



**Servicios de Salud Mental  
Optum Salt Lake County  
Manual para Miembros de  
Medicaid**

Modificado en octubre del 2022  
Revised October 2022

Esta página se ha dejado en blanco intencionalmente.

## Índice

Introducción .....	4
Otros Idiomas.....	4
Servicios de Interpretación durante las Visitas a su Proveedor.....	6
Otros Servicios y Tipos de Ayuda Gratuitos .....	7
Servicios Disponibles.....	7
Cómo Obtener Servicios de Salud Mental o para Trastornos por Consumo de Sustancias.....	8
Servicios de Otros Proveedores .....	9
Servicios que No Están Cubiertos por Optum .....	10
Transporte.....	10
Servicios de Emergencia .....	11
Atención de Salud Mental en un Hospital .....	11
Pago de Servicios.....	12
Servicios de Salud Mental y para Trastornos por Consumo de Sustancias .....	12
Derechos de los Miembros .....	13
Política de No Discriminación .....	14
Responsabilidades de los Miembros .....	15
Fraude, Despilfarro y Abuso .....	15
Determinaciones Adversas de Beneficios.....	16
Apelaciones .....	16
Audiencias Imparciales de Medicaid.....	17
Quejas Formales (Quejas).....	18
Instrucciones por Anticipado sobre Atención de la Salud .....	19
Privacidad.....	19
Operaciones de Optum.....	20
Directorio de Proveedores .....	20

# Introducción

Como miembro de Medicaid, usted participa en el Plan de Salud Mental Prepagado (Prepaid Mental Health Plan, PMHP) de Medicaid. Si usted vive en el Condado de Salt Lake, Salt Lake County Division of Behavioral Health Services (Salt Lake County DBHS) es su Plan de Salud Mental Prepagado. Salt Lake County DBHS usa a Optum para ayudarle a recibir servicios de salud mental y para trastornos por consumo de sustancias. Mientras usted viva en el Condado de Salt Lake, debe recibir sus servicios de salud mental o para trastornos por consumo de sustancias a través del grupo de proveedores de Optum. Si tiene otro tipo de Medicaid (TAM o Adult Medicaid Expansion) comuníquese con la Oficina de Utah Medicaid al 800-662-9651 o al 801-538-6155.

Este manual explica los servicios de salud mental y para trastornos por consumo de sustancias de Medicaid que cubre el PMHP. Usted también puede obtener este manual y el Directorio de Proveedores de Medicaid de Optum en el sitio de Internet de Optum [optumhealthslco.com](http://optumhealthslco.com). El Directorio de Proveedores tiene información sobre los idiomas que hablan los proveedores, así como otros detalles sobre cada proveedor.

Usted puede obtener este manual y cualquier otra información escrita en español. También puede obtener este manual en un disco compacto (CD), tanto en español como en inglés. Si necesita ayuda, llame al **1-877-370-8953**.

## Otros Idiomas:

Usted dispone de servicios gratuitos de asistencia de idiomas. 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 전화해주십시오.

**Navajo**

Díí baa akó nínízin: Díí saad bee yáníłti'go **Diné Bizaad**, saad bee áká'ánída'áwo'dęę', t'áá jiik'eh, éí ná hólo, koji' hódíílnih  
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, សេវាជំនួយផ្នែកភាសាដោយមិនគិតល្អិត គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 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 Interpretación durante las Visitas a su Proveedor

### ¿Qué puedo hacer si necesito servicios de interpretación cuando visito a mi proveedor?

Sabemos que puede ser difícil comunicarse con su proveedor si su idioma principal no es el inglés o si usted no oye bien. Puede pedir un intérprete. Los intérpretes son gratuitos y están disponibles en todos los idiomas, incluido el lenguaje de señas. Un intérprete puede ayudarle por teléfono o estar con usted en sus visitas de salud mental o para trastornos por consumo de sustancias. El intérprete le ayudará a comprender lo que le diga el proveedor. Además, podríamos tener proveedores que hablen su idioma o que utilicen lenguaje de señas. Usted puede pedir los servicios de dichos proveedores.

Para pedir un intérprete o un proveedor que hable su idioma o utilice el lenguaje de señas, llame a Optum al **1-877-370-8953** y presione la opción 3 para hablar con un Asesor de la Atención.

### ¿Qué puedo hacer si deseo llamar a Optum y soy sordo, no oigo bien o tengo dificultades para hablar?

Puede llamar a **Relay Utah al 711**. Si tiene dificultades para hablar, también puede llamar al **1-888-346-5822** para comunicarse con el servicio **Speech-to-Speech de Relay Utah** y recibir ayuda de una persona con capacitación especial. Si habla español y es sordo, no oye bien o tiene dificultades para hablar, llame a **Relay Utah en español al 1-888-346-3162**.

