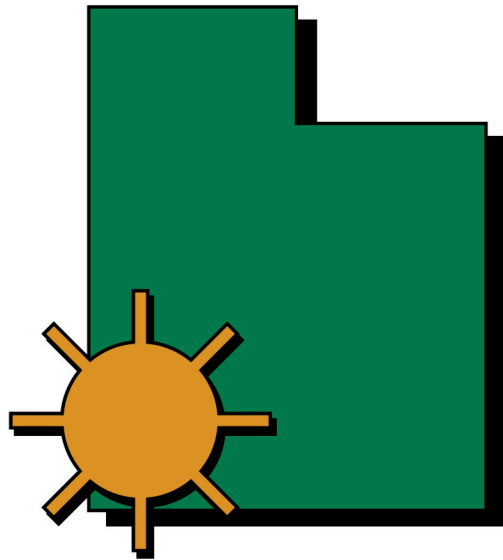


# MANUAL DE SERVICIOS DE SALUD CONDUCTUAL



**SOUTHWEST  
BEHAVIORAL  
HEALTH CENTER**

Servicios prestados en los condados del suroeste de:

- Iron
- Kane
- Beaver
- Garfield
- Washington

# Tabla de contenido

Sección 1 Introducción. . . . .	1
Sección 2 Servicios disponibles. . . . .	2
Sección 3 Servicios no cubiertos por SBHC. . . . .	4
Sección 4 Transporte. . . . .	4
Sección 5 Servicios de interpretación. . . . .	5
Sección 6 Obtención de servicios de salud mental o trastornos por uso de sustancias	6
Sección 7 Elección de Proveedores. . . . .	8
Sección 8 Servicios de Emergencia. . . . .	10
Sección 9 Atención de salud mental en hospital. . . . .	11
Sección 10 Pago de Servicios. . . . .	11
Sección 11 Derechos y Responsabilidades del Cliente. . . . .	13
Sección 12 Determinaciones adversas de beneficios. . . . .	16
Sección 13 Apelaciones. . . . .	17
Sección 14 Audiencias imparciales de Medicaid. . . . .	20
Sección 15 Quejas y Reclamaciones. . . . .	21
Sección 16 Directivas anticipadas de atención médica.. . . .	23
Sección 17 Privacidad. . . . .	23
Sección 18 Operaciones de Southwest Behavioral Health Center. . . . .	24
Sección 19 Denuncia de fraude, despilfarro o abuso. . . . .	24

## **¿Hablas otro idioma? ¿Tiene dificultades para hablar o para oír?**

Disponemos de servicios gratuitos de asistencia lingüística. Puede obtener este manual y otra información escrita en su idioma y en otros formatos (letra grande, audio, electrónica y otros formatos) de forma gratuita. Para obtener ayuda, llámenos al 435-634-5600 o al 1-800-574-6763. Puede llamar a Relay Utah al 711 o al 1-800-346-4128. Si tiene dificultades para hablar, también puede llamar a Speech to Speech Relay Utah al 1-888-346-5822 y una persona capacitada lo ayudará. Si habla español y es sordo, tiene problemas de audición o dificultad para hablar, llame a Spanish Relay Utah al 1-88-346-3162.

## **Sección 1 Introducción**

Este manual es para miembros de Medicaid que están inscritos en el Plan de Salud Mental Prepago (PMHP) de Medicaid de Utah. Si vive en los condados de Washington, Iron, Kane, Beaver o Garfield, su proveedor de PMHP es **Southwest Behavioral Health Center (SBHC)**.

Este manual explica los servicios de salud mental y trastorno por uso de sustancias (SUD) de Medicaid que cubre el PMHP.

**SBHC** le brindará servicios de salud mental o trastorno por uso de sustancias (SUD) si los necesita.

## **¿Puedo obtener este manual en otro idioma o formato?**

Puede obtener este manual y otra información escrita en su idioma y en otros formatos (letra grande, audio, electrónica y otros formatos) de forma gratuita. Para obtener ayuda, llámenos al **435-634-5600** o al **1-800-574-6763** .

## **¿Puedo conseguir este manual en otro idioma o formato?**

Usted puede obtener este manual y otra información escrita en su idioma y en otros formatos (letra grande, audio, electrónico y otros formatos) sin costo para usted. Para obtener ayuda, llámenos al **435-634-5600** o al **1-800-574-6763 de forma gratuita**.

SBHC brinda servicios de salud mental y SUD para niños, jóvenes y adultos. Si necesita salud mental o SUD servicios, llame a la clínica más cercana a su domicilio. (Consulte *Cómo obtener servicios de salud mental y trastornos por uso de sustancias (SUD)*, página 6).

### **Otros idiomas:**

Disponemos de servicios gratuitos de asistencia lingüística. Para obtener ayuda, llámenos al **1-800-574-6763**.

### **Español**

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llámenos al **1-800-574-6763**.

