

Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc.

Manual para miembros

Servicios para miembros del Programa HealthChoices
de Pennsylvania

Cambria:

1-800-424-0485



Estimado(a) miembro:

Este manual es para personas que viven en el Condado de Cambria. Es para las personas que se inscribieron en el Programa HealthChoices y que necesitan ayuda con problemas de salud conductual, de abuso de sustancias o coexistentes. Cuando usted tiene problemas de salud conductual y de abuso de sustancias al mismo tiempo, se los llama coexistentes. Es probable que usted nunca llegue a tener problemas de salud conductual o de abuso de sustancias. Sin embargo, tiene derecho a saber qué servicios están a su disposición. Es por eso que recibió este manual.

Estamos aquí para ayudarlo. Llámenos gratuitamente al número que figura a continuación si nos necesita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Llámenos si algún miembro de Medicaid de su hogar necesita ayuda.

- Condado de Cambria 1-800-424-0485

Líneas TTY para miembros con pérdida auditiva. Los usuarios de TTY pueden llamar gratuitamente al:

- Condado de Cambria 1-877-769-9785
- Después del horario de atención (de 5 p. m. a 8 a. m.) 1-800-787-1730

Si habla un idioma distinto al inglés, Magellan cuenta con personal y proveedores que pueden ayudarlo. También podemos ayudarlo con servicios de intérprete. Comuníquese a Magellan a los números telefónicos indicados anteriormente. El asociado de servicios para miembros o administrador de la atención lo transferirá con un traductor.

Siempre obtenga ayuda de inmediato ante una emergencia. **LLAME AL 911** o acuda a un hospital o sala de emergencias. No debe llamarnos primero.

Este manual explica los servicios a su disposición. Le indica cómo obtener atención.

Es posible que a lo largo de este manual utilicemos términos que no le sean familiares. Si no está seguro sobre el significado de un término, consulte la sección “Definiciones” al final del manual.

Visite nuestro sitio web para buscar proveedores. Además, aquí encontrará otra información que puede serle de utilidad. La dirección es www.MagellanofPA.com. Nuestra herramienta de búsqueda en línea le brinda la información más actualizada.

Queremos que conozca sobre Magellan y nuestros servicios. La siguiente es una lista de información adicional que puede solicitar:

- Una lista de la Junta de Directores de Magellan.
- Una descripción de cómo se les paga a los proveedores.
- Una copia de nuestros procedimientos relacionados con la confidencialidad.
- Una descripción de nuestro Programa para la mejora de la calidad.
- Nuestros criterios para aprobar a los proveedores.
- El proceso por el cual los proveedores de HealthChoices obtienen aprobación para recetar medicamentos que no están incluidos en una lista aprobada.
- Nuestro proceso para decidir si un servicio es experimental.

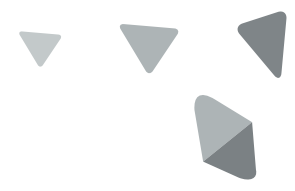
Esperamos poder trabajar con usted.

Gracias,

Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc.

Table of contents

Bienvenido a Magellan	4	Servicios no cubiertos	14
¿Cómo ayuda Magellan a sus miembros?	4	Medicamentos recetados	15
¿Cómo puedo recibir ayuda a través de Magellan?	4	Atención integrada	16
Emergencias	5	Derechos y responsabilidades de los miembros	17
¿Qué hago en caso de una emergencia?	5	Consentimiento para recibir tratamiento	19
¿Qué es una emergencia médica?	5	Instrucción anticipada de salud mental	19
¿Qué es una emergencia de salud conductual?	5	Privacidad y confidencialidad	21
¿En qué consiste la atención de emergencia?	5	¿Es privada mi información de salud conductual?	21
¿Qué sucede si tengo una emergencia cuando estoy lejos de casa?	5	¿Cuáles son mis otros derechos relacionados con la privacidad?	22
¿Qué hago después de que termine la emergencia?	5	Satisfacción del consumidor y de la familia	23
Recurso para intervención en casos de crisis	6	Reclamos	24
Elegibilidad para Medicaid de Pennsylvania	7	¿Qué sucede si tengo un reclamo sobre mi atención?	24
Oficina de asistencia del condado	7	¿Qué debo hacer si tengo un reclamo?	24
¿Qué sucede si me mudo?	7	¿Cuándo debo presentar un reclamo de primer nivel?	24
Red de proveedores de Magellan	8	¿Qué pasa luego de presentar un reclamo de primer nivel?	24
¿Cómo elijo un proveedor de salud conductual?	8	Cómo solicitar seguir recibiendo los servicios (luego de presentar un reclamo de primer nivel)	25
¿Cómo obtengo los servicios?	8	¿Qué sucede si no estoy de acuerdo con la decisión del reclamo de primer nivel?	25
¿Puedo cambiar de proveedor de salud conductual?	9	¿Cuándo debo presentar un reclamo de segundo nivel?	25
¿Qué sucede si tengo otro seguro?	9	¿Qué pasa luego de presentar un reclamo de segundo nivel?	26
¿Qué sucede si necesito un medio de transporte para la visita con mi proveedor de salud conductual?	9	Cómo solicitar seguir recibiendo los servicios (luego de presentar un reclamo de segundo nivel)	26
Cómo prepararse para su consulta	9	¿Qué sucede si no estoy de acuerdo con la decisión del reclamo de segundo nivel?	26
Consultas perdidas	10		
Acerca de sus servicios	11		
¿Qué sucede si ya estoy recibiendo tratamiento?	11		
Continuidad de la atención	11		
Servicios cubiertos	12		
Servicios para casos de crisis de salud conductual	12		
Servicios disponibles para salud conductual	12		



Cómo solicitar seguir recibiendo los servicios (luego de solicitar una revisión externa del reclamo)	27	Audiencias imparciales	33
¿Qué puedo hacer si mi salud corre un peligro inminente? (Reclamo acelerado)	27	¿Cómo solicito una audiencia imparcial?	33
¿Qué tipo de ayuda puedo recibir con el proceso de reclamos?	28	¿Qué sucede después de solicitar una audiencia imparcial?	33
Personas con discapacidades	28	¿Cuándo se decidirá la audiencia imparcial?	33
Quejas	29	¿Qué puedo hacer si mi salud corre un peligro inminente?	34
¿Qué es una queja?	29	Recuperación, resiliencia, bienestar y apoyo entre compañeros	35
¿Qué debo hacer si tengo una queja?	29	¿Qué es la recuperación?	35
¿Qué pasa luego de presentar una queja de primer nivel?	29	¿Qué es la resiliencia?	35
Cómo solicitar seguir recibiendo los servicios (luego de presentar una queja de primer nivel)	29	¿Qué significa estar bien?	36
¿Qué sucede si no estoy de acuerdo con la decisión de la queja de primer nivel?	30	¿Qué es el apoyo entre pares?	37
¿Cuándo debo presentar una queja de segundo nivel?	30	Fraude, uso indebido, abuso y pagos excesivos	38
¿Qué pasa luego de presentar una queja o reclamo de segundo nivel?	30	¿Qué es el fraude, la malversación y los pagos excesivos?	38
Cómo solicitar seguir recibiendo los servicios (luego de presentar una queja de segundo nivel)	30	¿Qué puede hacer?	38
¿Qué sucede si no estoy de acuerdo con la decisión (luego de la decisión sobre la queja de segundo nivel)?	31	Cómo denunciar fraudes, malversaciones, abusos y pagos excesivos de Medicaid	39
Cómo solicitar seguir recibiendo los servicios (luego de presentar una solicitud de revisión externa)	31	Otros recursos útiles	40
¿Qué puedo hacer si mi salud corre un peligro inminente?	31	Definiciones	44
Queja acelerada y queja externa acelerada	32	La discriminación está prohibida por ley	46
¿Qué tipo de ayuda puedo recibir con el proceso de quejas?	32	Servicios de acceso en otros idiomas	47
Personas con discapacidades	32		

Bienvenido a Magellan

En Pennsylvania, Magellan trabaja con nuestros socios del condado, que incluye el Programa de Salud Conductual/Discapacidades Intelectuales e Intervención Temprana del Condado de Cambria. Magellan también trabaja con la Oficina de Servicios de Salud Mental y Consumo de Sustancias (OMHSAS, por sus siglas en inglés) del Departamento de Servicios Humanos (DHS, por sus siglas en inglés). Juntos, administramos los beneficios y servicios de salud conductual de los beneficiarios de Medicaid. Magellan es una Organización de Atención Administrada (Managed Care Organization, MCO). Eso significa que administramos sus beneficios. No proporcionamos atención directa. Ayudamos a organizar su atención. Eso hace que le sea más fácil a usted obtener ayuda para sus problemas de salud mental y de alcohol o drogas.

¿Cómo ayuda Magellan a sus miembros?

Nuestro objetivo es facilitar la obtención de servicios de salud conductual para:

- niños y adolescentes
- adultos
- familias

Nosotros le ayudaremos a:

- Conocer y obtener los servicios que necesita.
- Buscar a proveedores.
- Obtener respuestas a sus preguntas.
- Obtener una remisión para recibir atención.

Si tiene inquietudes, nosotros podemos ayudarle a:

- Presentar una queja.
- Obtener una revisión sobre una decisión sobre su queja o inquietud.

¿Cómo puedo recibir ayuda a través de Magellan?

Revise la información contenida en este manual. También se encuentra disponible en español. El personal de Magellan también se encuentra disponible para revisar el manual.

Comuníquese a nuestro número gratuito de servicios al miembro en cualquier momento durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. El personal de servicios al miembro le ayudará a conocer más sobre los servicios.

Contamos con intérpretes a su disposición y están disponibles para leerle información.

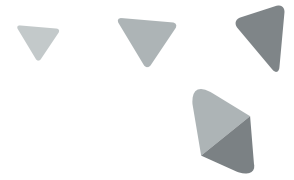
- Condado de Cambria 1-800-424-0485

Líneas TTY para miembros con pérdida auditiva. Los usuarios de TTY pueden llamar gratuitamente al:

- Condado de Cambria 1-877-769-9785
- Después del horario de atención.. 1-800-787-1730 (de 5 p. m. a 8 a. m.)

Visite nuestro sitio web: www.MagellanofPA.com.

- Haga clic en la pestaña “Benefits and Services” (Beneficios y servicios) para:
 - Averiguar si usted y sus familiares cuentan con cobertura.
 - Saber cómo obtener ayuda para un problema de salud mental, drogas o alcohol.
 - Consultar nuestros próximos eventos locales.
 - Consultar una versión electrónica de este manual.
 - Leer el boletín informativo para miembros.
 - Obtener información sobre la recuperación y la resiliencia.
 - Consultar los derechos y responsabilidades de los miembros.
 - Buscar otros recursos.
- Haga clic en la pestaña “Find a Provider” (Buscar proveedores) para buscar proveedores cercanos a su casa o escuela.



Emergencias

¿Qué hago en caso de una emergencia?

¡LLAME AL 911! No necesita llamar primero a Magellan. No necesita una aprobación previa para recibir servicios de emergencia. También puede acudir de inmediato a la sala de emergencias más cercana. Debe actuar con celeridad si usted o algún familiar suyo sufre una emergencia de salud conductual que considere que ponga la vida en riesgo. Especialmente si resultará en daños graves para su salud y la de su familia. Además, también puede utilizar CUALQUIER hospital o servicio de emergencia para atención de emergencia. Magellan le notificará con al menos 30 días de anticipación antes de aplicar cualquier tipo de cambios en los procedimientos relacionados con los servicios de emergencia.

Infórmele al hospital que usted es miembro de Magellan. Pídale que se comuniquen a Servicios a Proveedores de Magellan:

- Condado de Cambria: 1-800-424-3711

¿Qué es una emergencia médica?

Es cuando una persona piensa que debe actuar rápidamente para evitar graves problemas de salud.

¿Qué es una emergencia de salud conductual?

Cuando usted o un ser querido tiene pensamientos de lastimarse a sí mismo o a alguien más.

¿En qué consiste la atención de emergencia?

- Evaluación y asesoramiento.
- Evaluación psiquiátrica.
- Desintoxicación de drogas y/o alcohol.
- Hospitalización.

¿Qué sucede si tengo una emergencia cuando estoy lejos de casa?

Usted o un familiar pueden sufrir una emergencia de salud conductual mientras estén lejos de su hogar. Sus síntomas pueden empeorar repentinamente. De ser así, LLAME AL 911 o acuda a la sala de emergencias del hospital más cercano. Puede acudir a cualquier hospital para recibir atención de emergencia. Infórmele al hospital que usted es miembro de Magellan y proporcione el nombre del condado en el que vive.

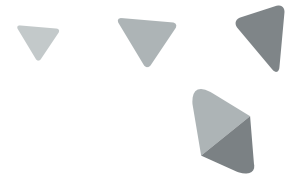
¿Qué hago después de que termine la emergencia?

Si necesita atención de seguimiento después de una emergencia, comuníquese a Magellan. Le ayudaremos a programar una cita con un proveedor. Es posible que Magellan primero tenga que proporcionar una aprobación si necesita cuidados adicionales. Si usted se encuentra fuera del área y necesita tratamiento y no es una emergencia, comuníquese a Magellan. Le ayudaremos a identificar a un proveedor de la red o hablar sobre opciones de tratamiento.

Usted puede planificar viajar a otro lugar dentro de los Estados Unidos. Por favor, visite a sus médicos (psiquiatras y médico de atención médica física) antes de irse. Asegúrese de surtir cualquier receta médica antes de viajar. Hable con sus médicos (psiquiatra y médico de atención médica física) si piensa viajar fuera del condado. Consulte si es una buena idea viajar fuera del país. Sus beneficios no cubrirán los servicios fuera del condado.

Recurso para intervención en casos de crisis

- **Línea de extensión del Condado de Cambria:** 1-877-268-9463
- **Centro Psiquiátrico de Meadow:** Línea principal para casos de crisis, 1-877-268-9463, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año para servicios de intervenciones de salud mental



Elegibilidad para Medicaid de Pennsylvania

COMPASS es la herramienta en línea para que los residentes de Pennsylvania soliciten varios programas de servicios de salud y humanos. Utilice este sitio web para averiguar si califica para los servicios de salud y humanos de Pennsylvania. En este sitio web puede solicitar nuevos beneficios. Puede consultar su situación y completar la solicitud en www.compass.state.pa.us/Compass.Web/public/cmphome.

