

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**

Índice

Sección 1

Servicios de salud mental de Medicaid – Wasatch Mental Health

Servicios cubiertos de salud mental	1
Transporte	2
Miembros no tradicionales de Medicaid	3
Servicios de intérpretes	3
Servicios no cubiertos por Wasatch Mental Health	4
Pago de servicios.....	4
Obtención de servicios de salud mental	6
Servicios de proveedores	8
Servicios de otros proveedores.....	9
Servicios de emergencia.....	10
Atención de salud mental en un hospital	10
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 consumo de sustancias adictivas de Medicaid – Departamento del condado de Utah de prevención y tratamiento por drogas y alcohol (ADDAPT)

Servicios cubiertos por abuso de sustancias	21
Transporte	22
Servicios de intérpretes	22
Servicios no cubiertos por el ADDAPT del condado de Utah	23
Pago de servicios.....	24
Obtención de servicios para el trastorno por uso de sustancias	25
Servicios de proveedores	26
Servicios de otros proveedores.....	27
Servicios de emergencia.....	28
Apelaciones.....	29
Audiencias imparciales de Medicaid	30
Quejas/Reclamos	32
Responsabilidades y derechos del cliente.....	33
Instrucciones anticipadas para atención médica	34
Privacidad.....	35
Operaciones del ADDAPT del condado de Utah.....	35

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 1^{ro} 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

Transporte

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

Miembros de Medicaid Tradicional

Es posible que pueda obtener ayuda con transportación para los servicios de salud mental. Si no tiene transporte, llame al Departamento de Servicios de la Fuerza Laboral (DWS) para obtener un pase de autobús:

- DWS: 801-526-0950 o 1-866-435-7414
- Si no puede viajar en el autobús, Logisticare puede ayudarle con los viajes que no sean emergencia:
- Logisticare: 1-855-563-4403
- UTA Flex Trans es un servicio de auto bus especial que podría ayudarle:
- Flex Trans: 1-877-882-7272, ext 6

Para obtener más información sobre la ayuda de transporte, consulte la Guía para miembros de Medicaid. Puede encontrar la guía en línea o llamar a Medicaid si tiene preguntas:

- Guía para miembros de Medicaid en Medicaid.utah.gov o
- Llame a Medicaid al 1-800-662-9651

También puede hablar con su proveedor o llamar a la clínica más cercana a su casa. (Consulte Ubicaciones de servicio, página 7), o llámenos al 801-373-4760 o al 1-866-366-7987

Miembros no tradicionales de Medicaid

No recibe ayuda con los viajes para servicios que no sean emergencia.

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. Le ayudaran a hablar y entender lo que le dice su proveedor. Para solicitar un intérprete o un proveedor que pueda hablar o usar su lenguaje de seña en su idioma llame a la clínica más cercana a si hogar (consulte las Ubicaciones de servicio, página 7), o llámenos al 801-373-4760 o al 1-866-366-7987. Si necesita un intérprete para sus servicios de salud mental, durante su primera cita, el trabajador de admisión también hablará con usted sobre esto.

¿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 consumo 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

Servicios de la sala de emergencia del hospital

¿Tendré que pagar los servicios en la sala de emergencia de un hospital?

No tendrá que pagar los servicios de emergencia en la sala de emergencias de un hospital. Sin embargo, hay un copago si utiliza la sala de emergencias cuando no es 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:

- Tiene Medicaid bajo el programa CHEC
- Viviendo en un hogar de ancianos
- Indio American/nativo de Alaska
- Tiene Medicaid bajo el programa de Medicaid cancer
- Tiene Medicaid debido a esta embarazada

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

¿Tendré que pagar alguna vez por los servicios de salud mental?

Servicios ambulatorios que no son de emergencia

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.

Servicios ambulatorios de emergencia

No tendrá que pagar por servicios ambulatorios de emergencia.

Servicios de ambulance para atención de emergencia

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

No tendrá que pagar los servicios de ambulancia para la 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.

Ubicaciones de servicio

¿Dónde debo ir para recibir los servicios de salud mental?

- 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

Las evaluaciones y algunos servicios de terapia se proporcionan durante las noches. Háganos saber si necesita servicios en la noche.

¿Qué tan rápido me pueden atender?

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 trabajador de admisiones sobre sus opciones en cuanto a recetadores, terapeutas o administradores de casos que sean adecuados según sus necesidades. Puede comunicarse con los trabajadores de admisión los días de semana, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Llame a la clínica más cercana a su hogar (vea las Ubicaciones de servicio, página 7), o llámenos al 801-373-4760 o 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 1-800-273-8255 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.

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 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 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 801-494-0880.

Determinación Adversa de Beneficios (DAB)

¿Qué es un DAB?