Si necesita un dispositivo de telecomunicación (TTY), visite [relayutah.gov](http://relayutah.gov), o llame a la

Comisión de Servicios Públicos de Utah al número gratuito [866-772-8824](tel:866-772-8824). En algunos casos, el dispositivo TTY puede estar disponible sin costo o por un costo mínimo.

### **What if I want to call Optum and I am deaf or hard of hearing or I have a hard time speaking?**

You can call **Relay Utah at 711**. If you have a hard time speaking, you can also call **Speech-to-Speech Relay Utah at 1-888-346-5822** and a trained person will help you. If you speak Spanish and are deaf or hard of hearing or you have a hard time speaking, call **Spanish Relay Utah at 1-888-346-3162**.

If you need a telecommunications device (TTY), go to [relayutah.gov](http://relayutah.gov), or call the Utah Public Service Commission toll-free at [866-772-8824](tel:866-772-8824). In some cases, the TTY device might be available at little or no cost to you.

## **Otros Servicios y Tipos de Ayuda Gratuitos**

Optum también ofrece otros servicios y tipos de ayuda gratuitos para que usted pueda obtener:

- 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 la opción 3 para hablar con un Asesor de la Atención.

## **Servicios Disponibles**

### **¿Qué servicios de salud mental y para trastornos por consumo de sustancias están cubiertos?**

La atención en hospital como paciente hospitalizado por problemas de salud mental y los servicios para pacientes ambulatorios por problemas de salud mental y consumo de sustancias tienen cobertura. Los servicios de salud mental y para trastornos por consumo de sustancias para pacientes ambulatorios incluyen servicios residenciales, intensivos, estándar y de tratamiento diurno.

### **Los servicios de salud mental y para trastornos por consumo de sustancias para pacientes ambulatorios incluyen:**

- Evaluaciones
- Pruebas psicológicas
- Terapia individual y de grupo
- Terapia familiar
- Servicios terapéuticos de salud mental, individuales y de grupo
- Control de medicamentos
- Capacitación y desarrollo de habilidades individuales
- Servicios de rehabilitación psicosocial (tratamiento diurno)
- Servicios de apoyo de pares
- Desintoxicación de sustancias en un entorno social
- Servicios de administración de casos dirigida

## ¿Hay algún otro servicio cubierto?

Sí, otros servicios cubiertos son:

- Terapia electroconvulsiva
- Servicios de interpretación

Hay otros servicios que pueden estar cubiertos según sus necesidades.

- Cuidado de alivio
- Servicios psicoeducativos
- Servicios personales
- Vida asistida

Si desea más información sobre alguno de estos servicios, llame a Optum al **1-877-370-8953** y presione la opción 3. Un Asesor de la Atención le ayudará.

Los servicios son prestados por médicos, enfermeras, psicólogos, trabajadores sociales clínicos con licencia, terapeutas especializados en trastornos por consumo de sustancias, terapeutas especializados en salud mental clínica, especialistas en apoyo de pares, administradores de casos dirigidos, etc.

Su proveedor le ofrecerá los servicios después de reunirse con usted y hablar de lo que necesita. Su proveedor podría recomendar servicios para pacientes ambulatorios, servicios más intensivos para pacientes ambulatorios, servicios de tratamiento diurno o tratamiento en un centro residencial. Si su proveedor cree que un proveedor diferente podría ser mejor para usted, se lo dirá.

## Cómo Obtener Servicios de Salud Mental o para Trastornos por Consumo de Sustancias

**¿Cómo recibo servicios de salud mental o para trastornos por consumo de sustancias?** Si usted o su hijo necesitan servicios de salud mental o para trastornos por consumo de sustancias, puede consultar el Directorio de Proveedores que se encuentra en

[optumhealthslco.com](http://optumhealthslco.com). El Directorio tiene las direcciones y los números de teléfono de los proveedores, los servicios que prestan, los idiomas que hablan y detalla si están aceptando o no nuevos clientes.

Una vez que elija un proveedor, llámelo para programar su primera cita. Algunos servicios también se pueden prestar fuera del horario de atención normal. Si tiene alguna pregunta, llame a Optum al **1-877-370-8953** y presione la opción 3. Un Asesor de la Atención le ayudará a encontrar un proveedor.

## ¿Con qué rapidez me pueden atender?

Servicios de Emergencia

Si necesita atención de emergencia, lo atenderán inmediatamente. Consulte *Servicios de Emergencia* en la página 10 para obtener información sobre cómo obtener atención de



emergencia.