El Centro de Atención al Cliente de Servicios de Inscripción de Pennsylvania también puede ayudarle. Comuníquese con ellos de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m. llamando al 1-800-440-3989 o al 1-800-618-4225 (TTY) o www.enrollnow.net.

Si usted es elegible para Asistencia Médica (Medicaid) de Pennsylvania, actualmente no hay límites de beneficios o costos de desembolso directo para servicios cubiertos médicamente necesarios con Magellan. La lista de servicios cubiertos se encuentra en una sección posterior de este manual.

Oficina de asistencia del condado

Los residentes de Pennsylvania pueden obtener asistencia y servicios de la oficina de asistencia de su condado.

Cambria County Assistance Office

625 Main Street

Johnstown, PA 15901

1-877-315-0389

Fax: 1-814-533-2214

LIHEAP: 1-814-533-2253

¿Qué sucede si me mudo?

Si se muda, es importante que se comunique a Magellan. Podemos ayudarle a buscar servicios en su nueva comunidad. También debe comunicarse a la oficina de asistencia de su condado. Debe indicarle a la oficina de asistencia del condado su nueva dirección y número de teléfono.

Red de proveedores de Magellan

¿Cómo elijo un proveedor de salud conductual?

Los proveedores calificados en salud mental y abuso de sustancias forman parte de la red de proveedores de Magellan. Los proveedores de la red son terapeutas individuales, grupos o agencias que ofrecen programas de tratamiento. Nuestro Departamento de Servicios para Miembros le brindará las direcciones y números de teléfonos de los proveedores ubicados en su área. Estos proveedores pueden brindarle una mejor asistencia con sus necesidades específicas. Podemos ayudarle a escoger un proveedor cerca de donde vive usted.

También puede ver una lista completa de nuestros proveedores, incluidos los que hablan otros idiomas que no sean el inglés. Visite www.MagellanofPA.com e ingrese su código postal en "Provider Search" (Búsqueda de proveedores). Magellan hará todos los esfuerzos posibles para respetar su solicitud con respecto a algún proveedor en particular de la red. Es probable que no siempre sea posible. Algunos de los motivos por los cuales no podemos ofrecerle una cita con su proveedor predilecto incluyen:

- El proveedor que usted escoge no se especializa en el área de asistencia que usted necesita.
- Es posible que el proveedor que usted escoja no acepte nuevos miembros.
- Es probable que no tengan citas disponibles.
- El proveedor que usted escoge puede considerar que él/ella no es el proveedor más indicado para satisfacer sus necesidades particulares.

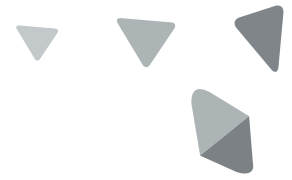
Es posible que a veces sienta que desea consultar a un proveedor que no pertenece a nuestra red. Si dentro de nuestra red no hay un proveedor calificado para satisfacer sus necesidades particulares, es posible que Magellan haga

los arreglos necesarios para que lo atienda un proveedor fuera de la red. Comuníquese a nuestro Departamento de Servicio al Cliente si considera que debe consultar a un proveedor fuera de la red. Todos los proveedores fuera de la red deben contar con la autorización previa de Magellan antes de que usted pueda verlos. Esto es para que se cubra su visita. Se nos requiere que utilicemos proveedores del Programa de Asistencia Médica de Pennsylvania.

Tiene derecho de solicitar una segunda opinión de un proveedor de la red sin costo alguno para usted. Si dentro de la red no hay ningún profesional de atención médica calificado disponible, Magellan le ayudará a hacer los arreglos necesarios para obtener una segunda opinión con un proveedor fuera de la red sin costo alguno para usted. Todas las remisiones fuera de la red deben contar con la autorización previa de Magellan.

¿Cómo obtengo los servicios?

Puede acudir directamente a un proveedor de la red para solicitar atención médica. Un proveedor le asesorará para determinar qué nivel de atención se adaptaría mejor a sus necesidades. El proveedor de la red que usted escoja sabrá cómo obtener la aprobación de sus servicios a través de Magellan. Algunos servicios exigen la autorización previa de Magellan. Otros servicios requieren que un tipo de evaluación específica y apoyo para el nivel de atención que usted está buscando. Llame a Magellan para recibir asistencia. En caso de emergencia, LLAME AL 911 o diríjase a la sala de emergencias local.



¿Puedo cambiar de proveedor de salud conductual?

Usted tiene derecho a obtener tratamiento del proveedor que escoja. El proveedor debe pertenecer a la red de Magellan. El proveedor debe estar inscrito en el Programa de Asistencia Médica de Pennsylvania.

Si usted no está satisfecho con el proveedor que escogió, podría seleccionar uno nuevo en cualquier momento y por cualquier motivo. Comuníquese sus inquietudes a su proveedor. Trate de resolverlas. Si aún así no está satisfecho, puede llamarnos. Le ayudaremos a buscar otro proveedor. Llame a su proveedor para cancelar cualquier consulta futura.

El proveedor al cual ha estado viendo puede llamar a su nuevo proveedor si usted da su autorización. Ellos podrían compartir información sobre su atención. No lo pueden hacer sin su aprobación. Magellan puede guiarlo durante ese proceso.

¿Qué sucede si tengo otro seguro?

- Tener otro seguro no afecta su elegibilidad con Medicaid. Actualice su información de seguro ante la oficina de asistencia de su condado. También puede comunicarse al Departamento de Servicio al Cliente de Magellan.
- Magellan HealthChoices (Medicaid) es el último en pagar sus facturas cuando usted tiene otro seguro. Esto significa que, si usted tiene Medicare u otro seguro comercial, primero debe utilizar esa cobertura. Usted debe acudir a un proveedor que acepte su otra cobertura.

¿Qué sucede si necesito un medio de transporte para la visita con mi proveedor de salud conductual?

Si usted tiene dificultades para asistir a una cita con un proveedor, llame a Magellan. Le ayudaremos a conseguir transporte brindándole información sobre los servicios de transporte del condado. El Programa de Transporte para Asistencia Médica (Medical Assistance Transportation Program, MATP) también cubre servicios de transporte bajo ciertas situaciones. Comuníquese con su proveedor de MATP local llamando al 1-888-647-4814. Se debe completar y fechar una solicitud MATP por única vez. El proveedor de MATP le brindará información sobre cómo programar el transporte, utilizar el programa local y sobre sus derechos. Puede comunicarse directamente a los servicios locales de transporte de su condado llamando al:

CamTran

1-814-535-5526 (Local)
www.camtranbus.com

Cómo prepararse para su consulta

Puede crear maneras de recordar la fecha y el horario de su consulta:

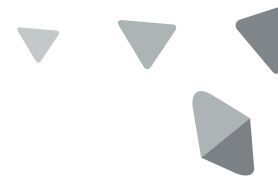
- Anote el horario y la fecha de la cita en su calendario.
- Pida en el consultorio del proveedor que le hagan una llamada de recordatorio.
- Pídale a un amigo o familiar que le ayude a recordar su cita.

Usted puede llamar para reprogramar su cita si no puede asistir. La mayoría de las cancelaciones debe hacerse con al menos 24 horas de anticipación al horario de su cita. También debe hacer un plan para llegar temprano. Lo mejor es llegar entre 15 y 20 minutos antes. Algunos proveedores implementarán medidas con respecto a llegar tarde. Es posible que no puedan atenderlo si llega más tarde de determinado horario.

Consultas perdidas

Su proveedor desea ayudarlo para que reciba la atención que necesita. Por favor, llame a su proveedor si no podrá asistir a la cita. Si falta a una cita, llame a su proveedor tan pronto como pueda para programar una cita para otro día.

Acercas de sus servicios



Es probable que este plan de atención administrada no cubra todos sus costos de atención médica. Lea su manual con detenimiento para determinar qué servicios de atención médica están cubiertos.

Magellan solo cubre los servicios relacionados con la salud conductual descritos en este manual para miembros. Ofrecemos algunos “servicios complementarios” desarrollados con el condado. Todos los servicios deben cumplir los criterios de necesidad médica. Algunos servicios también exigen autorización previa. Una vez que los servicios comiencen, seguiremos dando nuestra aprobación siempre y cuando su proveedor los recomiende y que sean médicamente necesarios.

Magellan quiere asegurarse de que usted reciba los servicios que necesite. Cualquier atención de salud mental o de abuso de sustancias de Magellan que reciba debe ajustarse a sus necesidades. Seguimos reglas específicas con respecto a las decisiones que tomamos sobre su atención. Eso incluye el tipo de servicio que recibe. También incluye cuánto tiempo debe durar el servicio. Los proveedores del Magellan siguen las mismas reglas. Los proveedores y el personal de Magellan no reciben ninguna recompensa si niegan sus beneficios o servicios.

Indíquenos sus necesidades especiales cuando busque servicios de salud conductual. Queremos ayudarle a que reciba la mejor atención médica.

Nuestros servicios son gratuitos. Usted nunca tendrá que pagar por los servicios que coordinamos para usted. El Programa de Asistencia Médica pagará por estos servicios. Su proveedor de Magellan no puede cobrarle por los servicios que aprobamos. A veces, un proveedor de la red de Magellan y Magellan estarán en desacuerdo sobre la necesidad médica de sus servicios. En el caso de que esto suceda, el proveedor no puede facturarle por esos servicios.

Un miembro, familiar, proveedor o defensor para el miembro pueden llamar al departamento de servicio al cliente durante las 24 horas al día, los 7 días a la semana para obtener una remisión a un proveedor de la red.

¿Qué sucede si ya estoy recibiendo tratamiento?

Es probable que no tenga que hacer nada si ya está recibiendo los servicios y está conforme. Pregúntele a su proveedor si él o ella es parte de la red de Magellan. Solo indíquelo a su proveedor que usted tiene beneficios de HealthChoices (Medicaid) de Pennsylvania.

Si su proveedor no pertenece a la red de Magellan, es posible que pueda seguir consultándolo por poco tiempo. Vamos a asesorarlo para transferir sus servicios a un proveedor de la red.

Su proveedor puede abandonar la red. Le ayudaremos a buscar otro proveedor que se adapte a sus necesidades.

Continuidad de la atención

Ocasionalmente, Magellan debe rescindir un contrato con un proveedor participante por razones que no sean de causa cuando el miembro está en un tratamiento en curso con el proveedor. En este caso, el miembro puede continuar con el curso de tratamiento con el mismo proveedor durante un período de transición de hasta 60 días. Medido a partir de la fecha en que Magellan notificó al miembro de la terminación o terminación pendiente.

Otras veces, un nuevo miembro podría estar en un curso de tratamiento continuo con un proveedor no participante, que no está cubierto por la cobertura terminada. En esta situación, se

le permite al miembro continuar con el proveedor no participante por un período de transición de hasta 60 días, a partir de la fecha de entrada en vigencia de la inscripción con Magellan. Magellan, en consulta con el miembro y el proveedor, puede extender el período de transición si se determina que es clínicamente apropiado.

En todas las situaciones, Magellan exigirá que los proveedores no participantes y cesados acepten los mismos términos y condiciones, que son aplicables a los proveedores participantes de Magellan.

Servicios cubiertos

Hay varios tipos de servicios disponibles para tratar las necesidades de salud conductual. Puede obtener estos servicios en varios lugares. La familia debe participar cuando los niños y adolescentes reciben servicios.

Servicios para casos de crisis de salud conductual

Un consejero o médico puede verlo de inmediato si tiene una emergencia de salud conductual. LLAME AL 911 inmediatamente si es una situación que represente un riesgo para la vida. Los servicios para casos de crisis en situaciones que representen un riesgo para la vida están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Los miembros y las familias pueden obtener servicios ambulatorios (no en un hospital) cuando haya un caso de crisis que no represente un riesgo para la vida. Eso ayuda a que las personas reciban el tratamiento adecuado en el momento y en el lugar en que lo necesiten. Los miembros que ya están en tratamiento deben comunicarse con su proveedor para recibir ayuda en caso de crisis.

Comuníquese a Magellan si no sabe cómo obtener servicios durante una crisis. Nosotros le ayudaremos a buscar a un proveedor para casos de crisis. Magellan puede ayudar con la atención de seguimiento después de una crisis.

Si sus síntomas incluyen ideas sobre lastimarse a usted mismo o a otros, entonces debe:

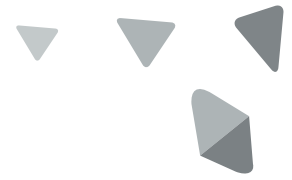
- Obtener ayuda de inmediato **LLAMANDO AL 911**.
- Acudir a al hospital más cercano para recibir atención de emergencia.
- Llamar a una línea de ayuda para casos de crisis, como la Línea de Vida Nacional para la Prevención de Suicidios (National Suicide Prevention Lifeline) al 1-800-273-8255.

Servicios disponibles para salud conductual

Magellan proporciona los siguientes servicios en el Condado de Cambria. Pueden haber servicios adicionales llamados “servicios complementarios”. Usted puede necesitar servicios especiales que son difíciles de encontrar. Llámenos. Le ayudaremos a conseguir la atención que necesita.

Servicios de Rehabilitación de Salud Conductual para Niños y Adolescentes

Los miembros de Magellan desde su nacimiento hasta los 21 años de edad pueden ser elegibles para recibir servicios especiales a través de un programa llamado Servicios de Rehabilitación de Salud Conductual para Niños y Adolescentes (Behavioral Health Rehabilitation Services for Children and Adolescents, BHRSCA). Un médico, otro proveedor de atención médica o un miembro pueden comunicarse a Magellan para obtener más información sobre esos servicios. Los servicios BHRSCA incluyen un Análisis conductual aplicado (Applied Behavioral Analysis, ABA).



Servicios de Administración de Casos (incluye Administración Intensiva de Casos, Coordinación de Recursos, Administración de Casos Mixtos y Asesoría para la Recuperación)

Usted y/o su hijo(a) reciben ayuda con el acceso y coordinación de otros recursos. Los recursos incluyen:

- médicos, sociales, habitacionales, educativos y otros servicios

Apoyo entre Pares Certificados (Certified Peer Support, CPS)

Servicios proporcionados por miembros autoidentificados de salud mental y/o coexistentes. Estos especialistas han completado la capacitación de certificación de pares de manera exitosa. Consulte la sección de recuperación, resiliencia, bienestar y apoyo entre compañeros en este manual para obtener más información.

