



Manual Para Miembros de Servicios de Salud Conductual de Medicaid

Índice	
Introducción	4
Otros Idiomas	4
Servicios de Intérprete Durante Las Visitas Con Su Proveedor	6
Servicios Disponibles.....	7
Obtener Servicios de Salud Mental o Trastorno Por Consumo de Sustancias.....	8
Servicios No Cubiertos Por Optum	9
Transporte	9
Servicios de Emergencia.....	10
Atención de Salud Mental en Un Hospital	10
Pago de Servicios.....	11
Servicios Ambulatorios de Salud Mental y Trastorno Por Consumo de Sustancias	11
Derechos del Cliente	12
Póliza de No Discriminación	13
Responsabilidades del Cliente	13
Fraude, Despilfarro y Abuso	14
Aviso de Determinación Adversa de Beneficios	14
Apelaciones	15
Audiencias Justas de Medicaid	16
Quejas (Quejas Formales).....	17
Directivas Anticipadas de Atención	17
Privacidad.....	18
Operaciones de Optum	18
Directorio de Proveedores	18

Introducción

Como miembro de Medicaid, usted es parte del Plan de Salud Mental Prepago de Medicaid o Prepaid Mental Health Plan (PMHP). Si vive en el condado de Salt Lake, la División de Servicios de Salud Conductual del Condado de Salt Lake (DBHS del Condado de Salt Lake) es su PMHP. DBHS del Condado de Salt Lake utiliza Optum para ayudarlo a obtener servicios de salud mental y trastorno por consumo de sustancias (SUD). Mientras viva en el condado de Salt Lake, debe obtener sus servicios de salud mental o SUD a través del grupo de proveedores de Optum. Si tiene otro tipo de Medicaid (TAM o Expansión de Medicaid para Adultos), comuníquese con la Oficina de Medicaid de Utah al 800-662-9651 o 801-538-6155.

Este manual explica los servicios de salud mental y SUD de Medicaid que cubre el PMHP. También puede obtener este manual y el Directorio de Proveedores en el sitio web de Optum www.optumhealthslco.com. El Directorio de Proveedores tiene información sobre los idiomas que hablan los proveedores y otros detalles sobre cada proveedor.

Puede obtener este manual y otra información escrita en español. También puede obtener este manual en un disco compacto (CD) en inglés o español. Para obtener ayuda, llame al **1-877-370-8953**.

Otros Idiomas:

Los servicios gratuitos de asistencia de idioma están disponibles para usted. Para obtener ayuda, llame al **1-877-370-8953**.

Spanish

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-877-370-8953.

Chinese

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-877-370-8953。

Vietnamese

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-877-370-8953.

Korean

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-877-370-8953 번으로 전화해 주십시오.

Navajo

Díí baa akó nínízin: Díí saad bee yáníłti'go **Diné Bizaad**, saad bee áká'ánída'áwo'dęę', t'áá jiik'eh, éí ná hółq, kojį' hódíłnih 1- 877-370-8953.

Nepali

ध्यान दिनुहोस्: तपाईंले नेपाली बोल्नुहुन्छ भने तपाईंको निम्ति भाषा सहायता सेवाहरू निःशुल्क रूपमा उपलब्ध छ। फोन गर्नुहोस् 1-877-370-8953

Tongan

FAKATOKANGA'I: Kapau 'oku ke Lea-Fakatonga, ko e kau tokoni fakatonu lea 'oku nau fai atu ha tokoni ta'etotongi, pea teke lava 'o ma'u ia. Telefoni mai 1-877-370-8953.

Serbo-Croatian

OBAVJEŠTENJE: Ako govorite srpsko-hrvatski, usluge jezičke pomoći dostupne su vam besplatno. Nazovite 1-877- 370-8953.

Tagalog

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-877-370-8953.

German

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-877-370-8953.

Russian

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-877-370-8953.

Cambodian

ប្រយ័ត្ន៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសាដោយមិនគិតល្មើល គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរទូរស័ព្ទ 1-877-370-8953.

French

ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-877-370- 8953.

Japanese

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-877-370-8953。

Arabic

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-877-370-8953.

Servicios de Intérprete Durante Las Visitas Con Su Proveedor

¿Qué sucede si necesito servicios de intérprete cuando visito a mi proveedor?

Sabemos que puede ser difícil hablar con su proveedor si su primer idioma no es inglés o si tiene problemas de audición. Puede pedirnos 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 estar con usted en sus visitas de salud mental o SUD. El intérprete lo ayudará a comprender lo que le dice su proveedor. También, es posible que tengamos proveedores que hablen o señalen su idioma. Puede pedir obtener servicios de ellos.

