

El boletín informativo de Iowa Plan

Un boletín informativo sobre Iowa Plan para salud del comportamiento

¿Qué es el Iowa Plan?

Es un plan para personas que tienen Medicaid. Les ayuda a obtener atención por problemas de salud mental o de uso de sustancias. Iowa Plan también ofrece tratamiento para trastornos por uso de sustancias a través del Departamento de Salud Pública de Iowa (IDPH). Esto es para personas que no tienen Medicaid o para aquellas que no tienen seguro para pagar el tratamiento.

Estos grupos administran el Iowa Plan en conjunto: Magellan, el Departamento de Servicios Humanos de Iowa (DHS) y el Departamento de Salud Pública de Iowa (IDPH).

Llame al 1-800-317-3738 para obtener servicios de salud mental para trastornos por uso de sustancias.

Visite nuestro sitio web en www.Magellanoflowa.com. Allí puede obtener más información.

Derechos y responsabilidades

Derechos del miembro

Usted tiene derechos si recibe servicios por medio Iowa Plan. Tiene derecho a:

Respeto, dignidad y privacidad.

- Ser tratado con cuidado, con respeto y privacidad.
- Ser tratado justamente, sin importar su:
 - Raza. – Sexo. – Discapacidad.
 - Religión. – Origen étnico. – Fuente de pago.
- La privacidad de su tratamiento y otra información. Solamente compartimos el expediente de tratamiento sin su autorización cuando la ley lo permita. Consulte su manual del miembro para saber cómo protegemos la información de su tratamiento.

Continúa en la página 2

Este boletín informativo proporciona información útil. No sugiere una necesidad para ningún tipo de servicios de salud.

El Boletín informativo de Iowa Plan es de Magellan Behavioral Care of Iowa. Es para las personas que se inscribieron en Medicaid. También es para personas que pueden obtener atención por trastornos de uso de sustancias por medio del Departamento de Salud Pública de Iowa. (“Sustancias” significa drogas o alcohol).

Puede encontrar el Manual del miembro de Iowa Plan y boletines informativos en este sitio web: www.Magellanoflowa.com.

Usted probablemente nunca tenga problemas de salud mental o de abuso de sustancias. Cualquier persona elegible para obtener estos servicios de Medicaid recibe este boletín informativo. Es por eso que usted recibió este boletín informativo.

To request a copy of this newsletter in English, please call the Iowa Plan at 1-800-317-3738.

Tiene derecho a:

Participar en su cuidado.

- Recibir atención con facilidad y cuando la necesite.
- Recibir explicación del tratamiento de una manera que:
 - Respete su cultura.
 - Pueda entender.
 - Se adapte a sus necesidades.
- Participar en la elaboración de su plan de atención.
- Recibir información en un idioma que pueda entender y obtener traducción de manera gratuita.
- Obtener información otras formas si lo solicita.
- Obtener información sobre Magellan y sus:
 - Proveedores. – Función en el
 - Programas. proceso del
 - Servicios. tratamiento.
- Obtener información sobre las reglas clínicas que se siguen en su atención.
- Preguntar a los proveedores sobre su experiencia de trabajo y capacitación.
- No lo mantengan solo y a que no lo obliguen a hacer algo que usted no quiere hacer. Esto se rige por una ley federal.
- Estar libre de cualquier forma de control usado de una manera hostil.
- Estar libre de cualquier forma de control o restricción para lastimarlo o castigarlo.
- Dar sus opiniones sobre la política de Derechos y Responsabilidades.
- Solicitar cierto tipo de proveedor.
- Que su proveedor tome decisiones acerca de su atención basado en el tratamiento que necesita.
- Obtener servicios de atención médica que cumplan con las leyes estatales y federales sobre sus derechos.
- Recibir explicación del tratamiento de una manera que:
 - Respete su cultura.
 - Pueda entender.
 - Se adapte a sus necesidades.