Servicios Certificados de Recuperación (Certified Recovery Services, CRS)

Servicios prestados por personas que están en recuperación por abuso de alcohol o drogas. Trabajan con personas que apenas están comenzando, o que están lidiando con su propia recuperación por abuso de alcohol o drogas. Utilizan sus experiencias para inspirar esperanza de que es posible recuperarse.

Supervisión y apoyo con Clozaril

Eso implica realizar un análisis de sangre u orina para determinar si el medicamento funciona o no. Magellan proporcionará apoyo continuo.

Terapia electroconvulsiva (Electroconvulsive Therapy, ECT)

La ECT es un tratamiento psiquiátrico bien establecido. A una persona dormida se le generan convulsiones eléctricamente para tratar varios diagnósticos diferentes de salud conductual.

Servicios de Salud Mental con base en la Familia para Niños y Adolescentes

Los niños, adolescentes y sus familias reciben terapia intensiva en el hogar, servicios de administración de casos y de apoyo familiar.

Mantenimiento con metadona

La metadona previene los síntomas de abstinencia en personas que consumen drogas derivadas del opio. Magellan proporcionará apoyo continuo.

Tratamiento móvil para la salud mental

Tratamiento para la salud mental en el hogar para ciertas situaciones.

Terapia multisistémica (Multi-Systemic Therapy, MST)

La MST es un tratamiento basado en la evidencia enfocado en jóvenes de entre 11 y 18 años de edad. Deben tener un diagnóstico de salud mental primario relacionado o en riesgo de relacionarse con el sistema de justicia juvenil.

Desintoxicación residencial sin hospitalización, centro de rehabilitación y reinserción social

Esto incluye vivir en un centro de tratamiento distinto a un hospital. Eso apoyará los esfuerzos para dejar de consumir alcohol y/o drogas.

Servicios psiquiátricos ambulatorios, para el abuso de sustancias y coexistentes

Hay disponibles servicios ambulatorios de rutina para la salud mental y servicios por abuso de drogas o alcohol. Estos incluyen:

- terapia individual
- terapia grupal
- terapia familiar
- evaluación psiquiátrica
- controles de medicamentos/administración de medicamentos

Servicios de hospital parciales para necesidades de salud mental, abuso de sustancias o necesidades coexistentes

Eso incluye colaborar con un asesor y médicos mientras vive en su hogar. Exige la participación en un programa durante algunas horas a la semana, según la necesidad.

Servicios para pacientes hospitalizados psiquiátricos

Ese servicio implica atención durante las 24 horas en un centro para necesidades de salud mental o necesidades coexistentes.

Servicios de rehabilitación psiquiátrica (Psychiatric Rehabilitation Services, PRS)

Este servicio ayuda a las personas a adquirir o mantener las habilidades de vida necesarias para permanecer en la comunidad. El enfoque se basa en la enseñanza de aptitudes sociales, manejo de cambios y obtención de independencia. Un objetivo es que las personas experimenten el éxito. Otro objetivo es el de crear satisfacción en la comunidad. Un tercer objetivo es crear independencia.

Pruebas psicológicas

Un psicólogo con licencia realiza pruebas psicológicas. Las pruebas incluyen responder preguntas o completar tareas. Eso ayuda al psicólogo a determinar los problemas que puede estar afrontando una persona. Esas pruebas le permiten al médico determinar el tipo de atención adecuada.

Tratamiento residencial para niños y adolescentes

Los niños y adolescentes reciben tratamiento de salud mental para problemas de salud mental o coexistentes. Esto sucede mientras viven en un entorno estructurado.

Servicios por abuso de sustancias, desintoxicación y rehabilitación para pacientes hospitalizados

Este servicio implica atención durante las 24 horas en un centro para problemas relacionados con el abuso de alcohol y/o drogas.

Servicios no cubiertos

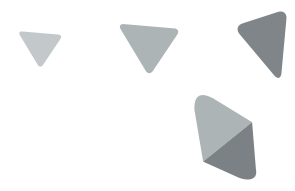
Hay servicios que no están cubiertos por el Plan de Salud Conductual HealthChoices de Pennsylvania. Los servicios no cubiertos están posiblemente disponibles a través de otros planes o fuentes de financiación.

Servicios médicos

Magellan no cubre servicios médicos que no estén relacionados con sus necesidades de salud conductual. No cubrimos servicios de hospital que no sean sus necesidades de salud conductual (servicios de salud mental y por abuso de drogas o alcohol). Si es elegible para recibir Asistencia Médica (Medicaid) de Pennsylvania, puede recibir servicios médicos/de atención física a través de su Organización de Atención Médica Administrada de la Salud Física (Physical Health Managed Care Organization, PH-MCO).

Ejemplos de servicios médicos no cubiertos a través de Magellan son:

- Atención en un hogar de ancianos.
- Atención dental.
- Atención de la vista.
- Atención de la audición.
- Atención quiropráctica.
- Radiografías.
- Servicios de transporte.



- Servicios de planificación familiar. El control de la natalidad, las pruebas de embarazo y los servicios de salud familiar están disponibles para todos los miembros que son elegibles para recibir Medicaid. Eso incluye a menores a través de su PH-MCO. Usted puede recibir esos servicios a través de su médico de atención primaria (primary care physician, PCP) que es un médico. También puede recibir esos servicios a través de una clínica de planificación familiar.

Usted debe comunicarse a Magellan únicamente por servicios relacionados con la salud conductual.

Es posible que Magellan no pague servicios “experimentales” o que no estén probados. Eso incluye servicios que aún no están debidamente probados y/o aceptados como tratamiento estándar.

Si Magellan no presta un servicio de tratamiento debido a objeciones morales o religiosas, no es nuestra obligación darle información sobre cómo y dónde obtener esos servicios. En caso de ser necesario, el Departamento de Servicios Humanos de Pennsylvania le proporcionará información sobre esos servicios.

Medicamentos recetados

Algunas veces el medicamento (medicina) es parte de su tratamiento. Su médico o una enfermera practicante certificada matriculada (Certified Registered Nurse Practitioner, CRNP) pueden hacerle una receta.

Su PH-MCO cubre la mayoría de los medicamentos. Cada una de las PH-MCO cuenta con información sobre los medicamentos en sus sitios web. Algunos medicamentos exigen aprobación previa. Consúltele a su médico

o PH-MCO. Magellan puede cubrir algunos medicamentos. Entre ellos se encuentran la metadona y Clozaril.

Atención administrada de la salud física

Si usted tiene algún problema con su salud física, como una infección o un brazo fracturado, debe comunicarse a su PH-MCO. Su PH-MCO le conseguirá atención para sus necesidades de salud física. Independientemente de la PH-MCO que escoja para su salud física, usted utilizará a Magellan para recibir sus servicios por abuso de sustancias, de salud mental y coexistentes.

La información para las PH-MCO se encuentra a continuación. Cada plan de PH-MCO cuenta con una Unidad de Necesidades Especiales (Special Needs Unit, SNU). Esas unidades ayudan con los problemas de salud física que pueden afectar su salud conductual. La salud conductual incluye problemas de salud mental y relacionados con el consumo de drogas y alcohol. Comuníquese a su PH-MCO llamando al número gratuito que se indica a continuación. Pida hablar con un Coordinador de Necesidades Especiales.

Aetna Better Health

Servicios al Miembro: 1-866-903-0748 (TTY: 711)
Unidad de necesidades especiales: 1-855-346-9828 (TTY: 711)
www.aetnabetterhealth.com

Gateway Health Plan, Inc.

Servicios al Miembro: 1-800-392-1147 (TTY: 711)
Unidad de necesidades especiales: 1-800-642-3550 (TTY: 711)
www.gatewayhealthplan.com

United Healthcare Community Plan of Pennsylvania

Servicios al Miembro: 1-800-414-9025 (TTY: 711)
Unidad de necesidades especiales: 1-877-844-8844 (TTY: 711)
www.uhcommunityplan.com

UPMC Health Plan

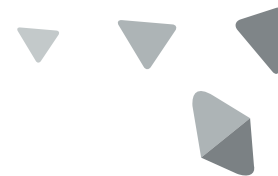
Servicios al Miembro: 1-800-286-4242 (Línea TTY para miembros: 1-800-361-2629)
Unidad de necesidades especiales: 1-866-463-1462
www.upmchealthplan.com

Atención integrada

La atención médica integrada puede mejorar la salud general de las personas con un diagnóstico de enfermedad mental y/o abuso de sustancias. La atención médica integral sucede cuando sus proveedores de atención médica trabajan de manera conjunta. Tienen en cuenta sus necesidades físicas y de salud conductual al mismo tiempo.

¿Qué puede hacer para asegurarse de que se integre su atención médica? A continuación encontrará algunas sugerencias:

- Asegúrese de que su médico de salud física esté al tanto de los medicamentos que toma por su diagnóstico de salud conductual.
- Asegúrese de que su médico de salud conductual esté al tanto de los medicamentos que toma por su diagnóstico de salud física.
- Asegúrese de que su médico de salud física esté al tanto de cualquier cambio en su diagnóstico de salud conductual.
- Asegúrese de que su médico de salud conductual esté al tanto de los nuevos diagnósticos de salud física.
- Firme una autorización de divulgación de información tanto en el consultorio de su proveedor de salud física como de salud conductual. Eso ayuda a que sus médicos coordinen su atención.



Derechos y responsabilidades de los miembros

Usted tiene derechos y responsabilidades en lo que respecta a su atención médica y tratamiento. Sus derechos son importantes. El proveedor se lo debe explicar en su primera visita.

1. Sus derechos como miembro: Derecho a solicitar expediente del caso antes de cualquier procedimiento.

2. No hay costo para presentar (sin cargo).

3. Recibir una lista de organizaciones de defensoría que puedan ayudarle.

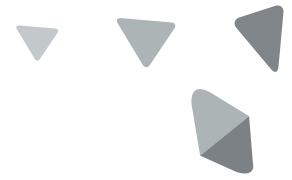
- A. Ser tratado con cuidado, respeto, dignidad y privacidad.
- B. Ser tratado con equidad, independientemente de su raza, religión, sexo, origen étnico, edad, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, expresión de género o fuente de pago.
- C. Que su tratamiento y otra información sean confidenciales.
- D. Recibir atención con facilidad y cuando la necesite.
- E. Recibir información sobre opciones de tratamiento disponibles. Alternativas presentadas de manera apropiada para su trastorno, cultura o capacidad de comprensión.
- F. Participar en la elaboración de su plan de tratamiento. Su firma demostrará que está de acuerdo con el plan y que ha decidido participar.
- G. Recibir información en un idioma que pueda comprender con una traducción gratuita disponible.
- H. Obtener información de otras maneras si la solicita.
- I. Participar en decisiones con respecto a su atención médica. Esto incluye el derecho a rechazar el tratamiento. A menos que cumpla con los criterios de admisión involuntaria.
- J. Obtener una segunda opinión médica de un profesional de la salud calificado.
- K. Obtener información acerca de los servicios y proveedores de Magellan, y acerca de nuestro papel en el proceso de tratamiento.
- L. Obtener información acerca de las normas y directrices clínicas utilizadas en el suministro y la gestión de su atención
- M. Obtener información acerca de los antecedentes laborales y la formación de su proveedor.
- N. Que no le mantengan solo u obliguen a hacer algo que usted no quiera hacer.
- O. Dar sus opiniones sobre la política de Derechos y Responsabilidades.
- P. Solicitar determinado tipo de proveedor.
- Q. Que su proveedor tome decisiones de su atención médica con base en el tratamiento que necesita.
- R. Hablar con su proveedor acerca de los tipos de tratamientos adecuados para usted. La cobertura de beneficio o el costo no afecta esto.
- S. Presentar libremente una queja o reclamo y aprender cómo hacerlo.
- T. Presentar una queja sobre una acción o decisión de Magellan. Si no está satisfecho con el resultado de la apelación, puede solicitar una audiencia imparcial.
- U. Solicitar y recibir una copia de sus expedientes médicos. Usted puede solicitar enmendar o corregir sus expedientes médicos de acuerdo a la Ley de Privacidad Federal.

- V. Ejercer sus derechos. El trato por parte de Magellan y los proveedores hacia usted no se verá afectado por ejercer esos derechos. Usted tiene el derecho de presentar una queja en relación con su raza, etnia, orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género.
- W. A estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión como una manera de coerción, disciplina, conveniencia o represalia. Según lo especificado en otras reglamentaciones federales sobre el uso de la reclusión o restricción.
- X. Recibir información por escrito sobre las instrucciones anticipadas y sus derechos conforme a la ley estatal.
- Y. Conocer sobre los grupos de defensa y de la comunidad y los servicios de prevención.
- Z. Recibir servicios de atención médica que cumplan las leyes estatales y federales.

Sus responsabilidades para con el personal de Magellan y su proveedor:

- A. Recibir el tratamiento que necesita de un proveedor.
- B. Tratar con dignidad y respeto a las personas que le proporcionan la atención.
- C. Proporcionar a sus proveedores y a Magellan la información que necesitan. Eso les ayuda a los proveedores a brindarle atención de calidad. Nos ayuda a prestarle el servicio correcto.
- D. Hacer preguntas a los proveedores sobre su atención. Eso les permite comprender mejor sus necesidades y explicarle mejor su atención y el papel que desempeñan en su atención.
- E. Ayudar a desarrollar y seguir su plan de atención. Tanto usted como su proveedor aceptan el plan de atención.

- F. Tomar sus medicamentos según lo indicado por su proveedor. Usted y su proveedor deben ponerse de acuerdo sobre el plan para tomar su medicamento.
- G. Informar a sus proveedores y a su médico de atención primaria acerca de los cambios de medicamentos. Esto incluye los medicamentos que le hayan dado otros.
- H. Asistir a sus citas. Debe llamar a su proveedor tan pronto como sepa que debe cancelar o reprogramar una consulta.
- I. Indicarle a su proveedor cuando el plan de tratamiento ya no le dé resultados.
- J. Asumir un papel activo en su atención.
- K. Buscar atención antes de entrar en una crisis.
- L. Respetar los procesos de quejas y reclamos si no está satisfecho con su atención, su proveedor o con Magellan.
- M. No tomar medidas que puedan lastimar a otras personas.
- N. Informar abiertamente acerca de sus inquietudes relacionadas con la calidad de la atención.
- O. Hablar con alguien si existe sospecha de abuso y fraude.
 - “Abuso” significa añadir gastos al sistema en formas que no son honestas.
 - Se comete “fraude” si un miembro o proveedor no son honestos con respecto al papel que desempeñan en la atención.