Para pedir un intérprete o un proveedor que pueda hablar o señalar su idioma, llame a Optum al **1-877-370-8953** y presione el # 3 para hablar con un defensor del cuidado.

¿Qué sucede si deseo llamar a Optum y soy sordo o tengo problemas de audición o tengo dificultades para hablar?

Puede llamar a **Relay Utah al 711**. Si le resulta difícil hablar, también puede llamar a **Speech-to-Speech Relay Utah al 1-888-346-5822** y una persona capacitada lo ayudará. Si habla español y es sordo o tiene problemas de audición o le cuesta trabajo hablar, llame a **Spanish Relay Utah al 1-888-346-3162**.

Si necesita un dispositivo de telecomunicaciones (TTY), vaya a relayutah.gov o llame a la Comisión de Servicios Públicos de Utah al número gratuito 866-772-8824. En algunos casos, el dispositivo TTY puede estar disponible a un costo pequeño o sin costo para usted.

Otras Ayudas Gratuitas y Servicios

Optum también proporciona otras ayudas gratuitas y servicios para ayudarle:

- Información escrita en otros idiomas
- Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos y otros formatos)

Llame a Optum al **1-877-370-8953** y presione el # 3 para hablar con un defensor del cuidado.

Servicios Disponibles

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

La atención hospitalaria para pacientes internados por problemas de salud mental y servicios ambulatorios para problemas de salud mental y uso de sustancias están cubiertos. Los servicios de salud mental y trastorno por consumo de sustancias (SUD) para pacientes ambulatorios incluyen servicios residenciales, tratamiento diurno, servicios ambulatorios intensivos y estándares.

Los servicios ambulatorios de salud mental y trastorno por consumo de sustancias incluyen:

- Evaluaciones
- Pruebas psicológicas
- Terapia individual y grupal
- Terapia familiar
- Servicios conductuales terapéuticos individuales y grupales
- Manejo de medicamentos
- Entrenamiento y desarrollo de habilidades individuales
- Servicios de rehabilitación psicosocial (tratamiento diurno)
- Servicios de apoyo entre iguales
- Servicios de gestión de casos específicos

¿Se cubren otros servicios?

Sí, otros servicios cubiertos son:

- Terapia electroconvulsiva (ECT)
- Servicios de intérprete

Estos son algunos otros servicios que pueden cubrirse según sus necesidades.

- Atención de relevo
- Servicios psicoeducativos
- Servicios personales
- Vida de apoyo

Si desea obtener más información sobre cualquiera de estos servicios, llame a Optum al **1-877-370- 8953**, y presione el # 3. Un defensor del cuidado lo ayudará.

Los servicios son brindados por médicos, enfermeras, psicólogos, trabajadores sociales clínicos con licencia, asesores de SUD, asesores clínicos de salud mental, especialistas de pares, administradores de casos específicos, etc.

Su proveedor le ofrecerá servicios después de que él o ella se reúna con usted para hablar sobre lo que necesita. Su proveedor puede recomendar servicios ambulatorios, servicios ambulatorios más intensivos, servicios de tratamiento diurno o tratamiento en un entorno residencial. Si su proveedor piensa que un proveedor diferente podría ser mejor para usted, se lo harán saber.

Obtener Servicios de Salud Mental o Trastorno Por Consumo de Sustancias

¿Cómo obtengo servicios de salud mental o trastorno por consumo de sustancias?

Si usted o su hijo necesitan servicios de salud mental o SUD, puede ver el Directorio de Proveedores en el sitio web de Optum www.optumhealthslco.com. El directorio tiene las direcciones de los proveedores, los números de teléfono, los servicios que brindan, los idiomas que hablan y la información sobre si aceptan nuevos clientes.

Después de elegir un proveedor, llame al proveedor para programar su primera cita. Algunos servicios también se brindarán fuera del horario comercial habitual. Si tiene alguna pregunta, llame a Optum al **1-877-370-8953** y presione el # 3. Un defensor del cuidado lo ayudará a encontrar un proveedor.

¿Qué tan rápido puedo ser visto?

