



# Manual Para Miembros de Medicaid Para Los Servicios de Salud del Comportamiento



Índice	
Introducción .....	4
Otros Idiomas: .....	4
Servicios de Intérprete Durante Las Visitas Con Su Proveedor.....	6
Otras Ayudas Gratuitas y Servicios .....	6
Servicios Disponibles.....	6
Obtener Servicios de Salud Mental o Trastorno Por Consumo de Sustancias.....	8
Servicios No Cubiertos Por Optum .....	9
Transporte .....	9
Servicios de Emergencia .....	9
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 .....	12
Responsabilidades del Cliente .....	13
Fraude, Despilfarro y Abuso .....	13
Determinaciones Adversas de Beneficios .....	14
Apelaciones .....	15
Audiencias Justas de Medicaid .....	16
Quejas y Quejas Formales .....	16
Directivas Anticipadas de Atención .....	17
Privacidad.....	17
Operaciones de Optum .....	18
Directorio de proveedores de Optum.....	18

## Introducción

Como miembro de Medicaid, usted es parte del 'Prepaid Mental Health Plan' (PMHP). Si vive en el condado de Salt Lake, Salt Lake County Division of Behavioral Health Services (DBHS) es su PMHP. DBHS 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.

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](http://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:

Free language assistance services are available to you. For help, call 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' hódííłnih 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៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតល្ម័ល 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, incluido 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 firmen su idioma. Puede pedir obtener servicios de ellos.

Para pedir un intérprete o un proveedor que pueda hablar o firmar 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 ayudarlo:

- 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

Además, si tiene Medicaid tradicional, existen otros servicios que pueden cubrirse según sus necesidades. Estos servicios son:

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

\* Estos servicios no están cubiertos si recibe servicios únicamente para problemas por uso de sustancias.

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.

**¿Hay algún límite en mis servicios de salud mental o trastorno por consumo de sustancias?**

La atención de relevo, los servicios de psicoeducación, los servicios personales y la vida de apoyo no están cubiertos por el programa de Medicaid no tradicional.

# 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](http://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 regular. 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 8 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 un reclamo.

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 demorar 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, puede ir a un proveedor que no está en el Directorio de Proveedores. Usted y el proveedor deben obtener una aprobación previa antes de obtener 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 Opioid Treatment Program (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?**

#### **Miembros de Medicaid Tradicional**

El transporte a sus servicios de salud mental está disponible. Si no tiene transporte propio para sus citas, puede pedir un pase de autobús de Utah Transit Authority (UTA) llamando al Department of Workforce Services 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 Utah Medicaid. Para obtener más información, consulte la Guía Para Miembros de Utah Medicaid. Para pedir una copia, o si tiene preguntas, llame a Utah Medicaid al 1-866-608-9422. También puede encontrar información en la pagina 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 no está cubierto por Medicaid.

## **Servicios de Emergencia**

No se requiere autorización previa para servicios de emergencia

### **¿Qué es una emergencia?**

- Cuando piensas que tu vida está en peligro
- Cuando crees que podrías lastimarte o lastimar 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. Ellos 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.

Además, 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 diferente a los mencionados anteriormente trata su emergencia y quiere admitirlo en el hospital, el hospital debe llamar a Optum para su aprobación. Es importante que el hospital sepa 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. Es posible que tenga que permanecer en ese hospital o podríamos trasladarlo a uno de nuestros hospitales.

# Pago de Servicios

## Servicios de Sala de Emergencia de Un Hospital

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

### Miembros de Medicaid Tradicional y No Tradicional

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 esté 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 trató de obtener la aprobación, pero Optum rechazó la solicitud o se aprobó menos de lo que se solicitó); o
- No va 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 12.**

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

- Pide y obtiene servicios durante una apelación con o durante una audiencia imparcial estatal

de Medicaid. Usted solo tendrá que pagar si la apelación o la decisión de la audiencia imparcial del estado no es a su favor.

- No tiene Medicaid cuando obtiene 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, usted tiene derecho a:

- Obtener información por escrito sobre el Prepaid Mental Health Plan en un idioma y formato que sea fácil de entender
- Ser tratado con respeto y dignidad
- Tener su privacidad protegida
- Obtener información sobre otros tipos de tratamiento de una manera que se entienda fácilmente
- Tomar parte en las decisiones de tratamiento con respecto a su atención de salud conductual, incluido el derecho a rechazar el tratamiento
- Estar libre de restricciones o reclusión si se usa de estas maneras:
  - 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). También puede pedir que se modifiquen o corrijan, cuando lo permita la ley federal
- Obtener servicios de salud del comportamiento en la cantidad que necesita y cuando los necesita
- Ser libre de usar sus derechos en cualquier momento y no ser tratado mal por el Condado, 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: 1-877-370-8953
- Salt Lake County DBHS: 1-385-468-4747
- Utah Medicaid's Constituent Services: 1-877-291-5583

También tiene derecho a ser tratado de manera justa y a recibir atención de salud del comportamiento sin importar cuál sea su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, sexo, orientación sexual o identidad de género.