- Participar en la elaboración de su plan de atención.
- Ayudar a tomar decisiones acerca de su atención médica.
- Presentar una queja o un reclamo.
- Presentar una apelación sobre una acción o decisión de Magellan.
- Obtener una copia de sus expedientes médicos. Puede pedir que los cambien o corrijan.
- Hacer uso de sus derechos. Esto no afectará la manera en que Magellan y sus proveedores lo tratan.
- Obtener información por escrito sobre las instrucciones anticipadas y sus derechos conforme a la ley estatal. (Una instrucción anticipada les indica a los médicos la clase de atención que usted desea si está demasiado enfermo para decidir).
- Hablar con su proveedor acerca de los tipos de tratamientos adecuados para usted. La cobertura del costo o beneficio no afecta esto.
- Solicitar información de manera que pueda obtenerla con facilidad. Esto se aplica si tiene alguna discapacidad visual, auditiva o física. Esto le ayudará a saber a qué beneficios y servicios tiene acceso.

Responsabilidades del miembro

Hay ciertas cosas que debe hacer como miembro del Iowa Plan. Su aceptación le ayuda a mejorar. Puede ayudarle para aprovechar al máximo sus servicios por problemas de salud mental o de uso de sustancias. También nos ayuda a trabajar mejor con usted.

Usted debe:

- Obtener el tratamiento que necesita de un proveedor del Iowa Plan.
- Tratar con respeto a todas las personas que le brindan atención.
- Compartir tanta información como sea posible con los proveedores. Esto les ayuda a ellos a brindarle una atención de calidad. Nos ayuda a proporcionarle los servicios adecuados.
- Hacer preguntas sobre su atención. Esto les ayuda a usted y a sus proveedores a entender

sus problemas de salud. Ayudar a establecer los objetivos del tratamiento. Ayudar a elaborar planes con los que esté de acuerdo.

- Seguir su plan de tratamiento. Usted y su proveedor deben estar de acuerdo respecto a este plan.
- Seguir el plan para tomar su medicamento. Usted y su proveedor deben estar de acuerdo respecto a este plan.
- Informar a sus proveedores y a su médico de atención primaria acerca de los cambios en sus medicamentos. Esto incluye los medicamentos con receta médica que le den otros médicos.
- Asistir a todas las visitas con su proveedor. Debe llamar a su proveedor tan pronto como sepa que debe cancelar una visita.
- Avisar a su proveedor cuando considere que el plan de tratamiento no está funcionando.
- Avisar a su proveedor si tiene problemas para pagar los copagos cuando reciba servicios para trastornos por uso de sustancias pagados por el IDPH. Usted no debería tener que pagar los copagos de los servicios pagados por Iowa Plan.
- Compartir sus preocupaciones sobre la calidad de su atención.

Deseamos que los miembros de Medicaid y demás miembros de Iowa Plan reciban los servicios que necesitan. Seguimos reglas médicas especiales para tomar nuestras decisiones acerca de la atención médica. El único momento en que no lo hacemos es durante una emergencia. Las reglas incluyen el tipo de servicio y el tiempo que debe durar el servicio. Los proveedores de su plan siguen las mismas normas.

Sistema de reclamos de Medicaid

Quejas

Usted puede presentar una queja a través del Sistema de reclamos si no está satisfecho con cualquier parte de Iowa Plan. Puede presentar una queja o reclamo relacionado con:

- Iowa Plan.
- Magellan.

- Un proveedor.
- La atención que usted recibe.

Llámenos al número de teléfono gratuito o escríbanos. Puede enviar un correo electrónico o fax. Un proveedor u otra persona que lo esté ayudando puede presentar un reclamo por escrito en su nombre. Resolveremos estos reclamos y le respondemos por escrito en los siguientes 14 días.

Puede llamarnos, escribirnos, enviarnos un correo electrónico o un fax para presentar una queja.

Magellan Behavioral Care of Iowa
P.O. Box 71129
Des Moines, IA 50325
Correo electrónico: dsmgrievance@magellanhealth.com
Teléfono: 1-800-317-3738
Fax: 1-888-656-2658

Apelaciones

Usted puede apelar (solicitar una revisión de) nuestras acciones. Estas acciones pueden incluir:

- Denegar servicios o la aprobación de solo una parte de un servicio.
- Limitar o suspender los servicios que han sido aprobados.
- Denegar el pago por un servicio.
- No proporcionar los servicios lo suficientemente rápido.
- No actuar dentro del límite de tiempo para las apelaciones y los reclamos.

Informe a alguien si sospecha de abuso o fraude.

(Si alguien no está siendo honesto).