Si necesita atención de emergencia, será visto de inmediato. Vea la sección Servicios de Emergencia, en la página 10 para obtener información sobre cómo obtener atención de emergencia. Si necesita atención urgente, el proveedor lo atenderá dentro de los 5 días hábiles. Si no tiene una necesidad urgente de atención, el proveedor lo atenderá dentro de los 15 días hábiles. Si su condición cambia y cree que debe ser atendido antes, llame al proveedor. Si el proveedor no puede verlo antes, llame a Optum al **1-877-370-8953** y presione el # 3 para hablar con un defensor del cuidado. Hablaremos de sus necesidades. Le ayudaremos a encontrar un proveedor diferente que pueda verlo antes.

¿Tengo que obtener aprobación antes de obtener servicios de salud mental o trastorno por consumo de sustancias?

Optum no necesita preaprobar la mayoría de los servicios de salud mental o SUD. Si Optum necesita aprobar el servicio que su proveedor desea brindarle, su proveedor se lo informará.

Si necesitamos preaprobar servicios, generalmente podemos decidir dentro de los 14 días calendario. Si usted o su proveedor desean que tomemos más tiempo para tomar una decisión, infórmenos. Algunas veces, podríamos necesitar más tiempo para tomar una decisión. Medicaid nos permite tomarnos hasta 14 días más para tomar una decisión. Si necesitamos más tiempo, le daremos nuestra decisión por escrito. Si no está satisfecho con esto, puede presentar una queja.

A veces, usted o su proveedor pueden pensar que es importante tomar una decisión rápidamente. Si aceptamos, intentaremos tomar una decisión en 3 días hábiles. Si desea que tomemos más tiempo, o si necesitamos más tiempo para tomar una decisión, Medicaid nos permite tomar hasta 14 días más. Le daremos nuestra decisión por escrito. También le haremos saber al proveedor nuestra decisión.

¿Puedo obtener servicios de salud mental o trastorno por consumo de sustancias de un proveedor que no está en el Directorio de Proveedores de Optum?

En algunas situaciones, se puede ir a un proveedor que no está en el Directorio de Proveedores. Usted y el proveedor deben obtener una aprobación previa **antes** de recibir los servicios. Para obtener más información, llame a Optum al **1-877-370-8953** y presione el # 3 para hablar con un

Defensor del cuidado. Es posible que tenga que pagar por servicios que no hemos aprobado previamente.

¿Cuándo me dirá Optum si puedo ver a un proveedor que no está en el Directorio de Proveedores?

Tomaremos una decisión dentro de los 14 días calendario. Le daremos nuestra decisión por escrito. También le haremos saber al proveedor nuestra decisión.

¿Puedo obtener una segunda opinión?

Sí. Puede obtener una segunda opinión sobre sus problemas o servicios de salud mental o por uso de sustancias. No tendrá que pagar por una segunda opinión. Si desea una segunda opinión, llame a Optum al **1-877-370-8953** y presione el # 3 para hablar con un defensor del cuidado.

Servicios No Cubiertos Por Optum

¿Qué servicios podrían ser cubiertos por Medicaid pero no por Optum?

Algunos de los servicios que podrían estar cubiertos por Medicaid o por su plan de salud física pero no por Optum son la atención médica, incluyendo la desintoxicación médica en el hospital para un problema por uso de sustancias, atención dental, atención de la visión y farmacia. Si tiene preguntas sobre estos servicios o cualquier otros servicios que podrían ser cubiertos por Medicaid, llame a su plan de salud física o llame a Medicaid al **1-800-662-9651**.

También, la metadona proporcionada por un Programa de Tratamiento de Opioides (OTP) no está cubierta por Optum. Las OTPs pueden fracturar a Utah Medicaid directamente por el servicio de metadona. Usted no tiene que pagar por la metadona.

Transporte

¿Cómo puedo obtener ayuda con el transporte a mis servicios de salud mental o servicios de trastorno por uso de sustancias?

Miembros de Medicaid Tradicional

El transporte a sus servicios de salud mental y servicios SUD están disponibles. Si no tiene transporte propio para sus citas, puede pedir un pase de autobús de la Autoridad de Tránsito de Utah (UTA) llamando al Departamento de Servicios Laborales al **1-801-526-0950** o al **1-866-435-7414**.

Si el servicio de autobús de UTA no está en su área o si no puede usar el autobús por algún motivo, el transporte está cubierto por el programa de transporte de Medicaid de Utah. Para obtener más información, consulte la Guía Para Miembros de Medicaid de Utah. Para pedir una copia, o si tiene preguntas, llame a Utah Medicaid al 1-866-608-9422. También puede encontrar información en la página web Medicaid.utah.gov. También puede llamar a Optum al **1-877-370-8953**, y presione el # 3 para hablar con un defensor del Cuidado.

