

Boletín informativo para miembros

Comprender el fraude, el desperdicio y el abuso en la salud conductual

La salud conductual incluye servicios que ayudan a las personas que enfrentan problemas de salud mental, estrés o consumo de sustancias. Estos servicios son importantes. Lamentablemente, a veces las personas hacen un uso indebido del sistema. Esto se conoce como fraude, desperdicio y abuso. Estos problemas pueden quitarles dinero y recursos a las personas que realmente necesitan ayuda.

Qué es el fraude?

El **fraude** ocurre cuando alguien, como un proveedor, **miente intencionalmente** para obtener dinero de una compañía de seguros. Algunos ejemplos de fraude incluyen:

- Un terapeuta factura sesiones de asesoramiento que nunca se realizaron.
- Un proveedor da a un miembro un diagnóstico falso para que el seguro pague visitas adicionales.

¿Qué es el desperdicio?

El **desperdicio** puede ocurrir cuando un proveedor utiliza recursos sin prestar atención a los costos. Por lo general, no se hace intencionalmente, pero aun así causa problemas. Algunos ejemplos de desperdicio incluyen:

- Un consejero programa más sesiones de las necesarias para un miembro.
- Una clínica solicita pruebas costosas que no ayudan con el tratamiento.

¿Qué es el abuso?

El **abuso** ocurre cuando alguien, como un proveedor, utiliza los servicios de una manera que infringe las reglas o que no es médicamente necesaria. Es posible que la persona ni siquiera intente causar daño. Algunos ejemplos de abuso incluyen:

- Un proveedor cobra el precio más alto por un servicio que debería costar menos.
- Un terapeuta mantiene a los miembros en tratamiento incluso cuando ya no lo necesitan.

Como miembro, usted puede ayudar a proteger el sistema. Esté atento a las señales de advertencia. Algunos ejemplos son:

- **Facturación fantasma:** Recibe un estado de cuenta o ve un cargo por terapia, consejería o medicamentos que nunca recibió.
- **Errores de facturación:** Nota que se le está facturando a su seguro por una sesión larga y costosa cuando su consulta solo duró unos minutos.
- **Formularios sospechosos:** Sus documentos médicos, como una Explicación de beneficios (EOB) de su seguro o un formulario de consulta de su proveedor, muestran a un médico o consejero diferente del que lo atendió y no contienen ninguna referencia a las horas. **Nunca firme formularios en blanco.**
- Recuerde que los miembros de Medicaid no pagan por los servicios. Los proveedores no pueden enviarle una factura por los servicios cubiertos. Si cree que le facturaron por error, solicite ayuda de inmediato. **Su proveedor debe facturar a Magellan. El proveedor no debe facturarle a usted por los servicios cubiertos.**

Información y recursos para la comunidad

Las líneas telefónicas de recursos para miembros cuentan con personal las 24 horas del día, los siete días de la semana. También puede visitar MagellanofPA.com.

Encuentre proveedores especializados en nuestro sitio web

1. Visite MagellanofPA.com
2. Haga clic en Buscar un proveedor (Provider search) y siga los pasos a continuación.

¿Tiene alguna pregunta sobre Community HealthChoices?

Participantes: 1-833-735-4416

Proveedores: 1-800-932-0939

healthchoices.pa.gov/info/about/community

Correo electrónico:
RA-PWCHC@pa.gov

Cómo denunciar fraude, uso indebido y abuso del sistema:

Línea directa de la Unidad de Investigaciones Especiales:
1-800-755-0850

Línea directa de cumplimiento corporativo:
1-800-915-2108

Consulte el *Manual para Miembros y el Boletín informativo* en MagellanofPA.com en Recursos para miembros.
¡Regístrese para recibir el boletín informativo por correo electrónico!

(Continuación de la página 1)

Su salud y su identidad médica son importantes. Revise siempre las facturas y los estados de cuenta que recibe. Si algo no parece correcto, no tenga miedo de hacer preguntas o informarlo a Magellan. Puede informar sus inquietudes de manera confidencial. Hágalo incluso si no está seguro de que haya algún problema.

Cómo denunciar fraude, uso indebido y abuso del sistema:

Línea directa de la Unidad de Investigaciones Especiales:
1-800-755-0850

Línea directa de cumplimiento corporativo:
1-800-915-2108

Próximos encuentros comunitarios

Conéctese con los puntos de contacto que se mencionan a continuación. Las reuniones están sujetas a cambios.