#### Atención de Urgencia

Si necesita atención de urgencia, el proveedor lo atenderá dentro de los 5 días hábiles.

#### Atención que No Es de Urgencia

Si no necesita atención de urgencia, el proveedor le ofrecerá una cita dentro de los 15 días hábiles. Si su condición cambia y usted cree que necesita que lo atiendan antes, llame al proveedor. Si el proveedor no puede atenderlo antes, llame a Optum al **1-877-370-8953** y presione la opción 3 para hablar con un Asesor de la Atención. Hablaremos de sus necesidades. Le ayudaremos a encontrar otro proveedor que pueda atenderlo antes.

**¿Tengo que obtener una aprobación antes de recibir servicios de salud mental o para trastornos por consumo de sustancias?** Optum no necesita preaprobar la mayoría de los servicios de salud mental o para trastornos por consumo de sustancias. Si Optum necesita aprobar el servicio que su proveedor desea prestarle, su proveedor se lo hará saber.

Si tenemos que preaprobar los servicios, generalmente podemos tomar una decisión dentro de los 14 días calendario. Si usted o su proveedor quieren que nos tomemos más tiempo para tomar una decisión, háganoslo saber. A veces, podríamos necesitar más tiempo para tomar una decisión. Medicaid nos permite tomar hasta 14 días más para tomar una decisión. Si necesitamos más tiempo, le comunicaremos nuestra decisión por escrito. Si usted no está conforme al respecto, puede presentar una queja formal.

A veces, usted o su proveedor podrían pensar que es importante tomar una decisión con rapidez. Si estamos de acuerdo, intentaremos tomar una decisión dentro de los 3 días hábiles. Si quiere que nos tomemos más tiempo o si necesitamos más tiempo para tomar una decisión, Medicaid nos permite tomar hasta 14 días más. Le comunicaremos nuestra decisión por escrito. También le informaremos nuestra decisión al proveedor.

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

Sí. Puede obtener una segunda opinión sobre su problema o los servicios de salud mental o para trastornos por consumo de sustancias. No tendrá que pagar por una segunda opinión. Si quiere una segunda opinión, puede ir a otro proveedor. Si desea obtener ayuda para encontrar un proveedor, llame a Optum al **1-877-370-8953** y presione la opción 3 para hablar con un integrante del equipo de Optum.

#### **¿Puedo recibir servicios por la tarde-noche?**

Sí. Las evaluaciones y algunos servicios de terapia se realizan durante la tarde-noche. Avísenos o avísele a su proveedor si necesita servicios por la tarde-noche.

## Servicios de Otros Proveedores

#### **¿Puedo obtener servicios de proveedores que no están en el Directorio de Proveedores de Optum?**

En algunos casos, usted puede ir a un proveedor que no esté en el Directorio de Proveedores de Optum. Usted y el proveedor deben obtener preaprobación antes de que usted pueda

recibir el servicio. Para obtener más información, llame a Optum al **1-877-370-8953** y hable con un integrante del equipo de Optum.

Usted no necesita aprobación para recibir servicios de emergencia. Consulte *Servicios de Emergencia* en la página 10.

**¿Cuándo me dirá Optum si puedo consultar a un proveedor que no está en el Directorio de Proveedores de Optum?** Tomaremos una decisión dentro de los 14 días calendario. Le comunicaremos nuestra decisión por escrito. También le informaremos nuestra decisión al proveedor.

Usted puede recibir servicios de un Centro de Salud con Calificación Federal (Federally Qualified Health Center, FQHC) sin la aprobación de Optum.

### **Amerindios y Nativos de Alaska**

Si usted es amerindio o Nativo de Alaska, puede recibir servicios directamente de un programa de atención de la salud indígena (un programa dirigido por los Servicios de Salud Indígenas, una Tribu Indígena o una Organización Indígena Urbana) sin la aprobación de Optum.

## **Servicios que No Están Cubiertos por Optum**

### **¿Qué servicios podrían estar 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 (incluida la desintoxicación médica en un hospital por un problema de consumo de sustancias), el cuidado dental, el cuidado de la vista y los servicios farmacéuticos. Si tiene preguntas sobre estos servicios o cualquier otro servicio que podría estar cubierto por Medicaid, llame a su plan de salud física o a Medicaid al **1-800-662-9651**.

La metadona administrada por un Programa de Tratamiento para el Abuso de Opiáceos (Opioid Treatment Program, OTP) tampoco está cubierta por Optum. Los Programas de Tratamiento para el Abuso de Opiáceos pueden facturar directamente a Utah Medicaid por el servicio de metadona. Usted no tendrá que pagar la metadona.