Miembros de Medicaid No Tradicional

El transporte a sus servicios de salud mental o SUD no están cubiertos por Medicaid.

Servicios de Emergencia

No se requiere autorización previa para los servicios de emergencia

¿Qué es una emergencia?

- Cuando piensas que tu vida está en peligro
- Cuando crees que puedes hacerte daño a ti mismo o a otros
- Cuando su seguridad o la de los demás está en riesgo

¿Qué son los servicios de emergencia?

Estos son servicios de salud mental o SUD brindados para tratar su emergencia.

¿Cómo obtengo servicios de emergencia?

Optum tiene servicios de emergencia las 24 horas, los siete días de la semana. Puede llamar en cualquier momento para hablar con un trabajador de crisis.

Para recibir atención de emergencia de día o de noche, llame a la línea de crisis de University Neuropsychiatric Institute (UNI) al 801-587- 3000. Le ayudarán con su emergencia. Es posible que lo manden a un lugar de tratamiento, o manden a su equipo de crisis para reunirse con usted, si es necesario.

Si ya está recibiendo servicios de un proveedor de Optum, puede llamarle a su proveedor los días entre semana. Si su proveedor no está disponible, llame a la línea de crisis de UNI al 801-587-3000.

También, de día o de noche, puede ir a cualquier sala de emergencias de un hospital para recibir atención de emergencia. Incluso si se encuentra fuera del Condado de Salt Lake, vaya a la sala de emergencias del hospital más cercano. No necesita la aprobación de Optum antes de recibir los servicios de emergencia.

Atención de Salud Mental en Un Hospital

¿Cómo obtengo atención de salud mental en un hospital?

La atención de salud mental en un hospital después de una emergencia generalmente se llama servicios de atención posteriores a la estabilización.

Optum usa estos hospitales en el condado de Salt Lake:

- **University of Utah Neuropsychiatric Institute (UNI)**
501 Chipeta Way, Salt Lake City
- **Jordan Valley Medical Center, West Valley Campus (anteriormente conocido como Pioneer Valley Hospital)**
3460 Pioneer Parkway, West Valley City
- **St. Marks Hospital**
1200 East 3900 South, Salt Lake City

Si cree que necesita atención hospitalaria, llame a Optum al **1-877-370-8953** o vaya al hospital

más cercano.

Si un hospital distinto de los mencionados anteriormente trata su emergencia y quiere admitirlo en el hospital, el hospital debe llamar a Optum para su aprobación. Es importante informarle al hospital que Optum es su plan de salud mental de Medicaid para que puedan llamarnos si quieren admitirlo. Los hospitales pueden llamarnos al **1-877-370-8953**. Podríamos hacer que permanezca en ese hospital o podríamos trasladarlo a uno de nuestros hospitales.

Pago de Servicios

Servicios de Sala de Emergencia del Hospital

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

No tendrá que pagar los servicios de emergencia en la sala de emergencias de un hospital.

Atención de Salud Mental en Un Hospital

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

El hospital puede cobrarle un copago de \$75 por cada estadía en el hospital, sin importar cuántos días permanezca allí.

Servicios Ambulatorios de Salud Mental y Trastorno Por Consumo de Sustancias

Tendré que pagar por servicios ambulatorios de salud mental o trastornos por consumo de sustancias?

Servicios Ambulatorios que No Sea de Emergencia

Es posible que tenga que pagarle a su proveedor por un servicio ambulatorio que no sea de emergencia si:

- recibe un servicio que no está cubierto por Optum o Medicaid; o
- recibe un servicio que no está aprobado previamente por Optum (el proveedor o usted intentó obtener la aprobación pero Optum rechazó la solicitud o se aprobó menos de lo que se pidió); o
- No acude a un proveedor de Optum

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

- El proveedor tiene una póliza escrita para cobrarle a sus pacientes por servicios no cubiertos, no solamente para pacientes de Medicaid;
- El proveedor le dice antes de obtener el servicio que tendrá que pagar por el servicio;
- Usted acepta pagar por el servicio; y
- Hay un acuerdo por escrito firmado por usted y el proveedor que dice cuál es el servicio y cuánto tendrá que pagar.

NOTA: Si Optum no aprobó un servicio que usted o su proveedor pidieron, puede apelar esta decisión antes de aceptar pagar por el servicio. Vea la sección de *Apelaciones* en la página 15.