## **Sección 2 - Servicios disponibles**

### **¿Qué servicios de salud mental y trastorno por uso de sustancias (SUD) están cubiertos?**

La atención hospitalaria para pacientes internados por problemas de salud mental y los servicios ambulatorios para problemas de salud mental y SUD están cubiertos.

### **Los servicios de salud mental ambulatoria y SUD incluyen:**

- Evaluaciones
- Pruebas psicológicas
- Terapia individual y grupal

- Terapia familiar
- Servicios terapéuticos conductuales individuales y grupales
- Manejo de medicamentos
- Formación y desarrollo de habilidades individuales
- Servicios de rehabilitación psicosocial (tratamiento diurno)
- Servicios de apoyo entre personas que se hallan en la misma situación o apoyo de pares
- Desintoxicación de sustancias en un entorno social
- Terapia recreativa
- Servicios de gestión de casos específicos
- Estimulación magnética transcraneal (EMT)

SBHC le ofrecerá servicios después de que nos reunamos con usted para hablar sobre lo que necesita. Durante la evaluación, se discutirán los proveedores apropiados, si aceptan nuevos clientes y los idiomas que hablan dichos proveedores además del inglés.

Los servicios son brindados por profesionales autorizados de salud mental y SUD, incluidos médicos, enfermeras, psicólogos, trabajadores sociales clínicos autorizados, consejeros clínicos de salud mental, consejeros SUD, especialistas en apoyo de pares y administradores de casos específicos, etc.

Si desea obtener más información o tiene preguntas sobre cualquiera de estos servicios, llámenos al **435-634-5600** o al **1-800-574-6763** y pregunte por el director clínico.

### **¿Están cubiertos otros servicios?**

Sí, otros servicios cubiertos son:

- Terapia electroconvulsiva (TEC)
- Servicios de intérprete

Además, existen algunos otros servicios que pueden estar cubiertos según sus

necesidades. Estos servicios son:

- Cuidado de relevo
- Servicios psicoeducativos
- Servicios personales

Si tiene preguntas, su proveedor hablará con usted sobre estos servicios.

### **Sección 3: Servicios no cubiertos por Southwest Behavioral Health Center**

#### **¿Qué servicios están cubiertos por Medicaid pero no por Southwest Behavioral Health Center?**

Algunos de los servicios que podrían estar cubiertos por Medicaid o su plan de salud física si tiene uno, pero no por SBHC, son atención médica, incluida la desintoxicación médica en un hospital para SUD, atención dental, atención de la vista y farmacia. Si tiene preguntas sobre estos servicios o cualquier otro servicio que pueda estar cubierto por Medicaid, llame a Medicaid al **1-800-662-9651** o a su plan de salud física, si tiene uno.

SBHC no cubre la metadona para los tratamientos SUD. Si necesita este servicio, puede obtenerlo de un proveedor de servicios de metadona de Medicaid. Si tiene preguntas, llame a Medicaid al **1-800-662-9651** .

### **Sección 4 – Transporte**

#### **¿Cómo puedo obtener ayuda con el transporte a mis servicios de salud mental para pacientes ambulatorios o servicios SUD?**

Si no tiene su propio transporte a los servicios, es posible que pueda obtener ayuda con el transporte.

- ModivCare puede ayudar con los traslados. Llame a ModivCare al **1-855-563-4403** .

- Si vive en el condado de Iron, los Servicios de transporte del área de Cedar (CATS) están disponibles para los miembros de Medicaid. CATS tiene rutas de autobús. Si el servicio de autobús de CATS no está disponible donde usted vive o no puede utilizar el autobús por algún motivo, Dial-A-Ride de CATS podría ayudarle. Llame al **435-865-4510** o visite su sitio web en <https://www.cedarcity.org/188/Dial--A-Ride-Vans>

Para obtener más información sobre la ayuda con el transporte, consulte la *Guía para miembros de Medicaid de Utah* en [Medicaid.utah.gov](https://www.Medicaid.utah.gov). Para solicitar una copia o si tiene preguntas, llame a Medicaid al **1-866-608-9422**.

También puede llamarnos para hablar sobre sus necesidades de transporte. Llámanos al **435-634-5600** o al **1-800-574-6763**. También puede hablar con su trabajador de salud mental, quien lo ayudará a revisar sus necesidades de transporte.

## **Sección 5 - Servicios de intérprete**

### **¿Qué pasa si necesito un intérprete?**

Sabemos que puede ser difícil hablar con su proveedor si su primer idioma no es el inglés o si es sordo, tiene problemas de audición o dificultad para hablar. Puede solicitarnos un intérprete. Los intérpretes son gratuitos y están disponibles en todos los idiomas, incluido el lenguaje de señas. Un intérprete puede ayudarle por teléfono y estar con usted en sus visitas de salud mental o SUD. El intérprete le ayudará a usted y a su proveedor a entenderse. Además, es posible que tengamos proveedores que hablen o signe su idioma. Para solicitar un intérprete o un proveedor que pueda hablar o signar en su idioma, llámenos al **1-800-574-6763**.

