Plan prepagado de salud mental de Medicaid

Servicios prepagados de salud mental Proporcionados por Wasatch Mental Health

Servicios prepagados por consumo de sustancias adictivas proporcionados por el Departamento del condado de Utah de prevención y tratamiento por drogas y alcohol

Mayo 2018

Índice

Sección 1

Servicios de salud mental de Medicaid – Wasatch Mental Health

Servicios cubiertos de salud mental 1

Transporte.....2

Otros medios de transporte.....3

Servicios de intérpretes 3

Servicios no cubiertos por Wasatch Mental Health 4

Pago de servicios.....4

Obtención de servicios de salud mental 5

Centros de servicio 6

Servicios de proveedores.....8

Servicios de otros proveedores 8

Servicios de emergencia 9

Atención de salud mental en un hospital.....10

Resoluciones.....11

Apelaciones 12

Audiencias imparciales de Medicaid.....13

Quejas/reclamos 14

Responsabilidades y derechos del cliente 16

Instrucciones anticipadas para atención médica.....17

Privacidad.....18

Operaciones del centro de Wasatch Mental Health.....18

Sección 2

Servicios por abuso de sustancias de Medicaid – Departamento del condado de Utah de prevención y tratamiento por drogas y alcohol (aDDAPT)

Servicios cubiertos por abuso de sustancias.....19

Transporte.....20

Servicios de intérpretes 20

Servicios no cubiertos por el aDDAPT del condado de Utah .21

Pago de servicios.....22

Obtención de servicios por consumo de sustancias adictivas 22

Servicios de proveedores.....23

Servicios de otros proveedores 23

Servicios de emergencia 24

Apelaciones 25

Audiencias imparciales de Medicaid.....27

Quejas/Reclamos 28

Responsabilidades y derechos del cliente 29

Instrucciones anticipadas para atención médica.....31

Privacidad.....31

Operaciones del aDDAPT del condado de Utah.....32

Si tiene Medicaid, usted es parte del Plan prepagado de salud mental. Mientras usted viva en el condado de Utah y su carné de Medicaid diga *Wasatch Mental Health,* usted debe recibir la atención de salud mental a través de Wasatch Mental Health. No podrá escoger otro plan de salud mental; sin embargo, podrá elegir a su proveedor. (Consulte *Servicios de proveedores,* página 7).

A partir del 1ro de julio de 2012, el Departamento del condado de Utah de prevención y tratamiento por drogas y alcohol será el proveedor prepagado de Medicaid para brindarle servicios por consumo de sustancias adictivas en el condado de Utah. Mientras usted viva en el condado de Utah y su carné de Medicaid diga *"Servicios por consumo de drogas y alcohol del condado de Utah" ('Utah County Drug & Alcohol Svcs*'), usted debe recibir el tratamiento por abuso de sustancias a través del Departamento del condado de Utah de prevención y tratamiento por drogas y alcohol (ADDAPT del condado de Utah).La **Sección 1** de este manual explica los servicios de salud mental de Medicaid que cubre Wasatch Mental Health.

La **Sección 2** de este manual explica los servicios por abuso de sustancias de Medicaid que cubre el aDDAPT del condado de Utah. (La Sección 2 comienza en la página 19).

Usted puede obtener este manual y cualquier otra información escrita en español. También puede obtenerlos en cintas compactos (CD) tanto en español como en inglés. Para obtener ayuda, llame al 801-373-4760 o al 1-866-366-7987.

Sección 1
Servicios de salud mental de Medicaid – Wasatch Mental Health

Wasatch Mental Health brinda atención de salud mental a niños, jóvenes y adultos. Si usted necesita servicios de salud mental, comuníquese con la clínica más cercana a su hogar. (Consulte *Obtención de servicios de salud mental*, página 6). También puede comunicarse con la oficina central de Wasatch Mental Health al 801-373-4760 o al 1-866-366-7987. Un miembro de nuestro personal lo ayudará con la programación de una cita, la ubicación de los consultorios y los servicios de tratamiento.

Servicios cubiertos de salud mental

¿Qué servicios de salud mental están cubiertos?

Se encuentran cubiertos la atención hospitalaria para pacientes internados por problemas de salud mental y los servicios para pacientes ambulatorios por problemas de salud mental. Los servicios de salud mental para pacientes ambulatorios incluyen:

- Evaluaciones
- Exámenes psicológicos
- Terapia grupal e individual
- Terapia familiar
- Servicios de comportamiento terapéutico individuales y grupales
- Administración de medicamentos
- Capacitación y desarrollo de habilidades individuales
- Servicios de rehabilitación psicológica (tratamiento de día)
- Servicios de gestión de casos específicos
- Servicios de autoayuda y de apoyo de personas cercanas

Le brindaremos los servicios que necesite luego de reunirnos con usted para hablar sobre sus necesidades.

Los servicios son proporcionados por profesionales certificados en salud mental, que incluyen médicos, enfermeros, psicólogos,

trabajadores sociales, consejeros profesionales, terapeutas de familia y pareja, gestores de casos, etc. Si desea recibir más información sobre cualquiera de estos servicios, comuníquese con la oficina central de Wasatch Mental Health al 801-373-4760 o al 1-866-366-7987.

¿Hay cobertura para otros servicios?
Sí, para los siguientes servicios:

- Terapia electroconvulsiva (TEC)
- Servicios de intérpretes

Además, si usted tiene Medicaid Tradicional, existen otros servicios que pueden estar cubiertos de acuerdo a sus necesidades. Su proveedor podrá hablar con usted sobre estos servicios:

- Cuidados paliativos
- Servicios psicoeducativos
- Servicios personales
- Vivienda con apoyo

¿Existen límites en mis servicios de salud mental?
Sí. Si usted tiene Medicaid no Tradicional, existen algunos límites en estos servicios. Tiene un límite de 30 días de atención de salud mental en un hospital y 30 días de servicios de atención mental como paciente ambulatorio por año. En ocasiones, podrá obtener más servicios como paciente ambulatorio. Consulte con su proveedor.

Transporte
¿Cómo puedo recibir ayuda con el transporte para los servicios de salud mental?

Miembros de Medicaid Tradicional
Es posible que haya transportación disponible para los servicios de salud mental.

Transporte público
Si usted no tiene su transporte propio para acudir a las citas de

salud metal o volver de ellas, puede solicitar un pase de autobús de Utah Transit Authority (UTA) comunicándose con su Departamento de servicios laborales al 866-435-7414.

Otros medios de transporte
Si en su zona no tiene transporte público o si no puede utilizarlo por algún motivo, comuníquese con nosotros a:

- Servicios de la comunidad para adultos (Adult Community Services) al 801-373-7394, o
- Gestión de casos para jóvenes (Youth Case Management) al 801-377-1213.