Es posible que también deba pagarle a su proveedor por un servicio ambulatorio que no sea de emergencia si:

- Pide y recibe servicios durante una apelación o durante una audiencia imparcial estatal de Medicaid.
- Solo tendría que pagar si la apelación o la decisión de la audiencia imparcial del estado no está a su favor.
- No está en Medicaid cuando recibe el servicio.

Servicios Ambulatorios de Emergencia

No tendrá que pagar por los servicios ambulatorios de emergencia.

Servicios de Ambulancia para Atención de Emergencia

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

Miembros de Medicaid Tradicional y No Tradicional

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

Derechos del Cliente

¿Cuáles son mis derechos?

Como cliente, tiene derecho a:

- Obtener información por escrito sobre el Plan de Salud Mental Prepago que se entienda fácilmente
- Obtener información escrita sobre el Plan de Salud Mental Prepago en un idioma y formato que se entienda fácilmente
- Ser tratado con respeto y dignidad
- Tener su privacidad protegida
- Obtener información sobre todas las opciones de tratamiento de forma clara y comprensible
- Recibir información sobre el Plan de Salud Mental Prepago en un idioma y formato que se entienda fácilmente
- Tomar parte en las decisiones de tratamiento sobre los servicios, incluido el derecho a rechazar el tratamiento
- Estar libre de restricciones o reclusión si se usa de esta manera:
 - Para forzar (fuerza) o disciplina;
 - Como reacción (para tomar represalias) o por conveniencia;
 - Como esta especificado en las regulaciones federales sobre el uso de la restricción y el aislamiento
- Obtener una copia de su(s) registro(s) médico(s) de salud conductual. También puede pedir que se modifiquen o corrijan, cuando lo permita la ley federal
- Obtener servicios en la cantidad que necesita y cuando los necesita
- Ser libre de usar sus derechos en cualquier momento y no ser maltratado por DBHS del Condado de Salt Lake, Optum, o su proveedor si lo hace

Si cree que no se le ha permitido usar estos derechos, puede comunicarse con:

- Optum SLCo Complaints Hotline / Línea Directa de Quejas de Optum SLCo: **1-877-370-8953**
- Salt Lake County DBHS / DBHS del Condado de Salt Lake: 1-385-468-4747
- Utah Medicaid's Constituent Services / Servicios Constituyentes de Medicaid de Utah: 1-877-291-5583
- The Federal Office for Civil Rights / La Oficina Federal de Derechos Civiles: 1-800-368-1019, ocrmail@hhs.gov (correo electrónico), www.hhs.gov/ocr (sitio web), o 1-800-537-7697 (TDD)

Póliza de No Discriminación

El DBHS del Condado de Salt Lake y Optum tienen políticas de no discriminación que siguen las leyes federales de derechos civiles. No lo trataremos de manera diferente (injustamente) según la raza, el color, el origen nacional, la edad, la discapacidad (mental o física), el sexo, la orientación sexual, la identidad de género o la religión.

Si cree que ha sido tratado de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad (mental o física), sexo, orientación sexual, identidad de género o religión, puede presentar una queja.

Puede presentar una queja en persona o por correo, fax o correo electrónico con el representante de quejas de Optum. **En persona o por Correo:** 2525 Lake Park Blvd., West Valley City, UT 84120, **Teléfono:** 1- 877-370-8953, **Fax:** 1-801-982-3159, o **Correo Electrónico:** slcoreviews@optum.com.

También puede presentar una queja con el Representante de Servicios Constituyentes de Medicaid, por **Correo:** P.O. Box 143106, Salt Lake City, UT 84114-3106, **Teléfono:** 1-801-538-6417, 1-877-291-5583, **Fax:** 1-801- 538-6805, o **Correo Electrónico:** medicaidmemberfeedback@utah.gov

También puede presentar una queja de derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., Oficina de Derechos Civiles, electrónicamente a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en:

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, **Correo:** Operaciones de Administrador de Casos Centralizadas, Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. 200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building Washington, DC 20201, o **Teléfono:** 1-800-368-1019, 1-800-537- 7697 (TDD) o **Correo Electrónico:** OCRComplaint@hhs.gov.

Si desea enviar su queja por correo o por correo electrónico, puede escribir su queja o puede usar el formulario de quejas de la Oficina de Derechos Civiles disponible en: <http://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/complaint-process/index.html>

Si necesita ayuda para presentar una queja, llame a Optum al **1-877-370-8953** y presione el # 2 para hablar con un miembro del equipo de Optum.

Responsabilidades del Cliente

¿Cuáles son mis responsabilidades?