**¿Qué pasa si quiero llamar a Southwest Behavioral Health Center y soy sordo, tengo problemas de audición o tengo dificultades para hablar?**

Puede llamar a **Relay Utah al 711** o al **1-800-346-4128**. Si tiene dificultades para hablar, también puede llamar a **Speech-to-Speech Relay Utah al 1-888-346-5822** y una persona capacitada lo ayudará. Si habla español y es sordo, tiene problemas de audición o dificultad para hablar, llame a Spanish Relay Utah al **1-888-346-3162**.

## **Sección 6: Cómo obtener servicios de salud mental o SUD de Southwest Behavioral Health Center**

### **¿Cómo obtengo servicios de salud mental o SUD?**

Llame a la clínica SBHC más cercana a su casa. (Consulte *¿A dónde acudo para obtener servicios de salud mental o SUD?*, página 7). Si necesita servicios por las tardes, infórmenos cuando llame. Por las noches se pueden ofrecer evaluaciones y algunos servicios de terapia.

### **¿Qué tan rápido puedo ser atendido(a)?**

Si necesita atención de emergencia, le atenderemos de inmediato. (Ver *Servicios de Emergencia*, página 8). Le brindaremos atención urgente para condiciones que deban atenderse de inmediato, pero que no sean emergencias. Si necesita atención urgente, lo atenderemos dentro de los *5 días hábiles*. Si no tiene una necesidad urgente de atención, lo atenderemos dentro de los *15 días hábiles*. Si su condición cambia y cree que necesita que lo atiendan antes, llámenos. Hablaremos nuevamente de sus necesidades.

### **A dónde puedo acudir para recibir servicios de salud mental o SUD?**

SBHC Tiene clínicas para pacientes ambulatorios en los cinco condados del sur de Utah. Puede contactar con la clínica más cercana a usted.

## **Condado de Washington**

Servicios ambulatorios de St. George

474 W 200 N  
St. George, UT 84770  
435-634-5600  
o 1-800-574-6763

**Condado de Iron**

Servicios ambulatorios de Cedar City  
245 E 680 S  
Cedar City, Utah 84720  
435-867-7654 o  
1-800-574-6763

**Condado de Beaver**

Servicios ambulatorios de Beaver  
75 W 1175 N  
Beaver, Utah 84713  
435-438-5537 o  
1-800-574-6763

**Condado de Garfield**

Servicios ambulatorios de Panguitch  
601 E. Center  
Panguitch, Utah 84759  
435-676-8176 o  
1-800-574-6763

## **Condado de Kane**

Servicios ambulatorios de Kanab

Kanab Outpatient Services

445 N. Main Street

Kanab, UT 84741

435-644-4520 or

[1-800-574-6763](tel:1-800-574-6763)

### **Sección 7 - Elección de proveedores**

#### **¿Puedo elegir mi proveedor?**

Sí, puede hablar con nosotros en cualquier momento sobre el proveedor de SBHC que le gustaría consultar. Llámenos al **435-634-5606** o al **1-800-574-6763** y pregunte por el Coordinador de Atención Administrada.

#### **¿Tiene Southwest Behavioral Health Center algún directorio de proveedores?**

SBHC tiene un directorio de todos nuestros proveedores de salud mental y SUD. Puede ver nuestro directorio en nuestro sitio web en [sbhc.us](http://sbhc.us)

El directorio está organizado por ubicación de la clínica y enumera los proveedores de esa clínica. Nuestro directorio también incluye otros proveedores comunitarios con los que tenemos un acuerdo escrito para brindar servicios. Si tiene alguna pregunta sobre nuestro directorio de proveedores o desea una copia, llámenos al **435-634-5600** o al **1-800-574-6763**.

#### **¿Puedo recibir servicios de salud mental o SUD de un proveedor fuera de Southwest Behavioral Health Center?**

En algunas situaciones, puede acudir a un proveedor fuera de SBHC. Si desea servicios de un proveedor comunitario en nuestro directorio o de un proveedor comunitario que no

está en nuestro directorio, usted y el proveedor deben obtener aprobación antes de recibir los servicios. Para obtener más información, llámenos al **435-634-5606** o al **1-800-574-6763** y pregunte por el coordinador de atención administrada.

No necesita aprobación antes de recibir servicios de emergencia. (Ver *Servicios de Emergencia*, página 10).

### **¿Cuándo Southwest Behavioral Health Center nos informará a mí o a mi proveedor si los servicios que deseo recibir están aprobados?**

Normalmente podemos decidir dentro de los 7 días naturales siguientes a la recepción de la solicitud. Si usted o su proveedor desean que nos tomemos más tiempo para tomar una decisión, háganoslo saber. A veces es posible que necesitemos más tiempo para tomar una decisión. Si necesitamos más tiempo, se lo haremos saber por escrito. Si no está satisfecho porque necesitamos más tiempo, puede presentar una queja.