Consentimiento para recibir tratamiento

Usted o su tutor legal tienen derecho a aceptar o rechazar servicios.

- Si desea los servicios, usted o su tutor legal deben firmar un formulario de “consentimiento para recibir tratamiento”.
- Ese formulario firmado otorgará el permiso necesario.
- Si usted o su tutor legal deciden rechazar el tratamiento, se actualiza su registro de tratamientos.

Su proveedor necesita su permiso para brindarle algunos servicios.

- Es posible que tenga que firmar un formulario o dar su aprobación verbal.
- Usted puede decidir si desea el servicio o no.
- Por ejemplo, su proveedor le indicará los beneficios y riesgos de tomar la medicina. Usted tendrá que proporcionar su consentimiento de que acepta tomar medicamentos. Esto es para comprender tanto los beneficios como los riesgos.

Instrucción anticipada de salud mental

Una “instrucción anticipada” incluye los formularios legales. Hablan sobre sus preferencias si usted no puede hablar por sí solo. Usted completa el/los formulario(s) con anticipación. Los proveedores toman en cuenta esas instrucciones si usted está demasiado enfermo para decidir sobre su atención.

Una instrucción anticipada de salud mental incluye una declaración sobre su salud mental y/o un poder legal sobre su salud mental.

Usted puede utilizar una declaración de salud mental para:

- Informar a un médico, hospital o juez sobre los tipos de tratamiento que desea o no desea.
- Indicar dónde le gustaría que se lleve a cabo su tratamiento.
- Nombrar a un amigo o familiar que pueda tomar decisiones de atención mental en su nombre. Ellos pueden hacerlo si usted no puede tomar las decisiones por sí mismo.
- Detallar otras instrucciones específicas sobre su tratamiento de salud mental.

Un poder legal para salud mental es un documento que le permite nombrar a una persona, por escrito, para que tome decisiones de salud mental en su nombre. Esto es para una situación en la que usted no pueda tomarlas por sí mismo. Su apoderado legal de salud mental tomará decisiones sobre su atención de salud mental basadas en sus instrucciones por escrito.

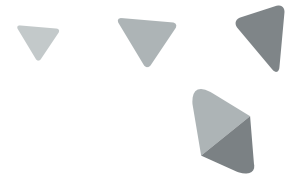
Informe a su familia y proveedores si tiene una instrucción anticipada de salud mental. Entregue copias a:

- Todos los proveedores que lo atiendan. Eso incluye a su médico de atención primaria.
- Personas a las que usted nombra como apoderados legales médicos o de salud mental (es alguien que tiene permitido hablar en su nombre).

- Familiares o amigos de confianza. Ellos pueden ayudar a sus proveedores a tomar decisiones por usted. Incluso después de que haga una instrucción anticipada, es posible que un proveedor no quiera seguirla debido a una “cuestión de conciencia”. Esto es cuando el proveedor no está de acuerdo con la instrucción. No ocurre con frecuencia. En el caso de que sí ocurra, el proveedor deberá entregarle políticas escritas que:
 - Indiquen el motivo por el que el centro y/o los proveedores se oponen a la instrucción.
 - Indiquen la ley que permite las objeciones.
 - Describan las afecciones médicas correspondientes.
 - Si un proveedor no está de acuerdo con la instrucción, el proveedor deberá remitirlo a otro proveedor.

Si a usted le gustaría tener una declaración de salud mental, un poder legal para salud mental o ambos, puede comunicarse a una organización de defensa como la Asociación de Salud Mental de Pennsylvania llamando al 1-866-578-3659 o al 1-717-346-0549, o al correo electrónico info@mhapa.org. Ellos le proporcionarán los formularios y las respuestas a cualquier pregunta.

Si considera que su proveedor no ha manejado su instrucción anticipada de salud mental correctamente, o si tiene alguna otra queja sobre una instrucción anticipada de salud mental, puede seguir el proceso estándar de quejas descrito en este manual. Le notificaremos en el caso de que algo cambie según la ley estatal. Si esto sucede, le enviaremos un aviso de este cambio dentro de los 90 días.



Privacidad y confidencialidad

Magellan desea proteger su privacidad. Existen leyes sobre quiénes pueden ver la información de salud de un miembro. Puede ser útil compartir esta sección del manual con su familia y amigos.

¿Es privada mi información de salud conductual?

Respetamos todas las leyes estatales y federales. En general, no damos información acerca de su tratamiento a nadie sin su permiso por escrito. No utilizamos ni divulgamos su información de salud protegida (protected health information, PHI) para fines distintos de las operaciones de pago, tratamiento o de atención médica sin una autorización válida suya, salvo en la medida en que lo permita o exija la ley. Su PHI es cualquier información relacionada con su salud o tratamiento que también lo identifica.

Hay momentos en los que Magellan puede divulgar su información sin su permiso:

- Si hay una emergencia que ponga en riesgo la vida. Para mantener seguras a las personas.
- Si lo exige la ley debido a una orden judicial o citación judicial válida.
- Si la solicitan agencias del condado, estado o federales involucradas en el Programa HealthChoices. Estas agencias quieren asegurarse de que usted esté recibiendo tratamiento de calidad. También quieren asegurarse de que Magellan esté haciendo un buen trabajo.

Excepto en aquellos casos donde lo permita o exija la ley, Magellan no utiliza ni divulga su PHI sin primero obtener un formulario de divulgación/consentimiento válido (Formulario de Autorización para Utilizar y Divulgar [Authorization to Use and Disclose, AUD] Información de Salud Protegida). En Pennsylvania, los menores de edad de entre 14 y 17 años de edad pueden controlar la divulgación de sus expedientes médicos de salud conductual. Como regla general, cuando un menor de edad tiene la facultad de aceptar su propio tratamiento y no se necesita el consentimiento del padre/madre/tutor legal, el menor controla la divulgación de sus expedientes médicos con respecto al tratamiento.

Comuníquese a Magellan para obtener información adicional sobre el formulario AUD o visite www.MagellanofPA.com bajo “Prestación de atención” (“Providing Care”). Puede enviar el formulario AUD electrónicamente o puede enviarlo firmado y completo por fax a Magellan al 1-866-667-7744. El formulario debe estar íntegramente completo para que sea válido.

Siempre utilizaremos la menor cantidad de información necesaria cuando utilicemos o divulguemos su información. Podríamos necesitar utilizar o divulgar información de alguna manera que aquí no se incluye. Si fuese el caso, le solicitaremos su autorización por escrito antes de utilizar o divulgar su información.

¿Cuáles son mis otros derechos relacionados con la privacidad?

- Usted tiene derecho a solicitar restricciones o límites a determinados usos y divulgaciones de su información de salud. Tomaremos en cuenta cada solicitud. No estamos obligados a aceptarlas. En algunos casos, los límites establecidos para la divulgación de su información nos podrían dificultar el pago de sus servicios.
- Usted tiene derecho a recibir comunicaciones confidenciales. Enviaremos información a la dirección más reciente que se encuentra en nuestros archivos. Esto es de la elegibilidad que usted utilizó para solicitar los beneficios. Usted tiene derecho a recibir avisos acerca de su información de salud de otra manera o en una dirección distinta. De ser posible, cambiaremos la manera y el lugar donde se le envía su información si nuestra manera habitual lo pone a usted en peligro.
- Tiene derecho a recibir una copia de su información de salud que forme parte de sus expedientes médicos. Este derecho no aplica para las notas de psicoterapia o información recopilada para preparar acciones o procedimientos civiles, administrativos o penales. A veces la ley no permite la divulgación. No podemos divulgar información de salud si puede lastimarlo a usted o a otra persona. No podemos divulgar información creada por su proveedor. Llame a su proveedor para obtener ese tipo de información.
- Usted tiene derecho a solicitarnos que cambiemos la información de salud si está incompleta o si es incorrecta.

- Usted tiene el derecho a solicitarnos una lista de quién recibió su información de salud. Esto no incluye situaciones:
 - En las que tuvimos su permiso escrito.
 - Divulgamos su información para operaciones de tratamiento, pago o atención médica.
 - Divulgamos información para fines del cumplimiento de la ley o seguridad nacional.
 - Si la información se divulgó antes del 14 de abril de 2003.

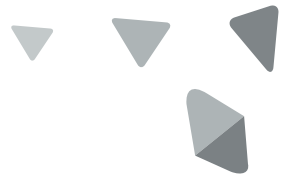
Todos sus derechos relacionados con su privacidad deben hacerse por escrito ante Magellan. La solicitud debe estar firmada y con fecha. Si denegamos su solicitud, le enviaremos una carta explicándole el motivo en un plazo de 30 días. Es posible que le cobremos el costo de las copias y el envío por correo postal. Usted no puede obtener copias de determinado tipo de información.

Envíe todas las solicitudes al Oficial de Privacidad a la siguiente dirección:

Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc.
Attn: Privacy Officer
105 Terry Drive, Suite 103
Newtown, PA 18940

La ley nos exige mantener la privacidad de su información de salud. La ley nos exige que le entreguemos este aviso. Esta información incluye nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad con respecto a su información de salud.

Tenemos derecho a cambiar los términos de este aviso. Podemos hacer que el nuevo aviso se aplique a toda su información de salud que conservamos. Si sucede eso, le enviaremos un aviso de ese cambio en un plazo de 60 días.



Satisfacción del consumidor y de la familia

Deseamos que esté satisfecho con la atención que recibe. Los Equipos de Satisfacción del Consumidor/de la Familia (Consumer/Family Satisfaction Teams, CFST) incluyen a personas y familias que utilizan los servicios y luego entrevistan a los miembros de Magellan sobre sus servicios. Es probable que estos equipos se comuniquen con usted acerca de la atención que recibe. Los equipos trabajan para averiguar cuán satisfechos están los miembros con sus servicios de salud mental, abuso de sustancias y coexistentes. Los equipos recolectan las respuestas o sugerencias de los miembros. Magellan, el Condado de Cambria y los proveedores utilizan esta información para desarrollar e implementar servicios que sean más efectivos. Usted puede comunicarse con los CFST locales:

Condado de Cambria

Peer Empowerment Network

514 Somerset Street
Johnstown, PA 15901
1-814-254-4342
www.pendropincenter.org

Reclamos

¿Qué sucede si tengo un reclamo sobre mi atención?

Un reclamo es cuando usted nos indica que no está satisfecho con Magellan o su proveedor.

Algunos ejemplos de reclamos incluyen los siguientes:

- Usted no está satisfecho con la atención que recibe.
- Usted no está satisfecho, pues no puede recibir el servicio que desea porque no es un servicio cubierto.
- Usted no está satisfecho, ya que no ha recibido los servicios para los que ha sido aprobado. (Los proveedores de Magellan deben proporcionar servicios dentro de la hora para emergencias, dentro de las 24 horas para situaciones urgentes y dentro de los 7 días para citas de rutina y remisiones a especialistas. Para los planes de tratamiento aprobados, los servicios deben seguir el plan de tratamiento prescrito).

¿Qué debo hacer si tengo un reclamo?

Si no puede resolver la inquietud con su proveedor, comuníquese a Magellan:

- **Llame al:** 1-800-424-0485
- **Fax:** 1-888-656-2380
- **Correo postal a:**
Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc.
Attention: Complaints and Grievances
105 Terry Drive, Suite 103
Newtown, PA 18940
- **Correo electrónico:**
Visite www.MagellanofPA.com. Haga clic en “Benefits and Services” (Beneficios y servicios). Haga clic en “Complaints and Grievances”

(Quejas y reclamos). Desplácese hasta “For Members” (Para miembros) y haga clic en “this link” (este enlace). Desde aquí, haga clic en “Member Services” (Servicios al Miembro). Complete su queja y haga clic en “Send” (Enviar).

Esto es un reclamo de primer nivel.

¿Cuándo debo presentar un reclamo de primer nivel?

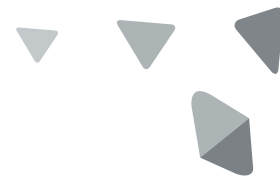
Usted puede presentar la mayoría de los reclamos en cualquier momento. Sin embargo, usted debe presentar un reclamo dentro de los 45 días:

- De recibir una carta que le diga que usted no puede recibir el servicio que desea porque no es un servicio cubierto.
- De recibir una carta que le diga que Magellan no pagará a un proveedor por un servicio que usted recibió.
- De recibir una carta que le diga que Magellan no decidió sobre una queja o reclamo de primer nivel que presentó anteriormente dentro de los 30 días de la fecha en lo que presentó.

Si no recibe una carta, usted aún debe presentar un reclamo dentro de los 45 días de la fecha en que debería haber recibido un servicio si el proveedor no le proporcionó el servicio.

¿Qué pasa luego de presentar un reclamo de primer nivel?

Magellan le enviará una carta para informarle que recibimos su reclamo. La carta le informará sobre el proceso de quejas de primer nivel. Usted puede pedirle a Magellan que revise cualquier información que tenga sobre su queja. También puede enviarle a Magellan cualquier información que pueda ayudar a su queja.



Si presentó una queja por una de las razones enumeradas a continuación, puede incluirse en la revisión de quejas de primer nivel. Deberá llamar a Magellan en el plazo de 10 días a partir de la fecha de la carta para decirnos que desea ser incluido.

- Usted no está satisfecho, pues no ha recibido los servicios para los que ha sido aprobado.
- Usted no está satisfecho, pues no puede recibir el servicio que desea porque no es un servicio cubierto.
- Usted no está satisfecho, pues Magellan no pagará a un proveedor por un servicio que usted recibió.
- Usted no está satisfecho, ya que no se tomó una decisión sobre su queja o reclamo de primer nivel en un plazo de 30 días.

Puede venir a nuestra oficina o escucharlo por teléfono. No tiene que asistir si no lo desea. Si no asiste, ello no afectará nuestra decisión. Uno o más integrantes del personal de Magellan que no ha(n) participado en el problema por el cual usted presentó su reclamo tomará(n) una decisión. Tomaremos una decisión sobre su reclamo dentro de los 30 días de recibirlo.