Como cliente, usted es responsable de:

- Mantener sus citas y ser puntual
- Si necesita cancelar una cita, llame al proveedor con 24 horas de anticipación
- Participar en su plan de tratamiento y cuidado
- Informar a Optum y a su trabajador de elegibilidad de Medicaid sobre cambios en su dirección, número de teléfono o aseguranza
- Completar cualquier encuesta que los proveedores de Optum le den
- Respetar la propiedad, la comodidad y la confidencialidad de los clientes y el personal
- Notificar a su proveedor de tratamiento cuando quiera dejar de recibir servicios

Fraude, Despilfarro y Abuso

Fraude

El fraude incluye el uso de los beneficios médicos de otra persona para sus servicios de atención médica, el uso del número de seguro social de otra persona para calificar para la asistencia del gobierno o la facturación de los proveedores por servicios que no ocurrieron.

Despilfarro

El despilfarro es el uso planeado, el desecho o el gasto de atención médica o los recursos del gobierno de una manera imprudente e incorrecta.

Abuso

El abuso es el mal uso planeado de la atención médica o de los recursos del gobierno.

Ejemplos de abuso incluyen:

- Solicitando y consiguiendo medicamentos que no necesita usar
- Médicos facturando por servicios que no ocurrieron

¿Por qué debería importarme el fraude, despilfarro y abuso?

El fraude, despilfarro y abuso de atención médica son problemas serios y afectan el costo de los servicios de atención médica.

¿Cómo puedo reportar el fraude, despilfarro y abuso?

Si cree que alguien está usando su información de Medicaid o cometiendo fraude, despilfarro o abuso, llame a cualquiera de los siguientes:

- Optum al **1-877-370-8953**
- La Oficina del Inspector General de Servicios de Medicaid, llame sin cargo al **1-855-403-7283** o envíe un correo electrónico a **mpi@utah.gov** o visite su sitio web: www.oig.utah.gov
- Unidad de Prevención de Errores de Pago del Departamento de Servicios Laborales al **1-800-955-2210** o envíe un correo electrónico a **wsinv@utah.gov**.

Determinaciones Adversas de Beneficios

¿Qué son las determinaciones adversas de beneficios?

Las determinaciones adversas de beneficios son cuando:

- Optum niega (rechaza) o aprueba menos servicios de los que deseaba
- Optum niega el pago de un servicio que posiblemente tenga que pagar
- Optum no ofrece su primera cita dentro del tiempo requerido para emergencias, atención

urgente o no urgente y no está contento con esto (vea la sección Obtener Servicios de Salud Mental o Trastorno Por Consumo de Sustancias en la página 8)

- Optum no resuelve una queja que tenga con nosotros tan pronto como se supone que debe
- Optum no toma una decisión sobre la obtención de los servicios que ha pedido en la cantidad de tiempo que Medicaid desea que hagamos
- Su proveedor reduce o detiene un servicio previamente aprobado. Si está de acuerdo con el cambio, no es una determinación adversa de beneficios. Es solo una determinación de beneficios si nos dice que no desea el cambio

¿Cómo sabré si Optum está haciendo una determinación adversa de beneficios?

Le enviaremos una carta llamada Aviso de Determinación Adversa de Beneficios (Adverse Benefit Determination). Tendrá derecho a apelar si no está de acuerdo con nuestra decisión.

Apelaciones

¿Qué es una apelación?

Una apelación es cuando le pide a DBHS del condado de Salt Lake que revise la determinación adversa de beneficios que realizó Optum para ver si tomamos la mejor decisión.

¿Quién puede presentar una apelación?

Usted, su representante legalmente autorizado o su proveedor pueden pedir la apelación.

¿Cuándo debo presentar una apelación?

Su carta de Aviso de Determinación Adversa de Beneficios le brindará información completa sobre el proceso de apelación, incluido qué tan pronto debe informarle al DBHS del Condado de Salt Lake que desea una apelación. En la mayoría de las situaciones, debe pedirles una apelación dentro de los 60 días a partir de la fecha en la carta de Aviso de Determinación Adversa de Beneficios.

Sin embargo, si nuestra decisión fue reducir o suspender los servicios que ya habíamos aprobado, y desea continuar recibiendo los servicios, debe pedir una apelación en o antes de lo siguiente: dentro de los 10 días de que Optum le haya enviado por correo la carta de Aviso de Determinación Adversa de Beneficios o la fecha de vigencia de la decisión propuesta. Si pide una apelación a tiempo y le informa a DBHS del Condado de Salt Lake que desea recibir los servicios mientras toman una decisión, puede seguir recibiendo los servicios. Si la decisión de la apelación no está a su favor, es posible que deba pagar los servicios.