Miembros de Medicaid no tradicional
Transportación para los servicios de salud mental no es cubierto por Medicaid.

Servicios de intérpretes
¿Qué sucede si necesito un intérprete?
Sabemos que puede ser difícil hablar con su terapeuta si su primera lengua no es el inglés o si tiene problemas auditivos. Wasatch Mental Health cuenta con terapeutas que hablan otros idiomas que incluyen el lenguaje de señas. Puede solicitar que ellos le brinden servicios o puede solicitar un intérprete. Los intérpretes son gratuitos y están disponibles en todos los idiomas, incluyendo el lenguaje de señas. Un intérprete puede ayudarlo por teléfono o puede acompañarlo a sus citas de salud mental. Esto le ayudará a hablar con su terapeuta y comprender lo que le está diciendo. Para solicitar un intérprete o un terapeuta que pueda hablar otro idioma o el lenguaje de señas, llame a Servicios para Adultos al 801-373-9656, Servicios para jóvenes al 801-377-1213 ó 1-866-366-7987.

¿Qué necesito hacer si quiero llamar a Wasatch Mental Health y tengo problemas auditivos o tengo dificultad para hablar?
Si es usted sordo o tiene dificultad para oír, llame a Relay Utah al 711. Si tiene discapacidad del habla, llame a Comunicación oral Relay Utah al 1-888-346-5822 y una persona

especialmente calificada le ayudará. Si usted habla español y está sordo o tiene dificultad para oír o impedimento en el habla, llame a Español Relay Utah al 1-888-346-3162.
Para obtener más información sobre Relay Utah, visite su sitio Web en www.connectutah.com. Si necesita un teléfono de texto (TTY) de atención al cliente de Sprint Relay al 1-800-676-3777 o TTY al 1-800-346-4128. Si habla español, llame al 1-888-346-3162. En algunos casos el dispositivo TTY puede estar disponible a un bajo precio o de forma gratuita.

Servicios no cubiertos por Wasatch Mental Health
¿Qué servicios cubre Medicaid pero no Wasatch Mental Health?
Wasatch Mental Health no proporciona atención médica, odontológica ni servicios por consumo de sustancias adictivas, por ejemplo la atención médica incluye servicio médico de desintoxicación en un hospital por un problema de cosumo de sustancias adictivas. Si tiene preguntas sobre éste u otros servicios que puedan estar cubiertos por Medicaid, comuníquese con su plan de salud física o con Medicaid al 1-800-662-9651. Comuníquese con el ADDAPT del condado de Utah al 801-851-7128 si tiene preguntas sobre los servicios por abuso de sustancias que cubren.

Pago de servicios
¿Tendré que pagar alguna vez por los servicios de salud mental?
Es posible que tenga que pagar al proveedor por un servicio si:

- Usted recibe un servicio que no está cubierto por Wasatch Mental Health ni Medicaid; o
- Usted recibe un servicio que no es aprobado previamente por Wasatch Mental Health (el proveedor o Usted trató de conseguir aprobación, pero la negamos o la aprobamos para menos de lo que se pidió); o
- Usted recibe servicios de un proveedor que no es de Wasatch Mental Health.

Si tal ocurre, es posible que el proveedor le pida pago a Usted. Se puede pedir pago solamente si se cumplen todos estos requisitos:

- El proveedor tiene normas escritas por extender facturación para los servicios que no están cubiertos, no solo para pacientes que tienen Medicaid;
- El proveedor le informa antes de que Usted reciba el servicio que tendrá que pagar;
- Usted acepta pagar; y
- Hay un acuerdo firmado entre Usted y el proveedor que describe lo que es el servicio y cuanto tendrá que pagar.

AVISO: Si no aprobamos un servicio que haya pedido Usted o el proveedor, puede apelar la decisión con nosotros antes de que acepte pagar por el servicio. (Página 13 explica la manera de apelar.)

También es posible que Usted tenga que pagar al proveedor para un servicio de salud mental que no es de emergencia si:

- Pide y recibe servicios durante una apelación con o durante una audiencia de Medicaid con el estado Utah. Solamente tendría que pagar si la apelación o la decisión de la audiencia no fuera a favor de Usted.
- Usted no tiene Medicaid activo cuando recibe el servicio.

Miembros de Medicaid no tradicional

Es posible que tenga que pagar por los servicios de salud mental de emergencia de paciente externo si ya ha usado todo los dias de salud mental que permite Medicaid durante el año.

Servicios de salud mental de emergencia de paciente externo

Miembros de Medicaid tradicional

Usted no tendrá que pagar por los servicios de salud mental de emergencia de paciente externo.

Miembros de Medicaid no tradicional

Es posible que Usted tenga que pagar por los servicios de salud mental de emergencia si es que haya usado todos los servicios de salud mental de paciente externo que permite Medicaid durante el año.

Servicios de ambulance para atención de emergencia
¿Tendré que pagar por los servicios de ambulance para atención de emergencia?

Miembros de Medicaid tradicional y no tradicional
No tendrá que pagar por servicios de ambulance para atención de emergencia.

Obtención de servicios de salud mental
¿Cómo obtengo servicios de salud mental?
Comuníquese con la clínica más cercana a su hogar. (Consulte *Centros de servicio* a continuación). Si tiene preguntas, comuníquese con la oficina central de Wasatch Mental Health al 801-373-4760 o al 1-866-366-7987.

¿Dónde debo ir para recibir los servicios de salud mental?
Centros de servicio
Servicios para adultos
- Servicios para pacientes ambulatorios adultos (Adult Outpatient Services)
  750 North 200 West, Suite 105, Provo, UT, 801-373-4766
- 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

Servicios para jóvenes
- 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
  Las evaluaciones y algunos servicios de terapia se brindan por la noche. Comuníquenos si necesita servicios por la noche.

¿Cuán rápido me atenderán?
Si usted necesita atención de emergencia, lo atenderán de inmediato. (Consulte *Servicios de emergencia*, página 9). Le brindaremos atención urgente en condiciones que necesiten ser atendidas inmediatamente pero que no se consideren emergencias. Si usted necesita atención urgente, lo atenderemos dentro de los 5 días hábiles posteriores.

Si usted no tiene una necesidad urgente de ser atendido, lo recibiremos dentro de los 15 días hábiles. Si su estado cambia y cree que debemos atenderlo antes, comuníquese con nosotros. Volveremos a hablar sobre sus necesidades.

¿Existen otros programas a los que puedo acudir directamente?
Sí. Wasatch Mental Health cuenta con los siguientes programas para niños y jóvenes a los que puede acudir directamente.

