

**WEBER
HUMAN
SERVICES**



**237 26th STREET * OGDEN, UTAH 84401
801-625-3700 or 844-778-8746**

Plan de Salud Mental Prepagado de Medicaid

**Manual de
Servicios
de Salud
Conductual**

Tabla de Contenidos

Sección 1	Introduccion	5
Sección 2	Servicios Disponibles	5
Sección 3	Servicios no cubiertos por Weber Human Services	6
Sección 4	Transporte	6
Sección 5	Servicios de Intérprete	7
Sección 6	Obtener Servicios de Salud Mental	8
Sección 7	Eleccion de Proveedores.....	8
Sección 8	Servicios de Emergencia	10
Sección 9	Atención de la salud mental en un hospital	11
Sección 10	Pago de servicios	11
Sección 11	Derechos y Responsabilidades del cliente.....	13
Seccion 12	Determinación Adversa de Beneficios.....	14
Sección 13	Apelaciones	14
Seccion 14	AUDIENCIAS IMPARCIALES DE MEDICAID	16
Sección 15	Quejas/Reclamos	18
Sección 16	Directivas anticipadas para el cuidado de la salud	19
Sección 17	Privacidad	19
Sección 18	Operaciones de Servicios Humanos de Weber.....	19

¿Puedo conseguir 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, electrónico, y otros formatos) sin costo para usted. Para obtener ayuda, llame a WHS al 801-625-3700 o 844-778-8746.

Otros Idiomas

Hay ayuda gratuita con el idioma. Llame a WHS al 801-625-3700 o al 844-778-8746.

Espanol

Los servicios gratuitos de asistencia lingüística están disponibles para usted. Llame a WHS al 801-625-3700 o 844-778-8746.

Chinese

我們為您提供免費語言協助服務。請致電801-625-3700或844-778-8746聯繫WHS

Vietnamese

Dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí có sẵn cho bạn. Vui lòng gọi cho Sức khỏe Tâm thần Weber theo số 801-625-3700 hoặc 844-778-8746

Korean

무료 어학 지원 서비스를 이용할 수 있습니다.

Weber 정신 건강에 801-625-3700 또는 844-778-8746

Navajo

Díí baa akó nínízin: Díí saad bee yáníłti'go Diné Bizaad, saad bee áká'ánída'áwo'dęę', t'áá jiik'eh, éí ná hólq, kojį' hódíłnih 801-625-3700, 844-778-8746

Nepali

न िःशुल्क भाषा सहायक सेवाहरू तपाईंका लागि उपलब्ध छ ि। कृपया Weber मा नसक स्वास्थ्यलाई फो ि ुुहोस् 801-625-3700 वा 844-778-8746

Tongan

FAKATOKANGA'I: Kapau 'oku ke Lea-Fakatonga, ko e kau tokoni fakatonu lea 'oku nau fai atu ha tokoni ta'etotongi, pea teke lava 'o ma'u ia.

Telefoni mai 801-625-3700 pe 844-778-8746

Serbo-Croatian

Usluge besplatne jezične pomoći dostupne su vam.

Nazovite WHS na 801-625-3700 ili 844-778-8746

Tagalog

Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 801-625-3700, 844-778-8746

German

Kostenlose Sprachunterstützung steht Ihnen zur Verfügung. Bitte rufen Sie WHS unter der Nummer 801-625-3700 oder 844-778-8746

Russian

Бесплатные услуги языковой поддержки доступны для вас. Пожалуйста, позвоните в отдел психического здоровья Weber по тел. 801-625-3700 или 844-778-8746

Cambodian

ប្រយ័ត្ន៖ បរិស្ថានជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, បសវ័ន្តយខ្មែរកភាសា បោយមិនគិតល គឺអាចមានសំរាប់បរិស្ថាន។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 801-625-3700, 844-778-8746

French

Des services d'assistance linguistique gratuits sont à votre disposition. Veuillez appeler WHS au 801-625-3700 ou au 1-844-778-8746