¿Cómo pido una apelación?

La carta de Aviso de Determinación Adversa de Beneficios le indicará cómo pedir por una apelación. Si necesita ayuda para pedir una apelación, llame a Optum al **1-877-370-8953**.

También puede llamar primero al DBHS del Condado de Salt Lake para presentar su apelación. Llame al **1-385-468-4707**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a -5: 00 p.m. Pida hablar con el Gerente de Aseguramiento de Calidad. Hágales saber que desea pedir una apelación. Incluso si llama primero, debe enviar su apelación por escrito.

¿Qué sucede si necesito ayuda para pedir una apelación?

Si necesita ayuda, llame a Optum al **1-877-370-8953**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y pida hablar con el Gerente de Cumplimiento.

¿ Cuándo va la División de Servicios de Salud Conductual del Condado de Salt Lake a informarme de la decisión sobre mi apelación?

Por lo general, le darán una decisión por escrito dentro de los 30 días calendario después de que reciban su apelación. A veces, pueden necesitar más tiempo para tomar la decisión. Si necesitan más tiempo, se lo comunicarán por escrito. Además, es posible que desee que tomen más tiempo por alguna razón. Si es así, hágales saber. Cuando usted, su proveedor o ellos piensan que es importante tomar una decisión sobre su apelación rápidamente, generalmente tomarán una decisión dentro de las 72 horas.

Audiencias Justas de Medicaid

¿Qué puedo hacer si no estoy satisfecho con la decisión de la apelación?

Si no está satisfecho con la decisión de DBHS del Condado de Salt Lake sobre su apelación, o no pueden tomar una decisión sobre su apelación tan pronto como Medicaid lo desee, esto es lo que puede hacer: Usted, su representante legalmente autorizado o su proveedor pueden pedir una audiencia imparcial con Medicaid. En la carta de decisión de la apelación, DBHS del Condado de Salt Lake le informará que puede pedir una audiencia imparcial. La carta le dirá cómo y cuándo pedir la audiencia imparcial. El DBHS del Condado de Salt Lake también le dará el formulario de solicitud de audiencia justa de Medicaid para enviar a Medicaid.

Debe pedir una audiencia imparcial de Medicaid por escrito utilizando el formulario que le brindan.

En una audiencia imparcial, puede hablar por sí mismo, o puede pedirle a un pariente, amigo, abogado o cualquier otra persona que hable por usted. Antes y durante la audiencia imparcial, usted y cualquier persona que lo ayude pueden presentar documentos. Además, usted y cualquier persona que lo ayude pueden ver todos los documentos que se utilizarán en la audiencia imparcial.

¿Cuándo pido una audiencia imparcial con Medicaid?

En la mayoría de las situaciones, debe pedir una audiencia imparcial dentro de los 120 días a partir de la fecha que figura en la carta de decisión de la apelación de DBHS del Condado de Salt Lake.

Si la acción de Optum fue para reducir o suspender los servicios que Optum ya había aprobado, y desea continuar recibiendo los servicios, debe pedir una audiencia imparcial dentro de los 10 días a partir de la fecha en que DBHS del Condado de Salt le envíe la carta de decisión de la apelación. Si presenta su solicitud de audiencia imparcial a tiempo, y pide continuar recibiendo los servicios durante la audiencia imparcial, puede hacerlo. Si la decisión de la audiencia imparcial no es a su favor, es posible que deba pagar los servicios.

¿Cómo pido una audiencia imparcial con Medicaid?

Debe pedir una audiencia imparcial por escrito. Complete el formulario de solicitud de audiencia imparcial incluido con su carta de decisión de apelación. También puede obtener un formulario de solicitud de audiencia de Medicaid llamando a Medicaid al 801-538-6576 o al número gratuito 1-800-662-9651.

¿Qué sucede si tengo preguntas o necesito ayuda para pedir una audiencia imparcial con Medicaid?

Llame a Optum al **1-877-370-8953**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., y pida hablar con el Gerente de Cumplimiento.

Quejas (Quejas Formales)

¿Qué sucede si tengo una queja sobre Optum o mi proveedor?

Si tiene una queja sobre cualquier otra cosa que no sea una determinación adversa de beneficios, esto se llama una queja formal. Ejemplos de quejas formales son las quejas sobre la calidad de la atención, los servicios que se le brindan, la grosería de un proveedor o un proveedor que no respeta sus derechos.