Programa GIANT Steps – Servicios para personas con autismo
Es un preescolar para niños con autismo que viven en los distritos escolares de Alpine, Nebo o Provo. El preescolar está ubicado en Foothill Elementary School, 921 North 1240 East, Orem, Utah. Si su niño tiene autismo, debe llamarnos al 801-226-5437 tan pronto como su hijo sea diagnosticado. Su hijo quedará inscrito en nuestra lista para comenzar el preescolar cuando tenga tres años.

Centro de servicios para jóvenes Vantage Point (Vantage Point Youth Service Center)
Es un servicio de administración de casos de crisis disponible las 24 horas para familias con jóvenes fuera de control o que han huido del hogar de entre 12 y 18 años. Puede recibir los servicios comunicándose al 801-373-2215 o puede llevar a su hijo a Vantage Point, ubicado en 1189 East 300 North, Provo, Utah.

Servicios de proveedores

¿Puedo elegir a mi proveedor de Wasatch Mental Health?

Puede hablar con el encargado de admisiones sobre sus opciones en cuanto a recetadores, terapeutas o administradores de casos que sean adecuados según sus necesidades. Encontrará a los encargados de admisiones de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Comuníquese al 801-373-9656 para servicios para adultos o al 801-377-1213 para servicios para jóvenes; o bien puede llamar a nuestra oficina central al 801-373-4760 o al 1-866-366-7987.

¿Puedo obtener una segunda opinión?

Sí. Usted tiene derecho a obtener una segunda opinión sobre su problema o los servicios de salud mental. Si desea obtener una segunda opinión de otro proveedor, comuníquese con nosotros al 801-373-4760 o al 1-866-366-7987. No le cobraremos ningún costo por recibir una segunda opinión.

¿Puedo cambiar de proveedor de Wasatch Mental Health?

Sí. Puede hablar con su proveedor actual sobre el cambio o puede comunicarse con Wasatch Mental Health al 801-373-4760 o al 1-866-366-7987 para dicha solicitud.

Servicios de otros proveedores

¿Puedo recibir servicios de salud mental de alguien que no pertenezca a Wasatch Mental Health?

En algunos casos, puede acudir a un proveedor que no pertenezca a Wasatch Mental Health. Usted y el proveedor deben recibir aprobación antes de recibir el servicio. Para más información, comuníquese con el gerente de nuestro programa quien revisa los contratos con proveedores ajenos a Wasatch Mental Health, 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 para conseguir los servicios de emergencia. (Véase Servicios de Emergencia, página 10)

¿Cuándo se me comunicará si puedo acudir a alguien que no pertenezca a Wasatch Mental Health?
Si el proveedor tiene un acuerdo por escrito con Wasatch Mental Health, generalmente podremos decidirlo dentro de los 14 días calendario. Se lo comunicaremos por escrito. Si necesitamos más tiempo, usted puede presentar una queja en caso de no estar satisfecho. (Consulte *Quejas/reclamos*, página 14).

Además, usted o su proveedor pueden necesitar que nos tomemos más tiempo por algún motivo. En ese caso, deberán comunicárnoslo. Si usted o su proveedor creen que es importante que tomemos una decisión rápidamente por motivos de salud o de seguridad y nosotros estamos de acuerdo, lo haremos generalmente en 3 días hábiles. Le comunicaremos nuestra decisión sobre su solicitud por escrito y nos contactaremos con el proveedor.

Si el proveedor no tiene un acuerdo por escrito con Wasatch Mental Health, tomaremos la decisión sin excepción dentro de los 14 días calendario.

Servicios de emergencia
¿Qué es una emergencia de salud mental?

- Cuando usted cree que su vida corre peligro.
- Cuando usted cree que puede hacerse daño o hacer daño a los demás.
- Cuando su seguridad o la de los demás está en riesgo.

¿Qué son los servicios de emergencia?
Son servicios de salud mental brindados para tratar su emergencia.

¿Cómo obtengo servicios de emergencia?
Wasatch Mental Health cuenta con servicios telefónicos de emergencia las 24 horas, los siete días de la semana. Comuníquese al 801-373-7393 o 1-866-366-7987 en cualquier momento para hablar con un experto en crisis.

Los días de semana de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., si desea hablar con un experto en crisis personalmente, comuníquese o acuda a la clínica más cercana a su hogar (consulte *Centros de servicio*, página 6). Informe al recepcionista que desea hablar con un experto en crisis.
Además, sea de día o de noche, puede visitar la sala de emergencias de cualquier hospital dentro o fuera del condado de Utah. No necesita aprobación de Wasatch Mental Health antes de conseguir servicios de emergencia.

¿Tendré que pagar por la atención de emergencia?
Medicaid Tradicional
Si usted tiene Medicaid Tradicional, no deberá pagar por los servicios en caso de emergencia, incluso si se atiende fuera del condado de Utah.

Medicaid No Tradicional
Si usted tiene Medicaid No Tradicional, posiblemente deberá pagar por el servicio de emergencia si ya ha utilizado todos los servicios de salud mental permitidos durante el año.

¿Debo pagar por la ambulancia que me traslada para recibir atención de emergencia?
No. No tendrá que pagar por la ambulancia.

Atención de salud mental en un hospital
¿Cómo puedo obtener atención de salud mental en un hospital?
La atención de salud mental en un hospital generalmente se denomina “servicios de atención post estabilización”.

Wasatch Mental Health trabaja con:
Utah Valley Regional Medical Center
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 otro hospital trata su emergencia y desea admitirlo, el hospital debe llamarnos para recibir nuestra aprobación. Es importante que el hospital sepa que Wasatch Mental Health es su proveedor de salud mental de Medicaid para que puedan llamarnos antes de admitirlo. Podremos permitirle que quede internado en el hospital o podremos enviarlo a otro.

Los hospitales pueden comunicarse con nosotros al 801-373-7393 o al 1-866-366-7987.

Resoluciones

¿Qué son resoluciones?

Se denominan resoluciones cuando:

- Denegamos (rechazamos) servicios o aprobamos menos de los que usted deseaba.
- Reducimos o cancelamos un servicio que ha sido aprobado previamente. Si usted está de acuerdo con el cambio, no es una resolución. Sólo se considera resolución si usted nos informa que no desea el cambio.
- Rechazamos el pago a un proveedor por fuera de Wasatch por un servicio por el cual usted podría tener que pagar.
- No ofrecemos su primera cita dentro del tiempo requerido para atención de emergencia, atención urgente o no urgente, y usted no está satisfecho. (Consulte *Obtención de servicios de salud mental*, página 7).
- No resolvemos una apelación o queja que usted presentó dentro de los tiempos estipulados.
- No tomamos una decisión sobre la obtención de servicios de un subcontratista de Wasatch dentro de los tiempos estipulados.