Japanese

無料の言語支援サービスを利用できます。WHS (801-625-3700) または844-778-8746

Arabic

خدمات المساعدة اللغوية المجانية متوفرة لك . يرجى الاتصال بالصحة العقلية

Weber 8746-778-844 أو 3700-625-801 على

Seccion 1: Introduccion

Este manual es para miembros de Medicaid quienes están inscritos en el Plan de Salud Mental Prepagado de Utah Medicaid (PMHP). Si usted vive en el condado de Weber o Morgan, su proveedor de PMHP es Weber Human Services (WHS). WHS provee los servicios de la salud mental y para trastorno por consumo de sustancias si usted los necesita. Este manual explica los servicios de Medicaid para la salud mental y para trastorno por consumo de sustancias para los adultos y niños que el PMHP provee.

Seccion 2: Servicios Disponibles

Que servicios de salud mental estan cubiertos?

- Atencion hospitalaria y por problemas de salud mental
- Se cubren los servicios ambulatorios para problemas de salud mental.

Los servicios ambulatorios de salud mental incluyen:

- Evaluaciones
- Pruebas psicologicas
- Terapia grupal y individual
- Terapia Familiar
- Servicios terapéuticos conductuales individuales y grupales
- Gestión de la medicación
- Capacitación y desarrollo de habilidades individuales
- Servicios de rehabilitación psicosocial (tratamiento diurno)
- Servicios de apoyo entre iguales
- Terapia recreativa
- Desintoxicación de sustancias en un entorno social
- Desintoxicación de sustancias en un entorno ambulatorio
- Servicios de gestión de casos específicos

¿Están cubiertos otros servicios?

Si, otros servicios cubiertos son:

- Terapia electroconvulsiva (ECT)
- Estimulación magnética transcranial (TMS)
- Servicios de intérprete

También hay algunos otros servicios que WHS puede proporcionar:

- Asistencia de cuidado
- Servicios psicoeducativos
- Servicios Personales

- Vida de apoyo en un programa de apoyo residencial con licencia

Su proveedor hablará con usted acerca de estos servicios.

WHS se reunirá con usted para hablar sobre sus necesidades y quién podría ser la persona adecuada para ayudarlo. Las personas que le ayudarán pueden ser médicos, enfermeras, consejeros, administradores de casos u otras personas.

Después de nuestra reunión, le informaremos qué proveedores son los adecuados para los servicios que necesita. También le haremos saber:

- Si están tomando nuevos clientes,
- cualquier otro idioma que hablen (incluido el lenguaje de señas americano), y
- Si tienen adaptaciones para personas con discapacidades físicas.

Si desea obtener más información sobre cualquiera de los servicios que ofrece WHS, llame a WHS al 801-625-3700 o al 844-778-8746.

Sección 3: Servicios no cubiertos por WHS

¿Qué servicios podrían estar cubiertos por Medicaid pero no por WHS?

Algunos servicios pueden estar cubiertos por Medicaid o su plan de salud, pero no por Weber Human Services. Esos servicios pueden incluir atención médica, dental y de la vista. La atención médica incluye la desintoxicación médica en un hospital por abuso de sustancias. Si tiene preguntas sobre estos servicios o sobre qué más podría cubrir Medicaid, llame a Medicaid al 800-662-9651 o llame a su plan de salud.

Además, WHS no cubre los servicios de metadona para el trastorno por el consumo de sustancias. Puede obtenerlo de un proveedor de servicios de metadona de Medicaid.

Si tiene preguntas, llame a Medicaid al 800-662-9651.

Sección 4: Transporte

Si necesita ayuda para llegar a sus citas, puede hacer la siguiente:

- Obtenga una tarjeta de transporte UTA (pase de autobús) llamando al 844-238-3091.

- Si usted no puede usar el autobús, ModivCare le puede ayudar. Llame al 855-563-4403.
- En el condado de Weber, UTA Flex Trans puede ayudarlo. Llame al 877-882-7272.

Para obtener más información sobre cómo obtener ayuda con los traslados, consulte la Guía para miembros de Medicaid de Utah. La guía está en línea o solicite una copia impresa.