Le enviaremos una carta por correo a más tardar a los cinco días hábiles después de que Magellan tome su decisión. Esa carta le informará el(los) motivo(s) de la decisión. Si no está satisfecho con la decisión, también le informará cómo presentar un reclamo de segundo nivel.

NOTA: Para algunos de estos problemas indicados anteriormente, puede solicitar una audiencia imparcial ante el Departamento de Servicios Humanos de Pennsylvania *además de o en lugar de* presentar una queja o reclamo ante Magellan.

Cómo solicitar seguir recibiendo los servicios (luego de presentar un reclamo de primer nivel)

Usted puede presentar un reclamo si ha estado recibiendo servicios que están siendo reducidos, o cambiados o suspendidos. Los servicios continuarán hasta que se tome una decisión:

- Servicios para pacientes hospitalizados: Magellan recibe el reclamo o su fecha de envío por correo postal es un día calendario de la fecha del aviso.
- Todos los demás servicios: Magellan recibe el reclamo o este lleva el sello del correo que indica que lo envió en un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha del aviso.

¿Qué sucede si no estoy de acuerdo con la decisión del reclamo de primer nivel?

Si usted no está satisfecho con la decisión del reclamo de primer nivel, puede presentar un reclamo de segundo nivel ante Magellan.

¿Cuándo debo presentar un reclamo de segundo nivel?

Deberá presentar un reclamo de segundo nivel en un plazo de 45 días a partir de la fecha en que recibió la carta de la decisión tomada sobre el reclamo de primer nivel. Utilice la misma dirección o número de teléfono que utilizó para presentar su reclamo de primer nivel.

¿Qué pasa luego de presentar un reclamo de segundo nivel?

Magellan le enviará una carta para informarle que recibimos su reclamo. La carta le informará sobre el proceso de reclamos de segundo nivel. Puede pedirle a Magellan que revise cualquier información sobre su reclamo. También puede enviar información que pueda ayudar con su reclamo.

Puede asistir a la reunión del comité de reclamos de segundo nivel o asistir telefónicamente. El Programa de Salud Conductual/Discapacidades Intelectuales e Intervención Temprana del Condado de Cambria será el encargado de llevar a cabo la revisión de segundo nivel. Recibirá una carta con el horario y el lugar de la revisión. Si no asiste ni participa, ello no afectará la decisión.

El comité de revisión de reclamos de segundo nivel estará conformado por un representante de Magellan, el Programa de Salud Conductual/Discapacidades Intelectuales e Intervención Temprana del Condado de Cambria y ya sea un miembro de HealthChoices que ha recibido servicios de salud conductual o un padre de un miembro que ha recibido servicios. Los miembros del comité no habrán participado en el problema sobre el cual se está quejando. El comité tomará una decisión en un plazo de 30 días a partir de la fecha en que Magellan haya recibido su reclamo de segundo nivel.

Le enviaremos una carta por correo a más tardar a los cinco días hábiles después de que el comité tome su decisión. Esa carta le informará el motivo de la decisión. Si no está satisfecho con la decisión, también le informará cómo solicitar una revisión externa del reclamo.

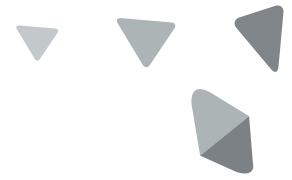
Cómo solicitar seguir recibiendo los servicios (luego de presentar un reclamo de segundo nivel)

Usted puede presentar un reclamo si ha estado recibiendo servicios que están siendo reducidos, o cambiados o suspendidos. Los servicios continuarán hasta que se tome una decisión:

- Servicios para pacientes hospitalizados: Magellan recibe el reclamo o su fecha de envío por correo postal es un día calendario de la fecha del aviso.
- Todos los demás servicios: Magellan recibe el reclamo o este lleva el sello del correo que indica que lo envió en un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha del aviso.

¿Qué sucede si no estoy de acuerdo con la decisión del reclamo de segundo nivel?

Si usted no está satisfecho con la decisión del reclamo de segundo nivel, puede solicitar una revisión externa del reclamo por parte de la Oficina de Atención Administrada del Departamento de Salud de Pennsylvania o de la Oficina de Servicios al Consumidor del Departamento de Seguros de Pennsylvania. El Departamento de Salud se ocupa de los reclamos que tienen que ver con la manera en que un proveedor presta atención médica o servicios. El Departamento de Seguros revisa los reclamos relacionados con las políticas y los procedimientos de Magellan.



Deberá solicitar una revisión externa en un plazo de 15 días a partir de la fecha en que haya recibido la carta de la decisión tomada sobre el reclamo de segundo nivel. Si lo solicita, el Departamento de Salud le ayudará a asentar su reclamo por escrito.

- **Pennsylvania Department of Health Bureau of Managed Care**
Room 912 Health & Welfare Building
625 Forster Street
Harrisburg, PA 17120-0701
1-888-466-2787
Fax: 1-717-705-0947
Servicio de retransmisión AT&T: 1-800-654-5984
(para personas con dificultades auditivas)
- **Pennsylvania Insurance Department Bureau of Consumer Services**
1321 Strawberry Square
Harrisburg, PA 17120
1-877-881-6388

Si envía su solicitud para revisión externa al departamento incorrecto, se enviará al departamento correcto. El Departamento de Salud o Departamento de Seguros obtendrá su expediente médico a través de Magellan. También puede enviarles cualquier otra información que pueda ayudar a la revisión externa de su reclamo.

Se le enviará una carta con la decisión después de que se llegue a la misma. Le informará el(los) motivo(s) de la decisión.

Cómo solicitar seguir recibiendo los servicios (luego de solicitar una revisión externa del reclamo)

Usted puede presentar un reclamo si ha estado recibiendo servicios que están siendo reducidos, o cambiados o suspendidos. Los servicios continuarán como se indica a continuación hasta que se tome una decisión:

- Servicios para pacientes hospitalizados: Magellan recibe el reclamo o su fecha de envío por correo postal es un día calendario de la fecha del aviso.
- Todos los demás servicios: Magellan recibe el reclamo o este lleva el sello del correo que indica que lo envió en un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha del aviso.

¿Qué puedo hacer si mi salud corre un peligro inminente? (Reclamo acelerado)

Si su salud se encuentra en riesgo inminente, es posible presentar un reclamo acelerado (más rápido). Un médico que no ha estado implicado en el problema manejará el reclamo.

Magellan se comunicará con usted en un plazo de tres días hábiles a partir de la fecha en que hayamos recibido su solicitud de revisión de reclamo acelerado de nuestra decisión. Recibirá una carta informándole el(los) motivo(s) de la decisión. Si no está satisfecho con la decisión, le informará sobre cómo solicitar una revisión externa del reclamo. No es posible solicitar una decisión acelerada sobre el reclamo después de que se haya tomado una decisión sobre un reclamo de primer nivel sobre el mismo tema.

¿Qué tipo de ayuda puedo recibir con el proceso de reclamos?

Un miembro del personal de Magellan le ayudará si necesita ayuda para presentar su reclamo.

Esa persona también puede ayudarle durante el proceso de reclamos. No tiene que pagar la ayuda de un miembro del personal. Este miembro del personal no deberá haber participado en ninguna decisión sobre su reclamo.

Un familiar, amigo, abogado u otra persona también pueden ayudarle a presentar su reclamo.

Esta persona también puede ayudarle si usted desea estar presente en la revisión del reclamo.

Puede comunicarse a:

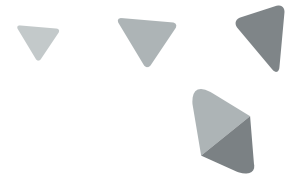
- Oficina de Ayuda Legal para obtener asistencia legal llamando al 1-800-322-7572 (www.palegalservices.org)
- Pennsylvania Health Law Project llamando al 1-800-274-3258 (www.phlp.org)

Puede hacer que alguien que usted conoce lo represente o actúe en su nombre en cualquier momento durante el proceso de reclamo. Si decide que alguien lo represente o actúe en su nombre, comuníquese a Magellan por escrito. Usted, o la otra persona que elija para que lo represente, puede solicitarle a Magellan que revise cualquier información que tengamos sobre su reclamo.

Personas con discapacidades

Magellan les proporcionará a las personas con discapacidades la siguiente ayuda para presentar quejas o reclamos sin costo alguno, si corresponde. Esa ayuda incluye:

- Proporcionar intérpretes de lenguaje de señas.
- Proporcionar información sobre la revisión de la queja o reclamo en un formato alternativo antes de la revisión.
- Proporcionarle a alguien que le ayude a copiar o presentar información.



Quejas

¿Qué es una queja?

Una queja es lo que presenta cuando no está de acuerdo con la decisión de Magellan de que un servicio que pidió usted o su proveedor no es médicamente necesario.

Puede presentar una queja si Magellan realiza alguna de las siguientes acciones:

- Le niega un servicio.
- Aprueba menos de lo que pidió su proveedor.
- Aprueba un servicio distinto al que usted pidió.

¿Qué debo hacer si tengo una queja?

Le informaremos por medio de una carta si Magellan no aprueba por completo un servicio para usted. La carta le indicará cómo presentar una queja de primer nivel. Tiene 45 días a partir de la fecha en que reciba la carta para presentar una queja.

Si tiene una queja, comuníquese a Magellan:

- **Llame al:** 1-800-424-0485
- **Fax:** 1-888-656-2380
- **Envíe un correo postal a:**
Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc.
Attention: Complaints and Grievances
105 Terry Drive, Suite 103
Newtown, PA 18940

Su proveedor puede presentar una queja en su nombre si usted lo autoriza por escrito. No puede presentar una queja de su parte si su proveedor presenta una queja en su nombre.

¿Qué pasa luego de presentar una queja de primer nivel?

Magellan le enviará una carta para informarle que recibimos su queja. La carta le informará sobre el proceso de quejas de segundo nivel. Puede pedirle a Magellan que revise cualquier información que tengamos sobre su queja. También puede enviar a Magellan información que pueda ayudar con su queja.

Si desea que se le incluya en la revisión de la queja de primer nivel, deberá comunicarse con nosotros en un plazo de 10 días a partir de la fecha de la carta. Puede venir a nuestra oficina o escucharlo por teléfono. No tiene que asistir si no lo desea. Si no asiste, ello no afectará nuestra decisión.

Un comité de uno o más miembros de Magellan, incluido un médico o psicólogo autorizado que no haya participado en el problema por el que usted presentó su queja, será el encargado de tomar una decisión sobre su queja de primer nivel. Tomaremos una decisión sobre su queja dentro de los 30 días de recibirla.

Le enviaremos una carta por correo a más tardar a los cinco días hábiles después de que Magellan tome su decisión. Esa carta le informará el motivo de la decisión. También le informará cómo presentar una queja de segundo nivel.

Cómo solicitar seguir recibiendo los servicios (luego de presentar una queja de primer nivel)

Usted puede presentar una queja si ha estado recibiendo servicios que están siendo reducidos, o cambiados o suspendidos. Los servicios continuarán hasta que se tome una decisión:

- Servicios para pacientes hospitalizados:
Magellan recibe el reclamo o este lleva el sello del correo que indica que lo envió en un plazo de un día calendario a partir de la fecha del aviso.
- Todos los demás servicios: Magellan recibe la queja o esta lleva el sello del correo que indica que la envió en un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha del aviso.

¿Qué sucede si no estoy de acuerdo con la decisión de la queja de primer nivel?

Si usted no está satisfecho con la decisión sobre la queja de primer nivel, puede presentar una queja de segundo nivel ante Magellan.

¿Cuándo debo presentar una queja de segundo nivel?

Deberá presentar una queja de segundo nivel en un plazo de 45 días a partir de la fecha en que recibió la carta de la decisión tomada sobre la queja de primer nivel. Utilice la misma dirección o número de teléfono que utilizó para presentar su queja de primer nivel.

¿Qué pasa luego de presentar una queja o reclamo de segundo nivel?

Magellan le enviará una carta para informarle que recibimos su queja. La carta le informará sobre el proceso de quejas de segundo nivel. Puede pedirle a Magellan que revise cualquier información que tengamos sobre su queja. También puede enviar a Magellan información que pueda ayudar con su queja.

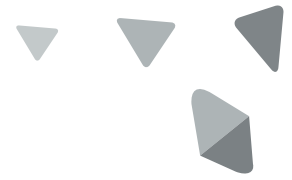
Puede asistir a la reunión del comité de quejas de segundo nivel o asistir telefónicamente. El Programa de Salud Conductual/Discapacidades Intelectuales e Intervención Temprana del Condado de Cambria será el encargado de llevar a cabo la revisión de segundo nivel. Recibirá una carta con el horario y el lugar de la revisión. Si no asiste ni participa, ello no afectará la decisión.

El comité de revisión de quejas de segundo nivel estará conformado por un representante de Magellan, el Programa de Salud Conductual/ Discapacidades Intelectuales e Intervención Temprana del Condado de Cambria y ya sea un miembro de HealthChoices que ha recibido servicios de salud conductual o un padre de un miembro que ha recibido servicios. Un médico o psicólogo autorizado formará parte del comité. Los miembros del comité no deberán haber participado anteriormente en el problema relacionado con su queja. El comité tomará una decisión en un plazo de 30 días a partir de la fecha en que Magellan haya recibido su queja de segundo nivel.

Le enviaremos una carta por correo a más tardar a los cinco días hábiles después de que el comité tome su decisión. Esa carta le informará el motivo de la decisión. Si no está satisfecho con la decisión, también le informará sobre cómo solicitar una revisión externa de la queja.

Cómo solicitar seguir recibiendo los servicios (luego de presentar una queja de segundo nivel)

Usted puede presentar una queja si ha estado recibiendo servicios que están siendo reducidos, o cambiados o suspendidos.



Los servicios continuarán hasta que se tome una decisión:

- Servicios para pacientes hospitalizados: Magellan recibe el reclamo o este lleva el sello del correo que indica que lo envió en un plazo de un día calendario a partir de la fecha del aviso.
- Todos los demás servicios: Magellan recibe la queja o esta lleva el sello del correo que indica que la envió en un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha del aviso.

¿Qué sucede si no estoy de acuerdo con la decisión (luego de la decisión sobre la queja de segundo nivel)?

