



El Plan Iowa para la Salud Conductual Manual del Cliente

Magellan Behavioral Care of Iowa



Si tiene alguna pregunta o le gustaría obtener una copia gratuita de este manual en español, comuníquese con Magellan al 1-800-317-3738.

Algunas veces necesitamos hacer cambios a este manual. De ser así, haremos lo posible para informarle por escrito con 30 días antes de que los cambios sucedan.

Índice

Bienvenido a Magellan	2	Prácticas de privacidad	11
Si nos necesita	2	Usos y divulgaciones de la información protegida de salud	11
El Plan Iowa	2	Tipos de usos o divulgaciones de información	12
Cómo utilizar este manual	2	Derechos relacionados con la información protegida de salud	14
Quiénes somos	3	Quejas de privacidad	15
¿Cómo sé si debo llamar al Plan Iowa?	3	Información de contacto	15
Emergencias	4	Derechos y responsabilidades del miembro	16
¿Qué hago en caso de una emergencia?	4	Sus derechos	16
¿Qué sucede si necesito servicios de emergencia cuando no estoy en Iowa?	4	Sus responsabilidades	17
Acerca de los proveedores	5	Instrucciones anticipadas	17
¿Cómo obtener atención o elegir un proveedor?	5	Mejoramiento de la calidad	18
¿Quiénes son los proveedores en el Plan Iowa?	5	Encuesta sobre su experiencia acerca de la atención	18
¿Es posible cambiar de proveedores?	6	Quejas, reclamaciones y apelaciones	19
¿Qué sucede si prefiero cierto tipo de proveedor?	6	Cómo solicitar una apelación, presentar una queja o reclamo	19
¿Cuánto tiempo tengo que esperar para una visita con el proveedor?	6	¿Qué es una apelación?	19
¿Qué puedo hacer para prepararme para mi visita con mi proveedor?	6	¿Qué es un reclamo?	20
¿Qué sucede si necesito ayuda para transportarme para la consulta con mi proveedor?	6	Recuperación y resiliencia	21
Servicios disponibles	7	¿Qué es recuperación?	21
¿Cómo sé si puedo utilizar los servicios del Plan Iowa?	7	¿Qué es resiliencia?	21
¿Qué servicios cubre el Plan Iowa?	7	Fraude, uso indebido, abuso y pagos excesivos	22
¿Cuáles servicios NO están cubiertos por el Plan Iowa?	8	Definiciones	22
Planificación conjunta del tratamiento	9	Ejemplos de fraude, uso indebido, abuso y pagos excesivos	22
¿Qué debo hacer si recibo una factura?	10	Informes de fraude, uso indebido, abuso y pagos en exceso de Medicaid	23

*Si necesita ayuda llámenos las 24 horas al día. La llamada es sin costo.
Le podemos ayudar si necesita de los servicios de salud mental o por abuso de sustancias cerca
de su casa, en otro lugar en Iowa, o incluso fuera del estado.*

Bienvenido a Magellan

Si nos necesita

Para muchos de nosotros, es difícil pensar que alguna vez necesitaremos ayuda por problemas de salud mental o abuso de sustancias. (“Sustancias” significa drogas o alcohol). Para otras personas, esas necesidades son reales. Pero puede ser difícil saber a dónde acudir para recibir ayuda.

Usted probablemente nunca tenga problemas de salud mental ni de abuso de sustancias. Pero tiene el derecho a conocer qué servicios puede recibir. Es por eso que ha recibido este manual.

¡Los servicios de salud mental y abuso de sustancias pueden ayudarle a mantenerse saludable!

Llame al Plan Iowa si usted o alguien a quien ama tiene una enfermedad mental o un problema por abuso de sustancias y desea obtener ayuda. Solo necesita hacer una llamada. Puede empezar a recibir la atención que necesita.

Estamos aquí para ayudarle *si nos necesita*.
1-800-317-3738

El Plan Iowa

El Plan Iowa es para las personas con Medicaid. Se les ayuda a obtener atención de salud mental o por abuso de sustancias. Además se ofrece tratamiento por abuso de sustancias a través del Departamento de Salud Pública de Iowa (DPH, por sus siglas en inglés). Esto es para personas que no tienen Medicaid o que no tienen seguro para pagar el tratamiento.

El Plan Iowa cubre también a aquellas personas que están en el Plan de Salud y Bienestar de Iowa. (También se le denomina Plan de Bienestar de Iowa.) Los servicios cubiertos en este plan pueden ser diferentes de la cobertura de Medicaid regular.

Cómo utilizar este manual

Este manual explica lo siguiente.

- Los servicios del Plan Iowa.
- Sus derechos y lo que necesita hacer.
- Cómo hacer preguntas o presentar una queja sobre el Plan Iowa.

También responde algunas preguntas que las personas hacen con frecuencia. El manual se refiere a las personas que utilizan el programa como “clientes”.

Ciertas partes del Plan Iowa aplican a grupos distintos. Usted podría no estar cubierto por todos los servicios descritos en este libro. Esto estará anotado en el texto.

Algunas partes del Plan Iowa aplican solamente para servicios de salud mental y abuso de sustancias para las personas con Medicaid. A esto se le conoce como:

Servicios de salud mental y por abuso de sustancias de Medicaid

Algunas partes de este plan no aplican para ciertos servicios salud mental y abuso de sustancias. Esto sería para las personas con Medicaid a través del Plan de Bienestar de Iowa. A estos servicios se les conoce como:

Servicios de salud mental y abuso de sustancias a través del Plan de Bienestar de Iowa de Medicaid

Algunas partes del Plan Iowa aplican únicamente a los servicios por abuso de sustancias desde el Departamento de Salud Pública de Iowa (IDPH). A estos servicios se les conoce como:

Servicios por abuso de sustancias a través del IDPH

Tómese unos minutos para leer este manual. Manténgalo en un lugar accesible para su uso posterior, por si nos necesita.

Quiénes somos

Estos grupos administran el Plan Iowa en conjunto.

- Magellan Behavioral Care of Iowa (Magellan).
- El Departamento de Servicios Humanos de Iowa (DHS, por sus siglas en inglés).
- El Departamento de Salud Pública de Iowa (IDPH, por sus siglas en inglés).

Magellan cuenta con un equipo de expertos en salud mental y abuso de sustancias. Ellos saben lo que los problemas de salud mental y abuso de sustancias le pueden hacer a la vida de las personas. Conocen también los servicios que pueden obtener en Iowa. Pueden ayudarle a obtener el servicio adecuado.

- Tomamos decisiones acerca de su atención con base en sus necesidades de tratamiento. Esto involucra los servicios que el Plan Iowa cubre.
- No le damos ninguna recompensa a los proveedores para que le nieguen los servicios.
- No fomentamos la subutilización de los servicios.

El Plan Iowa está aquí, 24 horas al día y 365 días al año, por si nos necesita.

¿Cómo sé si debo llamar al Plan Iowa?

Usted o alguien que usted conoce puede tener un problema de salud mental o abuso de sustancias. Si este es el caso, podemos ayudarle a encontrar respuestas. Llame al Plan Iowa al 1-800-317-3738.

¿Tiene alguna pregunta? Usted puede llamar al Plan Iowa sin costo, las 24 horas del día. El número de teléfono al que debe llamar es 1-800-317-3738. Los usuarios de TTY pueden llamarnos al 1-800-787-1730 (extensión 5025).

Usted podría necesitar esta información de otra manera, como en español, Braille, etc.. De ser así, por favor comuníquese con nosotros. El número de teléfono al que debe llamar es 1-800-317-3738. Para TTY, llámenos al 1-800-787-1730 (extensión 5025). Puede recibir servicios de interpretación sin ningún costo para la mayoría de los idiomas.

Nuestro agradecimiento al Comité de Iowa de Asesoramiento para la Recuperación por su colaboración en este manual.