Si usted o su proveedor creen que es importante tomar una decisión rápidamente y estamos de acuerdo, intentaremos tomar una decisión en 72 horas. Si desea que nos tomemos más tiempo, o si necesitamos más tiempo para tomar una decisión, Medicaid nos permite tomarnos hasta 14 días calendario más.

Le informaremos nuestra decisión por escrito y le informaremos al proveedor cuál es nuestra decisión.

Si no tomamos una decisión tan pronto como Medicaid quiere, o no aprobamos el servicio o aprobamos menos de lo que usted o el proveedor solicitaron, se trata de una determinación adversa de beneficios. También le enviaremos una carta de Aviso de determinación adversa de beneficios explicando que puede solicitar una apelación de esta decisión. (Consulte *Determinaciones adversas de beneficios*, página 15 y *Apelaciones*, página 16).

### **¿Existen servicios ambulatorios de salud mental y SUD que no necesiten la aprobación de Southwest Behavioral Health?**

No necesita la aprobación de SBHC para recibir servicios de emergencia. (Consulte *Servicios de emergencia* en la página 11)

No necesita la aprobación de SBHC para recibir servicios de salud mental y SUD de un centro de salud calificado a nivel federal (FQHC).

Si es indígena americano o nativo de Alaska, no necesita la aprobación de SBHC para recibir servicios de salud mental de un proveedor de salud indígena. Un proveedor de salud indígena es Servicios de Salud Indígena, una tribu, una organización tribal o una organización indígena urbana.

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

Sí. Puede obtener una segunda opinión sobre su problema o servicios de salud mental o SUD. Una segunda opinión no tiene ningún costo para usted. Si desea una segunda opinión, llámenos al **435-634-5606** o al **1-800-574-6763** y pregunte por el Coordinador de Atención Administrada.

## **Sección 8 - Servicios de emergencia**

### **¿Qué es una emergencia?**

- Cuando cree que su vida está en peligro
- Cuando cree que podría hacerse daño a sí mismo o a otros
- Cuando su seguridad o la de los demás está en riesgo

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

Estos son servicios de salud mental o SUD que se brindan para tratar su emergencia

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

- Llame a SBHC las 24 horas del día, los 7 días de la semana al **431-414-4362** o al **1-800-574-6763**.

- Llame o envíe un mensaje de texto a la Línea Nacional de Crisis y Prevención del Suicidio al **988**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los feriados. Se le conectará con un trabajador de crisis de Utah.
- De lunes a viernes, puede venir de inmediato a cualquiera de nuestras clínicas ambulatorias entre las 8 am y las 5 pm y hablar con un trabajador de crisis.
- De día o de noche, puede acudir a la sala de emergencias (ER) de cualquier hospital para recibir servicios de emergencia. Incluso si está fuera de la ciudad, vaya a la sala de emergencias del hospital más cercano.
- Puede obtener servicios de emergencia de cualquier proveedor de salud mental o SUD, incluso si no es uno de nuestros proveedores.

No necesita la aprobación de SBHC antes de recibir servicios de emergencia de una sala de emergencias o de un proveedor que no sea uno de nuestros proveedores.

## **Sección 9 - Atención de salud mental en un hospital**

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

La atención de salud mental en un hospital **después de una emergencia** generalmente se denomina servicios de atención de post-estabilización. SBHC utiliza Dixie Regional Medical Center en 1380 E. Medical Center Dr., St. George, Utah para atención de salud mental en un hospital.

Si St. George Regional Medical Center u otro hospital trata su emergencia y desea admitirlo, el hospital debe llamarnos al **435-634-5600** o al **1-800-574-6763** para solicitar aprobación. Es importante informarle al hospital que SBHC es su proveedor de salud mental de Medicaid para que puedan llamarnos si desean admitirlo. Podríamos hacer que se quede en ese hospital o enviarlo a otro hospital.

## **Sección 10 - Pago de Servicios**

### **¿Tendré un copago por servicios ambulatorios?**

No hay copagos por servicios de salud mental o SUD para pacientes ambulatorios para ningún miembro de Medicaid. La *Guía para miembros de Medicaid de Utah* tiene información sobre copagos, incluida información sobre grupos de miembros de Medicaid que no tienen copagos en ningún servicio de Medicaid.

## **Servicios de sala de emergencias (ER) del hospital**

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

No tendrá que pagar por los servicios de emergencia en la sala de emergencias de un hospital. Si tiene copagos, habrá un copago si utiliza la sala de emergencias cuando no es una emergencia.

## **Atención de salud mental en un hospital**

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

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

Algunos miembros de Medicaid no tienen copagos. Puede consultar el *Medicaid de Utah. Guía para miembros* para obtener información sobre personas que no tienen copagos.

## **Servicios ambulatorios de salud mental y SUD**

### **¿Tendré que pagar por los servicios de salud mental o SUD para pacientes ambulatorios?**

#### **Servicios ambulatorios que no son de emergencia**

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

- Obtiene un servicio que no está cubierto por SBHC o Medicaid; o
- Obtiene un servicio que no está aprobado previamente por SBHC; o

- No acude a un proveedor de SBHC.