- *Guía para miembros de de Utah en Medicaid*. utah.gov
- Llame a Medicaid al 866-608-9422

También puede hablar con nosotros sobre sus necesidades de viaje. Si es su primera cita, hágale saber a un empleado de WHS que necesita ayuda con los traslados. Si ya está recibiendo servicios, hable con su terapeuta.

Sección 5: Servicios de Interpretador

¿Qué sucede 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 dificultades auditivas o tiene dificultades para hablar. Puede pedirnos un intérprete. Los intérpretes son gratuitos y están disponibles en todos los idiomas, incluido el lenguaje de señas estadounidense. Un intérprete puede ayudarlo por teléfono y estar con usted en sus citas. El intérprete le ayudará a usted y a su proveedor a entenderse. Además, es posible que tengamos proveedores que hablen su idioma o el lenguaje de señas.

Para solicitar un intérprete o un proveedor que pueda hablar o hacer señas en su idioma, llame a WHS al 801-625-3700 o al 844-778-8746.

¿Qué pasa si quiero llamar a WHS y soy sordo, tengo problemas de audición o tengo dificultades para hablar?

Llame a Relay Utah al 711 or 800-346-4128. Si tiene dificultades para hablar, llame a Speech-to-Speech Relay Utah al 888-346-5822 y una persona capacitada lo ayudará. Si habla español y es sordo, tiene dificultades auditivas o tiene dificultades para hablar, llame a Spanish Relay Utah al 888-346-3162.

Seccion 6: Obtener servicios de salud mental

¿Cómo obtengo servicios de salud mental?

Si vive en el condado de Weber y desea hacer una cita, llame a WHS al 801-625-3700 o al 844-778-8746 o venga a nuestra oficina que esta ubicada en 237 26th Street in Ogden.

Si vive en el condado de Morgan, debe llamar con anticipación para programar una cita. Llame a WHS al 801-625-3700 o al 844-778-8746. Nuestra oficina está ubicada en 50 W 100 N en Morgan.

Si necesita servicios por las noches, WHS puede proporcionar evaluaciones y algunos servicios de terapia por las noches. Dejenos saber cuando llame para solicitar servicios.

Con que rapidez me pueden ver?

Si necesita atencion de emergencia lo veran inmediatamente. (Vea Servicios de Emergencia, Seccion 8). Para atención urgente que no sea una emergencia, lo atenderemos dentro de los 5 días hábiles. Si sus necesidades no son urgentes, lo atenderemos dentro de los 15 días hábiles.

Si su condición cambia y cree que necesita que lo atiendan antes, llámenos al número que aparece a continuación y podremos hablar nuevamente sobre sus necesidades.

Llame a WHS al 801-625-3700 o al 844-778-8746

Seccion 7: Eleccion de Proveedores

¿Puedo elegir mi proveedor de WHS?

Sí, puede hablar con nosotros en cualquier momento sobre el proveedor de WHS que le gustaría ver. Llame a WHS al 801-625-3700 o al 844-778-8746..

¿WHS tiene un directorio de proveedores y dónde puedo encontrarlo?

WHS tiene un directorio de todos nuestros proveedores. Está ordenado alfabéticamente. Puede ver nuestro directorio en nuestro sitio web en www.weberhs.net.

¿Puedo obtener servicios ambulatorios de salud mental de un proveedor fuera de WHS?

Puede obtener servicios de estos proveedores sin la aprobación de WHS:

- Centros de Salud Federalmente Calificados
- Si usted es un indígena americano o nativo de Alaska, un proveedor de atención médica indígena que incluye Servicios de Salud para Indígenas, una tribu indígena, una organización tribal o una organización indígena urbana.
- Proveedores de servicios de emergencia si tiene una emergencia. (Ver Sección 8 *para Servicios de Emergencia.*)

En otras situaciones, es posible que pueda acudir a un proveedor fuera de WHS. Nuestro directorio de proveedores incluye nuestros proveedores comunitarios contratados.