## **Transporte**

### **¿Cómo puedo obtener ayuda con el transporte a mis servicios de salud mental o para trastornos por consumo de sustancias?**

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

Se encuentran disponibles viajes a sus servicios de salud mental y para trastornos por consumo de sustancias. Si no tiene su propio vehículo para ir a recibir sus servicios, puede llamar al Departamento de Servicios Laborales (Department of Workforce Services) al **1-801-526-0950** o **1-866-435-7414** para pedir un pase de autobús a la Autoridad de Tránsito de Utah (Utah Transit Authority, UTA).

Si el servicio de autobús de UTA no está en su área o si usted no puede usar el servicio de autobús por alguna razón, los viajes están cubiertos por el programa de transporte de Utah Medicaid. 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. Además, puede encontrar información en línea en [Medicaid.utah.gov](https://www.Medicaid.utah.gov). También puede llamar a Optum al **1-877-370-8953** y presionar la opción 3 para hablar con un Asesor de la Atención.

### **Miembros de Medicaid No Tradicional**

Los viajes para recibir servicios de salud mental o para trastornos por consumo de sustancias no están cubiertos por Medicaid.

## **Servicios de Emergencia**

**No se requiere autorización previa para los servicios de emergencia**

### **¿Qué es una emergencia?**

- Cuando usted cree que su vida está en peligro
- Cuando usted cree que podría hacerse daño o hacer daño a otras personas
- Cuando su seguridad o la seguridad de otros está en riesgo

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

Son servicios de salud mental o para trastornos por consumo de sustancias que se prestan para tratar su emergencia.

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

Optum tiene servicios de emergencia las 24 horas, los siete días de la semana.

- Puede llamar a la Línea Nacional de Prevención del Suicidio y Crisis al 988, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los días festivos. Se comunicará con un especialista en crisis de Utah.
- Si ya está recibiendo servicios de un proveedor de Optum, puede llamar a su proveedor los días hábiles. Si su proveedor no está disponible, puede llamar a la Línea Nacional de Prevención del Suicidio y Crisis al 988.
- Además, de día o de noche, puede obtener atención de emergencia en la sala de emergencias de cualquier hospital. Aunque se encuentre fuera del Condado de Salt Lake, vaya a la sala de emergencias del hospital más cercano.

No necesita la aprobación de Optum para recibir servicios de emergencia.

## **Atención de Salud Mental en un Hospital**

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

La atención de salud mental en un hospital después de una emergencia generalmente se llama servicios de atención posestabilización.

## **Optum usa los siguientes hospitales del Condado de Salt Lake:**

- **Huntsman Mental Health Institute (HMHI) (anteriormente conocido como UNI)**  
501 Chipeta Way, Salt Lake City
- **Jordan Valley Medical Center, West Valley Campus**  
3460 Pioneer Parkway, West Valley City
- **Salt Lake Behavioral Health (Solo de 13-17 años)**  
3602 South 700 East, Salt Lake City
- **St. Marks Hospital**  
1200 East 3900 South, Salt Lake City

Si cree que necesita atención hospitalaria, llame a Optum al 1-800-640-5349 o vaya al hospital más cercano.

Si otro hospital que no figura en la lista anterior trata su emergencia y desea admitirlo como paciente hospitalizado, el hospital debe llamar a Optum para obtener aprobación. Es importante informar al hospital que Optum es su plan de salud mental de Medicaid para que puedan llamarnos si desean admitirlo. Los hospitales pueden llamarnos al **1-877-370-8953**. Podríamos hacerlo quedar en ese hospital o podríamos transferirlo a uno de nuestros hospitales.

## **Pago de Servicios**

### **Servicios en la Sala de Emergencias de un Hospital**

#### **¿Tendré que pagar los servicios de emergencia?**

No tendrá que pagar los servicios de emergencia en la sala de emergencias de un hospital. Si usted tiene copagos, habrá un copago si usa la sala de emergencias cuando no se trata de una emergencia.

### **Atención de Salud Mental en un Hospital**

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

Si usted tiene copagos, el hospital puede cobrarle un copago de \$75 por cada hospitalización, pero usted no tendrá que pagar más que el copago.

Algunos miembros de Medicaid no tienen copagos. Para obtener información sobre las personas que no tienen copagos, consulte la guía para miembros de Utah Medicaid.

## **Servicios de Salud Mental y para Trastornos por Consumo de Sustancias**

### **¿Tendré que pagar servicios de salud mental o para trastornos por consumo de sustancias para pacientes ambulatorios?**

## **Servicios No de Emergencia para Pacientes Ambulatorios**

**Usted podría tener que pagarle a su proveedor un servicio no de emergencia para pacientes ambulatorios si:**

- Recibe un servicio que no está cubierto por Optum ni por Medicaid; o
- Usted o su proveedor no reciben preaprobación para un servicio que Optum tiene que preaprobar, o si Optum deniega la solicitud de preaprobación o aprueba menos que lo solicitado; o
- Usted no va a un proveedor de Optum.