Llame a la línea directa de Cumplimiento Corporativo. Se puede comunicar a este número las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Línea directa de Cumplimiento: 1-800-915-2108
Correo electrónico de Cumplimiento: Compliance@MagellanHealth.com

Lo que necesita hacer para presentar una apelación:

- Presentar una apelación dentro de los siguientes 30 días después de la fecha de la carta de aviso.
- Enviarnos una apelación por escrito y firmada o llamarnos. Luego, dar seguimiento con una apelación por escrito y firmada.
- Un proveedor o alguien más que esté ayudándolo puede presentar una apelación en su nombre.
- Usted o un proveedor u otra persona que lo ayude puede:
 - Presentar información sobre la apelación.
 - Revisar nuestros documentos de apelación.

Nosotros informamos a los miembros cuando recibimos sus apelaciones escritas. Luego, le enviaremos una decisión por escrito en los siguientes 14 días.

Usted puede solicitar una apelación más rápida. Haga esto si el tiempo de una apelación regular puede perjudicarlo. Le enviaremos una decisión en los siguientes tres días hábiles.

Puede llamarnos, escribirnos, enviarnos un correo electrónico o un fax para presentar una apelación.

Magellan Behavioral Care of Iowa
P.O. Box 71129
Des Moines, IA 50325
Correo electrónico: dsmappeals@magellanhealth.com
Teléfono: 1-800-317-3738
Fax: 1-888-656-2658

Audiencia imparcial del estado

Solicite una audiencia imparcial del estado si no está satisfecho con nuestra decisión. Hágalo en un plazo de 30 días. ***Esto se aplica solo para Medicaid. No se aplica para el DPH de Iowa.***

Escriba a:

Iowa DHS
Attn: Iowa Medicaid Appeals Liaison
1305 E. Walnut, 5th Floor
Des Moines, IA 50319

Sus beneficios todavía pueden cubrirlo durante el proceso de apelación y la audiencia imparcial del estado. Se deben aplicar todas las siguientes condiciones:

- La apelación incluye un cambio en una aprobación de atención médica ya existente.
- Los servicios son solicitados por un proveedor aprobado.
- El tiempo permitido del servicio no ha expirado.
- La solicitud se realiza en o antes de:
 - 10 días a partir de la fecha del aviso.
 - La fecha de la acción que decidimos tomar.

Su médico puede solicitar una audiencia imparcial del estado debido a un reclamo no pagado. Recuerde:

- Usted debe dar la autorización a su proveedor para que solicite la audiencia imparcial del estado.
- Usted no tiene que pagar el reclamo si se deniega.

Llámenos al 1-800-317-3738 si necesita ayuda para enviar una apelación o una queja.

Definiciones

Afección médica de emergencia. Es una enfermedad o problema muy grave. Puede incluir fuerte dolor. No obtener ayuda médica podría dañar gravemente:

- La salud de una persona.
- Cualquier órgano o parte del cuerpo.
- El funcionamiento del cuerpo.
- La salud de una embarazada o de su hijo que no ha nacido.

Servicios de emergencia. Esta atención es proporcionada por cualquier proveedor calificado. Incluye servicios a pacientes hospitalizados y ambulatorios. Los proveedores revisarán la condición de emergencia. Trabajarán para que su condición sea más estable.

Servicios posteriores a la estabilización.

Estos son servicios relacionados con una afección médica de emergencia. Los servicios

son brindados después de que esté estable. Estos ayudan a mantener la condición estable. También podrán mejorarla o resolverla.

Consejos útiles

- **Obtenga información sobre cómo Magellan ayuda a los miembros y a sus familias a obtener atención de calidad.** Nosotros siempre medimos la calidad de nuestros servicios. Estamos orgullosos de la atención que los miembros reciben actualmente. Siempre estamos buscando maneras de mejorar.
- **Obtenga una lista e información de los proveedores de Iowa Plan.** Llámenos al 1-800-317-3738. También puede consultar su manual del miembro o visitar nuestro sitio web. La dirección es www.Magellanoflowa.com. También debería tener una lista de proveedores que recibió cuando comenzó a utilizar el plan.
- Usted podría necesitar servicios especiales. A veces estos podrían no estar disponibles por medio de un proveedor del plan. Llámenos para obtener ayuda. Nosotros podemos encontrar un proveedor para usted.
- Los miembros de Medicaid no tienen que pagar los servicios por problemas de salud mental o trastornos por uso de sustancias prestados por los proveedores de Iowa Plan. **Llámenos si recibe una factura por los servicios de Iowa Plan.** Nosotros corregiremos el problema.
- Una instrucción anticipada psiquiátrica es un formulario legal. Le indica a un proveedor qué hacer respecto a la atención de la salud mental de una persona. Este formulario se firma antes de que una persona esté demasiado enferma para hacerlo. Haremos nuestro mejor esfuerzo para indicarle si la ley cambia este formulario. Lo haremos 90 días antes de que los cambios entren en vigencia.