Emergencias

¿Qué hago en caso de una emergencia?

Puede solicitarle a su proveedor actual que le ayude a elaborar un plan en caso de crisis (o emergencia). Haga su mejor esfuerzo para cumplir con el plan si tiene una crisis. *No se demore si:*

- *Tiene una enfermedad de salud mental o abuso de sustancias. Y usted o su familia cree que su vida está en riesgo.*
- *Su enfermedad necesita atención de emergencia.*

¡Obtenga ayuda de inmediato!

- Llame a su médico o proveedor.
- O vaya a cualquier hospital o sala de emergencia.
- O llame al 911.

Esto protege su salud y seguridad. No necesita llamar al Plan Iowa primero. Pero, le invitamos a llamarnos si desea nuestra ayuda.

Usted puede tener un problema de salud mental o abuso de sustancias grave que no es una emergencia. Podría obtener ayuda inmediatamente. Llámenos al 1-800-317-3738. También haga lo mismo si está buscando servicios después del horario normal de trabajo. El personal del Plan Iowa puede ayudarle las 24 horas del día, todos los días del año. Nuestro personal le ayudará a decidir qué hacer.

Recuerde, usted no tiene que esperar a tener una emergencia para utilizar los servicios del Plan Iowa. Puede obtener ayuda en cualquier momento. Podría ser cuando los problemas de salud mental y abuso de sustancias comienzan a afectarle a usted, a su familia y a sus amigos.

Servicios de salud mental y abuso de sustancias de Medicaid

Dígale a su proveedor si usted recibe Medicaid. También indíquelo a su proveedor si usted está cubierto por medio del Plan de Bienestar de Iowa. Sus servicios pueden ser manejados por el personal del Plan Iowa. El Plan Iowa puede ayudarle con las necesidades de emergencia.

Estos se describen a continuación.

1. **Una afección médica de emergencia.** Esto significa que usted tiene una enfermedad o problema muy grave. Esto puede incluir un fuerte dolor. La mayoría de las personas cree que usted necesita ayuda de inmediato. Su salud podría estar en peligro.
2. **Servicios de emergencia.** Puede obtener esta ayuda cuando tenga una afección médica de emergencia (se describe en esta página). Esto significa servicios cubiertos para pacientes hospitalizados y pacientes ambulatorios. Proveedores calificados proporcionan la atención. Los proveedores evaluarán la condición de emergencia. Trabajarán para que su condición sea más estable.
3. **Servicios después de la estabilización.** Puede obtener esta ayuda después de haber tenido una afección médica de emergencia (se describe en esta página). Los servicios son brindados después de que esté estable. Los servicios ayudan a mantener la condición estable. O la mejorarán o la resolverán. Aseguran que usted está bien.

Servicios por abuso de sustancias a través del IDPH

El Plan Iowa no cubre los servicios de la sala de emergencia (ER) por abuso de sustancias a través de IDPH. Usted debe buscar la atención de emergencia que necesita. Pero el Plan Iowa no pagará por estos servicios.

¿Qué sucede si necesito servicios de emergencia cuando no estoy en Iowa?

Servicios de salud mental y por abuso de sustancias de Medicaid

Usted podría tener una emergencia de salud conductual mientras se encuentra fuera del estado. De ser así, sus servicios están cubiertos. Comuníquelo al hospital que usted es un cliente del Plan Iowa. Solicítele al hospital que se comunique con nosotros.

Acerca de los proveedores

¿Cómo obtener atención o elegir un proveedor?

Llámenos al 1-800-317-3738. Un experto en salud mental o abuso de sustancias del Plan Iowa le ayudará a obtener la atención que necesita. Esta persona sabrá si usted puede obtener los servicios del Plan Iowa.

Los proveedores calificados en salud mental y abuso de sustancias pueden ser parte del Plan Iowa. Hay varios proveedores del Plan Iowa en el estado. Usted puede elegir a quién ver y dónde obtener los servicios. Llámenos si no está seguro acerca de los proveedores en su área. Llámenos si quisiera que nosotros encontremos un proveedor para usted.

Le brindaremos ayuda.

Puede ir directamente a un proveedor para recibir la atención. Excepto en caso de emergencia, los Servicios del Plan Iowa deben ser provistos por un proveedor del Plan Iowa. Sus servicios no serán cubiertos si acude a una persona que no sea un proveedor del Plan Iowa. Podemos referirlo a un proveedor fuera de la red y sus servicios serán cubiertos.

Llámenos al 1-800-317-3738 si está fuera del estado o si desea consultar un proveedor distinto. Si recibe Medicaid y está en el Plan Iowa, usted recibió una lista de proveedores en el correo junto con este manual. (Se le llama directorio de proveedores). Las personas que reciben atención a través de IDPH pueden obtener una lista de los proveedores. Llámenos al 1-800-317-3738. También puede encontrar un proveedor cerca de usted por medio de nuestro Buscador de Proveedores. Esta herramienta se encuentra en nuestro sitio web. La dirección es www.magellanofiowa.com.

Los proveedores del Plan Iowa saben cómo trabajar con Magellan. Pueden preparar sus servicios del Plan Iowa.

Servicios de salud mental y por abuso de sustancias de Medicaid

Magellan necesita aprobar algunos servicios con anticipación. Su proveedor le informará si esto es necesario. Estos podrían incluir ir a un hospital. El proveedor debe llamar para obtener la aprobación. *Los proveedores del Plan Iowa conocen los pasos que deben seguir. Es por eso que es importante que le diga al proveedor que usted está recibiendo Medicaid.*

Si necesita servicios especiales que no estén disponibles a través del proveedor del Plan Iowa, llámenos. Le ayudaremos a obtener la atención que necesita.

Esperamos que se comunique con el Plan Iowa. Podemos ayudarle a elegir un proveedor que sea adecuado para usted. Le daremos los números de teléfono del proveedor. Puede llamar y programar una cita en el momento que considere conveniente. Podemos programarle la visita si necesita ayuda.

¿Quiénes son los proveedores en el Plan Iowa?

Utilizamos la palabra “proveedor” en este manual. Esta describe a los expertos en atención médica que ofrecen los servicios de salud mental y abuso de sustancias. Existen muchos proveedores diferentes, que usted puede consultar. Dentro de estos se puede incluir a los siguientes.

- Consejeros.
- Enfermeras.
- Especialistas pares (proveedores que anteriormente fueron clientes). Esto no aplica para el Plan de Bienestar de Iowa.
- Psiquiatras (médicos que proporcionan atención de salud mental).
- Psicólogos (especialistas en salud mental altamente capacitados).
- Trabajadores sociales.
- Terapeutas.
- Y otras personas.

Estos proveedores pueden trabajar para cualquiera de las siguientes entidades.

- Una agencia.
- Una clínica.
- Un centro de salud mental de la comunidad.
- Un hospital.
- Un programa de tratamiento por abuso de sustancias.
- Una oficina privada.

¿Es posible cambiar de proveedores?

Sí. Tiene el derecho a recibir tratamiento del proveedor del Plan Iowa que elija. Hable primero sobre sus inquietudes con su proveedor actual. Si todavía desea otro proveedor, llame al Plan Iowa. Podemos ayudarle a elegir un nuevo proveedor.

¿Qué sucede si prefiero cierto tipo de proveedor?

Puede preferir trabajar solamente con un proveedor hombre o mujer. Puede preferir una persona de determinada cultura. Es posible que usted prefiera tener un proveedor que hable un idioma determinado.

Trabajamos con los proveedores tanto del sexo masculino como del sexo femenino. Son de diferentes culturas. Podemos ayudarle a encontrar proveedores que hablen otros idiomas, además del inglés. Le ayudaremos a encontrar un proveedor que se adapte a sus necesidades.

¿Cuánto tiempo tengo que esperar para una visita con el proveedor?