Si desea servicios de un proveedor comunitario en nuestro directorio o de un proveedor comunitario que no está en nuestro directorio, llame a WHS al 801-625-3700 o al 844-778-8746. Usted y el proveedor deben obtener aprobación antes de recibir los servicios.

¿Cuándo me informarán si puedo obtener servicios de un proveedor fuera de WHS?

Por lo general, decidimos dentro de los 14 días después que usted lo solicite. Si usted o su proveedor quieren que nos tomemos más tiempo, háganoslo saber. A veces podemos necesitar hasta otros 14 días para tomar una decisión. Si necesitamos más tiempo, se lo comunicaremos por escrito. Si no está satisfecho con que necesitemos más tiempo, puede presentar una queja. Ver sección 15.

Si usted o su proveedor creen que es importante tomar una decisión rápida por razones de salud o seguridad y estamos de acuerdo, por lo general decidiremos en 72 horas. Si desea que nos tomemos más tiempo, o si necesitamos más tiempo, Medicaid nos permite tomarnos hasta 14 días más.

Decisiones

Le comunicaremos a usted y a su proveedor nuestra decisión. Recibirá la decisión por escrito.

Si nosotros:

- no tomamos una decisión tan pronto como Medicaid lo requiera,
- no aprobamos el servicio o aprobamos menos de lo que usted y el proveedor querían,

le enviaremos una carta de Determinación Adversa de Beneficios explicando nuestra decisión y cómo solicitar una apelación de la decisión. Consulte la Sección 12, Determinaciones Adversas de Beneficios y la Sección 13, Apelaciones.

¿Puedo obtener una segunda opinión?

Sí, puede obtener una segunda opinión sobre su problema de salud mental o servicios de forma gratuita. Para solicitar una segunda opinión, llame a WHS al 801-625-3700 o al 844-778-8746 y pregunte por el Supervisor de Cumplimiento.

Sección 8: Servicios de Emergencia

¿Qué es una emergencia?

- Cuando cree que su vida está en peligro;
- Cuando crea que podría hacerse daño a sí mismo o a otros; o
- Cuando su seguridad o la de otras personas esté en riesgo.

¿Qué son los servicios de emergencia?

Estos son servicios de salud mental para tratar su emergencia.

¿Cómo obtengo los servicios de emergencia??

Usted puede:

- llamar o enviar un mensaje de texto a la Línea de Prevención del Suicidio y Crisis al 988 en cualquier momento, de día o de noche, incluso en días festivos. Hablará con un trabajador de crisis en Utah en el Instituto de Salud Mental Huntsman (HMHI).
- hablar con nuestro trabajador de crisis en persona. Ya sea que viva en el condado de Weber o en el condado de Morgan, venga a nuestra oficina del condado de Weber de lunes a viernes entre las 8 a.m. y las 5 p.m. y hable con un trabajador de crisis.
- ir a la sala de emergencias de cualquier hospital, incluso si está fuera de la ciudad.
- recibir servicios de emergencia de cualquier proveedor de salud mental, incluso si no es un proveedor de WHS.

No necesita la aprobación previa de WHS antes de recibir servicios de emergencia de una sala de emergencias o de un proveedor que no sea

un proveedor de WHS.

Seccion 9: Atención de la Salud Mental en un Hospital

¿Cómo obtengo atención de salud mental en un hospital?

Puede recibir atención de salud mental en un hospital si la necesita..

WHS utiliza estos hospitales:

McKay-Dee Hospital—4401 Harrison Boulevard, Ogden UT

Ogden Regional Hospital—5475 S 500 E, Ogden UT

Si uno de estos hospitales u otro hospital quiere admitirlo después de tratar su emergencia, el hospital debe llamarnos para obtener la aprobación.

Dígale al hospital que WHS es su plan de salud mental de Medicaid. Es posible que usted se quede en ese hospital o que lo enviemos a otro hospital.

Los hospitales pueden llamar a WHS al 801-625-3700 o al 844-778-8746.