¿Cómo sabré si Wasatch Mental Health está emprendiendo una resolución?

Le enviaremos una carta llamada “Notificación de resolución”.

Usted tiene derecho a apelar contra nuestra resolución si no está de acuerdo.

Apelaciones

¿Qué es una apelación?

Una apelación es cuando nos solicita que revisemos nuestra resolución para saber si hemos tomado la mejor decisión.

¿Quién puede presentar una apelación?

Usted, su representante legalmente autorizado o su proveedor pueden presentar una apelación. Debe comunicarnos por escrito si desea que su proveedor presente una apelación.

¿Cuándo presento una apelación?

La carta llamada "Notificación de resolución" le dará toda la información sobre el proceso de apelaciones. También le informará sobre cuándo debe comunicarnos que desea apelar contra una resolución. En la mayoría de los casos, debe decirnos que quiere presentar una apelación dentro de los 30 días a partir de la fecha que figura en la carta "Notificación de resolución".

¿Cómo presento una apelación?

La carta "Notificación de resolución" le informará sobre cómo presentar una apelación.

¿Qué ocurre si necesito ayuda para presentar una apelación?

Si necesita ayuda para presentar una apelación, comuníquese con uno de nuestros representantes 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 continuar recibiendo servicios si presento una apelación?

Si nuestra resolución fue reducir o cancelar servicios que habíamos aprobado anteriormente, y usted presenta la apelación dentro del tiempo estipulado y solicita que se continúen los servicios, continuaremos brindándole esos

servicios. Deberá posiblemente pagar los servicios si la decisión de la apelación no resulta a su favor. Si usted apela a cualquier otro tipo de resolución y tiene preguntas sobre los servicios durante la apelación, comuníquese con un 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 comunicará Wasatch Mental Health la decisión sobre mi apelación?

Generalmente podemos entregarle una decisión por escrito dentro de los 15 días calendario luego de haber recibido la apelación. A veces, necesitamos más tiempo para tomar una decisión. Se lo haremos saber por escrito. Además, usted quizá quiera que nos tomemos más tiempo por algún motivo. En tal caso, comuníquenoslo.

Cuando usted o su proveedor crean que es importante que tomemos una decisión sobre su apelación rápidamente por motivos de salud o de seguridad, lo haremos generalmente en 3 días hábiles.

Audiencias imparciales de Medicaid

¿Qué puedo hacer si no estoy satisfecho con la decisión tomada sobre mi apelación?

Si no está conforme con nuestra decisión sobre su apelación o no podemos tomar una decisión dentro de los tiempos establecidos por Medicaid, puede hacer lo siguiente:
Usted, su representante legalmente autorizado o su proveedor pueden solicitar una audiencia imparcial con Medicaid. En estos casos, le comunicaremos en nuestra carta de decisión que usted puede solicitar una audiencia imparcial. La carta le indicará cómo y dónde solicitar la audiencia imparcial. Además, le brindaremos el formulario de solicitud de audiencia imparcial para que lo envíe a Medicaid. Usted debe solicitar una audiencia imparcial por escrito utilizando el formulario que le entregamos. Durante una audiencia imparcial, Usted puede hablar por si mismo, o puede pedir que un miembro de su

familia, un amigo, un abogado, o cualquiera otra persona hable por Usted. Antes y durante de la audiencia imparcial, Usted, y cualquiera otra persona que le esté ayudando puede presentar documentos. También, Usted, y cualquiera otra persona que le esté ayudando puede ver todos los documentos que se utilizaran en la audiencia imparcial.

Si tiene preguntas o necesita ayuda para completar el formulario para audiencias imparciales, comuníquese con un 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 1-866-366-7987.

Si así lo desea, puede acudir a la audiencia imparcial con un abogado.

¿Puedo continuar recibiendo servicios si presento una solicitud para una audiencia imparcial de Medicaid?
Si la audiencia imparcial de Medicaid es sobre nuestra decisión de reducir o cancelar servicios que habíamos aprobado anteriormente, usted debe marcar el recuadro en el formulario de solicitud de audiencia imparcial de Medicaid para solicitar que los servicios se sigan prestando. Si solicita una audiencia imparcial dentro del tiempo estipulado y pide que continuemos brindándole los servicios, así lo haremos. Sólo deberá posiblemente pagar los servicios si la decisión de la audiencia imparcial no resulta a su favor. Si la audiencia imparcial es sobre cualquier otro tipo de resolución, puede discutir sobre los servicios durante la audiencia imparcial.

Quejas/reclamos

¿Qué sucede si tengo una queja sobre Wasatch Mental Health?
Si tiene una queja sobre cualquier otra cosa que no sea una resolución, se denomina “reclamo”. Los ejemplos de reclamos incluyen quejas sobre la calidad de atención o los servicios que se le brindan, mal trato por parte de un proveedor o un proveedor que no respete sus derechos.

¿Quién puede presentar un reclamo?
Usted, su representante legalmente autorizado o su proveedor pueden hacerlo.

¿Cómo presento un reclamo?

- Puede comunicar su reclamo a cualquier miembro del personal.
- Puede comunicarse con uno de nuestros representantes 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. Informe al representante que desea presentar un reclamo.
- Puede entregarnos su reclamo por escrito. Entréguelo a su proveedor o a cualquier miembro del personal, colóquelo en el buzón de sugerencias ubicado en las salas de espera o envíelo por correo a: Wasatch Mental Health, Customer Service Representative, 750 North 200 West, Suite 300, Provo, UT 84601.

Si no desea hablar con nosotros sobre su reclamo, puede comunicarse con Medicaid de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., al 1-877-291-5583.

¿Qué ocurre si necesito ayuda para presentar un reclamo?
Cualquier miembro del personal puede ayudarlo o comuníquese con un 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 comunicará Wasatch Mental Health la decisión sobre mi reclamo?
Le comunicaremos nuestra decisión dentro de los 45 días calendarios posteriores a haber recibido su queja, excepto que nos solicite que nos tomemos más tiempo.
En ciertos casos, necesitaremos más tiempo para tomar una decisión. De ser así, se lo comunicaremos por escrito. Una vez que hayamos tomado una decisión, hablaremos con usted al respecto o le enviaremos una carta.

Responsabilidades y derechos del cliente

¿Cuáles son mis derechos como cliente?