ABD es cuando nosotros:

- Denegamos (rechazamos) servicios o aprobamos menos servicios de los que desea
- Reducimos o cancelamos un servicio que haya sido previamente aprobado. Si esta de acuerdo con el cambio, no es un DAB, Solo es un DAB si nos dice que no desea el cambio.
- Rechazamos el pago a un proveedor externo por un servicio por el cual usted podría tener que pagar.
- No ofrecemos su primera cita dentro del tiempo requerido para atención de emergencia, urgente o no urgente, y no está satisfecho con esto. (Consulte como obtener servicios de salud mental, pagina 7).
- No resolvemos una apelación o reclamo que nos haya presentado dentro del tiempo que debemos.
- No tomamos una decisión sobre la obtención de servicios de un subcontratista de Wasatch dentro del tiempo que debemos.

¿Cómo sabré si Wasatch Mental Health está tomando un DAB?

Le enviaremos una carta llamada “Aviso de DAB”. Usted tiene derecho a apelar nuestro DAB si no está de acuerdo.

Apelaciones

¿Qué es una apelación?

Una apelación es cuando nos solicita que revisemos nuestro DAB 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 informarnos por escrito si desea que su proveedor presente una apelación.

¿Cuándo presento una apelación?

La carta “Aviso de DAB” le dará toda la información sobre el proceso de apelaciones. También le informará sobre cuándo debe comunicarnos que desea apelar contra un DAB. En la mayoría de los casos, debe informarnos que desea presentar una apelación dentro de los 60 días a partir de la fecha que figura en la carta “Aviso de DAB”.

¿Cómo presento una apelación?

La carta “Aviso de DAB” 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 nuestro DAB 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 sí 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 prepago 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.
- Llame a Medicaid si sospecha de fraude, desperdicio o abuso (consulte Fraude, desperdicio y abuso, pagina 18).

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.

Fraude, desperdicio y abuso

¿Qué es el fraude, el desperdicio, y el abuso en la atención médica?

Hacer algo mal relacionado con Medicaid podría ser fraude, desperdicio o abuso. Queremos asegurarnos de que los dólares de atención médica se utilicen de la manera correcta. El fraude, el desperdicio, y el abuso pueden hacer que la atención médica sea mas costosa para todos.

Algunos ejemplos de fraude, desperdicio, y abuso son:

Por un miembro de Medicaid

- Cambiar la cantidad o la cantidad de resurtidos en una receta.
- Dar su tarjeta de Medicaid a otra persona para que la use.
- Mentir para recibir servicios médicos o de farmacia.

Por un proveedor

- Facturación por servicios que no hayan sido prestados
- No reportar el mal uso de una tarjeta de Medicaid por parte de un paciente.

¿Cómo puedo reportar fraude, desperdicio o abuso?

Si cree que puede haber fraude, desperdicio o abuso, puede comunicarse con:

Wasatch Mental Health

Representante de servicio 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.

Tambien puedes contactar:

Por fraude, desperdicio, o abuso del proveedor

Correo electrónico de la oficina del inspector general de Utah:

mpi@utah.gov

Línea directa gratuita: 1-855-403-7283

Por fraude, desperdicio, o abuso de miembros de Medicaid
Correo electrónico de fraude del Departamento de Servicios
Laborales de Utah: wsinv@utah.gov

Línea directa gratuita: 1-800-955-2210.

No tendrá que dar su nombre si denuncia fraude, desperdicio
o abuso.

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 entregó 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:

- Recibe un servicio que no esta cubierto por ADDAPT ni Medicaid; o
- Recibe un servicio que no ha sido aprobado previamente or ADDAPT (el proveedor o usted intentaron obtener la aprobación pero rechazamos la solicitud o aprobamos menos de lo que solicito); o
- No va a un proveedor de ADDAPT.

Si sucede algo de lo anterior, su proveedor podría pedirle que pague el servicio. Solo se le debe cobrar por el servicio si se cumplen las cuatro cosas siguientes:

- El proveedor tiene una póliza por escrito para cobrar a todos los pacientes por servicios que no están cubiertos, no solo a los pacientes de Medicaid;
- El proveedor le informa antes de recibir el servicio que deberá pagar por el servicio
- Usted acepta pagar por el servicio; y
- Hay un acuerdo por escrito firmado por usted y el proveedor que dice que es el servicio y cuanto tendrá que pagar.

NOTA: Si no aprobamos un servicio que usted o su proveedor solicitaron, puede apelar esta decisión con nosotros antes de aceptar pagar el servicio. (Consulte Apelaciones, pagina 29) para obtener información sobre cómo apelar.

- Es posible que también deba pagar a su proveedor por un servicio de salud mental ambulatorio que no sea de emergencia si:
- Solicita y obtiene servicios durante una apelación con o durante una audiencia imparcial estatal de Medicaid. Solo tendría que pagar si la apelación o la decisión de la audiencia imparcial del estado no está a su favor.
- No tiene Medicaid cuando recibe el servicio.

Servicios ambulatorios de emergencia

No tendrá que pagar los servicios ambulatorios de emergencia.