Seccion 10: Pago de Servicios

¿Tendré que pagar un copago por los servicios ambulatorios?

No hay un copago por los servicios ambulatorios de salud mental para ninguno de los miembros de Medicaid.

La Guía para miembros de Medicaid de Utah tiene información sobre los copagos, incluso sobre los grupos de miembros de Medicaid que no tienen copagos en ningún servicio de Medicaid.

La guía está en línea o puede solicitar una copia impresa:

- *La Guía para miembros de Medicaid de Utah* en Medicaid.utah.gov
- Llamando a Medicaid al 866-608-9422

Servicios de la sala de emergencias (ER) del hospital

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

No. Si tiene copagos, hay un copago si usa la sala de emergencias cuando no se trata de una emergencia.

Atención de la salud mental en un hospital

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

Si tiene copagos, el hospital puede cobrarle \$75 cada vez que se quede allí. No tendrá que pagar más de esa cantidad.

Algunos miembros de Medicaid no tienen copagos. Consulte la *Guía para miembros de Medicaid de Utah* para obtener información sobre las personas que no tienen copagos.

Servicios ambulatorios de salud mental

¿Alguna vez tendré que pagar por los servicios ambulatorios de salud mental?

Servicios ambulatorios que no son de emergencia

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

- Usted recibe un servicio que no está cubierto por WHS o Medicaid; o
- Usted obtiene un servicio que no está preaprobado por WHS; o
- Usted no acude a un proveedor de WHS.

Si ocurre algo de lo anterior, es posible que su proveedor le pida que pague por el servicio. Solo se le debe facturar el servicio si se cumplen las cuatro cosas a continuación:

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

NOTA: Si WHS no aprobó un servicio que usted o su proveedor solicitaron, puede solicitarnos una apelación de esta decisión antes de aceptar pagar al proveedor por el servicio. Consulte la Sección 13, "Cómo presentar una apelación."

También es posible que tenga que pagarle a su proveedor por un servicio si:

- Usted solicita y sigue recibiendo servicios durante una apelación o una audiencia imparcial de Medicaid. Solo tendría

que pagar si la apelación o la decisión de la audiencia imparcial de Medicaid no está a su favor.

- Usted no está en Medicaid cuando recibe el servicio.

Servicios ambulatorios de emergencia

No tendrá que pagar por los servicios de salud mental para pacientes ambulatorios de emergencia.

Servicios de ambulancia para atención de emergencia

No tendrá que pagar por la ambulancia para la atención de emergencia.

Sección 11: Derechos y Responsabilidades del Cliente

¿Cuáles son mis derechos como cliente?

Como cliente, usted tiene el derecho:

- Obtener información sobre el PMHP de una manera que pueda entender, en su idioma y en otros formatos;
- Ser tratado con respeto y dignidad;
- Proteger su privacidad;
- Obtener información sobre otros tipos de tratamiento de una manera que pueda entender;
- Participar en las decisiones sobre sus servicios, incluido el derecho a rechazar el tratamiento;
- Estar libre de restricción o reclusión si se usa para forzar, disciplinar, tomar represalias o por conveniencia;
- Obtener una copia de su expediente médico y pedir que se arregle, cuando lo permita la ley federal;
- Obtener servicios en la cantidad que necesite y cuando los necesite; y
- Ser capaz de ejercer estos derechos y no ser tratado mal por WHS, sus proveedores o Medicaid si lo hace.

¿Cuáles son mis responsabilidades como cliente?

- Llegar a tiempo a las citas;
- Cancelar citas antes de tiempo;
- Participar en su plan de tratamiento y atención;
- Informar a WHS y a su trabajador de elegibilidad de Medicaid sobre cambios en su dirección, número de teléfono o seguro;
- Completar encuestas sobre los servicios que WHS le brinda;

- Respetar la propiedad, la comodidad y la confidencialidad de los clientes y el personal; y
- Decirle a su proveedor de tratamiento cuándo quiere suspender los servicios.

Seccion 12: ¿Qué es una determinación adversa de beneficios?