Comuníquese con su facilitador del condado a continuación para obtener más información sobre MY LIFE o visite magellanofpa.com/for-members/community/my-life:

- Condado de Bucks: Katie Bandish, 215-360-6586
- Condado de Cambria: Camette Standley, 814-999-5851
- Condados de Lehigh/Northampton: Janet Verga, 610-858-3116
- Condado de Montgomery: Coleen McGeehan, 610-906-9474
- Condados de Somerset y Bedford: Natalie Kauffman, 814-622-7305

Reuniones mensuales de CSP para cada condado:

- Steph Cassanese, cassaneses@magellanhealth.com

Recursos del condado

Condado de Bucks

Miembros: 1-877-769-9784

TTY: PA Relay 7-1-1

Información en caso de crisis y emergencias:

Marque 988 para la Línea Nacional del Suicidio o comuníquese con uno de los Centros de Crisis a continuación:

- Línea de Crisis Móvil de Lenape Valley Foundation (adultos y niños): 1-877-435-7709
- Centro Bright Path de Lenape Valley Foundation: 267-893-5000

Condado de Cambria

Miembros: 1-800-424-0485

TTY: Retransmisión de PA 7-1-1

Información en caso de crisis y emergencias:

- Marque 988 para comunicarse con la Línea Nacional de Prevención del Suicidio

Centro para crisis Reach (Reach Crisis Center) del Condado de Cambria: 1-877-268-9463

Condado de Lehigh

Miembros: 1-866-238-2311

TTY: Retransmisión de PA 7-1-1

- **Información en caso de crisis y emergencias:** 610-782-3127 o marque 988 para comunicarse con la Línea Nacional de Prevención del Suicidio

Información de contacto de la organización de atención médica administrada Community HealthChoices

AmeriHealth Caritas CHC

amerihealthcaritaschc.com

- Servicios para Participantes: 1-855-235-5115 (TTY 1-855-235-5112)
- Línea de llamada de enfermera: 1-844-214-2472

Keystone First CHC

keystonefirstchc.com

- Servicios para Participantes: 1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)
- Línea de llamada de enfermera: 1-855-332-0117

Condado de Montgomery

Miembros: 1-877-769-9782

TTY: Retransmisión de PA 7-1-1

- Línea de apoyo entre pares: 1-855-715-8255 (llamadas) o 1-267-225-7785 (mensajes de texto)
- Línea directa para adolescentes: 1-866-825-5856 (hablar) o bien 1-215-703-8411 (mensajes de texto)

Información para emergencias y crisis: marque 988 para la Línea Nacional del Suicidio o comuníquese con uno de los Centros de Crisis a continuación:

- Acceso a servicios móviles para casos de crisis: 1-855-634-HOPE (4673)
- Servicios de Emergencia del Condado de Montgomery: 610-279-6100 o bien 1-844-455-7455

Condado de Northampton

Miembros 1-866-238-2312

TTY: Retransmisión de PA 7-1-1

Información en caso de crisis y emergencias: 610-252-9060 o marque 988 para comunicarse con la Línea Nacional de Prevención del Suicidio

Condados de Somerset y Bedford

Miembro: 1-800-424-5860

TTY: Retransmisión de PA 7-1-1

Información en caso de crisis y emergencias:

- Marque 988 para comunicarse con la Línea Nacional de Prevención del Suicidio



Sitio web de PA COMPASS para verificar la información de contacto para la renovación de Asistencia Médica



Consentimiento para recibir mensajes de texto de Magellan

Información de contacto del plan PA HealthChoices

Plan	UAMM: Unidad de Apoyo Mejorado a los Miembros	Bedford / Cambria / Somerset	Bucks / Montgomery	Lehigh / Northampton
AmeriHealth Caritas Pennsylvania		X		X
Miembros: 1-888-991-7200 TTY: 1-888-987-5704 EMSU: 1-800-684-5503 amerihealthcaritaspa.com				
Geisinger Health Plan		X	X	X
Miembros: 1-855-227-1302 TTY: PA Relay 7-1-1 EMSU: 1-855-214-8100 ghpfamily.com				
Highmark Wholecare		X		X
Miembros: 1-800-392-1147 TTY: PA Relay 7-1-1 EMSU: 1-800-642-3550 highmarkwholecare.com				
Jefferson Health Plans EverWell		X	X	X
Miembros: 1-800-553-0784 TTY: 1-877-454-8477 EMSU: 1-866-500-4571 Jeffersonhealthplans.com/medicaid				
Keystone First			X	
Miembros: 1-800-521-6860 TTY: 1-800-684-5505 EMSU: 1-800-573-4100 keystonefirstpa.com				
United Healthcare Community Plan			X	
Miembros: 1-800-414-9025 TTY: PA Relay 7-1-1 EMSU: 1-877-844-8844 uhccommunityplan.com				
UPMC for You		X	X	X
Miembros: 1-800-286-4242 TTY: 1-800-361-2629 EMSU: 1-866-463-1462 upmchealthplan.com				



Línea directa de HealthChoices: 1-800-440-3989 o enrollnow.net
Información primaria de Medicare: benefitscheckup.org