Obtención de servicios para el trastorno por uso de sustancias

¿Cómo obtengo servicios de trastorno por uso de sustancias?

Llame a aDDAPT al 801-851-7128 o al 844-773-7128

¿Dónde debo ir para recibir servicios de trastorno por uso de sustancias?

aDDAPT se encuentra en:

151 South University Avenue, Provo, Utah

aDDAPT se reunirá con usted para ver qué servicios necesita.

Cuando nos reunamos con usted, hablaremos con usted sobre los proveedores apropiados, si están tomando nuevos clientes y los idiomas que hablan aparte de el ingles.

Podríamos proporcionarle sus servicios para el trastorno por uso de sustancias o enviarlo a uno de nuestros otros proveedores.

ADDAPT tiene varios proveedores en el condado de Utah. Se pueden proporcionar evaluaciones y algunos servicios de terapia durante las tardes. Háganos saber 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 mi proveedor de trastorno por uso de sustancias?

Sí, puede hablarnos sobre su elección de proveedor cuando nos reunamos con usted para hablar sobre sus necesidades. Durante el proceso de evaluación, se analizarán los proveedores adecuados, si el consultorio del proveedor tiene adaptaciones para personas con discapacidades físicas, si aceptan nuevos clientes y los proveedores que hablan otros idiomas (incluido el lenguaje de señas americano).

Los proveedores adicionales de aDDAPT son:

- Discovery House
714 S State St,
Orem, Utah 84058
(801) 426-6565
- House of Hope
1726 South Buckley Lane
Provo, Utah 84606
Phone: (801) 373-6562
- Institute for Cognitive Therapy, Inc.
560 South State St. Suite G1
Orem, Utah 84058
Phone: 801-802-8608
- Odyssey House

340 East 100 South
Spanish Fork, Utah 84660
Phone: 801-623-4770

- Project Reality
151 South University Ave, Suite 1400
Provo, Utah 84111
Phone: 801-851-7118
- Rocky Mountain Addiction Center
151 South University Ave. Ste. 1500
Provo, Utah 84601
Phone: 801-851-7128

¿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 brindan 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.

Determinación adversa de beneficios

¿Qué es una determinación adversa de beneficios?

Determinación adversa de beneficios es 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 determinación adversa de beneficios. Sólo se considera una determinación adversa de beneficios 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 determinación adversa de beneficios?

Le enviaremos una carta llamada “Notificación de determinación adversa de beneficios”. 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?

Su carta de “Aviso de determinación adversa de beneficios” le dará información completa sobre el proceso de apelación. También le dirá que tan pronto debe decirnos que desea apelar la determinación adversa de beneficios. En la mayoría de las situaciones, debe decirnos que desea presentar una apelación dentro de los 30 días a partir de la fecha de la carta de aviso de determinación adversa de beneficios.

¿Cómo presento una apelación?

La carta de Aviso de determinación adversa de beneficios le informará 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 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.

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 sí 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 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 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.
- Llame a Medicaid si sospecha que hubo fraude, desperdicio o abuso (consulte Fraude, desperdicio y abuso, pagina 35).

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.

Fraude, desperdicio y abuso

¿Qué es el fraude, desperdicio y el abuso de la atención médica?

Hacer algo mal relacionado con Medicaid podría ser fraude, desperdicio o abuso. Queremos asegurarnos de que los dólares de atención médica se usen de la manera correcta. El fraude, el desperdicio y el abuso pueden hacer que la atención médica sea más costosa para todos.

Algunos ejemplos de fraude, desperdicio, y abuso son:

Por un miembro de Medicaid

- Cambiar la cantidad o el número de resurtidos en una receta.
- Dar su tarjeta de Medicaid a otra persona para que la use.
- Mentir para obtener servicios médicos o de farmacia.

Por un proveedor

- Cobrando por servicios que no se han proporcionado.
- No informar el uso indebido de una tarjeta de Medicaid por parte de un paciente.

¿Cómo puedo reportar fraude, desperdicio o abuso?

Si cree que puede haber fraude, desperdicio o abuso, puede comunicarse con:

- aDDAPT de lunes a viernes, 8:00 a.m. a 5:00 p.m., al 801-51-7128 o 844-773-7128

También puede contactar:

- **Por fraude, desperdicio o abuso de proveedores**
 - Correo electrónico de la Oficina del Inspector General de Utah (OIG):
mpi@utah.gov
Línea directa gratuita: 1-855-403-7283

- **Por fraude, desperdicio o abuso de miembros de Medicaid**
 - Correo electrónico de fraude del Departamento de Servicios Laborales de Utah: wsinv@utah.gov
Línea directa gratuita: 1-800-955-2210

No necesitará dar su nombre si denuncia fraude, desperdicio o abuso.

Wasatch Mental Health

750 North Freedom Blvd, Suite 300

Provo, UT 84601

PRSR1 STD
U.S. POSTAGE

PAID

SALT LAKE

CITY, UT

PERMIT NO.

4621