Si usted no está satisfecho con la decisión sobre la queja de segundo nivel, puede solicitar una revisión externa de la queja. Deberá llamar o enviar una carta a Magellan solicitando una revisión externa de la queja en un plazo de 15 días a partir de la fecha en que recibió la carta de decisión sobre la queja de segundo nivel. Utilice la misma dirección y número de teléfono que utilizó para presentar su queja de primer nivel. Luego enviaremos su solicitud al Departamento de Salud de Pennsylvania.

El Departamento de Salud le informará el nombre, número de teléfono y dirección del revisor externo de la queja. Usted recibirá información sobre el proceso de revisiones externas. Magellan enviará el archivo de su queja al revisor. Usted puede proporcionarle información adicional al revisor que pueda ayudar a la revisión externa de su queja, en un plazo de 15 días a partir de la presentación de la solicitud de una revisión externa de la queja.

Usted recibirá una carta con la decisión en un plazo de 60 días a partir de la fecha en que solicitó una revisión externa de la queja. Esa carta le informará el(los) motivo(s) de la decisión.

Cómo solicitar seguir recibiendo los servicios (luego de presentar una solicitud de revisión externa)

Usted puede presentar una queja si ha estado recibiendo servicios que están siendo reducidos, o cambiados o suspendidos. Los servicios continuarán hasta que se tome una decisión:

- Servicios para pacientes hospitalizados: Magellan recibe el reclamo o este lleva el sello del correo que indica que lo envió en un plazo de un día calendario a partir de la fecha del aviso.
- Todos los demás servicios: Magellan recibe la queja o esta lleva el sello del correo que indica que la envió en un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha del aviso.

Llame a Magellan si necesita ayuda o si tiene preguntas sobre quejas y reclamos. También puede comunicarse con:

- Oficina de Ayuda Legal llamando al 1-800-322-7572 (www.palegalservices.org)
- Pennsylvania Health Law Project llamando al 1-800-274-3258 (www.phlp.org)

¿Qué puedo hacer si mi salud corre un peligro inminente?

Si su médico considera que los plazos habituales para tomar una decisión sobre su queja perjudicarán su salud, usted o su médico pueden llamar a Magellan y solicitar una queja acelerada. Tendrá que enviar una carta de su médico por fax a Magellan al 1-888-656-2380 en la que explique que el plazo habitual de 30 días para tomar una decisión sobre su queja perjudicará su salud. Si su médico no envía esta carta por fax Magellan, su queja procederá dentro de los plazos habituales.

Queja acelerada y queja externa acelerada

Un comité de tres o más personas, incluido un médico y al menos un miembro de Magellan, revisará su queja. El médico tomará una decisión sobre su queja acelerada con la ayuda de las otras personas que conforman el comité. Nadie del comité deberá haber participado en el problema sobre el cual usted presentó la queja.

Magellan se comunicará con usted y le comunicará la decisión en un plazo de tres días hábiles a partir de la fecha en que recibamos su solicitud de revisión acelerada de la queja. Recibirá una carta informándole el motivo de la decisión. Si no está satisfecho con la decisión, le informará sobre cómo solicitar una revisión externa de la decisión.

Si desea solicitar una revisión externa acelerada de la queja por parte del Departamento de Salud, deberá llamar a Magellan en un plazo de dos días hábiles a partir de la fecha en que reciba la carta con la decisión sobre la queja acelerada. Magellan le enviará su solicitud al Departamento de Salud en un plazo de 24 horas después de recibirla. No es posible solicitar una decisión acelerada sobre la queja una vez que se haya tomado una decisión sobre una queja de segundo nivel sobre el mismo tema.

¿Qué tipo de ayuda puedo recibir con el proceso de quejas?

Un miembro del personal de Magellan le ayudará si necesita ayuda para presentar su queja. Esa persona también puede ayudarle durante el proceso de quejas. No tiene que pagar la ayuda de un miembro del personal. Ese miembro del personal no deberá haber estado relacionado con ninguna decisión sobre su queja.

Un familiar, amigo, abogado u otra persona también pueden ayudarle a presentar su queja. Esa persona también puede ayudarle a decidir si desea estar presente en la revisión de la queja. Para recibir asistencia legal comuníquese a:

- Oficina de Ayuda Legal llamando al 1-800-322-7572 (www.palegalservices.org)
- Pennsylvania Health Law Project llamando al 1-800-274-3258 (www.phlp.org)

Puede pedirle a alguien a quien conozca que lo represente o actúe en su nombre en cualquier momento durante el proceso de quejas. Si decide que alguien lo represente o actúe en su nombre, comuníquese a Magellan por escrito. Usted, o la otra persona que elija para que lo represente, puede solicitarle a Magellan que revise cualquier información que tengamos sobre su queja.

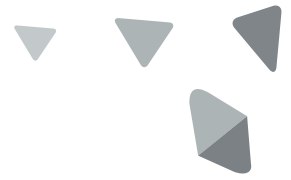
Personas con discapacidades

Magellan le proporcionará a las personas con discapacidades la siguiente ayuda para presentar quejas o reclamos sin costo alguno, si corresponde. Esa ayuda incluye:

- Proporcionar intérpretes de lenguaje de señas.
- Proporcionar información proporcionada por Magellan en la revisión de la queja o reclamo en un formato alternativo antes de la revisión.
- Proporcionarle a alguien que le ayude a copiar o presentar información.

NOTA: Para algunos problemas, puede solicitar una audiencia imparcial del Departamento de Servicios Humanos de Pennsylvania. Esto es además de, o en vez de, presentar una queja o reclamo ante Magellan.

Audiencias imparciales



En algunos casos, puede solicitarle al Departamento de Salud de Pennsylvania que celebre una audiencia porque usted no está satisfecho o no está de acuerdo con algo que hizo o no hizo Magellan. Estas audiencias se conocen como “audiencias imparciales”. Puede solicitar una audiencia imparcial al mismo tiempo que solicita un reclamo o queja, o puede solicitar una audiencia imparcial después de que se emita la decisión sobre una queja o reclamo de primer o segundo nivel.

¿Cómo solicito una audiencia imparcial?

Debe solicitar una audiencia imparcial por escrito y enviarla a:

Pennsylvania Department of Human Services
Office of Mental Health Substance Abuse
Services
Division of Quality Management
Commonwealth Towers, 12th Floor
P.O. Box 2675
Harrisburg, PA 17101

Su solicitud de audiencia imparcial debe contener la siguiente información:

- El nombre del miembro.
- El número de Seguro Social del miembro y la fecha de nacimiento.
- Un número de teléfono diurno.
- Si desea tener una audiencia imparcial en persona o por teléfono.
- Cualquier carta que pueda haber recibido sobre el tema para el cual usted está solicitando una audiencia imparcial.

¿Qué sucede después de solicitar una audiencia imparcial?

Usted recibirá una carta de la Oficina de Audiencias y Apelaciones del Departamento de Servicios Humanos que le indicará dónde se llevará a cabo la audiencia, además de la fecha y hora. Recibirá esa carta por lo menos con 10 días de anticipación a la fecha de la audiencia.

Puede asistir físicamente a la audiencia imparcial o asistir telefónicamente. Un familiar, amigo, abogado u otra persona pueden ayudarle durante la audiencia imparcial.

Magellan también estará presente en su audiencia imparcial para explicar el motivo por el que tomamos la decisión o para explicar lo que pasó.

Si lo solicita, Magellan debe darle (sin costo alguno para usted) todos los registros, informes y otra información que tengamos que sea pertinente para la audiencia imparcial que solicitó.

¿Cuándo se decidirá la audiencia imparcial?

La audiencia imparcial tendrá lugar dentro de los 90 días de que el Departamento de Servicios Humanos reciba la solicitud.

Se le enviará una carta después de que se llegue a la misma. Esa carta le informará el(los) motivo(s) de la decisión. Le informará qué hacer si no está de acuerdo con la decisión.

Usted puede presentar una solicitud para una audiencia imparcial si ha estado recibiendo servicios que están siendo reducidos, o cambiados o suspendidos. Los servicios continuarán hasta que se tome una decisión:

- Servicios para pacientes hospitalizados: Magellan recibe la solicitud o esta lleva el sello del correo que indica que la envió en un plazo de un día calendario a partir de la fecha del aviso.
- Todos los demás servicios: Magellan recibe la solicitud o este lleva el sello del correo que indica que lo envió en un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha del aviso.

¿Qué puedo hacer si mi salud corre un peligro inminente?

Si su médico considera que utilizar los plazos normales para resolver su solicitud de audiencia imparcial perjudicará su salud, llame al Departamento de Servicios Humanos al 1-877-356-5355 y solicite que la audiencia imparcial sea más rápida. A eso se le denomina audiencia imparcial acelerada.

Tendrá que enviar una carta de su médico por fax al 1-717-772-7827 en la que explique el motivo por el que utilizar los plazos habituales para tomar una decisión sobre su audiencia imparcial será perjudicial para su salud. Si su médico no envía una declaración escrita, él puede testificar en la audiencia imparcial para explicar los motivos por los que los plazos normales para resolver su solicitud de audiencia imparcial perjudicarán su salud.

La Oficina de Audiencias y Apelaciones se comunicará con usted para programar la audiencia imparcial acelerada. La audiencia se llevará a cabo por teléfono en un plazo de tres días hábiles después de que solicite la audiencia imparcial. Si su médico no envía una declaración escrita y no testifica en la audiencia imparcial, no se acelerará la decisión de la audiencia imparcial. Se programará otra audiencia y se tomará una decisión en un plazo de 90 días.

La decisión se tomará dentro de los tres días hábiles posteriores a su solicitud de audiencia imparcial acelerada si su médico envía una declaración escrita o testifica en la audiencia imparcial acelerada.

Si necesita ayuda o si tiene preguntas sobre las audiencias imparciales, comuníquese a:

- Oficina de Ayuda Legal llamando al 1-800-322-7572 (www.palegalservices.org)
- Pennsylvania Health Law Project llamando al 1-800-274-3258 (www.phlp.org)
- Magellan al 1-800-424-0485

Nosotros le notificaremos con al menos 30 días de anticipación antes de implementar cualquier tipo de cambios en los procedimientos relacionados con las quejas y las audiencias imparciales.

Recuperación, resiliencia, bienestar y apoyo entre compañeros



Los valores de recuperación y resiliencia nos guían al trabajar con proveedores. Juntos queremos prestar una atención de calidad a cada miembro. Usted puede vivir bien y aun así tener problemas de salud mental. Cuidarse implica tener buenos hábitos de estilo de vida. Estos incluyen:

- comer los alimentos adecuados;
- hacer ejercicio de forma regular;
- descansar bien por la noche;
- tener una buena higiene.

Los buenos hábitos de estilo de vida le ayudarán a vivir bien. Vivir con complicaciones diarias en la vida incluye desarrollar sus destrezas para reponerse. Incluso cuando se sienta estresado o teniendo relaciones saludables. A continuación encontrará algunas preguntas y respuestas para ayudarle a entender las siguientes ideas:

- recuperación;
- resiliencia;
- bienestar;
- apoyo entre compañeros.

¿Qué es la recuperación?

Recuperación significa mejorar. Su recuperación puede ser distinta a la de otra persona. Existen varios caminos hacia la recuperación. Cada persona tiene su propio camino. Algunas cosas se aplican a todos:

- Son posibles los cambios positivos.
- La recuperación se basa en sus fortalezas y habilidades para luchar.
- Las habilidades para luchar mejoran durante la recuperación.

La recuperación incluye tener opciones acerca de sus servicios y apoyos. Eso le ayuda a tomar el control de su vida. Su plan de recuperación

es algo que desarrolla para usted. Su proveedor, un compañero, un amigo o un familiar pueden ayudarle a desarrollarlo. Incluye metas que se basan en sus necesidades, preferencias y experiencias. Otra parte importante de la recuperación es el respeto a sus derechos. Usted no debe ser tratado de manera injusta (consulte la sección de derechos y responsabilidades de los miembros en este manual). La recuperación implica aceptarse a sí mismo y creer en usted. Asuma la responsabilidad de su propia recuperación. Reciba ayuda de otras personas que estén viviendo bien con sus retos de salud mental. Esto se conoce como apoyo mutuo o apoyo entre pares. Significa ayudarse entre sí. Leerá más acerca del apoyo entre pares más adelante.

Tener esperanza es importante para la recuperación. Necesita creer que la vida mejorará. Usted tendrá un mejor futuro. La esperanza viene de usted. Su familia, sus amigos y proveedores también pueden brindarle un sentido de esperanza.

¿Qué es la resiliencia?

Resiliencia es la habilidad de recuperarse y adaptarse. Incluso si siente estrés. Desarrollar la resiliencia incluye aprender nuevas destrezas. Eso le ayudará a sentirse más seguro. Le da un sentido de esperanza. La resiliencia significa que usted puede crecer. Aprender nuevas maneras de enfrentar retos. Eso le ayuda a avanzar en el futuro.

Las personas siguen diferentes rutas hacia la recuperación. Tienen muchas maneras para aprender a recuperarse. Esté consciente cuando tenga malos sentimientos sobre sí mismo o su situación. Entonces, sabrá cómo detener que esos sentimientos le afecten. La espiritualidad también ayuda a las personas a ser más resilientes. Debe

tener esperanza en su vida, de su parte y de los demás. Un sentido de vida y un propósito en la vida son importantes para todos. Busque las maneras de hacer cosas saludables y agradables. Esto puede significar trabajar u ofrecerse como voluntario. Algunas personas descubren que les ayuda ayudar a otros. Otras ideas incluyen:

- Aprender nuevas cosas.
- Hacer algo creativo.
- Ayudar a que otros estén mejor.