Una Determinación Adversa de Beneficios (ABD, por sus siglas en inglés) es cuando WHS:

- Rechaza (se le niega) o aprueba menos servicios de los que deseaba;
- Niega la totalidad o parte de un pago por un servicio por el que podría tener que pagar;
- No se le ofrece su primera cita dentro del período de tiempo requerido para atención de emergencia, urgente o no urgente y no está satisfecho con esto. (Consulte *Obtener servicios de salud mental*, sección 6);
- No resuelve una apelación o queja que tenga con nosotros tan pronto como Medicaid quiera que lo hagamos.;
- No toma una decisión sobre la aprobación de los servicios que ha solicitado tan pronto como Medicaid quiera que lo hagamos.;
- Reduce, suspende o detiene un servicio previamente aprobado y usted no está satisfecho con ello; o
- Rechaza su solicitud para disputar una responsabilidad financiera.

¿Cómo sabré si WHS está haciendo un ADB?

Le enviaremos una carta llamada Aviso de Determinación Adversa de Beneficios (ABD). Si no está de acuerdo con nuestro ABD, puede solicitar una apelación.

Seccion 13: Apelaciones

Que es una apelacion?

Una apelación es cuando volvemos a mirar el ABD que hicimos para ver si fue la decisión correcta.

¿Quién puede solicitar una apelación?

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

¿Cuándo tengo que pedir una apelación?

Su NABD le dirá cómo solicitar una apelación. Le explicará qué tan pronto debe hacer esa solicitud. Debe solicitar una apelación dentro de los 60 días a partir de la fecha del aviso.

¿Cómo solicito una apelación?

Puede solicitar una apelación:

- Por escrito utilizando el formulario de solicitud de apelación que le entregamos con su NABD. Envíe su solicitud de apelación por escrito a:
WHS Compliance Supervisor
237 26th Street Ogden, UT 84401
Email: ContactWHS@weberhs.net
- Llamando a WHS al 801-625-3700 o al 844-778-8746 y pregunte por el Supervisor de Cumplimiento.

¿Qué pasa si necesito ayuda para solicitar una apelación?

Si necesita ayuda para solicitar una apelación, llame a WHS al 801-625-3700 o al 844-778-8746 y pregunte por el Supervisor de Cumplimiento.

¿Puedo seguir recibiendo servicios si solicito una apelación?

Sus servicios no se detendrán porque haya solicitado una apelación.

Si nuestra decisión de reducir, suspender o detener sus servicios aprobados no es lo que usted desea, y desea seguir recibiendo los servicios durante la apelación, debe solicitar la continuación de los servicios. Debe realizar esta solicitud antes de la última de las siguientes fechas:

- 10 días hábiles desde que WHS le envíe el NABD; o
- La fecha de entrada en vigor de nuestra decisión propuesta de reducir, suspender o detener los servicios.

Si solicita una apelación a tiempo y nos hace saber que desea seguir recibiendo los servicios mientras nosotros decidimos, puede seguir recibiendo esos servicios. Sin embargo, si la decisión de la apelación no es favorable, es posible que tenga que pagar por los servicios.

Si está solicitando una apelación de cualquier otro tipo de ABD y tiene preguntas sobre los servicios durante la apelación, llame a WHS al 801-625-3700 o al 844-778-8746 y pregunte por el Supervisor de Cumplimiento.

¿Cuándo me informará WHS sobre la decisión sobre mi apelación?

Por lo general, le enviaremos una decisión por escrito dentro de los 30 días a partir del día en que recibamos su solicitud de apelación. A veces, es posible que necesitemos más tiempo para tomar una decisión. Medicaid nos permite tomarnos hasta 14 días adicionales. Si necesitamos más tiempo, le llamaremos lo antes posible y también le enviaremos una notificación por escrito en un plazo de dos días. Si usted o su proveedor necesitan que nos tomemos más tiempo por cualquier motivo, háganoslo saber.

¿Puedo obtener una decisión más rápidamente sobre mi apelación?