Si ocurre algo de lo anterior, su proveedor podría pedirle que pague por el servicio.

Sólo se le debería facturar el servicio si se cumplen los cuatro requisitos siguientes:

- El proveedor tiene una política escrita para facturar a todos los pacientes por servicios que no están cubiertos, no sólo a los pacientes de Medicaid;
- El proveedor le informa antes de recibir el servicio que tendrá que pagar por el servicio;
- Usted acepta pagar por el servicio; y
- Existe un acuerdo escrito firmado por usted y el proveedor que dice cuál es el servicio y cuánto tendrá que pagar.

NOTA: Si SBHC no aprobó un servicio que usted o su proveedor solicitaron, puede solicitar una apelación de esta decisión ante SBHC antes de aceptar pagarle al proveedor por el servicio. (Consulte *Apelaciones*, página 14) explica cómo solicitar una apelación.

Es posible que también deba pagar por un servicio ambulatorio que no sea de emergencia si:

- Usted solicita y obtiene servicios durante una apelación ante SBHC o durante una audiencia imparcial de Medicaid. Sólo tendría que pagar por los servicios si la decisión de la apelación o de la audiencia imparcial no es a su favor.
- No tiene Medicaid cuando recibe el servicio.

### **Servicios ambulatorios de emergencia**

No tendrá que pagar por los servicios ambulatorios de emergencia.

### **Servicios de ambulancia para atención de emergencia**

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

## **Sección 11 - Derechos y responsabilidades del cliente**

## ¿Cuáles son mis derechos como cliente?

Como cliente, tienes derecho a:

- Recibir servicios de salud mental y SUD independientemente de su raza, color, origen nacional, sexo, orientación sexual, identidad de género, religión, edad o discapacidad o afiliación política, o cualquier otra cosa establecida en las leyes estatales y nacionales. Si cree que lo han tratado injustamente o lo han discriminado por algún motivo, llame a SBHC a cualquiera de los números que figuran a continuación:

Coordinador de No Discriminación de SBHC en

**435-634-5606** o al

**1-800-574-6763**

También puedes contactar con:

Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU., Oficina de Derechos Civiles

Teléfono: 1 - 800-368-1019 o 1-800-537-7697 (TDD)

Correo electrónico a OCR [mail@hhs.gov](mailto:mail@hhs.gov)

En línea: [www.hhs.gov/ocr](http://www.hhs.gov/ocr) u [ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jfs](http://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jfs).

Correo: Operaciones Centralizadas de Casos Específicos

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201.

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

Si tiene preguntas o necesita ayuda para presentar una queja, llámenos al **435-634-5606** o al **1-800-574-6763**.

También tiene derecho a:

- Obtener información sobre el PMHP de una manera que se entienda fácilmente;
- Ser tratado con respeto y dignidad;
- Recibir servicios cubiertos que sean accesibles en términos de oportunidad, cantidad, duración y alcance;
- Tener protegida su privacidad;
- Obtener información sobre otros tipos de tratamiento de una manera que se entienda fácilmente;
- Participar en las decisiones de tratamiento relacionadas con su salud mental o SUD. servicios, incluido el derecho a rechazar tratamiento;
- Obtenga una segunda opinión sin costo para usted;
- Estar libre de restricciones o reclusión si se utilizan para forzar, disciplinar, tomar represalias o por conveniencia;
- Obtener una copia de su expediente médico y solicitar que éste sea enmendado o corregido, cuando así lo establezca la ley federal; Obtener servicios de salud mental o SUD cubiertos en la cantidad que necesite y cuando los necesite; y
- Utilice sus derechos en cualquier momento y no sea tratado mal por SBHC, sus proveedores o Medicaid si lo hace.

### **Cuáles son mis responsabilidades como cliente?**

- Acuda a sus citas y llegue a tiempo;
- Si necesita cancelar una cita, llame al proveedor con 24 horas de anticipación;
- Participar en su plan de tratamiento y cuidado;
- Informar a SBHC y a su trabajador de elegibilidad de Medicaid sobre cambios en su dirección, número de teléfono o seguro;
- Completar encuestas sobre los servicios que SBHC le ha brindado;

- Respetar la propiedad, la comodidad y la confidencialidad de los clientes y del personal; y
- Notificar a su proveedor de tratamiento cuando desee dejar de recibir servicios.