Queremos ayudarle a obtener atención de manera rápida y fácil. Nuestra meta es que su primera visita con su proveedor se programe en los siguientes cinco días hábiles después de su llamada. Nos aseguraremos de que usted reciba ayuda de inmediato en caso de emergencia.

¿Qué puedo hacer para prepararme para mi visita con mi proveedor?

A continuación encontrará algunas de las cosas que puede hacer.

1. Piense sobre aquellos problemas de salud mental o abuso de sustancias para los que desea ayuda.
2. Esté dispuesto a aceptar lo que su proveedor le dirá para ayudarlo.
3. Pregunte.
4. Sea puntual.
5. Ayude con la planificación de su tratamiento.
6. Siga el plan del tratamiento que haga.

¿Qué sucede si necesito ayuda para transportarme para la consulta con mi proveedor?

Pídale a un familiar o amigo que le ayude. Tome un autobús público o furgoneta. Si no encuentra cómo llegar, llámenos. Le podemos ayudar con el transporte. Si usted es un miembro a través del Plan de Bienestar de Iowa, no hay transporte disponible.

Servicios disponibles

¿Cómo sé si puedo utilizar los servicios del Plan Iowa?

Servicios de salud mental y por abuso de sustancias de Medicaid

Si recibe Medicaid, probablemente puede utilizar los servicios del Plan Iowa. No necesita hacer nada para inscribirse en el Plan Iowa. Esto ocurre de forma automática cuando solicita los beneficios de Medicaid. Si tiene alguna pregunta, comuníquese con la empresa de Medicaid de Iowa (IME).

- Llame al IME. El número de teléfono es 1-800-338-8366. (Llame al 725-1003 en el área de Des Moines.)
- O bien, visite este sitio web: www.IME.state.Ia.us.
- O escriba a esta dirección de correo electrónico: IMEMemberServices@DHS.state.ia.us.

También puede hablar con su oficina local de DHS o llamar a Magellan al 1-800-317-3738. *Obtiene servicios sin costo como una persona con Medicaid en el Plan Iowa.*

Servicios por abuso de sustancias a través del IDPH

Puede que tenga un ingreso bajo, pero no está inscrito en el Plan Iowa a través de Medicaid. Puede utilizar los servicios para abuso de sustancias del Plan Iowa IDPH. Llámenos para encontrar un proveedor IDPH por abuso de sustancias. (Este es un médico, terapeuta o programa). Puede visitar nuestro sitio web en www.MagellanofIowa.com.

Llámenos. Entonces podrá acudir directamente a un programa por abuso de sustancias. El personal le ayudará a determinar si puede obtener servicios. *Podría tener que pagar para obtener los servicios por abuso de sustancias de Iowa Plan IDPH. Esto depende de su ingreso y el tamaño de su familia.*

¿Qué servicios cubre el Plan Iowa?

Servicios de salud mental y abuso de sustancias de Medicaid

- Servicios de crisis y de emergencia las 24 horas (para una enfermedad o problema grave). Podría tener que pagar parte del costo de la sala de emergencia si no es una emergencia.
- Servicios de salud mental y abuso de sustancias en un hospital las 24 horas.
- Servicios para pacientes ambulatorios (que no se encuentran en un hospital o centro). Estos incluyen algunos servicios de salud mental proporcionados por médicos no psiquiatras.
- Servicios intensivos para pacientes ambulatorios. (Hay más horas de servicio prestado que atención ambulatoria regular).
- Servicios de salud mental a través de un centro de salud mental de la comunidad.
- Servicios por abuso de sustancias proporcionados por un programa con licencia por abuso de sustancias.
- Servicios de salud mental en el hogar.
- Manejo de casos dirigidos (Creación de planes de atención especial). Esto es para las personas con una enfermedad mental crónica (posiblemente una enfermedad mental de por vida).
- Apreciación y evaluación. (Esto significa buscar exactamente lo que un cliente necesita).

Servicios de salud mental y abuso de sustancias de Medicaid

- Institutos Psiquiátricos Médicos para Niños (PMIC, por sus siglas en inglés).*
- Servicios proporcionados por el consumidor, línea tibia y apoyo de compañeros (los clientes ejecutan estos servicios).*
- Servicios por abuso de sustancias residenciales (en el hogar) por un programa (aprobado) con licencia.*
- Apoyos y servicios de salud mental integrados (combinados).*
- Servicios de Intervención de la salud del comportamiento (BHIS, por sus siglas en inglés).*
- Servicios de rehabilitación.*

** Algunos de los servicios anteriores tienen un asterisco (*). Estos no son servicios cubiertos bajo el Plan de Bienestar de Iowa a través del Plan Iowa para la Salud del Conductual.*

Servicios por abuso de sustancias a través del IDPH

- Servicios residenciales (en el hogar).
- Servicios intensivo para pacientes ambulatorios (más horas de servicio que atención para pacientes ambulatorios regular).
- Servicios para pacientes ambulatorios.
- Centro de readaptación social (ayuda a los clientes recuperarse del uso de sustancias).
- Evaluación (para encontrar lo que un cliente necesita, pero que no está relacionado con beber ni conducir).

El Plan Iowa desea asegurarse de que usted obtenga los servicios que necesita. Cualquier atención de salud mental y abuso de sustancias del Plan Iowa que reciba debe ajustarse a sus necesidades. Seguimos reglas específicas con respecto de las decisiones que tomamos sobre su atención. Existen diferentes normas cuando se trata de una emergencia. Estas incluyen el tipo de servicio que obtiene y por cuánto tiempo el servicio debe durar. Los proveedores del Plan Iowa siguen las mismas reglas.

Los proveedores y personal del Plan Iowa no reciben una recompensa si niegan sus beneficios o servicios.

El Plan Iowa no podrá pagar por nuevos servicios o por servicios que no se comprueben sean útiles. Pero el Plan Iowa trabaja con el estado para decidir cuándo se deben cubrir nuevos servicios (o pagar).

¿Cuáles servicios NO están cubiertos por el Plan Iowa?

Algunos servicios no están cubiertos por el Plan Iowa. Estos están listados a continuación. Algunos servicios están cubiertos por otros planes.

Servicios de salud mental y abuso de sustancias de Medicaid que no están cubiertos

- Atención en un domicilio por un largo período. Podría llevarse a cabo en los siguientes lugares.
 - Un programa residencial de salud mental.
 - Un centro de readaptación social.
 - Un hogar de ancianos.
- Atención de salud para necesidades (físicas) médicas. Esto podría incluir lo siguiente.
 - Cuidado dental y de la vista.
 - Medicamentos (a menos que sean parte de una hospitalización de Iowa Plan).
 - Rayos X.
 - La mayoría de los servicios de laboratorio (pruebas). Estos pueden estar cubiertos por el IME. Por favor, consulte a continuación.
- Servicios de salud mental y por abuso de sustancias que el Plan Iowa decida que no son necesarios.

Servicios de salud mental y por abuso de sustancias del Plan de Bienestar de Iowa de Medicaid que no están cubiertos

- Hay servicios enumerados en la sección anterior que no están en los Servicios de salud mental y por abuso de sustancias de Medicaid. Estos servicios no están cubiertos. Los siguientes tampoco están cubiertos.
 - Servicios de Intervención de la salud del comportamiento (BHIS, por sus siglas en inglés)
 - Tratamiento comunitario asertivo (ACT, por sus siglas en inglés)
 - Rehabilitación psiquiátrica Intensiva (IPR, por sus siglas en inglés)
 - Servicios de apoyo de compañeros
 - Institutos Psiquiátricos Médicos para Niños (PMIC, por sus siglas en inglés)
 - Tratamiento residencial por abuso de sustancias
 - Servicios de habilitación

Servicios por abuso de sustancias IDPH que no están cubiertos

- Desintoxicación (tratamiento para eliminar las sustancias del cuerpo).
- Atención para pacientes hospitalizados (en un centro).
- Evaluación relacionada con beber y conducir.
- Atención en la sala de emergencia.