Usted tiene derecho a:

- Recibir atención de salud mental sin importar su raza, color, origen, discapacidad (mental o física), sexo, religión o edad. Si usted ha sido tratado injustamente o discriminado por cualquier motivo, comuníquese con los números telefónicos que figuran a continuación:
  - Representante del servicio de atención al cliente de Wasatch Mental Health al 801-373-4760 o al 1-866-366-7987.
  - Servicios al ciudadano de Medicaid al 1-877-291-5583.
  - La oficina federal de derechos civiles (Federal Office for Civil Rights) al 1-303-844-2024. Contacto por correo electrónico: ocrmail@hhs.gov. Sitio Web: www.hhs.gov/ocr.
- Recibir información sobre el plan prepagado de salud mental, la cual sea fácil de comprender, en idiomas comunes y en otros formatos.
- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Que se proteja su privacidad.
- Obtener información sobre otros tipos de tratamiento de forma tal que usted la comprenda.
- Participar en decisiones sobre su atención de salud mental, incluso derecho a rehusarse a recibir tratamiento.
- Ser libre de restricción o reclusión si se utiliza para obligarlo (forzarlo), para disciplinar o como reacción (para tomar represalias), o por conveniencia, tal como lo especifican las reglamentaciones federales sobre el uso de restricción y reclusión.
- Obtener una copia de su historial de salud mental. También puede solicitar que se enmiende o corrija, mientras lo permita la ley federal.
- Recibir los servicios cubiertos de salud mental en la medida que los necesite y cuando los requiera.
- Obtener una segunda opinión sin costo para usted.

¿Cuáles son mis responsabilidades como cliente?
Usted es responsable de:

- Cumplir con las citas programadas.
- Cancelar las citas con 24 horas de antelación.
- Llegar a tiempo a sus citas.
- Participar junto con su proveedor en su plan de tratamiento y atención.
- Comunicar al secretario y al gestor de casos de Medicaid sobre cambios de dirección, número telefónico o seguro.
- Comunicar al personal médico sobre todos los medicamentos que toma, incluso los recetados médicos y de salud mental, medicamentos de venta libre, hierbas medicinales, etc.
- Completar cualquier encuesta que le dé Wasatch Mental Health.
- Respetar la propiedad, comodidad y confidencialidad de los clientes y del personal.
- Notificar al proveedor que lo está tratando cuando desee dejar de recibir servicios.

Instrucciones anticipadas para atención médica
¿Qué sucede si estoy enfermo y no puedo tomar decisiones relacionadas con la atención médica?
Puede dar instrucciones a otras personas sobre sus decisiones relacionadas con la atención médica. Esto se denomina "Instrucciones anticipadas para atención médica". Esto nos dirá, por escrito, qué opciones de cuidados médicos quiere elegir si se enferma gravemente y no puede decidir por usted mismo.

Existe un formulario para las instrucciones. Debe utilizar dicho formulario. Una vez que lo haya completado, asegúrese de entregar una copia a todos sus proveedores de atención médica. También deberá guardar una copia y entregar una a sus familiares.

Si tiene dudas sobre las instrucciones anticipadas o desea recibir un formulario de instrucciones anticipadas para atención médica, consulte a su proveedor o comuníquese con Wasatch Mental Health al 801-373-4760 o al 1-866-366-7987. También puede descargar el formulario para instrucciones anticipadas en www.aging.utah.edu/utah_coa/directives/
Si tiene instrucciones anticipadas y existe algún problema para que se acaten, comuníquese con la agencia de investigación y acreditación de Utah al 801-538-6158 o al 1-800-662-4157.

Privacidad

¿Se protegerá mi historial de salud mental?

Wasatch Mental Health acata las leyes federales sobre la privacidad de su historial de salud mental. No utilizamos ni compartimos ningún dato de salud protegido, excepto cuando lo permita la ley federal. Cuando la ley federal lo permita, sólo se compartirá la mínima información necesaria. Le informaremos más sobre sus derechos de privacidad en su primera visita.

También puede consultar sobre sus derechos de privacidad en cualquier momento. Consulte con su proveedor o comuníquese con Wasatch Mental Health al 801-373-4760 o al 1-866-366-7987.

Operaciones del centro de Wasatch Mental Health

¿Cómo hago para saber cómo está establecido Wasatch Mental Health y cómo funciona?

Responderemos cualquier pregunta que tenga sobre cómo estamos establecidos, incluso preguntas sobre nuestro sistema de reclamos, prácticas de facturación, política de confidencialidad, o cómo escogemos proveedores y qué se les exige. Si lo pide, le daremos una copia de nuestra Guía de prácticas preferidas para la atención de salud mental. Comuníquese con un representante de nuestro 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.

Sección 2
Servicios por consumo de sustancias adictivas de Medicaid – Departamento del condado de Utah de prevención y tratamiento por drogas y alcohol (ADDAPT)

El Departamento del condado de Utah de prevención y tratamiento por drogas y alcohol (ADDAPT del condado de Utah) es el proveedor de Medicaid de servicios por abuso de sustancias para adultos, jóvenes y niños. Si necesita servicios por abuso de sustancias, comuníquese con el ADDAPT del condado de Utah al 801-851-7128.

Servicios cubiertos por abuso de sustancias
¿Qué servicios por abuso de sustancias están cubiertos?
Los servicios para pacientes ambulatorios por problemas de abuso de sustancias incluyen:

- Evaluaciones
- Exámenes psicológicos
- Terapia grupal e individual
- Terapia familiar
- Servicios de comportamiento terapéutico individuales y grupales
- Administración de medicamentos
- Capacitación y desarrollo de habilidades individuales
- Servicios de rehabilitación psicológica (tratamiento de día)
- Servicios de gestión de casos específicos
- Servicios de autoayuda y apoyo de personas cercanas

Le brindaremos los servicios que necesite luego de reunirnos con usted para hablar sobre sus necesidades.

Los servicios son proporcionados por profesionales certificados en salud mental, que incluyen médicos, enfermeros, psicólogos, trabajadores sociales, consejeros profesionales, consejeros certificados sobre abuso de sustancias, gestores de casos, etc. Si desea recibir más información sobre cualquiera de estos

servicios, comuníquese con el ADDAPT del condado de Utah al 801-851-7128.

¿Hay cobertura para otros servicios?
Sí, para los siguientes servicios:

- Servicios de intérpretes

¿Existen límites en mis servicios por abuso de sustancias?
Sí. Si usted tiene Medicaid No Tradicional, los servicios de gestión de casos específicos no están cubiertos.

Transporte
¿Cómo puedo recibir ayuda con el transporte para los servicios por abuso de sustancias?
Miembros de Medicaid tradicional
Transporte a servicios de trastorno de uso de sustancias no es cubierto por Utah County ADDAPT.