## **Sección 12 – Determinaciones adversas de beneficios**

### **¿Qué son las determinaciones adversas de beneficios?**

Las determinaciones adversas de beneficios se producen cuando SBHC:

Deniega (rechaza) o aprueba menos servicios de los que usted deseaba;

- Deniega total o parcialmente el pago de un servicio por el que usted podría tener que pagar.
- O su proveedor no le ofrece su primera cita dentro del tiempo requerido para atención de emergencia, urgente o no urgente y usted no está satisfecho con esto. (Consulte *Cómo obtener servicios de salud mental y trastornos por uso de sustancias*, página 6);
- No toma una decisión sobre una apelación o queja que tiene con nosotros tan pronto como Medicaid así lo desee; o
- O su proveedor reduce, suspende o detiene un servicio previamente aprobado. Si está de acuerdo con el cambio, no es una determinación adversa de beneficios. Es sólo una determinación adversa de beneficios si usted nos informa que no desea el cambio;
- No toma una decisión sobre la aprobación de los servicios que usted solicitó tan pronto como Medicaid así lo desee; o
- Rechaza su solicitud para disputar una responsabilidad financiera.

### **¿Cómo sabré si Southwest Behavioral Health Center está tratando una determinación adversa de beneficios?**

SBHC le enviará una carta llamada Aviso de determinación adversa de beneficios. Si no

está de acuerdo con nuestra determinación adversa de beneficios, puede solicitar una apelación.

## **Sección 13 - Apelaciones**

### **¿Qué es una apelación?**

Una apelación es una revisión de una determinación adversa de beneficios que ha tomado SBHC para ver si tomamos la mejor decisión. Si la determinación adversa de beneficios se debe a que no resolvimos su apelación tan pronto como Medicaid quiere que lo hagamos, le enviaremos una carta de Aviso de determinación adversa de beneficios. En la carta, le explicaremos que ahora puede solicitar una audiencia imparcial de Medicaid y cómo y cuándo solicitarla. (Consulte *Audiencias imparciales de Medicaid* , página 18).

### **¿Quién puede solicitar un recurso de apelación?**

Usted, su representante legal autorizado o su proveedor puede solicitar una apelación.

### **¿Cuándo tengo que pedir una apelación?**

Su carta de Aviso de determinación adversa de beneficios brindará información sobre el proceso de apelación, incluido qué tan pronto debe informarnos que desea una apelación de la determinación adversa de beneficios. Debe solicitar una apelación dentro de los 60 días calendario a partir de la fecha de la carta de Aviso de determinación adversa de beneficios.

### **¿Cómo solicito una apelación?**

La carta de Aviso de determinación adversa de beneficios le indicará cómo solicitar una apelación. Puede solicitar una apelación:

- Por escrito utilizando el formulario de solicitud de apelación que le

entregamos con su carta de Aviso de determinación adversa de beneficios. Envíe su solicitud de apelación por escrito a:

A la atención de: Coordinador de atención administrada, 474 W 200 N, St. George, UT 84770

- O envíe un correo electrónico [a\\_acsawyer@sbhcutah.org](mailto:a_acsawyer@sbhcutah.org)
- Llamándonos. Llámenos al **435-634-5600** o al **1-800-574-6763** y pregunte por el Coordinador de atención administrada.

### **¿Qué pasa si necesito ayuda para solicitar una apelación?**

Si necesita ayuda para solicitar una apelación, llámenos al **435-634-5606** o al **1-800-574-6763** y pregunte por el Coordinador de atención administrada.

### **¿Puedo seguir recibiendo servicios si solicito una apelación?**

Si nuestra determinación adversa de beneficios es reducir, suspender o suspender servicios que habíamos aprobado previamente, debe informarnos si desea seguir recibiendo los servicios. Debe solicitarnos que sigamos brindándole los servicios en o antes de lo último de lo siguiente:

- dentro de los 10 días posteriores a que SBHC le envíe la carta de Aviso de determinación adversa de beneficios; o
- la fecha de vigencia de nuestra decisión propuesta para reducir, suspender o detener los servicios.

Si solicita una apelación a tiempo y nos informa a tiempo que desea seguir recibiendo los servicios mientras tomamos una decisión, puede seguir recibiendo los servicios. Es posible que deba pagar los servicios si nuestra decisión de apelación no es a su favor.

Si solicita una apelación de cualquier otro tipo de determinación adversa de beneficios y tiene preguntas sobre cómo obtener servicios durante la apelación, llámenos al **435-634-5606** o al **1-800-574-6763** y pregunte por el Coordinador de atención administrada.

## **¿Cuándo me informará Southwest Behavioral Health Center la decisión sobre la apelación?**

Por lo general, le comunicaremos sobre una decisión por escrito a más tardar 30 días calendario a partir del día en que recibamos la solicitud de apelación. A veces es posible que necesitemos más tiempo para tomar una decisión. Medicaid nos permite tomarnos hasta otros 14 días calendario para tomar una decisión. Si necesitamos más tiempo, se lo haremos saber por escrito. Además, es posible que usted o su proveedor quieran que nos tomemos más tiempo por algún motivo. Si es así, háganoslo saber.