Para obtener ayuda con los servicios necesarios:

- Un proveedor no le brindará los servicios por motivos morales o religiosos. Llámenos al número de teléfono gratuito. El número de teléfono al que debe llamar es 1-800-317-3738.
- Servicios de farmacia (medicamentos) o transporte (cómo obtener un traslado a los servicios). Llame al departamento de Servicios al miembro IME. El número de teléfono al que debe llamar es 1-800-338-8366. (Llame al 725-1003 en el área de Des Moines.)
- Servicios de salud mental, por abuso de sustancias o servicios relacionados que no están cubiertos por el Plan Iowa. Es posible que usted no sepa a quién llamar. Llámenos sin costo al 1-800-317-3738. Le referiremos a alguien que pueda ayudarlo.

Planificación conjunta del tratamiento

Magellan ofrece una planificación conjunta del tratamiento. Esto le ayuda a formar parte de su propio tratamiento. Es probable que desee invitar a otros miembros del equipo para unirse al proceso.

Es probable que esté interesado en la planificación conjunta de su tratamiento si:

- Tiene más de un proveedor. Podría necesitar ayuda para asegurarse de que todas las personas saben lo que está sucediendo.
- Se preguntará si sus proveedores escuchan lo que usted desea en su plan de tratamiento.

Puede solicitar una planificación conjunta de tratamiento. Llámenos al 1-800-317-3738.

¿Qué debo hacer si recibo una factura?

Servicios de salud mental y abuso de sustancias de Medicaid

Usted es un cliente con Medicaid regular. No tiene que pagar por los servicios cubiertos de proveedores del Plan Iowa. Su proveedor nos enviará todas sus facturas. Si usted recibe una factura por los servicios del Plan Iowa, llámenos al 1-800-317-3738. Nosotros corregiremos el problema.

Usted puede apelar (solicitar una revisión de) la decisión si Magellan aprueba un servicio y luego la cambia la autorización. Puede solicitar que sus servicios continúen. Quiere decir que puede solicitar que el Plan Iowa pague por los servicios prestados durante el proceso de apelación, incluso durante la Audiencia imparcial. Es probable que deba pagar la totalidad o parte de la factura si el resultado de la apelación no esta a su favor.

Servicios de salud mental y abuso de sustancias a través del Plan de Bienestar de Iowa de Medicaid

Usted es un cliente de Medicaid que recibe servicios a través del Plan de Bienestar de Iowa. No tiene que pagar por los servicios cubiertos de proveedores del Plan Iowa. Pero, tendría que pagar parte del costo si utiliza la sala de emergencia cuando no se trate de una emergencia. Su proveedor nos enviará las facturas por los servicios cubiertos. Llámenos al 1-800-317-3738 si recibe una factura y tiene preguntas acerca de lo que ésta significa.

Usted puede apelar (solicitar una revisión de) la decisión si Magellan aprueba un servicio y luego la cambia la autorización. Usted puede solicitar mantener sus beneficios. El Plan Iowa puede pagar por los servicios durante el proceso de apelación. Esto incluye audiencias imparciales. Es probable que tenga que pagar la totalidad o parte de la factura si el resultado de la apelación no está a su favor.

Servicios por abuso de sustancias a través del IDPH

Usted tendrá que pagar por los servicios por abuso de sustancias del Plan Iowa de IDPH. Esto se basa en sus ingresos y el tamaño de la familia. Pregúntele a su proveedor la cantidad que tendrá que pagar.

Prácticas de privacidad

Fecha de vigencia del Aviso de Prácticas de privacidad: 14 de abril de 2003

Este aviso describe cómo se puede utilizar y divulgar su información médica. Muestra cómo puede obtener la información si la necesita. Lea este aviso cuidadosamente.

Usos y divulgaciones de la información protegida de salud (PHI, por sus siglas en inglés)

Magellan Behavioral Care of Iowa, Inc. (Magellan) administra los servicios de atención del Plan Iowa para la salud conductual. Creemos en mantener su información de salud privada. Podemos utilizar o divulgar su información de salud únicamente debido a ciertas razones.

Su información médica protegida (PHI) es toda la información relacionada con su salud que indica quién es usted. Los tipos de divulgaciones aparecen y se explican en la página siguiente. Nota: no se incluye un ejemplo de cada uno de los motivos de uso o divulgación.

Utilizaremos la menor cantidad de información necesaria cuando usemos o divulguemos su información. Podríamos necesitar usar o divulgar información de alguna manera diferente a la que se incluye en el presente aviso. Le solicitaremos su aprobación para tal efecto.

Magellan toma las medidas necesarias para proteger su información médica personal.

A. Magellan no compartirá su PHI, a menos que la empresa la solicite. Luego el personal hablará en lugares privados. Proporcionarán la menor cantidad de información que sea necesaria.

Nadie debe hablar sobre la PHI de un cliente en los siguientes lugares.

- Elevadores.
- Pasillos.
- Baños.
- Cafeterías.
- Áreas de espera.
- Otras áreas comunes en el lugar de trabajo.

- B. Cuando lo llaman a usted, el personal de Magellan se asegurará de que habla con la persona correcta antes de divulgar cualquier PHI.
- C. Al dejar un mensaje en su teléfono, los miembros del personal de Magellan dejarán su nombre y apellido. También dejarán un número de teléfono. No dejarán información que indique que son empleados de Magellan. Ni dirán que el cliente está recibiendo beneficios o servicios de Magellan.
- D. Hay salvaguardas que protegen el envío de la PHI y de otra información por fax. Esto es enviar documentos de forma electrónica.

Cuando se reciben faxes

1. Magellan coloca las máquinas de fax (donde los documentos se reciben) en salas seguras. Solo el personal de Magellan podrá tener acceso a estos lugares. Esto se hace con base a la necesidad obtener información.
 2. El personal de Magellan no puede recoger inmediatamente un fax con PHI. Se la enviamos a la persona correcta antes de cerrar operaciones el mismo día en que se recibe.
 3. Un empleado específico en las oficinas de Magellan verifica las máquinas de fax al final de cada día. Ellos revisan en la mañana los faxes que se recibieron durante la noche. Esto garantiza que los faxes que contienen PHI no se quedan en el área.
 4. No dejamos faxes con PHI en recipientes abiertos en las salas de correo y fax. Estas se colocan en sobres confidenciales.
- E. La mayoría de los correos electrónicos con PHI que se envían a una dirección de correo electrónico externo son codificados para que no se puedan leer. Los empleados de Magellan toman otras medidas para proteger la información en el correo electrónico. Al enviar un correo electrónico externo con PHI, el remitente pone un término especial en la línea de asunto de correo electrónico. Esto obliga la codificación.

- F. Magellan utiliza el sistema “intragrupos” para el envío de documentos. Ellos pueden enviar PHI u otra información privada a los empleados de Magellan o a otro departamento de Magellan de esta forma. Los remitentes sellan cuidadosamente estos sobres. La sellan con términos como “Personal”, “Privado” o “Confidencial”. El nombre de la persona que recibe el sobre está escrito claramente en la portada.
- G. Los miembros del personal Magellan colocan materiales con PHI en papeleras trituradoras para que sean destruidos.

Tipos de usos o divulgaciones de información

Pago

Podemos utilizar y divulgar su información de salud para las acciones de pago. Por ejemplo, podríamos tener que compartir su información con otro plan de salud. Haremos esto para saber qué plan debe pagar por su atención.

Tratamiento

Podríamos utilizar su información de salud para colaborar en brindarle tratamiento o servicios. Tratamiento significa prestar o administrar su atención médica. Por ejemplo, podríamos utilizar la información que usted nos proporciona cuando se averigüe qué servicios necesita. Podríamos compartir la información con los proveedores que están trabajando en conjunto para usted.