### **Póliza de No Discriminación**

El condado de Salt Lake, DBHS y Optum tienen políticas de no discriminación que siguen las leyes federales de derechos civiles. No lo trataremos de manera diferente basada en la raza, el color, el origen nacional, la edad, la discapacidad, el sexo, la orientación sexual o la identidad de género.

Si cree que lo han tratado de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, orientación sexual o identidad de género, 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](mailto:slcoreviews@optum.com).

También puede presentar una queja con el representante de Servicios Constituyentes de Medicaid, por correo: P.O. Caja 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](mailto: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 centralizadas de administrador de casos, 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](mailto: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, tirar o gastar el cuidado de la salud o los recursos del gobierno de una manera imprudente e incorrecta.

### **Abuso**

El abuso es el mal uso planeado de la atención médica o 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](mailto:mpi@utah.gov) o visite su sitio web: [www.oig.utah.gov](http://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](mailto: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
- Niega el pago de un servicio que posiblemente tenga que pagar
- 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 6)
- No resuelve una apelación o reclamo que tenga con nosotros tan pronto como se supone que debemos hacerlo
- 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 acción. Es solo una acción si nos dice que no desea el cambio

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

Le enviaremos una carta llamada Notificación de Determinación Adversa de Beneficios (Notice of

Action). Tendrá derecho a apelar si no está de acuerdo con nuestra acción.

## 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 autorizado legalmente o su proveedor pueden presentar la apelación. Si su proveedor presenta la apelación, debe dar su consentimiento por escrito.

### ¿Cuándo debo presentar una apelación?

Su carta de Aviso de determinación adversa de beneficios le brindará información completa sobre el proceso de apelación, incluida la rapidez con la que debe informar a DBHS del condado de Salt Lake que desea apelar la decisión. En la mayoría de las situaciones, debe informarles que desea presentar una apelación dentro de los 60 días a partir de la fecha en la carta de Notificación de Determinación Adversa de Beneficios.

Sin embargo, si nuestra decisión fue reducir o suspender los servicios que habíamos aprobado, y desea continuar recibiendo los servicios, debe presentar su apelación en o antes de lo siguiente: dentro de los 10 días a partir de la fecha en que Optum le envíe la carta de Determinación de Beneficios Adversos o la fecha de vigencia de la decisión propuesta. Si presenta su apelación a tiempo y le informa a DBHS del Condado de Salt Lake que desea recibir los servicios mientras toman una decisión, puede hacerlo. Si la decisión de apelación no es a su favor, es posible que deba pagar los servicios.

### ¿Cómo presento una apelación?

La carta de Notificación de Determinación Adversa de Beneficios le indicará cómo presentar una apelación. Si necesita ayuda para presentar su apelación, llame a Optum al 1-877-370-8953.

También puede llamar al DBHS del Condado de Salt Lake primero 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 la Calidad. Hágale saber que desea presentar una apelación. Incluso si llama primero, debe enviar su apelación por escrito.

### ¿Qué sucede si necesito ayuda para presentar mi 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 me dirá la decisión sobre mi apelación la División de Servicios de Salud del Comportamiento del Condado de Salt Lake?

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 se 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 sobre su apelación, o DBHS no puede tomar una decisión sobre su apelación tan pronto como Medicaid lo desee, esto es lo que puede hacer: Usted, su representante autorizado legalmente o su proveedor pueden pedir una audiencia imparcial con Medicaid. En la carta de decisión de la apelación, DBHS le informará que puede pedir una audiencia imparcial. La carta le dirá cómo y cuándo pedir la audiencia imparcial. DBHS 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 u 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 consultar 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 de la carta de decisión de la apelación de DBHS.

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 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 incluida 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 y Quejas Formales

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

Si tiene una queja sobre cualquier cosa que no sea una acción, 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 formal?**

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

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

- Dígame su queja a su proveedor o a un miembro del personal con el que se sienta cómodo
- Llame al coordinador de quejas de Optum los días de semana de 8 a.m. a 5 p.m. al 1-855-718-6743
- Presente 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 a 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 1-877-291-5583

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

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 formal?**

Recibirá una decisión dentro de los 45 días calendario después de presentar su queja formal. A veces puede ser necesario más tiempo para tomar una decisión. Si necesita más tiempo, su proveedor o Optum le informarán 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 denomina "Directivas Anticipadas de Atención". Esto nos indicará por escrito qué opciones de atención médica desea que tome si se enferma gravemente y no puede decidir por usted 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 de atención anticipada y existe un problema con el 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 permita la ley federal, solo se comparte la información mínima necesaria. Su proveedor hablará con usted sobre privacidad la primera vez que

reciba servicios. Si tiene alguna pregunta sobre la privacidad, llámenos al 1-877-370-8953.

## Operaciones de Optum

### ¿Qué pasa 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, 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](http://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 en papel 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.