Es posible que transporte a servicios de trastorno de uso de sustancias sea cubierto por el programa de transportación de Medicaid. Vea la Guía para Miembros de Medicaid que se le entrego que Usted empezó con Medicaid. Tiene información completa sobre transportación que se cubre por Medicaid.

Miembros de Medicaid no tradicional
Transporte a servicios de trastorno de uso de sustancias no es cubierto por Medicaid.

Servicios de intérpretes
¿Qué sucede si necesito un intérprete?
Sabemos que puede ser difícil hablar con su terapeuta si su primera lengua no es el inglés o si tiene problemas auditivos. ADDAPT cuenta con terapeutas que hablan otros idiomas que incluyen el lenguaje de señas. Puede solicitar que ellos le brinden servicios o puede solicitar un intérprete. Los intérpretes son gratuitos y están disponibles en todos los idiomas, incluyendo el lenguaje de señas. Un intérprete puede ayudarlo por teléfono o puede acompañarlo a sus citas de salud mental.

Esto le ayudará a hablar con su terapeuta y comprender lo que le está diciendo. Para solicitar un intérprete o un terapeuta que pueda hablar otro idioma o el lenguaje de señas, llame Utah County ADDAPT al 801-851-7128.

¿Qué necesito hacer si quiero llamar a Utah County ADDAPT y tengo problemas auditivos o tengo dificultad para hablar?

Si es usted sordo o tiene dificultad para oír, llame a Relay Utah al 711. Si tiene discapacidad del habla, llame a Comunicación oral Relay Utah al 1-888-346-5822 y una persona especialmente calificada le ayudará. Si usted habla español y está sordo o tiene dificultad para oír o impedimento en el habla, llame a Español Relay Utah al 1-888-346-3162.

Para obtener más información sobre Relay Utah, visite su sitio Web en www.connectutah.com. Si necesita un teléfono de texto (TTY) de atención al cliente de Sprint Relay al 1-800-676-3777 o TTY al 1-800-346-4128. Si habla español, llame al 1-888-346-3162. En algunos casos el dispositivo TTY puede estar disponible a un bajo precio o de forma gratuita.

Servicios no cubiertos por el ADDAPT del condado de Utah

¿Qué servicios cubre Medicaid pero no el ADDAPT del condado de Utah?

El ADDAPT del condado de Utah no brinda atención médica, odontológica, oftalmológica ni de farmacia. La atención médica incluye servicio médico de desintoxicación en un hospital por un problema de abuso de sustancias.

Si tiene preguntas sobre éste u otros servicios que puedan estar cubiertos por Medicaid, comuníquese con su plan de salud física o con Medicaid al 1-800-662-9651.

Los servicios de mantenimiento con metadona por problemas de abuso de sustancias no están cubiertos por el ADDAPT del condado de Utah. Si usted necesita este servicio, puede recibirlo de un proveedor de mantenimiento con metadona de

Medicaid. Si tiene preguntas, comuníquese con Medicaid al 1-800-662-9651. Si usted actualmente recibe servicios de mantenimiento con metadona y quiere obtener servicios *adicionales* por abuso de sustancias pagados por Medicaid, debe recibirlos a través del ADDAPT del condado de Utah.

Pago de servicios

¿Tendré que pagar alguna vez por los servicios por abuso de sustancias?

Servicios de emergencia de la sala de emergencias

No tendrá que pagar por los servicios de emergencia de la sala de emergencias.

Servicios de paciente externo que no son de emergencia

Es posible que tenga que pagar al proveedor por un servicio si:

- Usted recibe un servicio que no se cubre por ADDAPT ni Medicaid; o
- Usted recibe un servicio que no este pre-aprobado por ADDAPT (el proveedor o Usted trato de conseguir aprobación pero lo negamos, o lo aprobamos por menos de lo que se pidió); o
- Usted no fue a un proveedor de ADDAPT.

Obtención de servicios por abuso de sustancias

¿Cómo obtengo servicios por abuso de sustancias?

Comuníquese con el ADDAPT del condado de Utah al 801-851-7128.

¿Dónde debo ir para recibir los servicios por abuso de sustancias?

El ADDAPT del condado de Utah se encuentra ubicado en:

151 South University Avenue, Provo, Utah

El ADDAPT del condado de Utah le realizará una evaluación para saber qué servicios necesita. Podremos brindarle servicios por abuso de sustancias o enviarlo a uno de nuestros otros proveedores. El ADDAPT del condado de Utah cuenta con varios proveedores en el condado de Utah.

Las evaluaciones y algunos servicios de terapia pueden brindarse durante la noche. Comuníquenos si necesita servicios por la noche.

¿Cuán rápido me atenderán?
Si usted necesita atención de emergencia, lo atenderán de inmediato. (Consulte *Servicios de emergencia*, página 24). Le brindaremos atención urgente en condiciones que necesiten ser atendidas inmediatamente pero que no se consideren emergencias. Si usted necesita atención urgente, lo atenderemos dentro de los cinco días hábiles posteriores.

Si usted no tiene una necesidad urgente de ser atendido, lo recibiremos dentro de los 15 días hábiles. Si su estado cambia y cree que debemos atenderlo antes, comuníquese con nosotros. Volveremos a hablar sobre sus necesidades.

Servicios de proveedores
¿Puedo elegir a mi proveedor de servicios por abuso de sustancias?
Sí, puede hablar con nosotros sobre sus opciones para la elección de sus proveedores cuando nos reunamos para hablar de sus necesidades.

¿Puedo cambiar de proveedor de servicios por abuso de sustancias?
Quizá pueda hacerlo. Si desea cambiar de proveedor, comuníquese con el ADDAPT del condado de Utah al 801-851-7128 para hablar sobre su solicitud.

Servicios de otros proveedores
¿Puedo recibir servicios por abuso de sustancias de un proveedor que no sea proveedor del ADDAPT del condado de Utah?
Esto puede ser posible. Depende de sus necesidades y de los servicios que nuestros proveedores pueden ofrecer. Usted y el proveedor deben recibir aprobación previa. Para obtener más información, comuníquese con el ADDAPT del condado de Utah de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., al 801-851-7128.

¿Cuándo se me comunicará si puedo acudir a alguien que no pertenezca al ADDAPT del condado de Utah?
Tomaremos la decisión dentro de los 14 días calendario.

¿Puedo obtener una segunda opinión?
Sí. Usted tiene derecho a obtener una segunda opinión sobre su problema o los servicios por abuso de sustancias. Si desea obtener una segunda opinión de otro proveedor, comuníquese con nosotros al 801-851-7128. No le cobraremos ningún costo por recibir una segunda opinión.