Operaciones de atención médica

Utilizamos su información para ejecutar nuestro programa. Podríamos utilizar su información para:

- Asegurarnos de que recibe atención de calidad.
- Manejar su caso.
- Contactar proveedores y clientes acerca de otras formas de tratamiento.
- Ver lo que sucede en la atención médica. También para mejorar y reducir el costo de la atención médica.
- Consultar con qué frecuencia utiliza su tratamiento. Esto incluye la revisión por parte

de las compañías que no están relacionados con Magellan. Hacemos esto cuando el cliente o el proveedor solicita la revisión.

A continuación incluimos un ejemplo. Para asegurarse de que está recibiendo el tipo correcto de atención, nuestros administradores de atención revisarán su información de salud. Esto les ayuda a determinar si el tipo de atención que su proveedor solicita es médicamente necesaria. También les ayuda a decidir si la atención que usted recibe es adecuada para el tratamiento de su enfermedad.

Actividades para Supervisar su Salud

Podemos compartir su información con agencias que revisan la atención médica. Hacemos esto para las acciones que permite la ley. Estas acciones son necesarias para que el gobierno:

- Supervise los sistemas de atención médica.
- Siga las reglas de los programas de beneficios gubernamentales.
- Cumpla con las leyes de los derechos civiles.

La divulgación de la información puede ocurrir en las siguientes maneras.

- Auditorías (revisiones de registros e información adicional).
- Investigaciones (estudios de lo que se le han efectuado).
- Acciones de licencia o disciplina (asegurándose que los proveedores de salud sigan las reglas).
- Procesos civiles, administrativas o penales (acciones en los tribunales).

Proporcionaremos la menor cantidad de información necesaria según la ley.

Divulgación al estado de Iowa

Podemos darle su información médica al estado de Iowa. Ellos deben cumplir con los reglamentos de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos (HIPAA, por sus siglas en inglés). Le brindaremos únicamente la cantidad de información mínima necesaria.

Información sobre el tratamiento de menores de edad

Seguiremos las leyes estatales y federales para mantener la información privada cuando se refiere al tratamiento de menores (por lo general, las personas menores de 18 años). Muchos estados permiten que los menores reciban tratamiento sin un permiso de sus padres. Es permitido para menores de cierta edad. Respetamos todas las leyes aplicables a la privacidad de tratamiento para menores.

Beneficios o servicios relacionados con la salud

Magellan puede utilizar su información de salud para ayudarle a otras personas a estar bien. A continuación incluimos un ejemplo. A una familia con un hijo(a) con una determinada enfermedad se le envía un aviso por correo. Este aviso le informa a los padres acerca de los servicios que pueden obtener para averiguar si otros niños en la familia tienen la misma enfermedad.

Demandas y disputas

Compartiremos su información con el tribunal, cuando la ley indique que podemos o debemos hacerlo. Un tribunal nos podría ordenar proporcionar su información.

Recordatorios de visita

Podríamos utilizar o divulgar su información de salud para recordarle de una visita al proveedor para recibir tratamiento o atención médica.

Otros tratamientos que puede obtener

Otros tipos de tratamiento podrían ser de su interés. Podríamos utilizar o divulgar su información de salud para informarle acerca de estos tratamientos. Manejamos su información de forma que se proteja su privacidad.

Divulgación de información a los miembros de la familia

Es posible que, en caso de emergencia, si usted no puede darnos su autorización, debemos compartir algo de su información con alguna persona que esté ayudando con su cuidado. Únicamente le proporcionaremos la información necesaria para el papel que desempeñe en su atención.

Divulgación de información para las fuerzas armadas

Podemos divulgar su información médica a las fuerzas armadas (fuerzas militares) según lo requiera la ley. Esto puede ocurrir si usted es o fue miembro de las fuerzas armadas. Divulgaremos información mínima necesaria para satisfacer el objetivo de la divulgación.

Para cumplir con la ley de compensación laboral

No le proporcionamos su información de salud a programas relacionados con la ley de compensación laboral (pago) sin su permiso.

Según lo requiera o permita la ley de seguridad pública

Divulgaremos su información de salud para la seguridad pública si tenemos que o estamos autorizados por la ley. Esto podría protegerlo de graves peligros para su salud o seguridad. También podría proteger la salud o seguridad de otra persona. Divulgaremos únicamente la información necesaria para cumplir con la ley.

Informes de seguridad gubernamentales

Es posible que debamos compartir su información si lo requiere la ley para autorizaciones de seguridad. (Esto permite que las personas tengan acceso a ciertos lugares e información del gobierno). Nosotros divulgaremos solo la información necesaria.

Riesgos de salud pública

Podemos compartir su información por razones de salud pública. Podemos compartir su información para reportar abuso infantil o negligencia si es necesario.

Reclusos

Podemos divulgar su información de salud, sin su permiso, si usted es un recluso o si está bajo la custodia de la policía. Haremos esto para ayudar en su atención médica. Haremos esto para la atención y seguridad de otras personas. También podemos proporcionar esta información al lugar donde se encuentre retenido por otras razones legales o de seguridad.

Notas de psicoterapia

Los proveedores de salud mental escriben estas notas. A menudo incluyen un registro escrito de lo que se dice durante una sesión privada de tratamiento. Es posible que incluyan el tratamiento grupal, en conjunto o familiar. Estas notas deben mantenerse separadas del resto de su expediente médico de salud mental.

En raras ocasiones Magellan solicita estas notas. No divulgamos estas notas a terceros. En el caso excepcional que las solicitemos, le pediremos su autorización por escrito.

Otros usos y divulgaciones

Usted puede revocar su autorización en cualquier momento, por escrito. Cuando revoca su autorización anterior para divulgar información, nosotros la acataremos a menos que hayamos tomado acción.

Derechos relacionados con la información protegida de salud

Derecho a solicitar límites en los usos y las divulgaciones

Usted tiene derecho a solicitar límites en algunos usos de su información de salud. Pueden ser para tratamiento, pago u operaciones de atención médica. Tomaremos en cuenta cada solicitud. No es obligación estar de acuerdo con ellos. Los límites establecidos para la divulgación de su información nos podrían dificultar el pago por sus servicios. Llame o escriba a Magellan para solicitar información relacionada con los límites en el uso o divulgación de su información de salud. La dirección y el número telefónico aparecen en la última página de este aviso.

Derecho a recibir información privada

Toda la información se enviará en privado. Utilizaremos la dirección más reciente que se encuentra en nuestros archivos. Usted tiene el 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 dónde se le envía su información si nuestra manera usual lo pone en peligro. La mayoría de las solicitudes se otorgan.

Debe indicarnos que corre peligro si le escribimos o le hablamos acerca de su salud de la misma manera o en el mismo lugar. Debe solicitarlo por escrito. Comuníquese con nosotros a la dirección y el número de teléfono que aparecen en la página 15.

Derecho a inspeccionar y copiar información protegida de salud

Usted tiene derecho a revisar y solicitar una copia de su información de salud en nuestros expedientes. Este derecho no aplica a lo siguientes.

- Notas de proveedores.
- Información para prepararse para acciones civiles, criminales o administrativas.
- Cuando la ley no permite la divulgación.

A continuación incluimos un ejemplo. Un proveedor de atención médica autorizado puede decidir que la divulgación podría hacerle daño a otra persona. No divulgaremos la información. Pero, podríamos divulgar alguna de la información en nuestros registros.

No divulgaremos información creada por su proveedor. Esto incluye expedientes médicos. Llame a su proveedor para obtener este tipo de información. Envíe su solicitud por escrito a Magellan para obtener una copia de su información de salud. La dirección y el número de teléfono aparecen en la página 14.