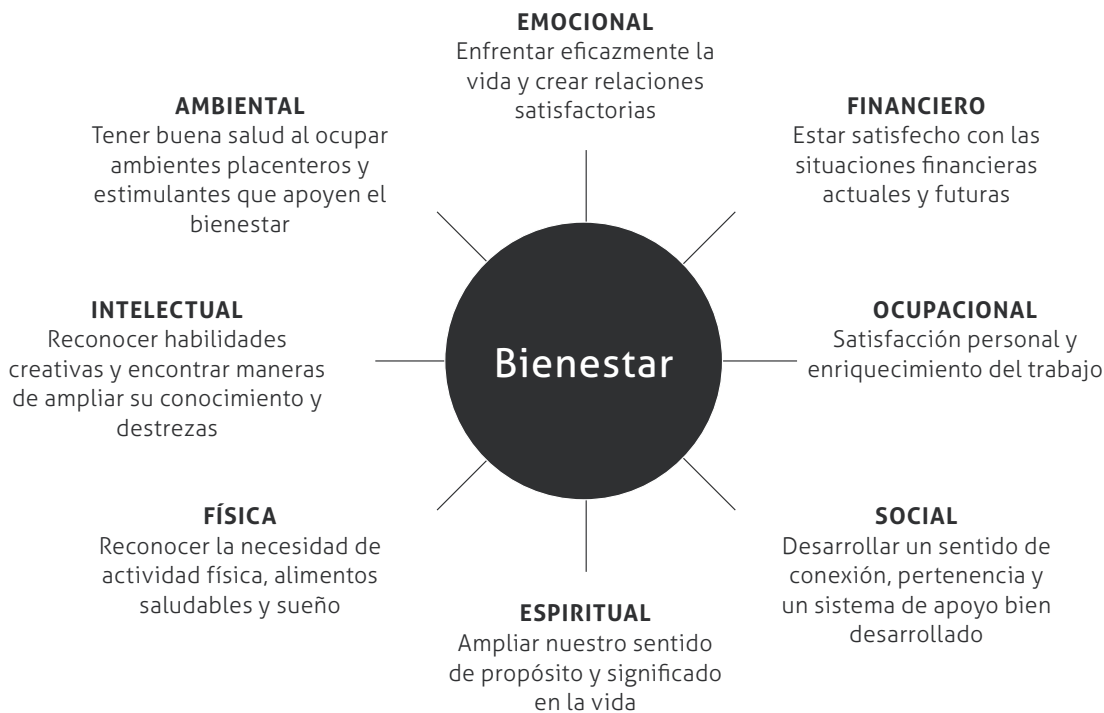
¿Qué significa estar bien?

Nuestra salud incluye la salud física y mental. También incluye otras áreas de nuestras vidas, como por ejemplo:

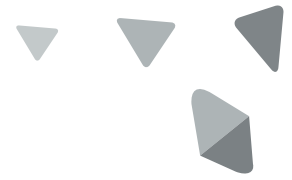
- Tener su propio dinero para hacer lo que le gusta.
- Poder hacer cosas creativas como pintar, tocar música y trabajar en el jardín.
- Tener relaciones sanas.
- Tener opciones.

El bienestar también incluye ayudar a los demás. Ayudar a otras personas en el camino de la recuperación y bienestar le ayuda a usted. A esto se le llama el “principio de la persona que ayuda”. Mejoramos al apoyar a los demás a mejorar. La imagen que se muestra a continuación muestra ocho áreas del bienestar. Observe cada área. Veamos cómo se aplica en su vida. También, consulte la Administración de Servicios para Consumo de Sustancias y de Salud Mental* (Substance Abuse and Mental Health Services Administration, SAMHSA) y su Iniciativa para el Bienestar: www.samhsa.gov/wellness-initiative

La Iniciativa para el Bienestar de la SAMHSA se centra en las siguientes áreas del bienestar:



Se utiliza con autorización de la Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias (SAMHSA). Consulte la Iniciativa para el Bienestar de SAMHSA: www.samhsa.gov/wellness-initiative.



¿Qué es el apoyo entre pares?

El apoyo entre pares es cuando personas con experiencias similares le ayudan. Comparten la experiencia de vivir con problemas de salud conductual. El apoyo entre pares proviene de personas que quieren ayudarle a recuperarse y estar bien. Eso puede significar ayudarle a crear un círculo de apoyo con el que puede contar. Obtener el apoyo de pares ayuda a las personas con problemas de salud conductual y física. Les ayuda a tener vidas mejores y más saludables en la comunidad.

Los familiares y los padres de familia con experiencias similares también brindan apoyo entre pares. Esto puede ayudar a otras familias y padres. Los familiares que viven con personas que tienen problemas de salud mental a veces necesitan hablar con alguien que los entienda. El apoyo de la familia y de los pares puede ayudar a las personas que tienen un hijo que vive con problemas de salud mental.

El apoyo entre pares puede darse a través de:

- Un grupo de autoayuda.
- Una organización dirigida por personas en situaciones similares;
- Una organización dirigida por familiares o por padres.
- Su proveedor de salud mental.

Un grupo de autoayuda incluye a otras personas que viven con problemas como los suyos. Un ejemplo de un grupo de autoayuda es Alcohólicos Anónimos. Otro ejemplo son los grupos de apoyo de salud total y resiliencia (Whole Health and Resiliency). Puede reunirse con otros para aprender cómo crear opciones saludables de estilo de vida. Estas opciones incluirán sus propios objetivos y esperanzas. Hay muchos grupos de autoayuda que ofrecen las organizaciones dirigidas por pares o padres de familia en Pennsylvania. Muchas de esas

organizaciones están en este manual bajo “Otros recursos útiles”.

Las organizaciones dirigidas por pares son más formales. Pueden tener una variedad de servicios y apoyos que se ofrecen en un entorno comunitario seguro y libre de drogas y alcohol. Eso incluye grupos de autoayuda. Los grupos son dirigidos por personas que viven con problemas de salud mental y/o de consumo de sustancias. Estas personas avanzan en su propia recuperación y quieren ayudar a otras personas. Algunas organizaciones dirigidas por pares tienen programas para ayudarle a:

- encontrar un empleo
- buscar un lugar seguro para vivir
- crear su propio plan de recuperación y bienestar

Algunas organizaciones operan una “línea cálida”. Es un número de teléfono al que puede llamar para hablar con un compañero de apoyo cuando se sienta solo. O también puede llamar si solo necesita hablar con alguien que sepa lo que significa vivir con problemas de salud mental.

Las organizaciones dirigidas por familiares/ padres también son más formales. Incluyen varios servicios y apoyos. Son dirigidos por personas que tienen a un familiar que vive con problemas de salud mental. Estos grupos son similares a las organizaciones dirigidas por compañeros. Son dirigidos por familiares que pueden ayudar al compartir sus propias experiencias.

Su proveedor de salud mental puede ofrecer servicios de apoyo entre pares. Los pares que proporcionan este apoyo están capacitados para ser pares especialistas. Tienen destrezas, información y maneras especiales para ayudarlo. Visite www.MagellanofPA.com. Visite la sección llamada “Benefits & Services” (Beneficios y servicios) y escoja “Recovery & Resiliency” (Recuperación y resiliencia) para obtener la información disponible sobre el apoyo entre pares. Llámenos al número telefónico de atención para miembros.

Fraude, uso indebido, abuso y pagos excesivos

Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc. se dedica a realizar sus actividades de manera ética y legal. Magellan está comprometido a la prevención, detección y denuncia de fraudes, malversaciones y abusos en varias categorías de fraudes relacionados con la salud (fraude interno, fraude mediante el procesamiento electrónico de información, fraude externo).

¿Qué es el fraude, la malversación y los pagos excesivos?

- El fraude es una forma de actuar falsa que es utilizada para obtener algo de valor.
- La malversación se refiere al uso indebido de los servicios.
- El abuso se refiere a servicios usados excesivamente o innecesarios.
- El pago en exceso se refiere a cualquier monto que el programa Medicaid no haya aprobado pagar.

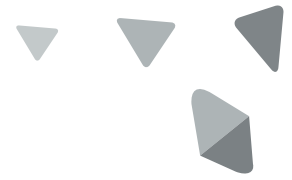
Magellan siempre realiza sus negocios de manera legal. Queremos evitar, detectar y denunciar el fraude, la malversación, el abuso y los pagos excesivos. La Oficina del Fiscal General (Office of Attorney General, OAG) y la Oficina de Integridad del Programa (Bureau of Program Integrity, BPI) también desean evitar que suceda eso. Vigilan a cualquiera que intente cometer fraude, malversación o abuso en contra del programa Medicaid. Eso puede incluir a las personas que reciben servicios de Medicaid. También puede incluir a proveedores o vendedores.

Los siguientes son algunos ejemplos comunes de fraude y abuso:

- Facturación de servicios que no se prestan o que suceden durante menos tiempo del que se supone.
- Facturación doble por el mismo servicio.
- Usar un código de facturación incorrecto (número) para obtener pagos extras.
- Facturación o que el cobren por servicios que cubre su plan de salud.
- Ofrecerle regalos o dinero para recibir un tratamiento o servicios.
- Falsificar documentos al cambiar:
 - La fecha de un servicio para hacer un reclamo.
 - Recetas médicas.
 - Expedientes médicos.
 - Formularios de remisión.
- Ofrecerle servicios, equipos o suministros gratuitos a cambio de su número de ACCESS (pagar o aceptar un soborno).
- Proporcionarle tratamiento o servicios que usted no necesita.
- Que alguien más use sus beneficios de Atención Médica (tarjeta ACCES) para recibir servicios, medicamentos o equipos.

¿Qué puede hacer?

Usted puede recibir un formulario preguntando si recibió los servicios de su proveedor. Encontrará un sobre que debe usar para enviar sus respuestas. En el sobre habrá una dirección. Se incluye el franqueo para el sobre. Magellan hará una investigación si nos informa que no recibió los servicios que pagamos a su proveedor para que le brindara. También lo denunciaremos ante la BPI y OAG.



Cómo denunciar fraudes, malversaciones, abusos y pagos excesivos de Medicaid

Es posible que usted piense que una persona, una empresa o un proveedor comete fraude, malversación o abuso. Pueden mantener pagos excesivos. Por favor, denúncielo. Puede denunciarlo ante Magellan. También puede denunciarlo directamente ante la Oficina de Integridad del Programa (BPI) del Departamento de Servicios Humanos (Department of Human Services, DHS) de Pennsylvania.

Para hacer una denuncia ante Magellan, puede comunicarse a nuestra Unidad de Investigaciones Especiales (SIU) o al Departamento de Cumplimiento Corporativo. La línea directa de Cumplimiento Corporativo de Magellan está disponible durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana y está bajo el control de un proveedor externo. Las personas que llaman pueden decidir permanecer en el anonimato. Se investigan todas las llamadas y las mismas serán confidenciales.

- Unidad de Investigaciones Especiales de Magellan: Línea directa 1-800-755-0850 o correo electrónico SIU@MagellanHealth.com
- Unidad de Cumplimiento Corporativo de Magellan: Línea directa 1-800-915-2108 o correo electrónico Compliance@MagellanHealth.com

El Departamento de Servicios Humanos tiene una línea directa si desea denunciar a un proveedor médico (por ejemplo, un médico, terapeuta, hospital) o empresa (proveedor médico) por sospecha de fraude o abuso por los servicios prestados a cualquiera que tenga una tarjeta ACCESS.

Pennsylvania Department of Human Services
Office of Administration
Bureau of Program Integrity
P.O. Box 2675
Harrisburg, PA 17105-2675
1-866-379-8477

Usted puede llamar a la línea directa y hablar con alguien de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 3:30 p. m. Puede dejar un mensaje en el correo de voz en un horario distinto. Si usted no habla inglés, contamos con un intérprete. Si tiene dificultades auditivas, puede llamar a la línea directa utilizando su dispositivo de TTY. También puede enviar su sospecha de fraude o abuso en línea a <http://www.dhs.pa.gov/learnaboutdhs/fraudandabuse/maprovidercompliancehotlinerresponseform/index.htm>

Esto se ha preparado de tal forma de que tampoco tenga que dar su nombre.

Otros recursos útiles

En Pennsylvania cuenta con muchos grupos disponibles para ayudarle si tiene algún problema con sus servicios. Ellos pueden brindarle información o consejos. Pueden ofrecer estar con usted o hablar en su nombre. A continuación se detallan algunos de esos recursos. Puede consultar nuestro sitio web para conocer otros tipos de ayuda en www.MagellanoPA.com.

Proyecto de Ley para Personas con Discapacidades de Pennsylvania

El Proyecto de Ley para Personas con Discapacidades (Disabilities Law Project, DLP) brinda ayuda legal gratuita. Esto es para niños y adultos con discapacidades del desarrollo. Esto también es para aquellas personas que tienen problemas de salud mental graves. Es para casos en los que se ha maltratado a personas a causa de su discapacidad.

1901 Law & Finance Building
429 Fourth Avenue
Pittsburgh, PA 15219
1-412-391-5225
Fax: 1-412-391-4496

Disability Rights PA

DRP es una sociedad estatal sin fines de lucro designada como la organización del gobierno federal que desarrolla y protege los derechos civiles de adultos y niños con discapacidades.

301 Chestnut Street
Suite 300
Harrisburg, PA 17101
1-717-236-8110
1-800-692-7443
Fax: 1-717-236-0192
TTY: 1-877-375-7139
www.disabilityrightspa.org

Organización de Proveedores de Servicios relacionados con el Alcohol y las Drogas de Pennsylvania (DASPOP)

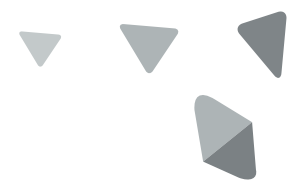
La Organización de Proveedores de Servicios relacionados con el Alcohol y las Drogas de Pennsylvania (Drug and Alcohol Service Providers Organization of Pennsylvania, DASPOP) ayuda a aquellas personas con seguro comercial o seguro médico infantil que tienen dificultades para acceder a los beneficios del tratamiento de adicciones.

3820 Club Drive
Harrisburg, PA 17110
www.daspop.org

Centro de Educación Legal (ELC)

El Centro de Educación Legal (Education Law Center, ELC) es una firma privada de abogados de interés público y no lucrativa que aboga por los derechos de los estudiantes de las escuelas públicas. El ELC ayuda a las familias de jóvenes en edad escolar que necesitan apoyo e información sobre derechos legales relacionados con la adaptación y el proceso de educación especial.

1315 Walnut Street, 4th Floor, Suite 400
Philadelphia, PA 19107-4714
1-215-238-6970
www.elc-pa.org



Centro de Leyes Juveniles

El Centro de Leyes Juveniles (Juvenile Law Center) es una firma nacional legal de interés público sin fines de lucro. Avanzan sobre y protegen los derechos y el bienestar de los jóvenes en los sistemas de bienestar infantil y justicia. Lo hacen a través del uso de la defensoría jurídica, publicaciones, proyectos, educación pública y capacitación para garantizar que esos niños reciban la protección y servicios que necesitan para convertirse en adultos productivos.