Servicios de emergencia
¿Qué es una emergencia por abuso de sustancias?

- Cuando usted cree que su vida corre peligro.
- Cuando usted cree que puede hacerse daño o hacer daño a los demás.
- Cuando su seguridad o la de los demás está en riesgo.

¿Qué son los servicios de emergencia?
Son servicios para el tratamiento de trastornos de uso de sustancias que se brinden para tratar su emergencia.

¿Cómo obtengo servicios de emergencia?
El ADDAPT del condado de Utah cuenta con servicios telefónicos de emergencia las 24 horas, los siete días de la semana a través de Foothill Residential Treatment. Comuníquese con Foothill Residential Treatment al 801-851-7652.

Además, si usted está recibiendo servicios por abuso de sustancias de uno de nuestros proveedores, puede llamar a sus proveedores de lunes a viernes.

Si su proveedor no se encuentra disponible, comuníquese con Foothill Residential Treatment al 801-851-7652.

También, sea de día o de noche, puede visitar la sala de emergencias de cualquier hospital sea dentro o fuera del condado de Utah.

¿Tendré que pagar por la atención de emergencia?
No. No tendrá que pagar por los servicios de emergencia.

¿Debo pagar por la ambulancia que me traslada para recibir atención de emergencia?
No. No tendrá que pagar por la ambulancia.

Resoluciones
¿Qué son resoluciones?
Se denominan resoluciones cuando:

- Denegamos (rechazamos) servicios o aprobamos menos de los que usted deseaba.
- Reducimos o cancelamos un servicio que ha sido aprobado previamente. Si usted está de acuerdo con el cambio, no es una resolución. Sólo se considera resolución si usted nos informa que no desea el cambio.
- Rechazamos el pago a un proveedor de afuera por un servicio por el cual usted podría tener que pagar.
- No resolvemos una apelación o queja que usted presentó dentro de los tiempos estipulados.
- No tomamos una decisión sobre la obtención de servicios por parte de un proveedor del ADDAPT del condado de Utah dentro de los tiempos estipulados.

¿Cómo sabré si el ADDAPT del condado de Utah está emprendiendo una resolución?
Le enviaremos una carta llamada “Notificación de resolución”. Usted tiene derecho a apelar contra nuestra resolución si no está de acuerdo.

Apelaciones
¿Qué es una apelación?
Una apelación es cuando nos solicita que revisemos nuestra resolución para saber si hemos tomado la mejor decisión.

¿Quién puede presentar una apelación?
Usted, su representante legalmente autorizado o su proveedor pueden presentar una apelación.

¿Cuándo presento una apelación?
La carta llamada “Notificación de resolución” le dará toda la información sobre el proceso de apelaciones. También le informará sobre cuándo debe comunicarnos que desea apelar contra una resolución. En la mayoría de los casos, debe decirnos que quiere presentar una apelación dentro de los 30 días a partir de la fecha que figura en la carta “Notificación de resolución”.

¿Cómo presento una apelación?
La carta “Notificación de resolución” le informará sobre cómo presentar una apelación.

¿Qué ocurre si necesito ayuda para presentar una apelación?
Si necesita ayuda para presentar una apelación, comuníquese con el ADDAPT del condado de Utah de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., al 801-851-7128.
¿Puedo continuar recibiendo servicios si presento una apelación?
Si nuestra resolución fue reducir o cancelar servicios que habíamos aprobado anteriormente, y usted presenta la apelación dentro del tiempo estipulado y solicita que se continúen los servicios, continuaremos brindándole esos servicios. Deberá posiblemente pagar los servicios si la decisión de la apelación no resulta a su favor.

Si usted apela contra cualquier otro tipo de resolución y tiene preguntas sobre los servicios durante la apelación, comuníquese con el ADDAPT del condado de Utah de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., al 801-851-7128 para hablar sobre sus servicios.

¿Cuándo me comunicará el ADDAPT del condado de Utah la decisión sobre mi apelación?
Generalmente podemos entregarle una decisión por escrito dentro de los 15 días calendario luego de haber recibido la apelación. A veces, necesitamos más tiempo para tomar una

decisión. Se lo haremos saber por escrito. Además, usted quizá quiera que nos tomemos más tiempo por algún motivo. En tal caso, comuníquenoslo.

Cuando usted o su proveedor crean que es importnate que tomemos una decisión sobre su apelación rápidamente por motivos de salud o de seguridad, lo haremos generalmente en 3 días hábiles.

Audiencias imparciales de Medicaid

¿Qué puedo hacer si no estoy satisfecho con la decisión tomada sobre mi apelación?

Si no está conforme con nuestra decisión sobre su apelación o no podemos tomar una decisión dentro de los tiempos establecidos por Medicaid, puede hacer lo siguiente:
Usted, su representante legalmente autorizado o su proveedor pueden solicitar una audiencia imparcial con Medicaid. En estos casos, le comunicaremos en nuestra carta de decisión que usted puede solicitar una audiencia imparcial. La carta le indicará cómo y dónde solicitar la audiencia imparcial. Además, le brindaremos el formulario de solicitud de audiencia imparcial para que lo envíe a Medicaid. Usted debe solicitar una audiencia imparcial por escrito utilizando el formulario que le entregamos.

Si tiene preguntas o necesita ayuda para completar el formulario, comuníquese con el ADDAPT del condado de Utah de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., al 801-851-7128.

Durante una audiencia imparcial, Usted puede hablar por si mismo, o puede pedir que un miembro de su familia, un amigo, un abogado, o cualquiera otra persona hable por Usted. Antes y durante de la audiencia imparcial, Usted, y cualquiera otra persona que le esté ayudando puede presentar documentos. También, Usted, y cualquiera otra persona que le esté ayudando puede ver todos los documentos que se utilizaran en la audiencia imparcial.

¿Puedo continuar recibiendo servicios si presento una solicitud para una audiencia imparcial de Medicaid?
Si la audiencia imparcial de Medicaid es sobre nuestra decisión de reducir o cancelar servicios que habíamos aprobado anteriormente, Usted debe marcar el recuadro en el formulario de solicitud de audiencia imparcial de Medicaid para solicitar que los servicios se continúen. Si solicita una audiencia imparcial dentro del tiempo estipulado y pide que continuemos brindándole los servicios, así lo haremos. Es posible que tenga que pagar por estos servicios solamente si la decisión de la audiencia imparcial no resulta a su favor. Si la audiencia imparcial es sobre cualquier otro tipo de resolución, puede discutir sobre los servicios durante la audiencia imparcial.