Si usted o su proveedor creen que esperar 30 días para recibir nuestra decisión podría dañar su salud, su vida o su capacidad para funcionar, usted o su proveedor pueden solicitar una apelación rápida. Esto significa que, por lo general, tomaremos una decisión dentro de las 72 horas. A veces, es posible que necesitemos más tiempo para decidir. Medicaid nos permite tomarnos hasta 14 días adicionales si es necesario. Si necesitamos tiempo adicional, lo llamaremos lo antes posible y le enviaremos un aviso por escrito dentro de dos días. Si usted o su proveedor necesitan que nos tomemos más tiempo por cualquier motivo, háganoslo saber. Si no aprobamos una apelación rápida, se lo haremos saber por teléfono lo antes posible y por escrito en un plazo de dos días.

¿Cómo solicito una apelación rápida?

Usted o su proveedor pueden solicitar una apelación rápida de la siguiente manera::

- Llamando a WHS al 801-625-3700 o al 844-778-8746 y pregunte por el Supervisor de Cumplimiento.
- Marcar la casilla de apelación rápida en el Formulario de solicitud de apelación adjunto y enviárnoslo:

Weber Human Services
Compliance Supervisor
237 26th Street
Ogden, UT 84401

Seccion 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 si no podemos tomar una decisión tan pronto como Medicaid lo requiera, esto es lo que puede hacer:

- Usted, su representante autorizado o su proveedor pueden solicitar una audiencia imparcial con Medicaid. En nuestra carta de decisión de apelación, le diremos cómo y cuándo solicitar una audiencia justa. Incluiremos un formulario de solicitud de audiencia imparcial para enviar a Medicaid.
- Debe completar el formulario de solicitud y enviarlo por escrito. Si necesita otro formulario, puede llamar a Medicaid al 801-538-6576 o al 800-662-9651.

Si tiene preguntas o necesita ayuda para completar el formulario, llame a nuestro Supervisor de Cumplimiento al 801-625-3700 o al 844-778-8746.

En una audiencia imparcial, usted puede hablar por sí 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, puede ver todos los documentos que se usarán en la audiencia imparcial.

¿Cuándo tengo que pedir una audiencia justa con Medicaid?

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

Si la audiencia imparcial se trata de que nuestro ABD reduzca, suspenda los servicios que habíamos aprobado previamente, y usted desea seguir recibiendo los servicios durante la audiencia imparcial, usted debe:

- Solicitar a Medicaid una audiencia justa dentro de los 10 días posteriores a que WHS envíe la carta de decisión de apelación; y
- En el formulario de solicitud de audiencia, pida que se continúen los servicios.

Si presenta su solicitud de audiencia imparcial a tiempo y pide seguir recibiendo los servicios durante la audiencia imparcial, puede seguir recibiendo los servicios.

Es posible que tenga que pagar por los servicios si la decisión de la audiencia imparcial no está a su favor.

Si la audiencia imparcial es sobre cualquier otro tipo de ABD, puede hablar sobre sus servicios durante la audiencia imparcial.

Seccion 15: Quejas/ Reclamos

¿Qué pasa si tengo una queja sobre WHS o un proveedor?

Si tiene una queja sobre cualquier otra cosa que no sea una determinación adversa de beneficios, esto se llama queja. Ejemplos de quejas son quejas sobre la calidad de la atención o los servicios que se le brindan, la grosería de un proveedor o un proveedor que no respeta sus derechos.

¿Quién puede presentar una queja?

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

¿Cómo presento una queja?

- Puede hablar con alguien de WHS sobre su queja; o
- Puede llamar a nuestro Gerente de Atención al Cliente al 801-625-3700 o al 844-778-8746 y decirle al Gerente de Atención al Cliente que desea presentar una queja; o
- Puede entregárnoslo por escrito. Dáselo a su proveedor o a cualquier miembro del personal, o envíelo por correo a:

Weber Human Services
Customer Care Manager
237 27th Street
Ogden, UT 84401

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

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

Llame a nuestro Gerente de Atención al Cliente al 801-625-3700 o al 844-778-8746.