**En cualquiera de los dos casos, su proveedor podría pedirle que pague el servicio. Solamente deberían facturarle el servicio si se cumplen las cuatro condiciones siguientes:**

- El proveedor tiene una norma escrita para facturar a todos los pacientes los servicios que no están cubiertos, no solo a los pacientes de Medicaid;
- El proveedor le dice antes de prestarle el servicio que usted tendrá que pagarlo;
- Usted acepta pagar el servicio; y
- Hay un acuerdo escrito firmado por usted y el proveedor que indica cuál es el servicio y cuánto tendrá que pagar usted.

**NOTA: Si Optum no aprobó un servicio solicitado por usted o su proveedor, usted puede apelar esta decisión antes de aceptar pagar el servicio. Consulte la Sección *Apelaciones* en la página 16.**

**Usted también podría tener que pagarle a su proveedor un servicio no de emergencia para pacientes ambulatorios si:**

- Usted solicita y sigue recibiendo servicios durante una apelación o durante una audiencia imparcial estatal de Medicaid.
- Solamente tendría que pagar si la apelación o la decisión de la audiencia imparcial no es a su favor.
- No es beneficiario de Medicaid al recibir el servicio.

## **Servicios No de Emergencia para Pacientes Ambulatorios**

No tendrá que pagar los servicios de emergencia para pacientes ambulatorios.

## **Servicios de Ambulancia para Recibir Atención de Emergencia**

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

## **Miembros de Medicaid Tradicional y No Tradicional**

Usted no tendrá que pagar los servicios de ambulancia para recibir atención de emergencia.

# **Derechos de los Miembros**

## **¿Cuáles son mis derechos?**

Como cliente, usted tiene derecho a:

- Obtener información sobre el Plan de Salud Mental Prepagado que sea fácil de entender
- Obtener información escrita sobre el Plan de Salud Mental Prepagado en un idioma y formato que sea fácil de entender

- Ser tratado con respeto y dignidad
- Que se proteja su privacidad
- Recibir información sobre todas las opciones de tratamiento, explicada de una manera clara y fácil de entender
- Recibir información sobre el Plan de Salud Mental Prepagado en un idioma y formato que sea fácil de entender
- Participar en las decisiones sobre servicios, incluido el derecho a rehusarse a recibir tratamiento
- Estar libre de cualquier restricción o aislamiento si se utiliza de las siguientes maneras:
  - Para coaccionar (forzar) o sancionar;
  - Como reacción (represalia) o por conveniencia;
  - Según lo especifican las normas Federales sobre el uso de restricciones y aislamiento
- Recibir una copia de sus registros de salud mental. También puede solicitar que se modifiquen o corrijan cuando lo permita la ley federal
- Recibir servicios en la cantidad que usted necesita y cuando los necesita
- Tener la libertad de hacer valer sus derechos en cualquier momento y, si lo hace, a no ser tratado mal por Salt Lake County DBHS, Optum ni su proveedor

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

- Línea Directa de Quejas de Optum SLCo: 1-877-370-8953
- Salt Lake County DBHS: 1-385-468-4747
- Representante de Servicios para Miembros de Utah Medicaid: 1-877-291-5583
- Oficina Federal de Derechos Civiles: 1-800-368-1019, [ocrmail@hhs.gov](mailto:ocrmail@hhs.gov) (correo electrónico) [hhs.gov/ocr](http://hhs.gov/ocr) (sitio de Internet) o 1-800-537-7697 (TDD)

### **Política de No Discriminación**

Salt Lake County DBHS y Optum cuentan con normas contra la discriminación que cumplen las leyes federales y de derechos civiles. No lo trataremos de manera diferente (injustamente) debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, sexo, orientación sexual, identidad de género o religión.

Si usted cree que lo han tratado diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad (física o mental), 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 ante el Gerente de Cumplimiento de Optum.

**En Persona o por Correo:** 12921 S. Vista Station Blvd, #200, Draper, UT 84020, **por Teléfono:** 1-877-370-8953, **por Fax:** 1-801-982-3159 o **por Correo Electrónico:** [slcoreviews@optum.com](mailto:slcoreviews@optum.com)

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

También puede presentar una queja sobre derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos por vía electrónica a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles disponible en: [ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf](http://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf), por Correo: Centralized Case Manager Operations, U.S. Department of Health and Human Services 200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building Washington, D.C. 20201, o **por Teléfono:** 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD), o **por Correo Electrónico:** [OCRComplaint@hhs.gov](mailto:OCRComplaint@hhs.gov)

Si quiere enviar su queja por correo postal o correo electrónico, puede usar el formulario de queja de la Oficina de Derechos Civiles que se encuentra disponible en: [hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/complaint-process/index.html](http://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 la opción 2 para hablar con un integrante del equipo de Optum.