Costo para obtener copias de los expedientes

Podríamos cobrarle por el costo de las copias y envío. Usted no puede obtener una copia de cierto tipo de información. Le enviaremos una carta indicándole el motivo, dentro de los siguientes 30 días, si denegamos su solicitud.

Derecho a enmendar la información protegida de salud

Usted puede solicitarnos que cambiemos la información de salud si algo falta o si está incorrecta. Debe solicitarlo por escrito. Debe justificarnos por qué necesitamos cambiarla. Podemos no estar de acuerdo con el cambio.

Podríamos denegar su solicitud si consideramos que la información es correcta. Todas las solicitudes deben enviarse a Magellan a la dirección que aparece en la página 14.

Derecho a solicitar una lista de quién obtuvo su información de salud

Usted tiene derecho a solicitarnos una lista de quién obtuvo su información de salud. Debe solicitarlo por escrito. La ley establece que no tenemos que divulgar esta lista si:

- Obtuvimos su acuerdo por escrito para divulgar su información de salud.
- Divulgamos su información para tratamiento, pago u operaciones de atención médica.
- Divulgamos información para propósitos de seguridad nacional o legal.
- La información fue divulgada antes del 14 de abril de 2003.

La lista le mostrará quién recibió su información después del 14 de abril de 2003. Para solicitar una lista de divulgaciones, escriba a Magellan a la dirección que aparece en la parte inferior de esta página. Responderemos su solicitud dentro de los siguientes 60 días a partir de la fecha de recepción.

Derecho a obtener una copia impresa de este aviso

Usted tiene derecho a obtener una copia impresa de este aviso. Incluso, si recibió esta notificación por medios electrónicos. Llame o escriba a Magellan para solicitar una copia impresa de este aviso. La dirección y el número telefónico aparecen en la última página de este aviso.

Lo que debemos hacer según este aviso

La ley establece que debemos proteger la privacidad de su información de salud. La ley nos indica que debemos proporcionarle este aviso. Esta información incluye nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad.

Se nos exige cumplir con los términos del aviso de privacidad que se encuentra actualmente en vigencia.

Tenemos derecho a cambiar los términos de este aviso. Podemos hacer que el nuevo aviso aplique a toda su información de salud que mantenemos.

Los términos de este aviso podrían cambiar de forma que podría cambiar sus derechos. Le enviaremos un aviso de este cambio en un plazo de 60 días si esto sucede.

Preguntas y comentarios

Cómo se sienta acerca de nuestros servicios es importante para nosotros. Deseamos asegurarnos de que conoce cuáles son sus derechos de privacidad. Visite el sitio web de la Sección de Simplificación Administrativa del Departamento de Salud y Servicios Humanos si desea obtener más información sobre la información médica protegida.

La dirección es www.aspe.hhs.gov/admsimp/.

Usted podría tener preguntas o comentarios acerca de este aviso o sus derechos. Puede llamar o escribir a Magellan si tiene preguntas. La dirección y el número de teléfono se enumeran a continuación.

Quejas de privacidad

Usted puede presentar una queja con nosotros si considera que sus derechos de privacidad han sido violados. Todas las quejas se deben presentar por escrito. Escribanos a la dirección que aparece a continuación. También puede presentar una queja ante el Secretario de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. Usted no recibirá ninguna reacción negativa de nuestra parte por presentar una queja.

Información de contacto

Magellan Behavioral Care of Iowa
Attn: Oficial de privacidad
P.O. Box 71129
Des Moines, Iowa 50325
Teléfono: 1-800-317-3738

Derechos y responsabilidades del miembro

Cómo obtener servicios salud mental y por abuso de sustancias es un asunto privado. Respetamos su derecho a la privacidad. Sus derechos y obligaciones se detallan a continuación.

Sus derechos

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

- Ser tratado con cuidado, respeto y privacidad.
- Ser tratado justamente, sin importar su:
 - Raza.
 - Religión
 - Género.
 - Origen étnico.
 - Discapacidad.
 - Fuente de ingresos.
- Hacer que su tratamiento y la demás información se mantenga en privado. Solamente compartimos el expediente de tratamiento sin su autorización cuando la ley lo permite.
- Recibir atención con facilidad y cuando la necesita.
- Aprender acerca del tratamiento de manera que:
 - Respete su cultura.
 - Usted pueda comprender.
 - Se adapte a sus necesidades.
- Participar en la elaboración de su plan de atención.
- Recibir información en un idioma que pueda comprender y obtenga interpretación de manera gratuita.
- Obtener información de otras formas, si la solicita.
- Obtener información sobre Magellan y sobre:
 - Proveedores.
 - Programas.
 - Servicios.
- Sea parte del proceso del tratamiento.
- Obtener información sobre las normas clínicas que se siguen en su atención.
- Preguntar a sus proveedores sobre su experiencia de trabajo y capacitación.
- A que no lo dejen solo ni que lo obliguen a hacer algo que usted no quiere hacer. Esto se rige por una ley federal.
- A que no sea objeto de ninguna forma de control usado de forma hostil.
- A que no sea objeto de ninguna forma de control usado para lastimarlo o castigarlo.
- Emitir sus opiniones sobre la política de Derechos y Responsabilidades.
- Solicitar un determinado tipo de proveedor.
- Hacer que su proveedor tome las decisiones acerca de su atención con base en el tratamiento que necesita.
- Obtener servicios de atención médica que respeten las leyes estatales y federales sobre sus derechos.
- Ayudar en la toma de decisiones sobre su atención médica. Esto incluye el derecho:
 - A obtener una segunda opinión médica.
 - A negarse a recibir tratamiento. Este es su derecho a menos que el tribunal ordene lo contrario.
- Presente una queja o reclamo sobre:
 - Magellan.
 - Un proveedor.
 - La atención que recibe.
- Presente una apelación sobre una acción o decisión de Magellan. Si no está satisfecho con el resultado de la apelación, puede solicitar una Audiencia Justa al Estado. Esto aplica para Medicaid únicamente. No aplica para el DPH de Iowa.
- Firme un formulario afirmando que está enterado de que su información médica podría ser compartida de forma pública durante el proceso de una audiencia imparcial. Esto aplica si su proveedor pide una Audiencia justa del Estado para usted. Su proveedor necesitará que firme este formulario. Esto inició en abril de 2013.

- Obtenga una copia de sus expedientes médicos. Puede pedir que los cambien o corrijan.
- Haga uso de sus derechos. Esto no afectará la manera en que Magellan y sus proveedores lo tratan.
- Obtenga información por escrito sobre las instrucciones anticipadas y sus derechos conforme a la ley estatal. (Una instrucción anticipada le indica a los médicos la clase de atención que usted desea tener si está demasiado enfermo para decidirlo).
- Hable con su proveedor acerca de los tipos de tratamientos adecuados para usted. El costo o la cobertura de beneficio no afecta esto.
- Solicite información en una manera que pueda obtenerla fácilmente. Esto aplica si tiene una discapacidad visual, auditiva o física. Esto le ayudará a saber a qué beneficios y servicios tiene acceso.
- Seguir su plan de tratamiento. Usted y su proveedor deben de estar de acuerdo sobre este plan.
- Seguir el plan para tomar su medicamento. Usted y su proveedor deben de estar de acuerdo sobre este plan.
- Infórmeles a sus proveedores y a su médico de atención primaria acerca de los cambios en su medicamento. Esto incluye los medicamentos que le den otros médicos.
- Asista a todas las visitas con su proveedor. Debe llamar a su proveedor tan pronto como sepa que debe cancelar una visita.
- Dígale a su proveedor cuando considere que el plan de tratamiento no está funcionando.
- Informe a su proveedor si tiene problemas para pagar los copagos. Esto es únicamente para servicios por abuso de sustancias IDPH.
- Comparta sus preocupaciones sobre la calidad de su atención.