## **¿Puedo obtener una decisión más rápida sobre mi apelación?**

Si usted o su proveedor creen que esperar 30 días calendario para recibir su decisión podría poner en riesgo su salud, su vida o su capacidad para mantener o recuperar la función máxima, usted o su proveedor pueden solicitar una apelación rápida. Esto significa que normalmente tomaremos una decisión dentro de las 72 horas. A veces es posible que necesitemos más tiempo para tomar una decisión. Medicaid nos permite tomar hasta 14 días calendario más para tomar una decisión. Si necesitamos más tiempo, se lo comunicaremos por teléfono lo antes posible y por escrito en un plazo de dos días naturales. Además, es posible que usted o su proveedor quieran que nos tomemos más tiempo por algún motivo. Si es así, háganoslo saber.

Si rechazamos su solicitud de apelación rápida, se lo informaremos por teléfono lo antes posible y por escrito dentro de los dos días calendario.

## **¿Cómo solicito una apelación rápida?**

Puede solicitar una apelación rápida:

- por escrito utilizando el formulario de solicitud de apelación que le entregamos con su carta de Aviso de determinación adversa de beneficios. Simplemente marque la casilla "Apelación acelerada".

Envíe su solicitud de apelación por escrito a:

A la atención de: Coordinador de atención administrada, 474 W  
200 N, St. George, UT 84770

- O envíe un correo electrónico [a acsawyer@sbhcutah.org](mailto:acsawyer@sbhcutah.org)
- Llamándonos. Llámanos al **435-634-5600** o al **1-800-574-6763** y pregunte por el Coordinador de atención administrada.

Si aceptamos que la decisión debe tomarse rápidamente, la tomaremos a más tardar 72 horas después de recibir la solicitud de Apelación acelerada. Si usted o nosotros necesitamos más tiempo para tomar la decisión, podemos tomar hasta otros 14 días calendario. Si necesitamos más tiempo, le enviaremos una carta informándole el motivo.

## **Sección 14 - Audiencias imparciales de Medicaid**

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

Si no está satisfecho con nuestra decisión de apelación o no podemos tomar una decisión de apelación tan pronto como Medicaid quiere que lo hagamos, esto es lo que puede hacer:

Usted, su representante legalmente autorizado o su proveedor puede solicitar una audiencia imparcial con Medicaid. Nuestra carta de decisión de apelación le indicará cómo y cuándo solicitar una audiencia imparcial. También le daremos el formulario de solicitud de audiencia imparcial para que lo envíe a Medicaid. Debe solicitar una audiencia imparcial por escrito utilizando el formulario que le entregamos. También puede obtener un formulario de solicitud de audiencia de Medicaid llamando a Medicaid al **801-538-6576** o al **1-800-662-9651** .

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

### **¿Cómo puedo solicitar una audiencia imparcial con Medicaid?**

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

### **¿Cuándo debo solicitar una audiencia imparcial con Medicaid?**

En la mayoría de las situaciones, debe solicitar una audiencia imparcial dentro de los 120 días a partir de la fecha de nuestra carta de decisión de apelación.

Si la audiencia imparcial se trata de nuestra decisión de reducir, suspender o suspender servicios que ya habíamos aprobado y usted desea seguir recibiendo los servicios durante la audiencia imparcial, debe:

- Solicitar una audiencia imparcial dentro de los 10 días calendario posteriores a que le enviemos la carta de decisión de apelación; y
- En el formulario de solicitud de audiencia, solicite que se continúen los servicios.

Si presenta su solicitud de audiencia imparcial a tiempo y solicita seguir recibiendo los servicios durante la audiencia imparcial, puede seguir recibéndolos. Es posible que tenga que pagar por los servicios si la decisión de la audiencia imparcial no es a su favor.

### **¿Qué pasa si tengo preguntas o necesito ayuda para solicitar una audiencia imparcial con Medicaid?**

Si tiene preguntas o necesita ayuda para completar el formulario de solicitud de audiencia, llámenos al **435-634-5606** o al **1-800-574-6763** y pregunte por el Coordinador de atención administrada.

## **Sección 15 – Quejas y Reclamaciones**

### **¿Qué pasa si tengo una queja sobre Southwest Behavioral Health Center o un proveedor?**

Si tiene una queja sobre algo que no sea una determinación adversa de beneficios, esto se denomina queja. Ejemplos de quejas son quejas sobre la calidad de la atención o los servicios que se le brindan, la mala educación de un proveedor o un proveedor que no respeta sus derechos.

### **¿Quién puede presentar una queja?**

Usted, su representante legal autorizado o su proveedor puede presentar una queja. Se puede presentar una queja en cualquier momento.

### **¿Cómo presento una queja?**

Usted puede:

- hablar con su proveedor o personal de SBHC sobre su queja;
- llámenos al **435-634-5606** o al **1-800-574-6763** y pregunte por el Coordinador de atención administrada;
- Envíenos un correo electrónico a [acsawyer@sbhcutah.org](mailto:acsawyer@sbhcutah.org);
- dánoslo por escrito. Entrégueselo a tu proveedor o a cualquier miembro del personal, o envíalo por correo a:

**Southwest Behavioral Health Center  
Managed Care Coordinator  
474 West 200 North, Suite 309  
St. George, UT 84770**

Si no desea hablar con nosotros sobre su queja, puede llamar a Servicios para constituyentes de Medicaid de lunes a viernes al **1-877-291-5583**.