## Responsabilidades de los Miembros

### ¿Cuáles son mis responsabilidades?

Como cliente, usted es responsable de lo siguiente:

- Cumplir sus citas y llegar puntualmente
- Llamar al proveedor con 24 horas de anticipación si tiene que cancelar una cita
- Participar en su plan de tratamiento y su atención
- Comunicar a Optum y a su trabajador de elegibilidad de Medicaid si se producen cambios en su dirección, número de teléfono o seguro
- Responder las encuestas que le den los proveedores de Optum
- Respetar la propiedad, comodidad y confidencialidad de los miembros y del personal
- Notificar a su proveedor del tratamiento en caso de que desee dejar de recibir servicios

## Fraude, Despilfarro y Abuso

### ¿Qué son el fraude, el despilfarro y el abuso de atención de la salud?

Hacer algo indebido relacionado con Medicaid podría ser fraude, despilfarro o abuso. Queremos asegurarnos de que el dinero de atención de la salud se use de la manera correcta. El fraude, el despilfarro y el abuso pueden hacer que la atención de la salud sea más costosa para todos.

Algunos ejemplos de fraude, despilfarro o abuso son:

De parte de un Miembro de Medicaid

- Permitir que otra persona use su tarjeta de identificación de Medicaid
- Cambiar la cantidad o el número de resurtidos en una receta
- Mentir para recibir servicios médicos o farmacéuticos

De parte de un Proveedor

- Facturar servicios que no se prestaron
- Cobrar de más a un miembro de Medicaid por servicios cubiertos
- No informar el uso indebido de la tarjeta de identificación de Medicaid de un paciente

### ¿Por qué debería preocuparme por el fraude, el despilfarro y el abuso?

El fraude, el despilfarro y el abuso de atención de la salud son problemas graves y pueden hacer que el costo de la atención de la salud sea mayor para todos.

### ¿Cómo denuncio un caso de fraude, despilfarro o abuso?

Si cree que podría haber un caso de fraude, despilfarro o abuso, puede comunicarse con:



- Optum al: **1-877-370-8953**
- La Oficina del Inspector General de Servicios de Medicaid (Office of Inspector General of Medicaid Services) al número gratuito: **1-855-403-7283** o por correo electrónico **mpi@utah.gov** o visitar el sitio de Internet: **www.oig.utah.gov**
- El Departamento de Servicios Laborales al: **1-800-955-2210** o por correo electrónico a **wsinv@utah.gov**.

No tendrá que dar su nombre si denuncia un caso de fraude, despilfarro o abuso. Además, sus beneficios de Medicaid no cambiarán.

## Determinaciones Adversas de Beneficios

### ¿Qué son las Determinaciones Adversas de Beneficios?

Las determinaciones adversas de beneficios son cuando:

- Optum deniega (rechaza) servicios o aprueba menos servicios de los que usted quería
- Optum deniega el pago de un servicio que posiblemente usted deba pagar
- Optum no le ofrece su primera cita dentro del período requerido para la atención de emergencia, de urgencia o no de urgencia, y usted no está satisfecho con esto (consulte la sección Cómo Obtener Servicios de Salud Mental o para Trastornos por Consumo de Sustancias en la página 7)
- Optum no resuelve una queja que usted tiene con nosotros tan pronto como se supone que deberíamos hacerlo
- Salt Lake County DBHS no resuelve una apelación que usted presentó tan pronto como se supone que deberíamos hacerlo
- Optum no toma una decisión sobre la obtención de servicios que usted solicitó en el plazo que Medicaid quiere que lo hagamos
- Su proveedor reduce o interrumpe un servicio aprobado con anterioridad. Si usted está de acuerdo con el cambio, no es una determinación adversa de beneficios. Solo es una determinación adversa de beneficios si usted nos dice que no desea el cambio

### ¿Cómo me entero de que Optum está tomando una Determinación Adversa de Beneficios?

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

## Apelaciones

### ¿Qué es una apelación?

Una apelación es cuando usted pide a Salt Lake County DBHS que revise la determinación adversa de beneficios que tomó Optum para ver si tomamos la mejor decisión.

