fraude, despilfarro o abuso (consulte Fraude, despilfarro y abuso).

## **Instrucciones anticipadas sobre atención médica**

### ***¿Qué sucede si estoy enfermo y no puedo tomar decisiones de atención médica?***

Puede dar instrucciones a otras personas respecto de sus decisiones para su atención médica. Esto se llama instrucciones anticipadas sobre atención médica. Estas instrucciones nos informarán, por escrito, las elecciones de atención médica que desea que se tomen si usted está muy enfermo y no puede decidir por usted mismo. Hay un formulario con instrucciones. Debe usar este formulario. Una vez que haya llenado el formulario, asegúrese de entregar una copia a todos sus proveedores de atención médica. También debe conservar una copia y entregar una a sus familiares. Si tiene preguntas sobre las instrucciones anticipadas o quisiera el formulario de instrucciones anticipadas sobre atención médica, hable con su proveedor o llame a Wasatch Behavioral Health al 801-373-4760 o al 1-866-366-7987. También puede descargar un formulario de instrucciones anticipadas de [www.aging.utah.edu/utah\\_coa/directives/](http://www.aging.utah.edu/utah_coa/directives/).

Si tiene instrucciones anticipadas y se presenta un problema para cumplirlas, llame a la oficina de inspección y certificación de Utah al 801-538-6158 o al 1-800-662-4157.

## **Privacidad**

### ***¿Se protegerán mis registros?***

Wasatch Behavioral Health cumple las leyes federales respecto

de la privacidad de los registros de sus servicios de salud mental y trastorno de consumo de sustancias. No utilizamos ni compartimos su información de salud protegida, excepto cuando lo permite la ley federal. Cuando lo permita la ley federal,

se compartirá solo la información mínima necesaria.

Hablaremos con usted sobre sus derechos de privacidad en su primera consulta.

También puede hacer consultas sobre su privacidad en cualquier momento. Hable con su proveedor o llame a Wasatch Behavioral Health al 801-373-4760 o al 1-866-366-7987.

## **Funcionamiento del centro de Wasatch Behavioral Health**

### ***¿Qué sucede si quiero saber cómo está organizado y funciona Wasatch Behavioral Health?***

Responderemos a cualquier pregunta que tenga sobre cómo estamos organizados, incluso preguntas sobre nuestro sistema de queja formal, prácticas de facturación, política de confidencialidad o cómo elegimos a los proveedores y qué les exigimos. Si lo solicita, le entregaremos una copia de nuestras Pautas de prácticas preferidas para los servicios de salud mental y trastorno de consumo de sustancias. Llame a nuestro representante del Servicio de Atención al Cliente, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., al 801-373-4760 o al 1-866-366-7987.

## **Fraude, despilfarro y abuso**

### ***¿Qué son el fraude, el despilfarro y el abuso en la atención médica?***

Hacer algo incorrecto en relación con Medicaid podría ser un caso de fraude, despilfarro o abuso. Queremos asegurarnos de que el dinero asignado a la atención médica se utilice correctamente. El fraude, el despilfarro y el abuso pueden hacer que la atención médica sea más costosa para

todos. Algunos ejemplos de fraude, despilfarro y abuso incluyen los siguientes:

**Por parte de un miembro de Medicaid**

- Cambiar la cantidad o la cantidad de reposiciones de una receta.
- Entregar su tarjeta de Medicaid para que la use otra persona.
- Mentir para obtener servicios médicos o de farmacia.

**Por parte de un proveedor**

- Facturar servicios que no se han proporcionado.
- No informar el uso incorrecto de la tarjeta de Medicaid por parte de un paciente.

***¿Cómo puedo informar fraude, despilfarro o abuso?***

Si considera que puede haber un caso de fraude, despilfarro o abuso, puede comunicarse con nuestro representante del Servicio de Atención al Cliente, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., al 801-373-4760 o al 1-866-366-7987. También puede comunicarse con la Oficina del Inspector General (Office of Inspector General, OIG) de Utah por correo electrónico: [mpi@utah.gov](mailto:mpi@utah.gov) Línea gratuita: 1-855-403-7283

***En caso de fraude, despilfarro o abuso por parte de un miembro de Medicaid***

Si considera que podría haber fraude, despilfarro o abuso por parte de un miembro de Medicaid, informe al Departamento de Servicios para Trabajadores por correo electrónico: [wsinv@utah.gov](mailto:wsinv@utah.gov) Línea gratuita: 1-800-955-2210.

No necesitará dar su nombre si informa un posible caso de fraude, despilfarro o abuso.

Wasatch Behavioral Health  
Special Service District  
750 North Freedom Blvd, Suite 300  
Provo, UT 84601

PRSRT STD  
U.S. POSTAGE  
PAID  
SALT LAKE  
CITY, UT  
PERMIT NO.  
4621