1315 Walnut Street, 4th Floor
Philadelphia, PA 19107
1-215-625-0551
1-888-864-6393
www.jlc.org

Laurel Legal Services

Presta servicios legales civiles gratuitos a personas y familias de bajos ingresos.

227 Franklin Street, Suite # 400
Johnstown, PA 15901
1-814-536-8917
1-800-253-9558
www.laurellegalservices.org

Asociación de Salud Mental en Pennsylvania (MHAPA)

La Asociación de Salud Mental en Pennsylvania (Mental Health Association in Pennsylvania, MHAPA) es una organización sin fines de lucro que refleja la diversidad étnica y cultural de la comunidad. Trabajan en nombre de la salud mental de sus ciudadanos. Inculcan principios que facilitan la recuperación y la resiliencia de las personas y sus familias. Lo hacen a través de la defensa, la educación y la política pública.

4105 Derry Street, Lower Level
Harrisburg, PA 17111
1-717-346-0549 o 1-866-578-3659
info@mhapa.org

Alianza Nacional de Enfermedades Mentales (NAMI)

La Alianza Nacional de Enfermedades Mentales (National Alliance on Mental Illness, NAMI) es un grupo de autoayuda/de defensoría de consumidores y familiares. Trabajan para aumentar la educación pública y para erradicar el estigma de las enfermedades mentales. La NAMI ofrece programas educativos y grupos de apoyo a padres de jóvenes, familiares y amigos de adultos que enfrentan problemas de enfermedad mental.

2149 N. 2nd Street
Harrisburg, PA, 17110
1-717-238-1514
1-800-950-6264 (llamada gratuita)
www.namipa.org

Consejo Nacional del Envejecimiento

El Consejo Nacional del Envejecimiento (National Council on Aging) es la primera organización caritativa de los EE. UU. que brinda una voz nacional a los estadounidenses mayores. El grupo actúa como defensor de esa población al tratar con los proveedores de servicios y los legisladores.

251 18th Street South
Suite 500
Arlington, VA 22202
1-571-527-3900
www.ncoa.org

Peal Center

Atiende a familias de niños con discapacidades y necesidades especiales de atención médica. Hacen esto proporcionando información y capacitación en problemas educativos en el oeste y centro de Pennsylvania. Esto también incluye las necesidades de atención médica en todo el estado.

2325 E. Carson Street
Suite 100A
Pittsburgh, PA 15203
1-412-281-4404
1-866-950-1040
TTY: 1-412-281-4409
Fax: 1-412-281-4408
www.pealcenter.org

Departamento de Servicios Humanos (DHS) de Pennsylvania

El Centro de llamadas del Departamento de Servicios Humanos está disponible de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. De lunes a viernes, al 1-877-395-8930. Se alienta a las personas a comunicarse al centro de llamadas por los siguientes motivos:

- cambios de domicilio
- agregado y eliminación de integrantes del hogar
- cambios en los ingresos
- solicitud de reemplazo de tarjetas EBT
- consultas sobre estado de casos

Los miembros también pueden acceder al sitio web en www.dhs.pa.gov.

Proyecto de Ley sobre Salud de Pennsylvania (PHLP)

El Proyecto de Ley sobre Salud de Pennsylvania (Pennsylvania Health Law Project, PHLP) brinda servicios legales y de abogacía gratuitos a los residentes de Pennsylvania que tengan problemas para acceder a la cobertura o a los servicios de atención médica financiados con fondos públicos.

Oficina de Pittsburgh
650 Smithfield Street
Suite 2130
Pittsburgh, PA 15222
1-412-434-5779
1-800-274-3258
TTY: 1-866-236-6310
Fax: 1-717-236-6311
www.phlp.org

La Asociación de Recuperación de Pennsylvania - Lograr la Comunidad Juntos (PRO-ACT)

(Pennsylvania Recovery Organization – Achieving Community Together, PRO-ACT) es un apoyo regional de recuperación de base. Trabajan para reducir el estigma de la adicción e influenciar a la opinión y políticas públicas en relación con el valor de la recuperación. Se ofrece apoyo entre compañeros y programas de educación en cada centro. La membresía a PRO-ACT consta de:

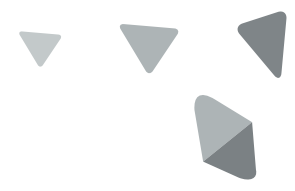
- recuperación de personas
- familiares o amigos
- profesionales que trabajan en el campo
- otras personas con un interés especial en y conocimientos sobre recuperación, que desean apoyar la recuperación

Información, intervención y recuperación

Línea de apoyo

1-800-221-6333

www.councilsepa.org/programs/pro-act



Asociación de Proveedores de Rehabilitación y de la Comunidad (Rehabilitation and Community Providers Association, RCPA)

Promover un sistema de agencias basado en la comunidad, que brinde respuestas y viable. Proporcionar servicios de calidad para personas con enfermedades mentales, discapacidades intelectuales o enfermedad adictiva.

777 E. Park Drive
Harrisburg, PA 17111
1-717-364-3280
www.paproviders.org

The Arc del Condado de Cambria

The Arc es la organización de defensa más grande en los Estados Unidos para personas con discapacidades intelectuales y de desarrollo y para sus familias. Un grupo de padres fundó The Arc of Pennsylvania con los siguientes objetivos para individuos con discapacidad intelectual:

- para promover el bienestar general
- fomentar la investigación
- desarrollar una mejor comprensión

960 Bedford Street
Johnstown, PA 15902
1-814-535-1511
Fax: 1-814-536-4406

Departamento de Asuntos de Veteranos (VA) de los EE. UU.

El Departamento de Asuntos de Veteranos (Veterans Affairs, VA) administra una variedad de beneficios y servicios que brindan asistencia financiera y de otra índole a miembros del Servicio, Veteranos y a sus dependientes.

Beneficios: 1-800-827-1000

Atención médica: 1-877-222-8387

Línea para situaciones de crisis para veteranos:
1-800-273-8255

Definiciones

Instrucción anticipada: un documento legal que indica cómo quiere recibir su atención. Esto es cuando usted no puede hablar por sí mismo.

Defensor: persona que puede ayudarle cuando tenga algún problema para recibir la atención que necesita.

Apelación: proceso para obtener una respuesta definitiva de Magellan o del Departamento de Servicios Humanos. Esto es después de que no esté de acuerdo con alguna medida de Magellan.

Servicios de Salud Conductual: servicios de salud mental, consumo de sustancias y/o coexistentes.

Servicios de Rehabilitación de Salud Conductual para Niños y Adolescentes: servicios integrales ambulatorios que se brindan en el hogar o comunidad para niños y adolescentes. La intervención se requiere en los lugares donde suceden las conductas complicadas. Son servicios especializados, que un psiquiatra o psicólogo determina que son médicamente necesarios.

Beneficios: servicios y apoyos cubiertos por su programa administrado de Medicaid.

Administrador de atención: una persona en Magellan que trabajará con usted y con su proveedor Coordinan sus cuidados y autorizan pagos por servicios.

Comunidad: el área o vecindario local. Esto incluye a las personas que viven dentro del área.

Reclamo: expresión de insatisfacción o inquietud por algún problema no relacionado con tratamientos y decisiones médicas.

Consumidor: persona que utiliza los servicios de salud mental y/o tratamiento para el abuso de sustancias.

Trastorno coexistente: cuando una persona padece tanto un trastorno de salud conductual como de consumo de sustancias.

Crisis: situación complicada o peligrosa que necesita mucha atención.

Emergencia: problema de salud o lesión que no puede esperar. Cuando se necesita tratamiento rápido. Acuda a la sala de emergencias de un hospital o LLAME AL 911.

Evaluación: serie de pruebas, entrevistas y/o estudios que ayudan al médico a determinar cuál es el mejor tratamiento para usted.

Fraude: delito que consiste en utilizar métodos deshonestos para obtener algo valioso de otra persona u organización.

Queja: apelación formal de una denegación, reducción o sustitución de un servicio que solicite su proveedor.

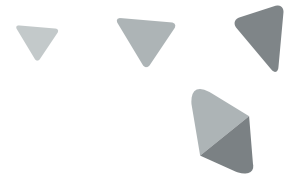
HealthChoices: plan de servicios de Asistencia Médica de Pennsylvania para los residentes del estado (comunidad) que cumplen los requisitos.

Organización de Atención Administrada (MCO): organización que proporciona cobertura de salud con proveedores contratados.

Medicaid: programa del Departamento de Servicios Humanos (DHS). Presta servicios médicos y de salud mental/abuso de sustancias.

Criterio de Necesidad Médica (Medical Necessity Criteria, MNC): información utilizada para decidir los servicios que necesita para tratar su afección.

Medicación: medicamentos o medicinas que le receta su médico para ayudarle a mejorar.



Miembro: persona inscrita en Magellan para recibir servicios de salud conductual, abuso de sustancias y/o coexistentes.

Servicios al Miembro: departamento de Magellan que ayuda a los miembros a recibir información sobre elegibilidad, proveedores y servicios.

Red: grupo de personas, agencias o centros médicos con contrato con Magellan que prestan servicios a los miembros.

Servicios de apoyo entre pares: servicios prestados por miembros autoidentificados con problemas de salud mental y/o coexistentes que han completado con éxito la formación de compañeros certificados. Estos servicios apoyan la recuperación y pueden prestarse en la comunidad, el hogar o el consultorio.

Poder legal: declaración escrita en la que nombra a una persona que usted elija. Esa persona puede tomar decisiones de atención médica o de salud mental en su nombre en caso de que usted esté incapacitado para hacerlo.

Receta médica: medicamento que le prescribe un médico a una persona para tratar una enfermedad.

Médico de atención primaria (PCP): médico de salud física que administra las necesidades médicas de una persona.

Proveedores: las personas, agencias o centros que proporcionan servicios de atención médica. Algunos ejemplos son:

- Servicios de farmacia, dentales, de la vista, médico de atención primaria, salud conductual, consumo de sustancias, coexistentes, etc.

Remisión: el proceso que utiliza su proveedor o Magellan para enviarlo a otro proveedor para recibir tipos de atención especializada.

Abuso de sustancias: un problema con el alcohol u otras drogas.

Tratamiento: medicamento, terapia y otros servicios indicados por profesionales para tratar o curar enfermedades.

La discriminación está prohibida por ley

Magellan* respeta la ley. Tratamos a todas las personas con equidad. No discriminamos a nadie por motivos de:

- raza
- color
- nacionalidad
- edad
- discapacidad
- sexo

Brindamos ayuda y servicios gratuitos a personas con discapacidad. Queremos que puedan comunicarse con nosotros fácilmente. Ofrecemos:

- intérpretes de lenguaje de señas calificados
- información escrita en varios formatos

Pueden incluir:

- letra grande
- audio
- formatos electrónicos accesibles
- otros formatos

También brindamos servicios de idioma gratuitos a personas cuyo idioma principal no sea el inglés.

Ofrecemos:

- intérpretes calificados
- información en otros idiomas.

Llámenos al 1-800-424-3515 (TTY: 1-877-769-9785) si necesita cualquiera de estos servicios.

Si considera que no le hemos brindado estos servicios o que lo hemos discriminado de alguna otra forma, puede presentar una queja:

**Civil Rights Coordinator,
Corporate Compliance Department**
6950 Columbia Gateway Drive
Columbia MD 21046
1-800-424-7721
Fax: 1-410-953- 5207
compliance@magellanhealth.com

Magellan hace referencia a todas las subsidiarias y filiales vigentes de Magellan Health, Inc., que incluye, pero no se limita a, Magellan Healthcare, Inc., National Imaging Associates, Inc., Magellan Rx Management, LLC, Magellan Complete Care y Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc.

Tiene tres formas para presentar una queja.

- por correo postal
- por fax
- por correo electrónico

El coordinador de derechos civiles está disponible si necesita ayuda con esto.

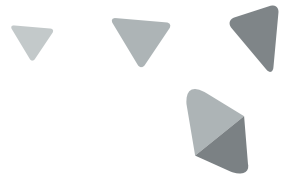
Usted también puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. Puede hacerlo en línea en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> o por correo postal o teléfono:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019
TDD: 1-800-537-7697

Los formularios de reclamo se encuentran disponibles en línea. Puede encontrarlos en www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html o puede comunicarse a:

The Bureau of Equal Opportunity
Room 223, Health and Welfare Building
P.O. Box 2675
Harrisburg, PA 17105-2675
1-717-787-1127
TTY: 1-800-654-5484
Fax: 1-717-772-4366
Correo electrónico: RA-PWBEOAO@pa.gov



Servicios de acceso en otros idiomas

English

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-424-3515 (TTY: 1-877-769-9785).

Spanish

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-424-3515 (TTY: 1-877-769-9785).

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 1-800-424-3515 (TTY: 1-877-769-9785)。

Vietnamese

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-424-3515 (TTY: 1-877-769-9785).

Russian

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-424-3515 (TTY: 1-877-769-9785).

Pennsylvania German/Dutch

Wann du [Deutsch (Pennsylvania German / Dutch)] schwetzsch, kannscht du mitaus Koschte ebber gricke, ass dihr helft mit die englisch Schprooch. Ruf selli Nummer uff: Call 1-800-424-3515 (TTY: 1-877-769-9785).

Korean

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-424-3515 (TTY: 1-877-769-9785)번으로 전화해 주십시오.

Italian

ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-800-424-3515 (TTY: 1-877-769-9785).

Arabic

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-424-3515 (رقم هاتف الصم والبكم: 1-877-769-9785).

French

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-424-3515 (TTY: 1-877-769-9785).

German

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-424-3515 (TTY: 1-877-769-9785).

Gujarati

સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-800-424-3515 (TTY: 1-877-769-9785).

Polish

UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-800-424-3515 (TTY: 1-877-769-9785).

French Creole

ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-424-3515 (TTY: 1-877-769-9785).

Cambodian

បុរយ័តុន៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សំរេចជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតឈ្នួល គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-800-424-3515 (TTY: 1-877-769-9785)។

Portuguese

ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-800-424-3515 (TTY: 1-877-769-9785).