### ¿Quién puede presentar una apelación?

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

### ¿Cuándo tengo que presentar una apelación?

La carta de Aviso de Determinación Adversa de Beneficios le dará información detallada sobre el proceso de apelación, incluido el plazo en que usted debe decir a Salt Lake County DBHS que desea una apelación. En la mayoría de los casos, deberá solicitar una apelación dentro de



los 60 días a partir de la fecha de la carta de Determinación Adversa de Beneficios.

Sin embargo, si nuestra decisión fue reducir o interrumpir servicios que ya habíamos aprobado y usted desea seguir recibiendo los servicios, debe solicitar la continuidad de los servicios antes de la última de las siguientes fechas:

Dentro de los 10 días en que Optum le envíe por correo la carta de Aviso de Determinación Adversa de Beneficios; o, La fecha de vigencia de la decisión propuesta.

Si usted solicita una apelación a tiempo, e informa a Salt Lake County DBHS que desea recibir los servicios mientras toman una decisión, puede seguir recibiendo los servicios. Si la decisión de la apelación no es a su favor, usted podría tener que pagar los servicios.

### **¿Cómo solicito una apelación?**

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

También puede llamar primero a Salt Lake County DBHS para presentar su apelación. Llame al **1-385-468-4707**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., y pida hablar con el Gerente de Control de Calidad. Dígale que desea solicitar una apelación.

### **¿Qué puedo hacer si necesito ayuda para solicitar 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 me comunicará Salt Lake County Division of Behavioral Health Services la decisión sobre mi apelación?**

Por lo general, le comunicarán una decisión por escrito dentro de los 30 días calendario luego de que reciban su solicitud de apelación. A veces, es posible que necesiten más tiempo para tomar la decisión. Si es así, se lo harán saber por escrito. También puede ser que usted desee que por algún motivo se tomen más tiempo. En ese caso, háguelos saber. Cuando usted, su proveedor o ellos crean que es importante tomar una decisión sobre su apelación rápidamente, por lo general tomarán una decisión dentro de las 72 horas.

## **Audiencias Imparciales de Medicaid**

### **¿Qué puedo hacer si no estoy conforme con la decisión de una apelación?**

Si no está conforme con la decisión de Salt Lake County DBHS sobre su apelación, o si no pueden tomar una decisión sobre su apelación con la rapidez que Medicaid quiere que lo hagamos, usted puede hacer lo siguiente: Usted, su representante legalmente autorizado o su proveedor pueden pedir una Audiencia Imparcial de Medicaid. En la carta de decisión sobre la apelación, Salt Lake County DBHS le dirá que puede pedir una Audiencia Imparcial de Medicaid. La carta le dirá cómo y cuándo pedir la audiencia imparcial. Salt Lake County DBHS también le dará el formulario de solicitud de audiencia imparcial de Medicaid para enviar a Medicaid.

Usted debe usar dicho formulario para solicitar una audiencia imparcial de Medicaid por escrito.

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

### **¿Cuánto tiempo tengo para pedir una audiencia imparcial a Medicaid?**

En la mayoría de los casos, deberá solicitar una audiencia imparcial dentro de los 120 días a partir de la fecha de la carta de decisión de Salt Lake County DBHS sobre la apelación.

Si la resolución de Optum fue reducir o interrumpir los servicios que Optum ya había aprobado y usted desea seguir recibiendo los servicios, debe solicitar una audiencia imparcial dentro de los 10 días de que Salt Lake County DBHS le haya enviado la carta de decisión sobre la apelación. Si usted presenta su solicitud de audiencia imparcial a tiempo y pide seguir recibiendo los servicios durante la audiencia imparcial, puede hacerlo. Si la decisión de la audiencia imparcial no es a su favor, usted podría tener que pagar esos servicios.

### **¿Cómo solicito una audiencia imparcial a Medicaid?**

Debe solicitar la audiencia imparcial por escrito. Llene el formulario de solicitud de audiencia imparcial incluido con su carta de decisión sobre la apelación. Para obtener un formulario de solicitud de audiencia, también puede llamar a Medicaid al 801-538-6576 o al número gratuito 1-800-662-9651.

### **¿Qué puedo hacer si tengo preguntas o necesito ayuda para pedir una audiencia imparcial a 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 Formales (Quejas)**

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

Si tiene una queja por cualquier otro motivo que no sea una determinación adversa de beneficios, esta queja se llama queja formal. Ejemplos de quejas formales son las quejas sobre la calidad de la atención, los servicios que le prestan, el trato descortés 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 (con su permiso) pueden presentar una queja formal.