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

Llámenos al **435-634-5606** o al **1-800-574-6763** y pregunte por el Coordinador de atención administrada.

## **¿Cuándo me informará Southwest Behavioral Health Center la decisión sobre mi queja?**

Le daremos una decisión a más tardar 90 días calendario a partir del día en que recibamos su queja. A veces es posible que necesitemos más tiempo para tomar una decisión. Medicaid nos permite tomarnos hasta otros 14 días calendario para tomar una decisión. Si necesitamos más tiempo, te lo comunicaremos por teléfono o por correo electrónico lo antes posible y por escrito en el plazo de dos días naturales.

Una vez que tomemos una decisión, hablaremos con usted sobre nuestra decisión sobre su queja o le enviaremos una decisión por escrito.

## **Sección 16 - Directivas anticipadas de atención médica**

### **¿Qué pasa si estoy enfermo y no puedo tomar decisiones de atención médica?**

Puede dar instrucciones a otras personas sobre sus decisiones sobre su atención médica. Esto se llama "Directiva anticipada de atención médica". Esto nos indicará por escrito qué opciones de atención médica desea que se tomen si se enferma gravemente y no puede decidir por sí mismo.

Una vez que haya completado el formulario de directiva anticipada de atención médica, asegúrese de entregar una copia a todos sus proveedores de atención médica. También debe conservar una copia y entregársela a sus familiares.

Si desea el formulario o necesita más información, llámenos al **435-634-5600** o al **1-800-574-6763** y pregunte por el Coordinador de atención administrada. También puede hablar con su proveedor o administrador de casos. Si tiene una directiva anticipada de atención médica y hay algún problema con su cumplimiento, llame al Departamento de Salud y Servicios Humanos de Utah al **801-273-2994** o al **1-800-662-4157**.

## **Sección 17 - Privacidad**

### **¿Quién puede leer u obtener copias de mi expediente médico?**

SBHC sigue las leyes federales sobre la privacidad de su salud mental y records de trastorno por uso de sustancias. SBHC no utiliza ni comparte su información de salud protegida excepto según lo permita la ley federal. Cuando lo permite la ley federal, solo se comparte la información mínima necesaria. Hablaremos con usted sobre privacidad cuando venga por primera vez a SBHC o su proveedor.

## **Sección 18 - Operaciones de Southwest Behavioral Health Center**

### **¿Qué sucede si quiero saber más sobre cómo está configurado y funciona Southwest Behavioral Health Center?**

Responderemos cualquier pregunta que tenga sobre cómo estamos configurados, incluidas preguntas sobre nuestro sistema de quejas, prácticas de facturación, política de confidencialidad y cómo elegimos proveedores y qué se requiere de ellos. Si lo solicita, le daremos una copia de nuestras pautas de práctica preferida para servicios de salud mental y trastornos por uso de sustancias. Llámanos al **435-634-5606** o al **1-800-574-6763** y pregunte por el Coordinador de atención administrada.

## **Sección 19 – Denuncia de fraude, despilfarro o abuso**

### **¿Qué es el fraude, el despilfarro y el abuso en la atención médica?**

Hacer algo inapropiado relacionado con Medicaid podría ser fraude, despilfarro o abuso. Nosotros queremos asegurar que el dinero destinado para el cuidado de la salud es usado apropiadamente. Fraude, despilfarro o abuso pueden hacer que el costo de cuidado de salud sea más alto para todos.

Algunos ejemplos de fraude, despilfarro y abuso son:

#### **Por parte del proveedor:**

- Facturación por servicios que no han sido provistos.
- No reportar el uso incorrecto de la tarjeta Medicaid por parte del cliente.

**Por parte del miembro de Medicaid:**

- Cambiar el numero o cantidad de resurtido de una prescripción.
- Dar la tarjeta de Medicaid a otra persona para su uso.
- Dar falsa información para obtener Medicaid.

Si cree que podría haber fraude, despilfarro o abuso, llámenos al **435-634-5606** o al **1-800-574-6763** y pregunte por el Coordinador de atención administrada.

También puede contactar con:

**Por fraude, despilfarro o abuso del proveedor**

Oficina del Inspector General de Servicios de Medicaid (OIG) de Utah

Teléfono: 1 - 855 - 403 - 7283

electrónico : [mpi@utah.gov](mailto:mpi@utah.gov)

En línea: [oig.utah.gov](http://oig.utah.gov)

**Por fraude, despilfarro o abuso de miembros de Medicaid**

Departamento de Servicios Laborales de Utah

Teléfono: 1 - 800 - 955 - 2210

Correo electrónico: [wsinv@utah.gov](mailto:wsinv@utah.gov)

No necesitará dar su nombre si denuncia fraude, despilfarro o abuso. Además, sus beneficios de Medicaid no cambiarán si presenta un informe.