¿Quién puede presentar una queja?

Usted, su representante legalmente autorizado o su proveedor (con su permiso) pueden presentar una queja.

No hay fecha límite para presentar una queja. Puede presentar una queja en cualquier momento.

¿Cómo presento una queja?

- Dígale su queja a su proveedor o a un miembro del personal con el que se sienta cómodo
- Llame al coordinador de quejas de Optum entre semana de 8 a.m. a 5 p.m. al 1- 1-877-370-8953
- Entregue su queja por escrito a su proveedor u otro miembro del personal
- Envíe por correo o por fax su queja por escrito a Optum a:
Correo: **Optum, 2525 Lake Park Blvd., West Valley City, UT 84120**
Fax: **1-855-718-6743**
- Llame al DBHS del Condado de Salt Lake al 1-385-468-4747 y pida hablar con Kelli Heaps
- Si no desea hablar con el DBHS del Condado de Salt Lake, puede llamar a Medicaid entre semana al 801-538-6417 o **1-877-291-5583**

¿Qué sucede si tengo preguntas o necesito ayuda para presentar mi queja?

Llame a Optum al **1-877-370-8953**, entre semana de 8 a.m. a 5 p.m.

¿Cuándo recibiré una decisión sobre mi queja?

Recibirá una decisión dentro de los 90 días calendario después de haber presentado su queja formal. A veces puede ser necesario más tiempo para tomar una decisión. Si necesita más tiempo, su proveedor o Optum le informarán sobre esto por escrito. Una vez que se tome una decisión, su proveedor o Optum le hablarán sobre la decisión de su queja formal o le enviarán una carta.

Directivas Anticipadas de Atención

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

Puede dar instrucciones a otras personas sobre sus decisiones para su atención médica. Esto se llama "Directivas Anticipadas de Atención". Esto nos dirá por escrito qué opciones de atención

médica desea que tome si se enferma gravemente y no puede decidir por sí mismo.

Una vez que haya completado el formulario de la Directivas Anticipadas de Atención, asegúrese de entregar una copia a todos sus proveedores de atención médica. También debe guardar una copia y dar una a los miembros de su familia. Si desea obtener el formulario o necesita más información, llámenos al **1-877-370-8953** o hable con su proveedor o administrador de casos.

Si tiene una Directiva Anticipada de Atención y hay un problema con su cumplimiento, llame a la agencia de encuestas y certificación de Utah al **1-801-538-6158** o al **1-800-662-4157**.

Privacidad

¿Quién puede leer u obtener copias de mi registro médico?

Optum y todos sus proveedores siguen las leyes federales sobre la privacidad de su salud mental y el registro de los servicios de SUD. Optum no utiliza ni comparte su información de salud protegida, a menos que lo permita la ley federal. Cuando lo permite la ley federal, solo se comparte la información mínima necesaria. Su proveedor hablará con usted sobre la privacidad cuando reciba los servicios por primera vez. Si tiene alguna pregunta sobre la privacidad, llámenos al **1-877-370-8953**.

Operaciones de Optum

¿Qué sucede si quiero saber más sobre cómo Optum está configurado y funciona?

Responderemos cualquier pregunta que tenga sobre cómo estamos configurados, incluyendo preguntas sobre nuestro sistema de quejas formales, prácticas de facturación, política de confidencialidad y cómo elegimos proveedores y qué se requiere de ellos. Si lo pide, le daremos una copia de nuestras Pautas de práctica preferida para servicios de salud mental y SUD. Llámenos al **1-877- 370-8953** si tiene alguna pregunta.

Directorio de proveedores de Optum

¿Dónde puedo encontrar un Directorio de proveedores de Optum?

Puede ir al sitio web de Optum www.optumhealthslco.com y en el lado izquierdo de cualquier página verá **Buscar un Proveedor de Medicaid (Find a Medicaid Provider Search)**. Haga clic en esto y podrá utilizar la herramienta de búsqueda para encontrar un proveedor en su área.

¿Qué sucede si quiero una copia impresa del Directorio de Proveedores?

Por favor llame a Optum al **1-877-370-8953**, entre semana de 8 a.m. a 5 p.m. y pida una copia en papel. Se lo enviaremos por correo.

¿Qué sucede si tengo preguntas sobre un proveedor?

Si tiene alguna pregunta sobre nuestros proveedores, llámenos al **1-877-370-8953**, entre semana de 8 a.m. a 5 p.m. Responderemos cualquier pregunta que tenga.