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

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

- Transmita su queja formal a su proveedor o a un integrante del personal con el que se sienta cómodo

- Llame al Gerente de Cumplimiento de Optum los días hábiles, de 8 a.m. a 5 p.m., al **1-877-370-8953**
- Entregue su queja formal por escrito a su proveedor u otro integrante del personal
- Envíe su queja formal por escrito o por correo a Optum:
  - Por correo: **Optum SLCo, 12921 S. Vista Station Blvd., #200, Draper, UT 84020**
  - Por Fax: **1-855-718-6743**
  - Por Correo Electrónico: [slcoreviews@optum.com](mailto:slcoreviews@optum.com)
- Llame a Salt Lake County DBHS al: 1-385-468-4747 y pida hablar con Kelli Heaps
- Si no desea hablar con nosotros o con Salt Lake County DBHS sobre su queja formal, puede llamar a Medicaid los días hábiles al 801-538-6417 o al **1-877-291-5583**

### ¿Qué puedo hacer si tengo preguntas o necesito ayuda para presentar mi queja formal?

Llame a Optum al **1-877-370-8953**, los días hábiles, de 8 a.m. a 5 p.m.

### ¿Cuándo recibiré una decisión sobre mi queja formal?

Recibirá una decisión dentro de los 90 días calendario después de presentar su queja formal. A veces, se podría necesitar más tiempo para tomar una decisión. Si es así, su proveedor u Optum se lo comunicarán por escrito. Una vez que se tome una decisión, su proveedor u Optum hablarán con usted de la decisión sobre su queja formal o le enviarán una carta.

## Instrucciones por Anticipado sobre la Atención de la Salud

### ¿Qué puedo hacer si estoy enfermo y no puedo tomar decisiones sobre mi atención de la salud?

Puede dar instrucciones a otra persona acerca de sus decisiones para la atención de su salud. Se denominan “Instrucciones por Anticipado sobre la Atención de la Salud”. Estas instrucciones nos harán saber, por escrito, lo que usted desea que se cumpla si más adelante está muy enfermo y no puede tomar decisiones.

Una vez que haya llenado el formulario de Instrucciones por Anticipado sobre la Atención de la Salud, asegúrese de darles una copia a todos sus proveedores de atención de la salud. También debe conservar una copia y entregarle una a sus familiares. Si desea el formulario o necesita más información, llámenos al **1-877-370-8953** o hable con su proveedor o administrador de casos.

Si tiene Instrucciones por Anticipado sobre la Atención de la Salud y hay algún problema con la aplicación de dichas instrucciones, llame a la agencia de encuestas y certificaciones de Utah al **1-801-538-6158** o al **1-800-662-4157**.

## Privacidad

### ¿Quién puede leer o hacer copias de mi registro médico?

Optum y todos sus proveedores acatan las leyes federales sobre la privacidad de su registro de salud mental y trastornos por consumo de sustancias. Optum no usa ni comparte ningún tipo de información de salud protegida, a menos que la ley federal lo permita. Si la ley federal lo permite, sólo se compartirá la información mínima y necesaria. Su proveedor hablará con usted sobre la privacidad la primera vez que usted reciba servicios. Si tiene alguna pregunta sobre la privacidad, llámenos al **1-877-370-8953**.

## Operaciones de Optum

### ¿Qué puedo hacer si deseo saber más sobre cómo está formado Optum y cómo funciona?

Responderemos a todas las preguntas que tenga sobre cómo estamos formados, incluidas las preguntas sobre nuestro sistema de quejas formales, prácticas de facturación, política de confidencialidad y cómo elegimos a los proveedores y qué les exigimos. A solicitud, le daremos una copia de nuestras Pautas de Práctica Preferidas para los servicios de salud mental y para trastornos por consumo de sustancias. Si tiene preguntas, llámenos al **1-877-370-8953**.

## Directorio de Proveedores

### ¿Dónde puedo encontrar un Directorio de Proveedores de Optum?

Puede visitar el sitio de Internet de Optum en [optumhealthslco.com](http://optumhealthslco.com) y a la izquierda de cualquier página, verá “**Find a Medicaid Provider Search**” (**Encuentre un Proveedor de Medicaid**). Haga clic en ese enlace y podrá usar la herramienta de búsqueda para encontrar un proveedor en su área.

### ¿Qué puedo hacer si quiero una copia impresa del Directorio de Proveedores?

Llame a Optum al **1-877-370-8953**, los días hábiles, de 8 a.m. a 5 p.m., y pida una copia impresa. Se la enviaremos por correo.

### ¿Qué puedo hacer si tengo preguntas sobre un proveedor?

Si tiene alguna pregunta sobre nuestros proveedores, llámenos al **1-877-370-8953**, los días hábiles, de 8 a.m. a 5 p.m., y responderemos cualquier pregunta que tenga.

---

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

---

# Optum