Quejas/Reclamos

¿Qué sucede si tengo una queja sobre el ADDAPT del condado de Utah o mi proveedor?
Si tiene una queja sobre cualquier otra cosa que no sea una resolución, se denomina reclamo. Los ejemplos de reclamos incluyen quejas sobre la calidad de atención o los servicios que se le brindan, mal trato por parte de un proveedor o un proveedor que no respete sus derechos.

¿Quién puede presentar un reclamo?
Usted, su representante legalmente autorizado o su proveedor pueden hacerlo.

¿Cómo presento un reclamo?

- Puede comunicar su reclamo a su proveedor o a cualquier miembro del personal.
- Puede comunicarse con el ADDAPT del condado de Utah de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., al 801-851-7128. Infórmenos que desea presentar un reclamo.
- Puede entregarnos su reclamo por escrito. Entréguelo a su proveedor o a cualquier miembro del personal, o envíelo por correo a: Utah County ADDAPT
  151 South University Avenue Suite 3200, Provo, UT 84601.

Si no desea hablar con nosotros sobre su reclamo, puede comunicarse con Medicaid de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., al 1-877-291-5583.

¿Qué ocurre si necesito ayuda para presentar un reclamo?
Su proveedor o cualquier miembro del personal pueden ayudarlo. Además, puede comunicarse con el ADDAPT del condado de Utah de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., al 801-851-7128 y solicitar asistencia.

¿Cuándo me comunicará el ADDAPT del condado de Utah la decisión sobre mi reclamo?
Le comunicaremos nuestra decisión dentro de los 45 días calendarios posteriores a haber recibido su queja, excepto que nos solicite que nos tomemos más tiempo.
En ciertos casos, necesitaremos más tiempo para tomar una decisión. De ser así, se lo comunicaremos por escrito. Una vez que hayamos tomado una decisión, hablaremos con usted al respecto o le enviaremos una carta.

Responsabilidades y derechos del cliente
¿Cuáles son mis derechos como cliente?
Usted tiene derecho a:

- Recibir atención por abuso de sustancias sin importar su raza, color, origen, discapacidad (mental o física), sexo, religión o edad. Si usted ha sido tratado injustamente o discriminado por cualquier motivo, comuníquese con los números telefónicos que figuran a continuación:
  - ADDAPT del condado de Utah al 801-851-7128.
  - Servicios al ciudado de Medicaid al 1-877-291-5583.
  - La oficina federal de derechos civiles (Federal Office for Civil Rights) al 1-303-844-2024. Contacto por correo electrónico: ocrmail@hhs.gov.Sitio Web: www.hhs.gov/ocr.
- Recibir información sobre el plan prepagado de salud mental de manera fácil de entender.
- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Que se proteja su privacidad.

- Obtener información sobre otros tipos de tratamiento de manera fácil de entender.
- Participar en decisiones sobre sus servicios por abuso de sustancias, incluso derecho a rehusarse a recibir tratamiento.
- Ser libre de restricción o reclusión si se utiliza para obligarlo (forzarlo), para disciplinar o como reacción (para tomar represalias), o por conveniencia, tal como lo especifican las reglamentaciones federales sobre el uso de restricción y reclusión.
- Obtener una copia de su historial de abuso de sustancias. También puede solicitar que se enmiende o corrija, mientras lo permita la ley federal.
- Recibir los servicios cubiertos por abuso de sustancias en la medida que los necesite y cuando los requiera.
- Obtener una segunda opinión sin costo para usted.
- Usar estos derechos sin ser maltratado por el condado de Utah, su personal, ni sus proveedores contratados.

¿Cuáles son mis responsabilidades como cliente?

Usted es responsable de:

- Cumplir con las citas programadas.
- Cancelar las citas con 24 horas de antelación.
- Llegar a tiempo a sus citas.
- Participar junto con su proveedor en su plan de tratamiento y atención.
- Comunicar al secretario y al gestor de casos de Medicaid sobre cambios de dirección, número telefónico o seguro.
- Comunicar al personal médico sobre todos los medicamentos que toma, incluso los recetados médicos y de salud mental, medicamentos de venta libre, hierbas medicinales, etc.
- Completar cualquier encuesta que le den el ADDAPT del condado de Utah o su proveedor.
- Respetar la propiedad, comodidad y confidencialidad de los clientes y del personal.

- Notificar al proveedor que lo está tratando cuando desee dejar de recibir servicios.

Instrucciones anticipadas para atención médica

¿Qué sucede si estoy enfermo y no puedo tomar decisiones relacionadas con la atención médica?

Puede dar instrucciones a otras personas sobre sus decisiones relacionadas con la atención médica. Esto se denomina "Instrucciones anticipadas para atención médica". Esto nos dirá, por escrito, qué opciones de cuidados médicos quiere elegir si se enferma gravemente y no puede decidir por usted mismo.

Existe un formulario para las instrucciones. Debe utilizar dicho formulario. Una vez que lo haya completado, asegúrese de entregar una copia a todos sus proveedores de atención médica. También deberá guardar una copia y entregar una a sus familiares.

Si tiene dudas sobre las instrucciones anticipadas o desea recibir un formulario de instrucciones anticipadas para atención médica, consulte a su proveedor o comuníquese con el ADDAPT del condado de Utah de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., al 801-851-7128. También puede descargar el formulario para instrucciones anticipadas en www.aging.utah.edu/utah_coa/directives/
Si tiene instrucciones anticipadas y existe algún problema para que se acaten, comuníquese con la agencia de investigación y acreditación de Utah al 801-538-6158 o al 1-800-662-4157.

Privacidad

¿Se protegerá mi historial de abuso de sustancias?

El ADDAPT del condado de Utah acata las leyes federales sobre la privacidad de su historial de abuso de sustancias. No utilizamos ni compartimos ningún dato de salud protegido, excepto cuando lo permita la ley federal. Cuando la ley federal lo permita, sólo se compartirá la mínima información necesaria. Le informaremos más sobre sus derechos de privacidad en su primera visita.

También puede consultar sobre sus derechos de privacidad en cualquier momento. Consulte con su proveedor o comuníquese con el ADDAPT del condado de Utah de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., al 801-851-7128.

Operaciones del ADDAPT del condado de Utah

¿Cómo hago para saber cómo está establecido el ADDAPT del condado de Utah y cómo funciona?

Responderemos cualquier pregunta que tenga sobre cómo estamos establecidos, incluso preguntas sobre nuestro sistema de reclamos, prácticas de facturación, política de confidencialidad, o cómo escogemos proveedores y qué se les exige. Si lo pide, le daremos una copia de nuestra Guía de prácticas preferidas para los servicios por abuso de sustancias. Comuníquese con el ADDAPT del condado de Utah de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., al 801-851-7128.