¿Cuándo me dirá WHS la decisión sobre mi queja?

Le daremos una decisión a más tardar 90 días a partir del día en que recibamos su queja. A veces podemos necesitar más tiempo para tomar

una decisión. Medicaid nos permite tomarnos hasta 14 días adicionales. Si necesitamos más tiempo, se lo haremos saber por teléfono lo antes posible y por escrito en un plazo de dos días.

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

Seccion 16: Directivas Anticipadas Para el Cuidado de la Salud

¿Qué pasa si estoy enfermo y no puedo tomar decisiones sobre el cuidado de la salud?

Una Directiva Anticipada de Atención Médica es un documento legal. En él, usted le da permiso a otra persona para que tome decisiones sobre el cuidado de la salud por usted si usted no puede hacerlo usted mismo. Usted puede darle a otra persona instrucciones específicas sobre las decisiones para su atención médica. Esto le permitirá tener más control sobre su atención.

Asegúrese de entregar una copia de su formulario de Instrucciones Anticipadas para el Cuidado de la Salud a todos sus proveedores de atención médica. Guarde también una copia y entréguesela a los miembros de su familia.

Si necesita el formulario o desea más información, llame a WHS al 801-625-3700 o al 844-778-8746, o hable con su proveedor o administrador de casos.

Si tiene una Directiva Anticipada de Atención Médica y hay un problema con su seguimiento, llame al Departamento de Salud y Servicios Humanos de Utah al 801-273-2994 o al 800-662-4157.

Seccion 17: Privacidad

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

Cumplimos con las leyes federales sobre la privacidad de su expediente médico. Cuando la ley federal lo permite, solo compartimos la menor cantidad de información necesaria. Hablaremos con usted sobre la privacidad cuando venga por primera vez a WHS.

Section 18: Operaciones de Servicios Humanos de Weber

¿Qué pasa si quiero saber más sobre cómo se configura y funciona

WHS?

Estamos aquí para responder cualquier pregunta que tenga sobre cómo trabajamos. Esto incluye preguntas sobre:

- cómo manejamos las quejas,
- nuestra Facturación,
- nuestras reglas de privacidad, y
- Cómo elegimos a nuestros proveedores y qué deben hacer.

Además, si desea una copia de nuestras pautas para servicios de salud mental, llame a WHS al 801-625-3700 o al 844-778-8746.

Fraude, despilfarro y abuso

¿Qué es el fraude, el despilfarro y el abuso de la atención médica?

Hacer algo malo relacionado con Medicaid podría ser fraude, despilfarro o abuso. Queremos asegurarnos de que el dinero de la atención médica se use de la manera correcta. El fraude, el despilfarro y el abuso pueden hacer que la atención médica sea más costosa para todos.

Algunos ejemplos de fraude, despilfarro y abuso son:

Por Parte de un Proveedor

- Facturación de servicios que no se han prestado.
- No denunciar el uso indebido de una tarjeta de Medicaid por parte de un paciente..

Por un miembro de Medicaid

- Cambiar la cantidad o el número de resurtidos de una receta..
- Darle su tarjeta de Medicaid a otra persona para que la use.
- No ser sincero al inscribirse en Medicaid.

Si cree que puede haber fraude, despilfarro o abuso, puede comunicarse con el oficial de cumplimiento de WHS al 801-625-3700 o al 844-778-8746.

Fraude, despilfarro o abuso de proveedores

También puede comunicarse con la Oficina del Inspector General de Servicios de Medicaid (OIG) de Utah:

Numero de Telefono: 855-403-7283

Correo electronico: mpi@utah.gov

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

Fraude, despilfarro o abuso de miembros de Medicaid

También puede comunicarse con el Departamento de Servicios de la Fuerza Laboral:

Telefono: 800-955-2210

Correo Electronico : wsinv@utah.gov

No tendrá que dar su nombre si denuncia fraude, despilfarro o abuso. Además, sus beneficios de Medicaid no cambiarán si usted hace un informe.