Programas de exámenes de detección

Siempre buscamos maneras de ayudarlo a mantenerse sano. Tenemos dos programas para miembros con determinadas necesidades.

Exámenes de detección de abuso de sustancias: este programa detecta problemas de abuso de sustancias. Utilizamos el Inventario de salud del consumidor (CHI). El CHI es para miembros que tengan al menos 14 años de edad. Les pedimos a todos los proveedores que usen el CHI. El programa revisa el “uso moderado o crítico” de sustancias. Nos indica si usted se beneficiaría de los servicios de abuso de sustancias.

El CHI deben usarlo muchos proveedores. Todos los centros comunitarios de salud mental, los proveedores de servicios de intervención de salud conductual y las instituciones médicas psiquiátricas para niños deben usar el CHI. El CHI se usa cuando el paciente empieza a obtener servicios. Luego, debe usarse por lo menos cada seis meses.

Hogar médico integrado (IHH): el modelo de IHH se centra en la salud integral de la persona.

El IHH es para miembros elegibles de Medicaid:

- adultos con enfermedad mental grave
- niños/jóvenes con trastornos emocionales graves

Los miembros adultos obtienen un examen completo de salud. Este abarca:

- salud conductual
 - situación en que vive
 - visitas al consultorio o al hospital
 - abuso de sustancias
 - actividad social
- salud física
 - historia médica
 - resultados de laboratorio
 - signos vitales
 - exámenes de detección

Sus beneficios y acceso a la atención

Obtenga más información sobre sus beneficios y servicios. Visite www.magellanoflowa.com/benefits-and-services-ia/for-members/member-handbook.aspx. O bien:

1. Visite la página web www.Magellanoflowa.com
2. Haga clic en “Beneficios y Servicios”.
3. Haga clic en “Para miembros”
4. Haga clic en “Manual para miembros”.

O bien, llámenos para solicitar una copia.

Valoramos su privacidad

Iowa Plan for Behavioral Health valora su derecho a la privacidad. Vea nuestro Aviso de prácticas de privacidad. Visite www.magellanoflowa.com/benefits-and-services-ia/member-handbook.aspx. O bien:

1. Visite la página web www.Magellanoflowa.com
2. Haga clic en “Beneficios y Servicios”.
3. Haga clic en “Para miembros”
4. Haga clic en “Manual para miembros”.
5. Haga clic en “Aviso de practicas de privacidad”.

O bien, llámenos para solicitar una copia.

La calidad es importante en Magellan

La atención de calidad para los miembros de Iowa Plan y sus familias es importante para nosotros. Constantemente medimos la calidad de los servicios que proporcionamos a nuestros miembros. Estamos orgullosos de la atención médica que reciben hoy los miembros de Magellan. Y siempre estamos buscando maneras de mejorar.

Visite www.Magellanoflowa.com para obtener información acerca de nuestros programas de prevención y de calidad. Visite www.magellanoflowa.com/about-magellan-of-iowa/2013-ia-qi-accomplishment.aspx. O bien:

1. Visite la página web www.Magellanoflowa.com
2. Haga clic en “Acerca de Magellan of Iowa”
3. Haga clic en “Logros y Oportunidades 2013-2014 IA QI”

¿Necesita ayuda de inmediato?

Llame al 911 o vaya a la sala de emergencia. Haga esto por un problema de salud mental o de uso de sustancias si su vida parece estar en riesgo. ¡Obtenga ayuda de inmediato!

Llame a su proveedor de servicios. Haga esto si tiene un problema de salud mental o de uso de sustancias que no sea una emergencia, pero para el que aún necesite ayuda inmediatamente.

Llame a Iowa Plan al 1-800-317-3738. Hay personas disponibles para ayudarle las 24 horas del día, los siete días de la semana.