Sus responsabilidades

Hay ciertas cosas que debe hacer como miembro del Plan Iowa. Aceptar estas cosas le ayudará a mejorar. Puede ayudarle a obtener el máximo provecho de sus servicios de salud mental o abuso de sustancias. También nos ayudará a trabajar mejor con usted.

Usted debe:

- Obtener el tratamiento que necesita de un proveedor de Iowa Plan.
- Tratar con respeto a todas las personas que le brindan atención.
- Proporcionar a los proveedores y a Magellan la información que ellos necesitan. Esto le ayuda a los proveedores a brindarle atención de calidad. Nos ayuda a proporcionarle el servicio adecuado.
- Haga preguntas sobre su atención. Esto le ayuda a usted y a sus proveedores a entender sus problemas de salud. Ayuda a crear objetivos de tratamiento. Ayuda a crear planes con los que esté de acuerdo.

Instrucciones anticipadas

Servicios de Salud mental y por abuso de sustancias de Medicaid

Una instrucción anticipada de salud mental es un formulario legal. El formulario informa a los proveedores cuáles son sus deseos para la atención de salud mental. Este instrumento se utiliza si usted está demasiado enfermo para informar al proveedor lo que desea hacer.

Existen dos instrucciones anticipadas según la ley de Iowa:

- Un “testamento en vida” informa a los proveedores cuándo suspender ciertos tratamientos o no proporcionarlos.
- Un “poder de atención médica” le permite elegir a alguien que actúe en su nombre. Esta persona actúa cuando usted no puede tomar sus propias decisiones de atención médica.

Pídale a su proveedor que le ayude con sus instrucciones anticipadas. Si tiene alguna pregunta, llámenos al 1-800-317-3738.

Algunas veces las leyes cambian. Haremos todo lo que podamos para informarle acerca de los cambios en un plazo de 90 días a partir de la fecha del cambio.

Mejoramiento de la calidad

Una atención de calidad para los clientes del Plan Iowa y sus familiares es importante para nosotros. Nosotros siempre medimos la calidad de nuestros servicios. Estamos orgullosos de todos los servicios de atención médica que reciben hoy los miembros de Magellan. Y siempre estamos buscando maneras de mejorar.

Por favor, visite nuestro sitio web para obtener más información acerca de nuestro programa de calidad. Vaya a www.MagellanofIowa.com. Usted puede obtener más información acerca de nuestros programas que ayudan a mantener a las personas saludables.

Encuesta sobre su experiencia acerca de la atención

El Plan Iowa envía encuestas sobre la “Experiencia en la atención” dos veces cada año. Las encuestas le preguntan a las personas cuán satisfechas están con sus servicios. Completar estas encuestas es muy importante. Los resultados de la encuesta son importantes para nosotros. Por favor, ayúdenos a mejorar el Plan Iowa. Complete la encuesta, si recibe una.

Quejas, reclamaciones y apelaciones

Usted puede tomar acción si no está satisfecho con:

- El Plan Iowa.
- Magellan.
- Un proveedor.
- Los servicios que recibió.

Cómo solicitar una apelación, presentar una queja o reclamo

Llámenos al 1-800-317-3738. Escribanos con cualquier pregunta que pueda tener. Llámenos para solicitar ayuda con las apelaciones, las quejas o los reclamos. Puede comunicarse con nosotros por correo a la siguiente dirección.

Magellan Behavioral Care of Iowa
Attn: Sistema de reclamo del Plan Iowa
P.O. Box 71129
Des Moines, Iowa 50325

Servicios de salud mental y por abuso de sustancias de Medicaid

Sistema de reclamo del Plan Iowa. Puede indicarnos que no está satisfecho acerca de cualquier parte del Plan Iowa. Recibirá una respuesta, si solicita una apelación. Esto puede incluir una audiencia imparcial. O puede presentar un reclamo. Llámenos sin costo al 1-800-317-3738 si necesita ayuda con el sistema de reclamo.

¿Qué es una apelación?

Usted puede solicitar una apelación (una revisión) sobre una acción de atención médica de Magellan. Esto puede incluir lo siguiente.

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

A continuación encontrará algunas cosas que debe hacer cuando presenta una apelación.

- Presente una apelación en un plazo de 30 días a partir de la fecha de la carta de aviso.
- Envíenos una apelación por escrito y firmada o llámenos. Luego dele seguimiento a la apelación por escrito y firmada.
- Un proveedor o alguien más puede ayudarle a presentar una apelación para usted.
- Usted o un proveedor u otra persona que le ayuda puede:
 - Presentar información sobre la apelación.
 - Revisar nuestros documentos de apelación.

Nosotros le comunicamos a los afiliados cuando recibimos sus apelaciones escritas. Entonces le enviamos una decisión por escrito dentro de los siguientes 14 días calendario.

Usted puede solicitar una apelación más rápido. Haga esto saldría perjudicado debido al tiempo que toma una apelación regular. Le enviaremos una decisión dentro de tres días hábiles. Esto sucederá a menos que hacer alargar el tiempo de decisión sea mejor para usted. Esto sería 14 días hábiles.

Audiencia imparcial. Solicite una Audiencia imparcial si no está satisfecho con nuestra decisión. Haga esto en un plazo de 30 días a partir de la decisión. Escribanos a la siguiente dirección.

Iowa Department of Human Services
Attn: Iowa Medicaid Appeals Liaison
1305 E. Walnut, 5th Floor
Des Moines, Iowa 50319

Debe pedir la audiencia justa en los siguientes 30 días después de que le digan sobre la decisión de Magellan. Usted puede hablar en su nombre o alguien más puede hablar por usted. Podría ser:

- Un amigo.
- Un portavoz.
- Un familiar.
- Un abogado.

Se colocó una nueva regla para abril de 2013.
Su proveedor puede solicitar una Audiencia imparcial en su nombre. Usted necesita dar su consentimiento por escrito primero. Usted firmará un formulario. Esta indica que su información de salud se puede compartir de manera pública durante el proceso de audiencia imparcial.

Continuidad de sus beneficios. Puede solicitar que sus beneficios lo cubran durante la apelación y los procesos de la audiencia imparcial. Todo lo siguiente debe aplicar.

- La apelación incluye un cambio en una aprobación de atención médica ya existente.
- Los servicios son ordenados por un proveedor aprobado.
- El tiempo permitido de 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.

Magellan pagará por los servicios que solicitó que continuaran si la decisión de la Audiencia imparcial es a su favor. Es probable que tenga que pagar la totalidad o parte de la factura si el resultado de la apelación no es a su favor.

¿Qué es un reclamo?

Un reclamo es una queja acerca de:

- El Plan Iowa.
- Magellan
- Un proveedor.
- Servicios que recibió.

Usted puede presentar un reclamo si:

- Llámenos sin costo al 1-800-317-3738.
- Escribanos.
- Envíenos un correo electrónico.
- Envíenos un fax.

Utilice la dirección que aparece abajo.

Magellan Behavioral Care of Iowa
Attn: Iowa Plan Grievance System
P.O. Box 71129
Des Moines, Iowa 50325
Correo electrónico:
dsmappeals@magellanhealth.com
Fax: 1-888-656-2658

Usted puede presentar un reclamo al escribir al DHS de Iowa a la dirección antes mencionada. DHS nos enviará su carta para el sistema de reclamo del Plan Iowa.

Un proveedor u otra persona que lo está ayudando pueden presentar un reclamo por escrito para usted. Nosotros resolvemos estos y respondemos por escrito dentro de los siguientes 14 días.

Servicios por abuso de sustancias a través del IDPH

Los clientes de IDPH deben seguir las reglas de reclamo de sus proveedores.

Usted puede presentar un reclamo si nos llama sin costo al 1-800-317-3738. Puede escribirnos. Usted también puede enviar un correo electrónico o fax a la dirección antes mencionada. Un reclamo es una queja acerca de:

- El Plan Iowa.
- Magellan.
- Un proveedor.
- Los servicios que recibió.

Un proveedor u otra persona que lo está ayudando pueden presentar un reclamo por escrito para usted. Nosotros resolvemos estos y respondemos por escrito dentro de los siguientes 14 días.

Los clientes IDPH pueden presentar una queja acerca de un proveedor con el Departamento de salud pública. Envíe la queja a:

Iowa Department of Public Health
Division of Behavioral Health
Lucas State Office Building
Des Moines, Iowa 50319

Recuperación y resiliencia

¿Qué es recuperación?

Recuperación es una forma de vivir una vida buena y esperanzadora. Recuperación es encontrar un nuevo significado y objetivo a la vida. Esto es aún si tiene problemas con alguna enfermedad mental o abuso de sustancias.

El Plan Iowa considera que las personas se pueden recuperar. Algunas partes importantes de la recuperación son:

- Esperanza.
- Elección.
- Empoderamiento. (Esto significa que usted siente que tiene el control de su recuperación).
- Educación.

¿Qué es resiliencia?

Es la flexibilidad de recuperarse de las cosas. También significa poder estar bien en momentos difíciles. Las personas resilientes:

- Son útiles.
- Son positivas.
- Tienen buenas aptitudes para resolver problemas.
- Se llevan bien con otras personas.
- Son parte de sus comunidades.
- Se sienten bien con ellas mismas.

Los servicios que obtiene de proveedores del Plan Iowa se centran en la recuperación y la resiliencia.

Fraude, uso indebido, abuso y pagos excesivos

Magellan Behavioral Care of Iowa, Inc. (Magellan) está dedicado a hacer negocios de una manera ética y legal. Estamos comprometidos en prevenir, detectar e informar sobre:

- Fraude.
- Abuso.
- Uso indebido
- Pagos excesivos.

Si usted sospecha de fraude, debe informarlo. Tratamos de obtener los reclamos de fraude, uso indebido, abuso y pagos en exceso de atención médica.

Usted puede recibir un formulario preguntando si recibió los servicios por los cuales se le pagó a su proveedor. Encontrará un sobre que debe usar para enviar sus respuestas. En el sobre ya habrá escrita una dirección. El porte en el sobre ya estará pagado. Magellan hará una investigación si nos informa que no recibió los servicios por los que pagamos a su proveedor.

Definiciones

- **abuso** se refiere al uso excesivo o uso innecesario de los servicios. El abuso también incluye las acciones de miembros que resultan en costos innecesarios para el programa de Medicaid.
- **fraude** es una forma de actuar falsa utilizada para obtener algo de valor.
- **uso indebido** es hacer un mal uso de los servicios.
- **pago en exceso** se refiere a cualquier monto que el programa Medicaid no haya aprobado pagar. Esto puede ser el resultado de:
 - Informe equivocado o incorrecto sobre los costos.
 - Reclamos inadecuados.
 - Prácticas inaceptables.
 - Fraude.
 - Abuso.
 - Uso indebido.
 - Un error.

Ejemplos de fraude, uso indebido, abuso y pagos excesivos

- Facturación por servicios de atención médica que no son necesarios.
- Doble facturación por el mismo servicio.
- Usar un código de facturación incorrecto (número) para obtener pagos extras.
- Uso de identidad de otra persona para obtener los servicios de Medicaid.
- Falsificar documentos al cambiar:
 - La fecha de un servicio para hacer un reclamo.
 - Expedientes médicos.
 - Formularios de referencia.
- Pagar o aceptar un soborno.
- Facturación por los servicios que no se han realizado.
- Facturación por los servicios prestados por otras personas.
- Dar información falsa o engañosa acerca de los servicios.
- Tergiversar los servicios realizados. Como el cambio de un código para recibir pagos adicionales.
- Mantener pagos en exceso o no informar sobre estos.
 - Es necesario que informe sobre un reclamo pagado de más.
 - Los proveedores pueden ser sancionados por pagos en exceso no pagados.
- Dar o pedir servicios médicamente innecesarios y pruebas para obtener beneficios financieros.
- Presentar reclamos por servicios ordenados por un determinado proveedor. Y este proveedor ha sido excluido de los programas de atención médica federales o estatales.
- Mentir sobre licencias y certificaciones.

Informes de fraude, uso indebido, abuso y pagos en exceso de Medicaid

Usted puede pensar que una persona, una compañía o un proveedor comete fraude, uso indebido o abuso. O se guarda los pagos en exceso. De ser así, infórmelo. Puede informarlo a Magellan o directamente a una agencia estatal.

Informe a Magellan sobre el fraude, uso indebido, abuso o pago en excesos.

Informe de fraude, uso indebido y abuso a la Unidad de Investigaciones Especiales (SIU, por sus siglas en inglés).

- Línea directa de la Unidad de Investigaciones Especiales: 1-800-755-0850
- Correo electrónico de la Unidad de Investigaciones Especiales: SIU@MagellanHealth.com

Informe sobre fraude, uso indebido, abuso o excesos de pago a través de la línea directa de Cumplimiento Corporativo de Magellan. Llame las 24 horas del día, los siete días de la semana. Una empresa externa maneja las llamadas. Las personas que llamen no tendrán que dar sus nombres. Investigamos todas las llamadas. Las llamadas permanecen privadas.

- Línea Directa de Cumplimiento Corporativo: 1-800-915-2108
- Correo electrónico de la Unidad de Cumplimiento: Compliance@magellanhealth.com

Informe sobre fraude, uso indebido, abuso o pago en exceso a las agencias del estado.

Informe a las siguientes agencias.

- *Comuníquese con Iowa Medicaid Enterprise (IME).* Puede llamar al número de teléfono 1-800-831-1394.
- *Oficina de integridad de programa IME:* Departamento de Servicios Humanos de Iowa
Iowa Medicaid Enterprise
Unidad de integridad del programa
Número gratuito: 1-877-446-3787
Área de Des Moines: 515-256-4615

Llame a la línea directa de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., de lunes a viernes.

Correo electrónico: SURS@dhs.state.ia.us

- *Unidad de Control de Fraudes de Medicaid de Iowa:*
Departamento de inspecciones y apelaciones
Unidad de Control de Fraudes de Medicaid
515-281-5714
- *División de seguros de Iowa, oficina de fraudes de seguro médico:*
 - Llame a la oficina de fraude en los seguros al 1-877-955-1212.
 - *Utilice el sistema de reporte de fraudes en línea para los consumidores.*
Use el formulario de referencia pública o informe en línea a la Oficina de fraudes de seguros. A continuación encontrará cómo puede informar en línea, incluyendo informes donde no tiene que dar su nombre. Visite sitio web del National Association of Insurance Commissioners. La dirección es www.iid.state.ia.us/file_a_complaint/online_form.
 - *Utilice el formulario de queja de fraude de seguro (para uso público).*
Continúe con el www.iid.state.ia.us/insurance_fraud. Descargar un formulario de información Envíelo a la oficina de fraudes de seguro médico.
 - *Envíe por correo o enviar por fax a:*
Insurance Fraud Bureau
Iowa Insurance Division
601 Locust, 4th Floor
Des Moines, IA 50309-3738
Teléfono: 515-242-5304
Fax: 515-242-5303

Informe sobre el fraude, uso indebido, abuso y pagos en exceso al gobierno federal.

Comuníquese con la Oficina del Inspector General del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. Comuníquese con la oficina del Inspector General por teléfono, fax, correo electrónico o correo postal.

U.S. Department of Health and Human Services
Office of Inspector General
ATTN: OIG HOTLINE OPERATIONS
P.O. Box 23489
Washington, D.C. 20026
Teléfono: 1-800-HHS-TIPS (1-800-447-8477)
Fax: 1-800-223-8164
TTY: 1-800-377-4950
Correo electrónico: HHSTips@oig.hhs.gov

